

Urgências e Emergências do Serviço Social

Título Urgências e Emergências do Serviço Social:
Fundamentos da profissão na contemporaneidade
Autor Maria Inês Amaro
Coleção Investigação

© Universidade Católica Editora

Capa Ana Luísa Bolsa | 4 ELEMENTOS
Impressão e Acabamento Sersilito – Empresa Gráfica, Lda
Depósito Legal 0
Data junho 2015

ISBN 9789725404706

Universidade Católica Editora
Palma de Cima 1649-023 Lisboa
Tel. (351) 217 214 020 | Fax. (351) 217 214 029
uce@uceditora.ucp.pt | www.uceditora.ucp.pt



AMARO, Maria Inês
Urgências e emergências do serviço social : fundamentos da profissão na contemporaneidade / Maria Inês Amaro. – Lisboa : Universidade Católica Editora, 2015. – 288 p. ; 23 cm
(Investigação)
ISBN 9789725404706
I – Tít. II – Col.
CDU 364"312"

Maria Inês Amaro

Urgências e Emergências do Serviço Social

**Fundamentos da profissão
na contemporaneidade**

2.^a Edição





Ao Tiago, Nelson, João Gabriel e Laura Flor

*A todas(os) as(os) Assistentes Sociais,
que diariamente carregam nos ombros as complexidades e
os desafios do mundo contemporâneo e que se esforçam por
construir e reconstruir um Serviço Social de qualidade*



Índice

Prefácio	11
Introdução	19
Capítulo I – Sociedade, Tecnologia e Serviço Social	29
1.1. Tecnologia, risco e sustentabilidade social	30
1.1.1. Tecnologia e risco no mundo contemporâneo	31
1.1.2. Desigualdade, individuação e sustentabilidade social	36
1.2. Serviço Social frente à civilização tecnológica	49
1.2.1. O Serviço Social como profissão das sociedades modernas	50
1.2.2. As mutações da intervenção social frente ao risco, à incerteza e à fragmentação	60
1.2.3. Implicações para a profissão de uma civilização tecnológica em turbulência	71
Síntese	81
 Capítulo 2 – Narrativas profissionais: Identidades, Fazeres e Espaços de Intervenção	 85
2.1. Conceções e identidades profissionais do Assistente Social	86
2.1.1. A evolução das visões da profissão: conservadorismo, renovação e ideologia no caminho do Serviço Social clássico ao alternativo	87
2.1.2. Identidades do Serviço Social: conceções, obscuridades e pluralismo	102
2.1.3. O humanismo e o tecnicismo nas conceções da profissão	113
2.2. O campo e os fazeres da profissão	125
2.2.1. A inespecificidade do que é específico ao Assistente Social	126
2.2.2. Os fazeres atribuídos e reconhecidos pelo Serviço Social	135
2.2.3. Novas áreas de trabalho, novos destinatários da ação?	142
Síntese	154

Capítulo 3 – Narrativas profissionais: Política, Valores e Finalidades	159
3.1. A dimensão política do Serviço Social	160
3.1.1. A recusa da neutralidade como afirmação do caráter político da prática profissional	161
3.1.2. Do projeto profissional ao projeto societário?	173
3.1.3. Vínculos, compromissos e responsabilidades do Assistente Social	180
3.2. Orientações e finalidades para o Serviço Social	189
3.2.1. A opressão e a antiopressão: Serviço Social entre o indivíduo e a estrutura	191
3.2.2. Assistente Social, um profissional da justiça social e dos direitos humanos?	203
3.2.3. Finalidades do Serviço Social	210
Síntese	215
 Capítulo 4 – Narrativas profissionais: Pós-modernidade, Serviço Social e Mudança	 219
4.1. O olhar do Assistente Social sobre o mundo contemporâneo: complexidade e perplexidades	220
4.1.1. A cartografia da condição contemporânea	221
4.1.2. Corrosão e mudança nos contextos da prática profissional	228
4.2. Para uma nova sociedade, um novo Serviço Social?	231
4.2.1. Complexidade e resistência nas práticas profissionais contemporâneas	232
4.2.2. Desafios ao Serviço Social na era do capitalismo tecno-global	239
Síntese	246
 Conclusão	 249
 Notas Metodológicas	 265
 Bibliografia	 274

Índice de Quadros

Quadro 1 – Serviço Social Clássico vs Serviço Social Alternativo	94
Quadro 2 – Conceções de Serviço Social	105
Quadro 3 – Novas Áreas de Intervenção do Serviço Social	146
Quadro 4 – Posicionamentos do Assistente Social entre o Sujeito e a Estrutura	199
Quadro 5 – Caracterização Geral dos Entrevistados	271

Índice de Figuras

Figura 1 – Perfil científico-burocrático: Técnico Superior de Serviço Social	117
Figura 2 – Perfil científico-humanista: Assistente Social	118
Figura 3 – Especificidades do Serviço Social	134
Figura 4 – Tipos de Funções dos Assistentes Sociais	136
Figura 5 – A Face Política do Serviço Social	172
Figura 6 – Projeto Societário do Serviço Social – posicionamentos expressos	175
Figura 7 – Projeto Societário do Serviço Social – elementos constitutivos	179
Figura 8 – Vínculos e Compromissos do Serviço Social	186
Figura 9 – Sujeito e Estrutura no Serviço Social	198
Figura 10 – Finalidades do Serviço Social	213



Prefácio

Repensar o serviço social¹. A proposta não é nova, ela é mesmo, é preciso dizê-lo, recorrente. Tem-se feito do mal-estar do serviço social uma das dimensões constituintes do seu exercício. Aprisionado nas malhas do duplo mandato de contenção do perigo e da autonomização dos clientes, embaraçado nas visões reparadoras e nas visões emancipadoras, o serviço social alimenta-se do terreno da incerteza e faz da busca, constantemente renovada, de referências disciplinares, éticas ou metodológicas o motor do seu desenvolvimento.

Mas a originalidade da tese de Maria Inês Amaro é a de recusar a enésima busca em profundidade do que seriam «realmente» os fundamentos essenciais do serviço social. Se, com efeito, ela se propõe retomar em novos termos esta questão, é simplesmente porque considera que esta se reatualiza em função de uma mutação societal profunda, civilizacional para retomar os seus próprios termos. O seu raciocínio parte de uma ideia simples que não podemos deixar de partilhar: o que é próprio do serviço social é providenciar formas de aliviar as situações individualmente experienciadas nascidas de questões coletivas estruturais que importa ultrapassar ou transformar em razão de dinâmicas sociais de ordem política, económica e cultural. As tentativas de resposta providenciadas pelo serviço social têm, no entanto, elas mesmas conhecido reajustamentos regulares que interrogam o duplo registo da eficácia e da continuidade. É nesta heurística que se situa a obra de Maria Inês Amaro. O mesmo é dizer que o empreendimento é salutar e que se inscreve numa tradição que apela sem cessar à sua renovação.

Mas o que pode ser o serviço social numa civilização, que a autora designa de tecnológica ? Em quê, aquilo que havia sido considerado como constitutivo do serviço social, os valores que transportava para as modalidades que punha em

¹ N.T : No texto original Marc-Henry Soulet utiliza o termo *trabalho social*, o que significa, com rigor, reportando ao mundo francófono das profissões sociais, um conjunto de profissões, que entendemos dever designar, no contexto português por *profissões do trabalho social*, aí incluindo o serviço social, a educação social, a animação social cultural entre outras profissões ou ocupações similares que historicamente se desenvolveram neste campo, pois como Bouquet (2005) esclarece *En France, l'expression «travail social» a une signification particulière qui diffère de celle qui est utilisée dans d'autres pays. Elle englobe une quinzaine de professions dont celles d'assistant de service social, d'éducateur, d'animateur, d'éducateur de jeunes enfants et de conseiller en économie sociale et familiale*. É com este fundamento, de não operar uma descontextualização sócio-histórica das designações profissionais, que aqui adoptámos o termo *serviço social*.

marcha, se encontra perturbado por um contexto totalmente diferente daquele que o viu nascer. Porque, é daí que é preciso partir, o serviço social, tal como foi constituído e sistematizado, é um filho da modernidade. Nasceu de uma combinação singular de ideias progressistas e de compromissos pragmáticos desenvolvidos face aos problemas sociais resultantes do desenvolvimento das sociedades modernas. Foi alicerçado sobre a solidez de um modelo de sociedade politicamente democrático, economicamente liberal e socialmente protetor. Ora este modelo está em vias de se alterar, de modo profundo. Esta mudança da representação do viver em conjunto e do contrato social que o acompanha provoca a emergência de um novo modelo de integração social e a constituição de um novo modelo de intervenção da sociedade sobre si própria de que o serviço social é um dos pontos de lança.

Este novo modelo de integração repousa sobre *uma solidariedade expressiva* (integrar-se, não é mais produzir complementarmente e agir em conformidade, mas participar), *uma socialização individualizada* (ser socializado, não é mais o resultado de uma aprendizagem de conformação às expectativas culturais normativas, mas uma ação voluntária; socializar-se, de qualquer modo, significa ser capaz de se produzir como responsável e autónomo, o que implica a imputação da formação do indivíduo como indivíduo sobre o próprio indivíduo pelo trabalho que sobre si ele efetua) e *um desvio concebido como uma incapacidade a participar* (a incapacidade de certos membros da coletividade a se auto-instituir constituiu uma falha da socialização porque põe em perigo a participação na instituição da sociedade e concretiza o custo social das limitações individuais de assumir as obrigações sociais de participação). A realização deste modelo de integração passa pela valorização das formas de por em marcha, pela mediação, o suporte ao reforço de si e à ativação da integrabilidade dos indivíduos. A partir daí, as políticas sociais mudam de sentido. Não se trata tanto de desenvolver a proteção dos indivíduos, mas de os encorajar a tomar/retomar lugar na sociedade. Existe de facto uma ligação forte entre esta transformação da integração e a formulação das políticas sociais de responsabilização individual e orientação dos indivíduos para um trabalho sobre eles próprios, refenciado *a minima* por :

- a) O advento de um modelo responsabilista do risco. O risco não é mais um perigo decorrente da organização ou funcionamento da sociedade, com uma imputação de responsabilidade à coletividade implicando proteção e compensação/indenização dos prejuízos, assente numa coletivização do risco. O risco é preferencialmente visto como uma coisa positiva, um bem que deve ser defendido. Ele torna-se, não somente, o suporte da dinamização da sociedade pela libertação das forças empreendedoras, mas

- além disso representa um princípio moral do conjunto porque compromete a coletividade e os seus membros numa ética de responsabilidade.
- b) A promoção de políticas emancipatórias em detrimento de políticas compensatórias. Neste modelo participativo de integração, importa facilitar a disposição de agir mais do que compensar os efeitos da ação, o que supõe converter as disposições inibidoras em disposições capacitantes através do desenvolvimento de políticas animadas por um Estado que torna capacitado.
 - c) A condicionalidade do apoio. A condicionalidade, prioritariamente orientada para os sem emprego por incitação à atividade, tende desde então a estender-se à assistência social pela incitação à utilidade. A condicionalidade traduz de facto a disponibilidade dos cidadãos a participar na sociedade, participação que não é tanto um dever social fundamental, mas uma necessidade fundamental para estar em sociedade e ser um ser em sociedade.
 - d) A formulação de políticas de «boas práticas» em termos de prevenção. Dado que, numa lógica empreendedora da participação, o fim é reduzir ao máximo as possibilidades de realização do risco, importa informar todos os cidadãos dos riscos conhecidos e calculáveis e da relação entre materialização do risco e comportamento de risco. O investimento preventivo no desenvolvimento do potencial humano é entendido como a condição que permite a cada um assumir as consequências das suas escolhas.

Como, e compreende-se bem o pensamento de Maria Inês Amaro, o serviço social, que se desenvolveu num contexto solidarista de promoção da segurança e desenvolvimento da redistribuição, pode permanecer o mesmo num contexto no qual não se trata mais de desenvolver a proteção dos indivíduos, mas de os encorajar a retomar um lugar na sociedade pela ação que eles próprios desenvolvem?

O segundo mérito do empreendimento de Maria Inês Amaro, depois de ter fortemente lembrado a necessidade de situar o trabalho no contexto social, político e cultural no qual ele se desenvolve, é, no mesmo movimento, de recusar uma leitura exclusivamente historicista. É certo que o serviço social na sua existência como na sua factualidade, no seu projeto como na sua eficácia, deve ser contextualizado para ser pensado, mas ao mesmo tempo, uma tal apreensão não pode ser exclusiva e deixar de lado o que é, e do que realmente faz o serviço social num dado momento societal. Ele é também dotado de propriedades, que na falta de serem o fruto de uma essência profunda, não são menos resultantes

da sua própria história, dos conflitos que o têm animado, das contradições que o têm atravessado e dos ideais que o têm movido. Todas estas heranças, valores e práticas, projetos e métodos, continuam a se expressar, ou pelo menos a procurar fazê-lo, nas diferentes situações socio-históricas que ele conhece. E é justamente a atualização destas propriedades pela experiência que a obra de Maria Inês Amaro ensaia decifrar. O seu projeto central é portanto apreender como um novo contexto e propriedades historicamente construídos se articulam para dar forma a novas concretizações do serviço social hoje. Projeto intelectual forte, pois trata-se de superar ao mesmo tempo uma leitura determinista e uma leitura essencialista para se empenhar nos caminhos de uma apreensão sincrética combinando a emergência de um modelo responsabilista de intervenção da sociedade sobre si mesma e a preservação de propriedades normativas e práticas do trabalho sobre o outro. O serviço social não é portanto aqui reduzido a uma ferramenta societal lábil mudando ao sabor das transformações das sociedades, não apenas uma identidade intrínseca, portadora de qualidades inalienáveis simplesmente entravadas pelas condições sociais pouco favoráveis. É, ao contrário, restituído à sua complexidade. E é nesta dimensão que esta obra é ambiciosa e, é preciso dizê-lo, ela consegue de um modo muito convincente atingir os seus objetivos.

A sua terceira qualidade, que explica em parte o comentário conclusivo precedente, deve-se à sua vontade de, ao mesmo tempo, ultrapassar o escolho do propósito ensaísta e generalista sobre as mutações contemporâneas das nossas sociedades, e de não soçobrar nas ânsias do muro das lamentações² reportando a partir do terreno todas as insatisfações nascidas das transformações vividas no exercício do trabalho quotidiano. Articulando, desta vez, uma perspectiva macro-analítica e uma apreensão micro-empírica para dar conta do sincretismo referido entre efeitos de contexto e força das propriedades, Maria Inês Amaro propõe uma demonstração convincente porque duplamente enraizada. Ela recorre de facto a duas fontes, a análise da dinâmica das sociedades contemporâneas, por um lado, e ao relato das experiências de terreno realizadas, no atual contexto, pelos próprios assistentes sociais. Esta dupla articulação empírica confere todo o peso e toda a credibilidade ao raciocínio seguido e permite ao leitor apreender plenamente todos os aspetos do serviço social que se atualiza hoje em dia.

² N.T. : *Cahier des doléances* no original, respeitando às queixas dirigidas ao Rei expostas nos registos dos estados gerais ou provinciais surgidos no contexto da Revolução Francesa de 1789 (Le Robert Dixel, 2011).

O paradoxo da tese avançada no final da obra, é o de que o serviço social evidencia nesta atualização sincrética, as fórmulas passadas, ainda que sob novas roupagens, mas sobretudo as velhas fórmulas que *a priori* não seriam expectáveis. Numa civilização tecnocrática, totalmente estruturada pelo risco, a incerteza e a fragmentação normativa, ao mesmo tempo ancorada numa racionalidade instrumental levada ao extremo, são duas propriedades bem estranhas a este universo que Maria Inês Amaro distingue como nodais nesta recomposição do serviço social: os registos políticos e éticos. Num élan de profissionalismo, o serviço social poderia valorizar a consolidação dos métodos de intervenção ou a eficácia das atividades desenvolvidas; para fazer face à incerteza e ao risco, poderia fazer valer a segurança da sua deontologia e a seriedade da sua empresa; para se apresentar como eco da racionalidade tecnocrática poderia desenvolver a eficácia dos seus procedimentos e caráter avaliável dos seus resultados. Ora, as linhas de força que sustentam esta recomposição do serviço social no contexto contemporâneo tomam a forma de uma repolitização e duma afirmação ética.

A relação do serviço social com o político foi sempre um longo *flirt* atormentado, desde as inspetoras das empresas³ e as visitadoras ao domicílio, procurando pacificar a classe operária nos seus locais de trabalho ou nos seus meios de vida, ao trabalho comunitário visando reforçar a capacidade de afirmação e de reivindicação das categorias sociais singulares. Não é portanto surpreendente, bem refletindo, que após anos de atonia política, ocupado como estava a percorrer os meandros da individualização, da responsabilização e do acompanhamento, que redescubra as questões políticas que se escondem por detrás do retorno da assistência para todos aqueles que são os restos da lógica generalizada da inserção. Não é surpreendente que o serviço social se torne resistente e mobilizado, porque justamente a sua posição intermediária entre espaços, entre a expectativa institucional e a realização individual, coloca-o numa boa posição para perceber que a centração na responsabilização individual e ativação sistemática não têm sentido senão com base num suporte mínimo que sustente a iniciativa dos indivíduos, salvo para falsear estruturalmente o jogo e esvaziar do seu sentido todo o esforço nesta direção. A neutralidade torna-se então cumplicidade ou cegueira e desqualifica o serviço social condenando-o mesmo a renunciar às suas propriedades «históricas» e ao seu enraizamento intrinsecamente ético.

³ NT: no original a referência remete para a figura francófona das *surintendentes d'usine*, uma das ocupações profissionais iniciais que esteve na base da institucionalização do serviço social em França (cf. Bouquet et Garcette, 2005).

O apelo aos direitos do homem e à justiça social não é um discurso de circunstância num tal contexto. Representa a força normativa desta resistência política do serviço social em reação à linha de ação tão indiscutível como evidente, a inserção, que se lhe impõe. Baseado sobre um credo profundamente partilhado, para além das opções ideológicas e dos posicionamentos políticos, a totalidade das estruturas de intervenção com as populações desinseridas do mundo do trabalho concentra-se sobre as ações visando, através de diferentes modalidades, o retorno ao trabalho, ou pelo menos a preparação intensiva para isso. O horizonte de expectativa é então profundamente legítimo e desejável, conferindo à inserção uma primazia indiscutível. Mas, ao fazê-lo, a inserção é também enublante porque oculta a evidência que lhe escapa, constrangida a considerar pelo seu prisma aquilo que, justamente, não está no seu campo de apreensão ou, antes de mais, onde não há podido entrar. As populações vulneráveis, aquelas que cabem às formas contemporâneas da assistência social, não são mais do que um resto, o saldo de todas as operações e tentativas de inserção postas em prática de forma cada vez mais específica no seu lugar. Mas, estando condenado a não as apreender como tal, como tendo escapado à lógica da inserção, o serviço social encontra-se desmunido para agir no seu lugar por não tomar paradoxalmente em consideração a sua particularidade comum, que é o seu afastamento duradouro face ao emprego.

Compreende-se assim melhor a exigência dissonante que sentem os atores do terreno, manter uma perspetiva de inserção para aqueles que apresentam como característica não serem inseríveis. A sua ação confina-se pelo menos à manutenção de uma ilusão quando não é pura e simplesmente uma imputação de responsabilidade individual ao beneficiário, ainda que percebam, sem sempre saber como, a necessidade de intervir de outro modo. Apercebem-se das portas abertas, aí se precipitando por alguns, correndo o risco de se queimar, fecham-nas rapidamente para outros, por prudência institucional. Mas todos permitem ver a inanidade da sua ação porque pensada por referência a uma perspetiva exclusiva que fez, ao longo do percurso biográfico e institucional das populações apoiadas, a demonstração da sua inadequação. Mais do que a identificação dos bloqueios e disfunções, esta solicitação da experiência dos profissionais do terreno permite interrogar os pressupostos sobre os quais repousa a sua ação. Não se trata de um quadro negro do seu contexto que desenham, mas antes de mais o buraco negro da sua ação aspirando sentido, legitimidade e eficácia para não filtrar senão as populações face às quais se encontram desmunidos. E a sua procura de soluções, o seu desejo de agir de outro modo, a sua crença persistente na possibilidade de fazer qualquer coisa, alimentando a

necessidade de pensar por si próprios a intervenção dirigida às populações vulneráveis, de a inscrever numa outra lógica não exclusivamente orientada para a inserção no mercado de trabalho e sobre o altar do consumo, de fazer repousar sobre todos estes «inadaptados» do mundo do trabalho contemporâneo, longe de serem todos «preguiçosos» ou «vigaristas», para tentar dar-lhes um lugar reconhecido e significativo, quando mesmo a inserção convencional o não seria. É aqui que o registo ético constitui uma alavanca importante para implicar uma profunda revalorização da dimensão de «ajuda» do serviço social em torno da função «diplomática» de manutenção do laço social sem um projeto que vise promover o desenvolvimento da ajuda enquanto relação, hoje maltratada pelo peso dos constrangimentos (controlo administrativo e ideológico nomeadamente responsabilista).

Como vemos, a obra de Maria Inês Amaro não nos poderia deixar indiferentes, pela sua qualidade, pelo seu rigor e pela força da sua argumentação, mas também em razão mesmo dos territórios que abre à reflexão, em razão do que convida a reabilitar no seu ensaio de requalificação do serviço social do século XXI. Sem voos líricos nem posições partidárias, ela estabelece as balizas do debate de amanhã, aquele, a que queiramos ou não, não nos poderemos esquivar.

Marc-Henry Soulet

Chaire de Travail social et politiques sociales
Université de Fribourg

(tradução por Francisco Branco,
Professor da Faculdade de Ciências Humanas da
Universidade Católica Portuguesa)



Introdução

Pensar a contemporaneidade em termos civilizacionais implica lançar o olhar sobre o tempo longo das dinâmicas sociais e as grandes narrativas com que se pode interpretar o mundo. Esta é uma preocupação pouco em voga, no sentido em que a ciência social recente tem privilegiado tendências mais microsociológicas e desligadas da contextualização diacrónica na análise dos fenómenos sociais. A análise social do presente tende a ser mais de tipo “cesurista”, para seguir a reflexão de Hermínio Martins sobre o *Tempo e Teoria em Sociologia* (1996: 151-158). Neste livro pretende realizar-se a conjugação de uma macro e microanálise, rejeitando uma ontologia da descontinuidade, da fragmentação, do caso, mas subordinando a segunda a uma inscrição/contextualização na primeira, de modo a evidenciar os grandes eixos de análise, que constituem também as forças-motrizas da transformação societal.

Ao nível da macroanálise, parte-se do pressuposto de que o tempo presente se constitui como época de emergência de um novo modelo civilizacional pautado, não tanto pela rutura com o modelo anterior, mas antes pelo aprofundamento e, se se quiser, autonomização de algumas tendências previamente presentes: tecnificação da vida e do mundo, mercadorização total, incluindo também do conhecimento, ultrarracionalidade instrumental baseada na competitividade, na eficácia e na eficiência, entre outros fatores. Argumenta-se que o mundo contemporâneo, ao não responder e mesmo ao aprofundar as situações de desigualdade, de carência, de subjugação e de des-dignificação do ser humano, desligou-se de um projeto humanista da modernidade e prossegue em direção a outros desígnios. Neste tempo de transição civilizacional cruzam-se e coexistem fatores do passado e do futuro num quadro de complexidade que gera perplexidades e situações paradoxais. Veja-se, a título de exemplo, o que se passa hoje na esfera do trabalho: trabalhadores com todos os direitos (subsídios, proteção social, estabilidade) ombreiam com trabalhadores sem direitos nenhuns; empresas de ponta operam no mesmo palco de empresas tradicionais.

Na linha do pensamento de Norbert Elias, encara-se aqui a civilização como um processo que “se refere a uma grande variedade de fatores: o nível de tecnologia, o tipo de costumes, o desenvolvimento do conhecimento científico, as ideias e tradições religiosas. Pode referir-se ao tipo de oposição ou forma como os homens e mulheres vivem em conjunto, às formas de punição judicial ou à forma como a comida é preparada” (2000 [1994]: 5). Engloba, assim, tendências de longa duração e transformações que se vão consolidando no tempo.

Interpreta-se, desta forma, o mundo contemporâneo como um tempo de entrecruzamento de forças e de fatores próprios de diferentes épocas do processo civilizacional.

Ao nível da microanálise considerou-se pertinente analisar o Serviço Social – profissão e campo de saberes – nos seus fundamentos e pressupostos. Uma tal análise não poderia desenvolver-se desligada do contexto em que o Serviço Social atua e das condições que proporcionaram a sua emergência. Todos os objetos da análise social são, neste sentido, históricos, políticos e contextuais. Tomou, assim, pertinência refletir, também, a forma como algumas transformações presentes no mundo atual desafiam ou abalam os pilares em que esta disciplina das ciências sociais foi construída.

Nesta sequência, o tema desta obra procura relacionar as linhas de transformação constantes nas sociedades contemporâneas com a forma como o Serviço Social se posiciona enquanto disciplina profissional de intervenção e disciplina académica de produção de conhecimento. No fundo, pretende-se refletir sobre como é que a profissão se perspetiva, na sua identidade, no seu campo de ação, na sua dimensão política e nas suas finalidades, à luz das forças em presença nas sociedades contemporâneas.

Por conseguinte, a escolha deste tema de investigação e a sua pertinência para o Serviço Social justifica-se, desde logo, pela sua atualidade e pelo facto de se apresentar como uma linha de reflexão pouco explorada neste campo. Coloca-se, como objetivo central deste trabalho, a produção de uma reflexão sobre os fundamentos da profissão de Assistente Social e a forma como se têm vindo a reequacionar perante a emergência do que se considera ser uma nova civilização – a civilização tecnológica. Mais concretamente, pretende estudar-se como é que a profissão no contexto das fortes transformações sociais que se verificam se perspetiva em termos de identidade profissional; valores, ética e deontologia preconizados; funções e competências requeridas; compromissos e vínculos assumidos; objeto da profissão e responsabilidades sociais/profissionais.

Em paralelo, visa-se com este trabalho ter a oportunidade de recolher e analisar os discursos daqueles que se considera serem os protagonistas da massa crítica da profissão ao nível da reflexão que fazem sobre o próprio Serviço Social e como o constroem teórica e politicamente no mundo contemporâneo. Para isso, constituiu-se uma amostra com «profissionais significativos», tal como está explicitado nas notas metodológicas, no final deste livro.

Podem, então, identificar-se pelo menos dois eixos de análise de enorme relevância para o Serviço Social na contemporaneidade: (1) posição do Serviço

Social perante a perspectiva de profunda transformação do contrato social e dos princípios da justiça social que, em conjunto com os direitos humanos, o *empowerment* e a promoção do exercício da cidadania, se constituem como o referencial de intervenção do Serviço Social; (2) conceptualização do Serviço Social como mais uma das engenharias periciais de que a civilização tecnológica faz uso ou como uma disciplina com um projeto alternativo para a «(re)humanização do homem» numa sociedade cada vez mais tecnologicamente mediada.

Vale a pena, no entanto, ressaltar que a presente análise constrói uma leitura a partir do olhar do Ocidente e de um Ocidente europeu. Conta, por isso, com um ideário peculiar que se alimenta em torno de ideias como a democracia, a liberdade, a equidade, a solidariedade, e tantas outras que marcam este contexto. Por outro lado, também se elege como ângulo interpretativo a questão da tecnologia e da penetração do fenómeno tecnológico nas diferentes esferas da vida. Isto não significa que sejam menosprezadas outras possibilidades de enfoque na análise da contemporaneidade, nomeadamente a análise por via das questões da cultura, do mercado ou da política. Na verdade, considera-se, de acordo aliás com Langdon Winner (1986), que o fenómeno tecnológico preconiza um sistema cultural, existe com a penetrabilidade atual porque aliado ao mercado e é político, no sentido em que encerra direções, estilos de vida e projetos para a humanidade.

Como se referiu, o ponto de partida para esta análise é o de que se assiste ao dealbar de uma civilização tecnológica que tem vindo a apresentar como dinamismos fundamentais as forças do mercado e da competitividade e as forças da inovação tecnológica aliada à descoberta científica. Argumenta-se que o exacerbamento da organização do mundo e da vida sob uma racionalidade instrumental de base científica conduziu a uma espiral de tensão e aceleração da inovação tecnológica, que encontrou condições ideais de crescimento com a terceira Revolução Industrial, marcada pela invenção dos microprocessadores. Desta espiral tem vindo a resultar (1) uma crescente tendência para a transformação da vida e do mundo em informação, (2) um desempenho económico centrado em torno, não de fatores como a terra, o trabalho ou o capital, mas da informação, (3) um processo de compressão do tempo e do espaço devido à generalização das tecnologias da comunicação e informação e sua aplicação ao processo produtivo e, entre outros, (4) um aprofundamento das sociedades de consumo de massas.

Considera-se que estas transformações têm tendido para uma desvinculação de um projeto de bem-estar e felicidade para a humanidade presente nas propostas dos alvares da modernidade, personificadas pelas abordagens de Auguste Comte, Antoine-Augustin Cournot ou Karl Marx. A condição

contemporânea pauta-se, nesta perspetiva, pelo facto das forças do mercado e da inovação tecnológica prosseguirem desenfreadas em prol do aumento da competitividade, da produção e da inovação e desligadas de um projeto ético, político e social para a humanidade – no mundo contemporâneo os meios parecem ter atingido estatuto de fins.

Tais mudanças fundamentais repercutem-se nos estilos de vida dos indivíduos e têm uma importante expressão ao nível dos modos de produção e consumo, da relação das sociedades com os seus membros, das crenças sobre a utilidade e interdependência sociais e das relações de igualdade/desigualdade entre cidadãos. Assim, tende-se para apontar soluções tecnológicas para os problemas que foram fundamentalmente colocados por essa mesma tecnologia ou pela revolução dos modos de vida a que deu azo. Ou seja, a resposta que tem vindo a ser dada para os problemas sociais em emergência passa, fundamentalmente, por mais educação digital e maior acesso à tecnologia para os mais desfavorecidos e a criação de novos artefactos que protejam o meio ambiente de outros artefactos criados pelas mesmas mãos, para citar dois exemplos.

Neste lastro, defende-se que as alterações às condições e estilos de vida dos indivíduos, bem como o sistema de valores presente nas sociedades e os níveis e limitações dos sistemas de bem-estar social instam o Serviço Social ao reequacionamento das suas finalidades, funções, identidade e papel junto dos públicos com quem e para quem trabalha. Na verdade, considera-se urgente, pertinente e atual a realização de uma reflexão dos fundamentos do Serviço Social num tempo que muitos autores têm interpretado como de transição paradigmática.

Parte-se, com efeito, do pressuposto de que as repercussões que a emergente civilização tecnológica acarreta para a vida em sociedade tocam e transformam aspetos fundamentais da constituição e institucionalização do próprio Serviço Social. Muitos questionamentos se colocam e muitos temores se levantam quanto às consequências que se adivinham para a sociedade e para a vida dos indivíduos. O apelo para o individualismo e a generalização do uso das tecnologias para a realização de tarefas que antes eram relacionais têm conduzido a um reequacionar da ideia de interdependência imanente à noção de sociedade, bem comum e mesmo de solidariedade *inter pares*.

Neste contexto, as condições de sucesso de um indivíduo têm, aparentemente, uma relação muito pouco direta com o sucesso dos membros da sua classe profissional, dos seus colegas ou das pessoas que vivem na sua cidade ou no seu país. Este desengajamento é estimulado e encontra as condições da sua possibilidade no desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, que permitem a coordenação à distância de processos de trabalho em

tempo real, alterando profundamente as tradicionais concepções de espaço e de tempo. O contacto interpessoal direto deixa, definitivamente, de ser uma prerrogativa da relação social.

Consequentemente, não é valorizada a estabilidade nem os sentimentos de apego ou fidelidade, quer para com a empresa e com os colegas, quer para com as causas coletivas, quer para com as redes sociais informais, e, pelo contrário, dão-se sinais de valorização da mobilidade e do empreendimento, o que estabelece mais uma condição para que o indivíduo se perspetive no mundo enquanto ser individual em busca, primeiro, da sua sobrevivência e, depois, do seu sucesso, sem fortes referências ao todo em que esteja inserido. As bases do contrato social parecem, assim, dar sinais de estarem a enfraquecer e, de facto, o aparelho de Estado já não consegue suportar, apoiar e dar resposta à panóplia de situações que os seus membros apresentam.

O Serviço Social, enquanto atividade profissional, surge na modernidade e simboliza, de certa forma, o âmago do espírito da época: parte de uma ideia de autorrealização pessoal e de justiça social, pressupõe um voluntarismo da ação humana sobre o mundo e inscreve-se numa lógica do progresso das sociedades. Em termos epistemológicos, a sua inserção no campo das ciências sociais também ratifica uma aceção de que o conhecimento pode e deve informar a ação e de que a abordagem científica supera todas as outras formas de abordagem ao mundo social. Em suma, o Serviço Social é um agir que está impregnado da ideia moderna de que o homem tem capacidade de ação sobre o mundo no sentido da sua transformação e melhoria.

Está-se, todavia, perante uma área que não permanece «intocada» frente as profundas transformações que se verificam no mundo contemporâneo e, consequentemente, no tecido social. De forma mais ou menos consciente, a mudança societal afeta inevitável e penetrantemente a profissão nos seus princípios, valores, projetos de vida em sociedade que preconiza, mas também na sua identidade, funções e objeto. A mudança no campo pode inclusivamente ter consequências substantivas na definição das finalidades da profissão.

É, nesta linha, inevitável uma busca de novos sentidos e um questionamento sobre a natureza do Serviço Social, os seus fundamentos e o(s) seu(s) projeto(s) profissional e societal, quando a crise do modelo está tematizada. Tal como já em 1997 Faleiros apontava, é urgente realizar um reprocessamento do objeto da profissão que convoque as novas realidades e as novas problemáticas para a reflexão do Serviço Social. Um tal movimento deverá ainda lançar caminhos para a recalibração de um Serviço Social mais adaptado ao mundo atual.

Mesmo as visões mais voluntaristas, que olham para a emergente civilização tecnológica como essencialmente uma era de novas oportunidades, perspectivas e possibilidades para o homem, não podem descurar a repercussão, em termos de crise e de questionamento, que uma tal transformação tem para um campo profissional cujo foco central é a pessoa na sua relação com a sociedade.

Hoje, ao preparar a segunda edição desta obra, as manifestações desta profunda mutação tornaram-se ainda mais evidentes e, por isso, ainda mais clara a implicação do Serviço Social neste processo. A instalação da crise económica e política na Europa com as medidas de austeridade que lhe pretendem dar resposta; a reconfiguração da crise do Médio Oriente e as mudanças no chamado “Mundo Árabe”; a persistência e severidade dos fenómenos de pobreza e desigualdade no mundo e dentro das sociedades ditas desenvolvidas, identificando à cabeça os Estados Unidos da América, são apenas alguns exemplos da complexidade das questões com que hoje o Serviço Social está confrontado.

Quando são os próprios pilares de justificação e legitimação do Serviço Social que parecem estar a perder consistência, torna-se inequívoca a necessidade de explorar e refletir sobre que implicações tal circunstância acarreta e como, de dentro do Serviço Social, se perspectivam essas questões. O desenvolvimento da pesquisa de terreno mostrou, claramente, que se se reitera a importância de discutir as implicações da realidade presente para o Serviço Social, emerge ainda um debate matricial sobre os fundamentos da profissão que está muito por fazer em Portugal.

O título desta obra, ao enfatizar por um lado as urgências e por outro as emergências do Serviço Social contemporâneo, remete para a questão acima enunciada, ou seja, alerta para o facto de que hoje emergem novos elementos que desafiam as estruturas e as «certezas» do Serviço Social, ao mesmo tempo que urge (re)colocar em cima da mesa de debate questões matriciais em torno das quais têm proliferado silêncios equivocados e mal-entendidos. Considera-se, por isso, que na atualidade o pensamento sobre o Serviço Social não pode deixar de se confrontar com o urgente e com o emergente.

* * *

Este livro dirige-se a estudantes, professores e profissionais da área do Serviço Social, bem como a todos os interessados pelo estudo das profissões sociais ou das problemáticas sociais associadas às características da contemporaneidade.

O livro apresenta uma estrutura composta, para além da presente introdução, por quatro capítulos contendo o corpo central do trabalho, a conclusão e as notas

metodológicas. Cada um dos capítulos termina com uma breve síntese dos temas tratados, que retoma as principais ideias desenvolvidas. Apresenta-se, assim, um argumento desenvolvido em quatro capítulos, sendo que o primeiro é de natureza exclusivamente teórica e os restantes exibem um cunho mais empírico. Embora com uma comunicação coerente entre si, cada capítulo constitui uma unidade e argumento próprios, o que permite ao leitor a sua consulta individualmente ou intercaladamente.

Nesta introdução procedeu-se à apresentação genérica do tema a investigar, justificando as razões e a pertinência da escolha empreendida. Identificaram-se, também, os objetivos orientadores para a investigação e os principais eixos de análise desenvolvidos.

No capítulo 1 desenvolve-se o argumento de que tem havido um sobredesenvolvimento de uma racionalidade instrumental, orientada para os resultados, para a eficiência e para a competitividade, sem paralelismo com um crescimento de uma racionalidade social capaz de reinventar formas de integração e de desenvolvimento societário. Fundamenta-se, desta forma, a ideia de défice de uma racionalidade social no mundo contemporâneo. À chamada crise do Estado-Providência, ou em virtude desta, junta-se um fenómeno crescente de individualismo e de rejeição de pertenças coletivas, o que, por sua vez, conduz à emergência de dificuldades de sustentação do laço social. Numa segunda parte do capítulo, faz-se uma abordagem às questões específicas do Serviço Social situado neste quadro de referência. Centra-se no escrutínio e análise do Serviço Social nas suas práticas e nas suas formas de ação no quadro de uma sociedade caracterizada pelas tendências apontadas. Por isso, se explicitou em que medida se considera o Serviço Social como uma profissão que ganha espaço no contexto da modernidade e se considerou as implicações para a profissão advindas do processo de transformação dos sistemas de bem-estar que, no fim de contas, institucionalizaram o espaço do Serviço Social no mercado de trabalho. Este capítulo termina com uma reflexão sobre as implicações para o Serviço Social das questões identificadas como problemáticas na contemporaneidade.

O capítulo 1, em suma, apresenta o quadro teórico que enforma a presente pesquisa, que, a partir do capítulo 2, passa a descrever e discutir os resultados empíricos alcançados no que respeita aos fundamentos do Serviço Social. Assim, o capítulo 2 aponta para algumas questões de fundo do «ADN» da profissão. Primeiro discutem-se as conceções e identidades da profissão a partir de uma análise histórico-evolutiva das mesmas e da sua presença nos debates atuais do Serviço Social. Aprofunda-se o debate entre as conceções mais humanistas e mais tecnicistas da profissão e identificam-se zonas de obscurantismo no discurso dos

profissionais sobre o próprio Serviço Social. Nesta sequência, considerou-se ainda pertinente desenvolver a análise sobre o campo e os fazeres dos assistentes sociais. Identificou-se, nesta linha, o que se entende ser a especificidade da profissão, bem como o tipo de competências que se reconhecem aos assistentes sociais e aquelas que devem ser as suas áreas de ação. Procurou-se, por seu turno, também explorar que campos de intervenção estão em emergência no desempenho profissional e as visões existentes sobre a presença de novos destinatários do Serviço Social.

O capítulo 3 procura fundamentalmente explorar os posicionamentos do Serviço Social perante o mundo em que atua. Assim, pretende-se desenvolver a dimensão política, percebendo como os profissionais a integram, que alcance lhe atribuem e como se situam a este nível. Debatem-se, neste âmbito, os temas da neutralidade da profissão, dos projetos profissionais e societários preconizados e das responsabilidades e vínculos associados à profissão. Discutem-se, neste caso, não já as visões da profissão sobre si mesma, mas a visão emanada da profissão sobre o mundo que a rodeia. Por fim, enceta-se uma necessária reflexão de caráter ético ligada ao Serviço Social. Trata-se de aprofundar as orientações e finalidades encontradas para a profissão. Retoma-se a discussão do sujeito e da estrutura na intervenção profissional, relacionando-a com os valores centrais da profissão, assumidos na diade direitos humanos e justiça social. O capítulo conclui com a discussão das finalidades apontadas para o Serviço Social.

O capítulo 4 constitui-se como um capítulo de retorno a uma reflexão mais abstrata que, estando ainda profundamente enraizado nos discursos recolhidos dos profissionais, ensaia uma descolagem para uma abordagem mais macro que cruza as grandes linhas de mudança nas sociedades contemporâneas com o olhar dos assistentes sociais sobre a profissão e sobre os contextos de intervenção. Desta forma, escrutinam-se os questionamentos e as perplexidades dos profissionais perante a atualidade e evidencia-se o discurso dos profissionais sobre a necessidade de se proceder a uma «nova reconceptualização do Serviço Social». Por fim, apontam-se alguns desafios que se colocam à profissão no mundo contemporâneo. Neste capítulo salienta-se como o discurso da «pós-modernidade» pode ser falacioso e erróneo quando adotado acriticamente pelo Serviço Social.

Finalmente, as conclusões apresentam-se com o propósito de sintetizar os conteúdos tratados ao longo do trabalho, realçando o que pode ser identificado como as suas descobertas (*findings*). Termina-se com o desígnio de lançar o que se considera serem algumas das urgências para um Serviço Social do novo milénio.

Nas *Notas metodológicas*, inscreve-se epistemologicamente o presente estudo, é definida a estratégia de investigação utilizada e explicitada a forma como se pretendeu utilizar os testemunhos recolhidos como fonte de conhecimento. Por fim, apresenta-se sucintamente os contornos do desenho da investigação empírica, justificando-se a constituição e delimitação da amostra, a abordagem ao terreno e a exploração de temas feita com os assistentes sociais entrevistados.

Apresentada a estrutura do livro resta acrescentar, a título de esclarecimento introdutório, que todas as citações de obras de edição estrangeira foram traduzidas livremente pela autora. Esta ressalva inclui citações retiradas de livros escritos em português do Brasil cuja adaptação foi efetuada quando se considerou adequado.⁴

Para finalizar, refere-se que se espera que a presente obra se consiga afirmar como uma leitura tão instigante para terceiros como o processo de investigação que está na sua base o foi para a sua autora.

⁴ Vale a pena alertar, neste seguimento, para a opção feita de traduzir sempre para Serviço Social, mesmo quando a tradução poderia ser Trabalho Social (*Social Work* ou *Travail Social*); esta regra só não foi seguida quando no texto original se faz explicitamente a distinção entre os dois termos. Uma tal opção prendeu-se com o facto de, na maior parte das situações, os termos serem usados indistintamente ou à tradução literal de Trabalho Social corresponder, de facto, o conceito de Serviço Social.



Capítulo I

Sociedade, Tecnologia e Serviço Social

O primeiro capítulo desta obra consiste na apresentação analítica do referencial teórico de fundo que lhe está subjacente. Num trabalho que pretende discutir as grandes questões colocadas ao Serviço Social no mundo contemporâneo, considera-se ser de uma enorme pertinência explicitar, logo à partida, que visões se adotam sobre os fenómenos em presença nas sociedades atuais. Estabelece-se, assim, o propósito de identificar os principais aspetos que se considera caracterizarem o tempo presente, e que têm influência no Serviço Social, e avançar com chaves interpretativas de base que ajudam à compreensão de tais fenómenos, assim como do seu alcance.

Procede-se a uma clarificação de como o tempo presente pode ser encarado como de transição civilizacional e de como essa civilização em emergência é marcadamente tecnológica. Neste desígnio evidencia-se como a racionalidade instrumental, que começa a ser burilada com a modernidade, se metamorfoseia numa tensão de competitividade e aceleração e, através da sua associação com a técnica e a ciência, se transforma numa ultrarracionalidade desligada de qualquer projeto substantivo para a humanidade. Analisa-se, ainda, o alcance que tais transformações acarretam para a vida social. Desde logo, salienta-se uma perda tendencial de sentido ético para a vida e um recrudescimento de um fenómeno individualista, que implica o aparecimento de novas e mais complexas formas de pobreza e exclusão e que culmina com o questionamento das possibilidades de manutenção de um laço social como até hoje tem sido encarado.

Fica, desta forma, apresentado o pano de fundo no âmbito do qual o Serviço Social se move e que torna pertinente encetar uma reflexão sobre o que é e qual o lugar desta profissão na entrada do século XXI. Por conseguinte, no segundo ponto deste capítulo, o objetivo fundamental é o de situar o Serviço Social nas sociedades contemporâneas. Considera-se de extrema importância analisar e perceber como é que este campo se sente interpelado e se questiona frente às profundas mutações contextuais apresentadas. Para tal, encetou-se o esforço de identificar que implicações as transformações ao mundo moderno trouxeram para o Serviço Social e quais os principais desafios com que a profissão se vê confrontada no dealbar do novo milénio.

Assim, explicita-se como o Serviço Social se institucionalizou e ganhou reconhecimento social como profissão da modernidade, colocando no centro do

seu projeto as questões da justiça, da democracia e da equidade social. Com uma tal inserção matricial, vale a pena refletir sobre que espaço se abre para a profissão num contexto em que o projeto da modernidade se parece esboroar. Como corolário, apontam-se os principais desafios que se considera estarem em jogo para a profissão nesta transição civilizacional.

Coloca-se, em suma, em relação as grandes mutações civilizacionais com as implicações que têm para o Serviço Social, realizando a apresentação e explicitação da paisagem onde se produzem os discursos profissionais que mais à frente se irão analisar.

1.1. Tecnologia, risco e sustentabilidade social

A contemporaneidade tem sido atravessada por profundas mudanças que abalam os pilares da vida em sociedade e transformam os quotidianos, as concepções de homem e de vida. A aceleração dos ritmos do dia a dia, fortemente relacionada com a supremacia de valores como a produtividade e a inovação, fragmenta o mundo de continuidades e de supostas certezas que caracterizou a modernidade.

Com efeito, a descontinuidade, a incerteza e o risco colocam-se hoje como problemas difíceis para o Estado, para a sociedade, mas também, para o indivíduo. A capacidade de planeamento a longo e médio prazo, as interrelações, a noção de responsabilidade social, a solidariedade e os laços transformam-se com consequências para cada indivíduo e para a forma como se situa em sociedade.

Este mundo em mudança, que parece estar a provocar uma “corrosão do caráter”⁵ nos indivíduos, é um mundo tecnológico baseado numa aliança entre as racionalidades científica e de mercado. Efetivamente, hoje, de uma forma sem paralelo em nenhum outro momento da história da humanidade, as sociedades movem-se ao sabor e ao ritmo da inovação tecnológica aliada ao mercado e é este o fator fundamental de produção de riqueza pelas economias.

Longe da globalização de povos e de culturas, com que muitas vezes se caracteriza o movimento dos Descobrimentos, emerge uma globalização de fluxos de capitais e de informação que descentra o ser humano da própria esfera de relações sociais e de produção. A racionalidade instrumental, conceptualizada por Max Weber, e característica do mundo industrial, parece ter sido elevada ao expoente máximo e ter esvaziado a humanidade de outras

⁵ O conceito é proposto pelo sociólogo Richard Sennet (2000).

racionalidades que deem sentido ético e político à sua ação – emerge a maximalidade tecnológica.⁶

É neste sentido que se pode falar de um capitalismo de base tecnológica e científica, que visa a acumulação de riqueza e o progresso imparável da inovação, tornando preterível, nesse desígnio, o próprio indivíduo e o seu bem-estar. À «noosfera», proposta por P. Teilhard de Chardin (1997 [1956]), como uma esfera pensante imposta pelo homem e que se sobrepõe à biosfera, parece estar a suceder-se uma «tecnoesfera», cujo centro não é mais o homem. Considera-se, assim, que o fenómeno tecnológico constitui uma variável fundamental para a compreensão da civilização hodierna com as suas transformações e mudanças de sentido.

Este quadro tem, como não poderia deixar de ser, repercussões a todos os níveis, tendo, por isso, também incidência ao nível do modelo de Estado de Bem-Estar⁷ que caracteriza a realidade europeia. As mudanças que nesta dimensão ocorrem constituem-se como resultado da transição civilizacional, mas simultaneamente como um outro eixo de análise das alterações que se experienciam nas sociedades contemporâneas. Com a chamada crise do Estado-Providência e o que parece ser a emergência de sociedades cada vez mais individualistas, surgem novos problemas de sustentabilidade social que remetem para o questionamento sobre que modalidades possíveis de laço social – ou que pacto social está hoje em discussão – e para a emergência de novas formas de exclusão e de outras ameaças de disrupção social.

1.1.1. Tecnologia e risco no mundo contemporâneo

A análise da condição contemporânea, como época de transição, de mutação civilizacional ou de profunda revolução, não pode estar desligada da própria análise do fenómeno tecnológico enquanto padrão de uma determinada forma de estar no mundo e em sociedade. Acresce a isto o facto de o mundo atual da globalização, da rede, da informação e da incerteza estar profundamente marcado pela penetração da própria tecnologia em todas as esferas da vida dos

⁶ Para uma instigante análise deste conceito, veja-se Martins (2006 e 2011).

⁷ Ao longo do texto as expressões Estado-Providência e Estado de bem-estar são utilizadas como sinónimas. Apesar de muitas vezes o uso da noção de bem-estar, sobretudo na sua versão anglo-saxónica (*welfare*), se referir a sistemas com funções exclusivamente sociais, optou-se aqui, como aliás tem vindo a ser frequente observar em diversos autores, por utilizar as duas expressões indistintamente.

indivíduos. Os principais elementos distintivos do mundo contemporâneo passam pela aceleração infinita das transformações e pelo sentido tomado por essas mesmas transformações: apropriação e manipulação das mais diversas formas de vida (inclusivamente a humana),⁸ exploração e delapidação da natureza, mercadorização total do mundo e profunda revolução dos modos de produção que cada vez menos dependem da força de trabalho dos indivíduos, tornando-os obsoletos e supérfluos.

Assim, o progresso da tecnologia teria uma dimensão sobretudo local e seria o próprio espelho da sociedade em que se desenvolve e das suas instituições sociais, culturais e políticas. É neste âmbito que se enquadra também o pensamento de Manuel Castells (2000 [1996]), que olha a contemporaneidade como uma era de transição de modelo de desenvolvimento para o «informacionalismo», em que a orientação é para o desenvolvimento tecnológico e em que o conhecimento e a informação passam a ser a própria fonte de produtividade, cujas aplicações servem o fim último de desenvolver esse mesmo conhecimento e processamento de informação.

É, todavia, inegável a coincidência entre o aprofundamento deste padrão de desenvolvimento tecnológico e o agravamento das situações de incerteza e da incalculabilidade dos perigos (catástrofes naturais e sociais), o referido aumento da mercadorização total do mundo (inclusivamente do ser humano) e a delapidação da natureza e dos recursos naturais, o triunfo do consumismo hedonista e alienante e o crescimento da competitividade, do individualismo e da chamada crise de valores. A este quadro junta-se o vetor do atual crescimento do desemprego e da desintegração no seio das sociedades desenvolvidas. Verifica-se, desta forma, uma desvinculação entre a capacidade de empreendimento humano e o aumento das condições de segurança, do bem-estar e da felicidade da humanidade. Uma tal análise pode ser feita secundando as perspetivas de Hermínio Martins (1997-98; 1998; 2000; 2003, 2006), de Langdon Winner (2003) e de José Luís Garcia (2004; 2006).

⁸ José Luís Garcia, no artigo “Biotecnologia e biocapitalismo global”, faz uma notável análise destes processos de apropriação privada e mercantilizada da vida pelo fenómeno tecnológico, na sua vertente da biotecnologia, ilustrando com os exemplos das indústrias farmacêutica e agroalimentar. Relewa deste texto a importância da patente enquanto instrumento de privatização da vida e sua sujeição às regras de mercado e de divisão entre os que podem ou não aceder aos benefícios de certas conquistas da ciência aplicada. Atenta-se, neste último caso, aos medicamentos antivirais desenvolvidos para o tratamento da SIDA que, por estarem patenteados, são acessíveis apenas aos 10% mais ricos da população infetada (2006).

A designação de sociedade de risco tem sido utilizada para definir uma sociedade em que, é certo, a informação e o conhecimento têm um papel fundamental, mas na qual não há certeza das reais condições de fracasso e de sucesso nas diferentes esferas da vida. Nesta sociedade, que contempla o mais alto nível de emancipação da pessoa e que é o culminar do processo democrático, também os riscos estão democratizados e deixam de ser domínio de responsabilidade exclusivo do Estado e das instituições: o indivíduo apresenta-se de uma forma cada vez mais solitária perante os seus próprios condicionalismos, a sua vida e a sociedade em geral. O conceito preconiza, deste modo, uma posição de refreamento da postura entusiástica perante o desenvolvimento da tecnologia, atrás discutido. Tal é a mais saliente proposta teórica do recentemente desaparecido sociólogo Ulrich Beck (1994 [1986]).

O que distingue o risco do mundo atual é que não é mais um risco tomado isoladamente e que apela às qualidades de bravura e coragem do indivíduo, como acontecia no passado. Trata-se essencialmente de um risco global, que afeta toda a humanidade no seu conjunto e que pode colocar em perigo toda a vida no planeta – é um risco globalizado. Assim, Beck define risco como uma “forma sistemática de lidar com o acaso e a insegurança induzida e introduzida pela própria modernização” (1994 [1986]: 21). Nesta sociedade, os resultados imprevisíveis e não intencionais tornam-se fatores dominantes do seu próprio desenvolvimento (1994 [1986]: 19-22).

De facto, o que parece ser difícil de enfrentar é a necessidade de rever os pilares nos quais a sociedade industrial assentou com as suas noções de progresso, desenvolvimento e domínio sobre o meio natural e que, mais tarde, se aliaram a uma tensão aceleracionista e competitiva. Não obstante, e apesar dos riscos que atualmente sobrevêm da ação humana trazerem consequências igualmente nefastas para qualquer classe social, género ou identidade étnica, a exposição ao risco tende a ser maior junto das classes mais pauperizadas.⁹ Sabe-se hoje que é

⁹ É junto das áreas residenciais da classe baixa operária que se situam, de uma forma geral, as indústrias mais poluentes, como é também nos países do terceiro mundo que são implantadas as fábricas de alto risco. Paralelamente, são também as classes altas, melhor educadas e com um maior acesso à informação e à saúde, que mais meios conseguem reunir para se defenderem, mesmo que parcialmente, da imprevisibilidade dos efeitos colaterais. Este é um mecanismo que opera, não só ao nível dos indivíduos, como também ao nível dos estados; Beck constata que “a miséria material e a cegueira perante os perigos coincidem” (1994 [1986]: 41). Em última análise, porém, nem a riqueza das classes altas, nem a soberania e poder dos estados, serão suficientes para travar as repercussões dos seus próprios atos ao nível do ecossistema (1994 [1986]: 36-38, 41-44).

entre as populações e países mais desfavorecidos que a esperança média de vida é mais baixa, que a incidência de HIV é maior, que é persistentemente difícil erradicar doenças para as quais existe tratamento (malária, paludismo, varíola), que a probabilidade de morte à nascença ou no primeiro ano de vida é maior, etc.

A mudança a que se assiste persegue os interesses do mercado e aparece, por isso, como um movimento compulsivo e incontrolável, ou seja, “A sociedade de risco não é uma opção passível de aceitação ou rejeição no curso de disputas políticas. Surge na continuidade dos processos de modernização autonomizada, que são cegos e surdos em relação aos seus próprios efeitos e ameaças.” (Beck, 1994 [1986]: 5)¹⁰

A pertinência desta reflexão sai hoje reforçada pela insistência e efeitos que as chamadas políticas de austeridade têm tido nas sociedades europeias¹¹.

Num aprofundamento da análise, Hermínio Martins (1997/1998) defende que, mais do que risco, o conceito a utilizar deverá ser o de incerteza.¹² Só este conceito retrata, com o necessário rigor, a característica de incalculabilidade das consequências possíveis da aplicação à vida e ao mundo dos inventos da tecnologia. No entanto, a ideia de risco tem recrudescido, não apenas no meio intelectual e do pensamento sobre o «tecnomundo», mas também junto das populações, que têm vindo a desenvolver uma sensibilidade cada vez maior para os perigos e dilemas decorrentes da última geração de tecnologias.

¹⁰ Na reflexão sobre as forças motoras das novas circunstâncias societais, Beck socorre-se do conceito de modernização reflexiva para chamar a atenção sobre o facto de que, no momento atual, o curso do desenvolvimento e as próprias criações humanas podem conduzir à autodestruição da humanidade, não por produzirem uma crise ou uma revolução, mas porque realizam de forma plena os objetivos da modernização ocidental (Beck, Giddens et Lash, 2000: 2). Acresce a isto o facto de já não ser mais possível prever com algum grau de rigor as consequências para o mundo das inovações tecnológicas e dos processos desencadeados pelo ser humano sobre a natureza, sobretudo, aqueles que derivam da aliança cada vez mais profunda da ciência com a tecnologia, ambas ao serviço da produção capitalista.

¹¹ Sobre esta análise sugere-se a sugestiva e provocadora consulta da obra de Mark Blyth (2013).

¹² Nesta mesma linha, também Helena Mateus Jerónimo (2006) e Paulo Granjo (2006) argumentam que o conceito de risco incorpora o equívoco da possibilidade de lhe ser aplicável o cálculo de probabilidades, o que se torna inadequado para o tipo de fenómeno a que se quer aludir. Jerónimo defende, por isso, como mais apropriada, a utilização do conceito de incerteza quando se trata de analisar os perigos e imprevisibilidade associados a certas aplicações tecnológicas.

Com efeito, a posição de Martins é a de que o conceito mais correto a utilizar, para fazer referência a impactos tecnológicos que são cada vez mais complexos e difusos e que podem ter efeitos a nível planetário, é o de incerteza. Esta noção é adequada porque na maior parte das situações que atualmente se colocam não é possível conhecer ou confiar no conhecimento das probabilidades numéricas de ocorrência de catástrofes. A imprevisibilidade dos efeitos da tecnologia conduz a que à explosão de conhecimento que caracteriza esta era da informação se siga uma explosão de ignorância que nos torna impotentes perante os perigos e as repercussões provocadas pela nossa própria ação.

Do ponto de vista de Martins, “dada a escala vastíssima e as grandes incertezas dos impactos tecnológicos ou tecnoeconómicos, os procedimentos de avaliação de riscos tecnológicos parcelares, por mais sofisticados e cientificados, (...) não são de modo algum suficientes: precisamos também de princípios bem gerais, para enquadrar estas multidões de análises parcelares, e nortear o nosso comportamento, em vez de andarmos à deriva seguindo as oscilações da opinião” (1997/98: 64), tal é a principal missão do princípio precaucionário proposto pelo autor. Segundo esta medida, cabe sobretudo aos empreendedores dos grandes projetos tecno-científico-económicos demonstrarem que a concretização da sua obra não porá em causa as condições de existência das gerações futuras, não causará danos irreversíveis no meio natural e não esgotará recursos naturais de difícil substituição (1997/98: 64-65).¹³

É certo que a consciência e responsabilidade da esfera política é essencial para pôr cobro à devastação do planeta a que conduz uma determinada opção de desenvolvimento das sociedades e a consolidação de determinados mega projetos, desenvolvidos por uma tecnologia ao serviço da economia. Mas, também, a conduta individual de cada pessoa, com o respeito que tenha ou não pelo meio natural, com uma consciência maior ou menor dos dilemas colocados pela ação humana no mundo e com a preocupação ou ausência dela de garantir um mundo possível para as gerações vindouras, joga um papel crucial na forma como a realidade fica exposta à incerteza.

¹³ Este Princípio Precaucionário leva o sujeito, a sociedade e o mercado a ganharem uma maior consciência da sua conduta como contributo essencial para a prevenção dos efeitos nefastos do mundo contemporâneo. Este princípio, por um lado, destina-se a pautar as decisões políticas públicas e, por outro, remete para a “«tirania das pequenas decisões» em que estamos todos implicados na vida quotidiana, especialmente como consumidores e utilizadores diários de automóveis, cujo efeito agregado também é nocivo, e até destrutivo, de maneira análoga à dos projetos em grande escala condenados por ele” (1998: 67).

Um certo otimismo científico e tecnológico, muito presente nas elites do conhecimento e da decisão, mas também um pouco na população em geral, leva a que se sacralize a potencialidade da técnica para solucionar problemas, não raras vezes por ela mesma criados. É precisamente este pressuposto que pode e deve ser questionado e submetido a análise e discussão, mesmo porque “a técnica é, precisamente hoje, esta capacidade de desencadear processos sem retorno” (Dupuy, 2006: 1193).

1.1.2. Desigualdade, individuação e sustentabilidade social

É com base no que atrás fica exposto que se afirma que, se a condição contemporânea pode ser designada de informacional ou do conhecimento, pode, certamente, também ser identificada como sociedade do risco ou, mais apropriadamente, da incerteza. Estes riscos e incertezas ocorrem a nível macro, o perigo da catástrofe e da destruição do mundo, mas também a nível micro, a ameaça do desemprego, da desintegração e do vazio.¹⁴ Parece, efetivamente, estar a operar-se um desligamento entre a racionalidade instrumental de base científica, intimamente ligada à economia capitalista, e a racionalidade social, que procura o bem-estar e a segurança dos cidadãos.

É legítima a análise de que é o próprio hipercrecimento dessa racionalidade científica/economicista/instrumental que veda as possibilidades de desenvolvimento de uma racionalidade social, conduzida por padrões de paridade, justiça, segurança e bem-estar entre os indivíduos. Esta é uma questão apontada por vários analistas sociais, entre os quais Boaventura Sousa Santos, que numa coluna de opinião refere: “Vivemos um tempo em que a estabilidade da economia só é possível à custa da instabilidade dos trabalhadores, em que a sustentabilidade das políticas sociais exige a vulnerabilidade crescente dos cidadãos em caso de acidente, doença ou desemprego”.¹⁵

Em termos humanos, a racionalidade do lucro e da eficiência, apoiada pela estrutura tecnológica, trouxe o individualismo, a competição exacerbada e uma profunda crise de valores. Alargam-se, também, neste novo mundo tecnoglobal, as clivagens entre os ricos e os pobres, entre os que detêm quase

¹⁴ Desenvolveu-se noutro trabalho a análise da relação entre o avanço tecnológico e a transformação do trabalho, no sentido da fragmentação e precarização, e suas implicações para a vida em sociedade e dos indivíduos (Amaro, 2005).

¹⁵ In *Revista Visão*, 2 de agosto de 2007: 40.

todos os bens do planeta e os que sobrevivem com o mínimo indispensável. Sucessivamente, as promessas de que as inovações tecnológicas viriam no sentido de resolver os piores problemas da humanidade falharam e, ao serviço de um sistema capitalista, cumpriram a função de perpetuar as desigualdades e os problemas existentes.

O mundo atual, tornado *fast*, hedónico, consumista e, por outro lado, a proliferação da ideia de primazia dos consensos, das “terceiras vias” e da organização tecnocrática da vida, parecem ter conduzido o mundo ocidental a uma espécie de “felicidade gelada”¹⁶ que, acima de tudo, limita extraordinariamente a possibilidade dos indivíduos assumirem protagonismo na esfera da ação política e criadora, que, por sua vez, está marginalizada e definida pela natureza da sociedade tecnológica. O problema reside, então, no impedimento de concepções e formas de viver que devolvam ao homem a sua capacidade de pensar politicamente o mundo que o rodeia e o projeto que quer para si.

É como se o pensamento político sobre o mundo tivesse deixado de fazer sentido na ressaca da queda de diferentes ideologias mobilizadoras. Fica a ideia de que o mundo segue o seu curso natural de desenvolvimento e de que uma ciência neutra se substituiria à verdade e ao bem. A eficácia e o desempenho eficiente assumem-se como valores éticos e, nesse percurso, adormecem as noções de justiça social, de igualdade e de bem comum. Não obstante, num mundo globalmente mais rico e com uma capacidade de manipulação sem precedentes das condições naturais de vida, do espaço e do tempo, seria expectável que as desigualdades se esbatessem e se tendesse para a erradicação das situações de pobreza crónica das populações e dos países.

Num claro afastamento desta ideia de justiça social, quando se olha para o mundo verifica-se que as desigualdades se perpetuam e, por vezes, aprofundam. Mesmo num contexto generalizado de crise e austeridade, como o que se tem vivido na Europa e nos Estados Unidos da América, desde a crise financeira de 2008 e agravado com os programas de assistência financeira a países como Portugal a partir de 2011, reconhece-se a existência de um crescimento da riqueza e de um alargamento do fosso entre os mais ricos e mais pobres. Este é um dos dados mais relevantes que se retira do Relatório Global da Riqueza (*Global Wealth Report*), que anualmente é editado pelo Credit Suisse, em que se verifica um consistente aumento da concentração da riqueza. Em 2010, os 8% da população mundial que preenchem os dois escalões

¹⁶ Armand Mattelart utiliza a expressão “felicidade gelada das multinacionais” (2000: 300).

mais altos da pirâmide de distribuição da riqueza detinham 79,3% da riqueza mundial; em 2014, nos mesmos escalões, encontramos 8,6% da população mundial na posse de 85,3% da riqueza global. Acresce que a maior fatia desta riqueza se encontra nos Estados Unidos e na Europa, que, não obstante, aumentaram os seus níveis de pobreza (Credit Suisse, 2011 e 2015). Uma economia global de contínua prosperidade, que tolera a convivência com níveis de pobreza tão elevados, reflete um modelo de crescimento pouco engajado com um projeto de desenvolvimento social e que, portanto, produz uma extrema acumulação de riqueza na mão de poucos e uma diminuta participação dos pobres no acesso ao rendimento mundial.¹⁷ Veja-se, a título ilustrativo, alguns dados mundiais:

- os 20% mais pobres da população mundial, correspondendo mais ou menos à população que vive com menos de um dólar por dia, possuem 1,5% do rendimento mundial. Os 40% mais pobres, correspondendo ao limiar da pobreza dos 2 dólares por dia, possuem 5% do rendimento mundial;
- nove em cada dez pessoas dos países ricos da OCDE, encontram-se nos 20% do topo da distribuição de rendimentos global. No outro extremo da escala, uma em cada duas pessoas na África subsariana faz parte dos 20% mais pobres e a proporção de pessoas que se encontra nestes 20% nesta região do mundo mais do que duplicou desde 1980 (para 36% do total);
- a média mundial de rendimento é de 5,533 dólares ppp (poder de compra paritário) – mas 80% do mundo vive com menos do que esta média;

¹⁷ Amartya Sen (2003) propõe que a noção de desenvolvimento deve ser perspectivada como uma expansão das liberdades reais das pessoas e não como um processo doloroso que só em estádios muito avançados se pode deter com «questões menores» como as que, de uma forma global, poderiam ser designadas do desenvolvimento humano. Nesta perspectiva, a liberdade é o próprio elemento constitutivo do desenvolvimento – que terá, consequentemente, como finalidade a sua expansão – mas também desempenha um papel instrumental na consecução desse mesmo desenvolvimento. Assim, num processo de desenvolvimento, consideram-se instrumentais as liberdades políticas e os dispositivos económicos, mas também as oportunidades sociais, as garantias de transparência e a previdência social, sendo que “cada uma destas liberdades instrumentais reforça diretamente as capacidades das pessoas; mas também se completam umas às outras, trazendo-se mutuamente um reforço suplementar. É particularmente importante captar estas interligações quando se consideram as políticas de desenvolvimento” (Sen, 2003: 54). Não faz, neste âmbito, sentido falar em desenvolvimento se não se tiver em mente esta perspectiva integrada das questões sociais, económicas, políticas e individuais.

- as 500 pessoas mais ricas do mundo têm um rendimento de mais de 100 milhares de milhão de dólares, não tomando em consideração a riqueza herdada. Isto excede os rendimentos combinados dos 416 milhões mais pobres. A acumulação de riqueza no topo da distribuição do rendimento mensal tem sido mais expressiva do que a redução da pobreza na base.
- A distância entre os países mais ricos e os países mais pobres tem vindo a aumentar: o país mais rico atualmente (Liechtenstein) é três vezes mais rico que o país mais rico em 1970, ao passo que o país mais pobre (Zimbabwe) é 25% mais pobre que o país mais pobre em 1970.
- Apesar da prosperidade material do mundo desenvolvido a média do rendimento das pessoas dos 13 países situados no quarto mais baixo da distribuição mundial de rendimentos é inferior ao que tinham em 1970 (UNDP, 2006: 269, e 2010: 42).

Estima-se, hoje, que cerca de 1,75 milhares de milhão de pessoas estejam numa situação de pobreza multidimensional, ou seja, poderão pertencer a um agregado em que um dos membros está subnutrido, em que houve mortalidade infantil ou em que nenhum membro tem 5 anos de escolaridade ou em que nenhum elemento em idade escolar frequenta a escola; ou poderá não ter acesso a eletricidade, água, instalações sanitárias, a forma de confeccionar alimentos, etc. (UNDP, 2010: 96).

Esta rápida abordagem aos valores da distribuição de rendimentos à escala mundial é suficiente para se perceber que esta globalização, de raiz tecnocapitalista não está impregnada de verdadeiras preocupações com o bem-estar e felicidade humanos. Mas vale a pena analisar com maior profundidade as questões apresentadas pelos Relatórios de Desenvolvimento Humano, produzidos pelo Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas.

Mesmo no seio dos países mais ricos, como é o caso dos Estados Unidos da América, o fosso entre ricos e pobres é muito profundo, revelando que a pertença a um país rico também não é garantia de integração e de bem-estar – nos países mais ricos, 40 a 50 milhões de crianças continuam a crescer na pobreza (UNDP, 2005: 69). Nos últimos 25 anos, a distância entre a base da pirâmide de distribuição de rendimento dos Estados Unidos e o meio e o topo aumentou muito significativamente: entre 1980 e 2004, o rendimento de 1% dos agregados mais ricos cresceu 135%, enquanto os salários efetivos da manufatura declinaram 1%. “Por outras palavras, os frutos dos ganhos da produtividade que conduziram ao crescimento dos Estados Unidos foram profundamente absorvidos pelas secções mais ricas da sociedade” (UNDP, 2006: 273). Em Portugal, entre 1985 e 2009, os 20% dos trabalhadores com rendimentos mais baixos

obtiveram um crescimento salarial na ordem dos 77% ao passo que os 20% do topo da escala salarial viram os seus salários crescerem em 116% (a partir de Observatório das Desigualdades,).

O Relatório do Desenvolvimento Humano de 2006, que elege como tema central a questão da água, começa justamente por apontar como o crescimento sem precedentes da riqueza material e da prosperidade do mundo tem sido desequilibrado, impedindo a participação de vastas camadas da população nesse «progresso». Isto significa que uma considerável parte da população mundial, não só não tem acesso a rendimentos suficientes para a sua subsistência, como não acede à educação, à saúde e aos níveis de esperança de vida gozados pelos mais ricos: “as pessoas na Noruega são mais do que 40 vezes mais ricas do que as pessoas no Níger. Vivem quase o dobro dos anos. E beneficiam de uma quase universal taxa de frequência nos ciclos de ensino primário, secundário e terciário, comparada com uma taxa de frequência de 21% no Níger” (UNDP, 2006: 264). Na mesma linha, o mais recente relatório do desenvolvimento humano (2010) refere que uma pessoa nascida no Níger tem uma expectativa de viver menos 26 anos, de ter menos 9 anos de educação escolar e de consumir 53 vezes menos bens do que uma pessoa nascida na Dinamarca (UNDP, 2010: 43).

O coeficiente de Gini, uma medida de desigualdade calibrada numa escala de 0 (igualdade perfeita) a 100 (desigualdade perfeita), varia de 25 na Suécia a 74,3 na Namíbia (UNDP, 2010: 152-155). No Relatório do Desenvolvimento Humano de 2010 refere-se ainda que muitos países apresentam hoje um coeficiente de Gini superior ao que apresentavam na década de oitenta do século XX, o que indica uma significativa concentração de riqueza nas mãos de poucos e a pobreza generalizada de vastas camadas da população (UNDP, 2010: 72). No caso português, o coeficiente de Gini atingiu um mínimo histórico de 33, 7 em 2009, para em 2014 registar uma subida para os 34, 2 (de acordo com Observatório das Desigualdades).

No contexto do chamado mundo desenvolvido, o próprio aprofundamento da economia de mercado aliado ao impulso tecnológico, estabelece pontos de fragilização dos sistemas de proteção social, porque descentralizam a figura do trabalhador do sistema produtivo, porque tornam fluidas as barreiras nacionais, porque obscurecem a necessidade da existência de uma lógica de reciprocidade perante uma ilusão de onipotência e, entre outros, porque promovem a competitividade, o individualismo e eficiência como valores centrais. Com a chamada crise do Estado-Providência e o que parece ser a emergência de sociedades cada vez mais individualistas, novos problemas de sustentabilidade social surgem que remetem para o questionamento sobre que modalidades possíveis

de laço social – ou que pacto social está hoje em discussão – e para a emergência de novas formas de exclusão e de outras ameaças de disrupção social.

Antes de mais, foi crescendo a convicção de que os direitos adquiridos, e de alguma forma «naturalizados», representam um custo e, portanto, devem ter deveres correspondentes. Assim, cada vez mais os cidadãos devem ganhar consciência de que são um elemento ativo e contributivo do próprio sistema de proteção social. Por outro lado, a evolução dos sistemas vem demonstrar que é preciso, como já foi referido, superar a dicotomia público/privado e compreender melhor as relações que entre estas duas esferas se estabelecem. Tende-se, atualmente, a favorecer um olhar sobre as políticas sociais que as analisa e avalia segundo uma lógica de mercado e de acordo com os ditames da procura e da oferta, da eficácia e da eficiência e da capacidade de obter retorno. Faz, efetivamente, parte das *novas regras do social* a subordinação da lógica do político e da lógica do social à norma económica (Astier, 2007: 181). Nesta linha, conceitos como o de ativação passam a ser centrais na conceção de medidas de política social.¹⁸

Em suma, preconiza-se nesta visão que a política social deverá tornar-se crescentemente «produtivista», ou seja, ter a preocupação central de mobilizar e otimizar todo o potencial produtivo de uma sociedade, promovendo medidas ativas, investimento social, aprendizagem ao longo da vida e medidas amigas do trabalho e da mulher. Consequentemente, de acordo com Esping-Andersen, as prioridades concretas em termos de políticas públicas deverão passar pela a) maximização da capacidade das mulheres para harmonizarem o emprego com a maternidade; b) estímulo aos trabalhadores mais velhos para permanecerem ativos durante mais tempo; c) socialização dos custos associados aos filhos; d) redefinição do equilíbrio entre trabalho e lazer ao longo dos ciclos da vida, e e) redefinição dos conceitos de igualdade e direitos sociais básicos, entendendo-os como uma garantia de oportunidades de vida (2000: 109-111).

Em sociedades ricas e de abundância parece que as alternativas pensadas para um novo pacto social passam, de facto, por uma «obsessão produtivista» que não vislumbra a ideia de direito e de cidadania para além da participação no mundo do trabalho. Assim, prima-se pelo prolongamento das trajetórias laborais e das carreiras contributivas, mesmo perante um cenário de escassez de

¹⁸ Como aponta Chiara Saraceno, a ativação visa conduzir os seus beneficiários para o emprego assalariado. Esta noção implica uma visão das políticas tradicionais como geradoras de passividade; da cidadania como uma cidadania ativa que passa essencialmente pela participação no mercado de trabalho, e dos beneficiários como indivíduos que necessitam de incentivos para não se acomodarem à condição de assistidos (2007: 918).

emprego e de precarização do próprio direito ao direito social. Este fenómeno é muitas vezes apontado como uma passagem do *welfare* ao *workfare*, ou seja, como uma “transformação de um Estado de bem-estar, baseado nas políticas sociais, num Estado de rendimento, baseado fundamentalmente nas políticas de rentabilidade, financeiras e produtivas” (Alonso e Ortiz, 1996: 25). Isto significa que, numa lógica de *workfare*, os cidadãos deixam de ter o direito ao rendimento como um valor absoluto e passam a ser pressionados para a aceitação das oportunidades que o mercado oferece, mesmo que sejam frouxas e pouco correspondentes aos seus projetos pessoais (Boyer, 2007: 888; Paugam, 2007: 960). Numa linha de análise semelhante, Vicente de Paula Faleiros refere-se à atual tendência das políticas sociais para se conceberem como «focopolíticas», ou seja, para responderem a questões pontuais de carência/necessidade sem proporem uma visão integral do indivíduo-cidadão ou da vida em sociedade (2001).

O Estado regulador atribui um papel central à gestão e assume um caráter fundamentalmente de administrador. A generalização dos princípios do *New Public Management* nas reformas estruturais do Estado veio reduzir a função intervencionista de um estado que pode ser designado de positivo, e que se caracteriza fundamentalmente pelo poder de cobrar impostos e gastar recursos, e aumentar exponencialmente a função de definição de regras, numa atitude característica de um estado regulador. Ao Estado regulador compete, primordialmente, a correção dos mecanismos do mercado, através da definição de regras, e distingue-se das formas de regulação anteriores por não fazer do Estado o responsável mais direto pela resolução de problemas. É, efetivamente, uma certa noção de fracasso do setor público e da governação pública que dá força à ideia e modelo de Estado regulador.

É sob este espectro que as ideias de negociação e de contratualização ganham vigor. Estes princípios para a ação social têm muitas vezes vindo a ser concebidos numa perspetiva de *empowerment*, ou seja, perspetivando também a responsabilidade das próprias instituições e serviços em fornecer recursos e opções adequadas a cada situação. O perigo nesta perspetiva, tal como aponta Saraceno, é que os processos de intervenção se transformem em meros dispositivos administrativos ou em formas de controlo social dos beneficiários, que promovem a discricionariedade e o clientelismo dos serviços (2007: 921).

Na verdade, a tendência para ler as possibilidades de reequacionamento do papel do Estado como uma retração do seu papel intervencionista e um reforço do seu papel regulador é acompanhada de uma outra orientação que pode designar-se de individualismo. Este fenómeno, sendo condição própria da constituição das sociedades modernas, assume presentemente contornos

que autorizam a discussão, sob os mais diversos quadrantes (ético, filosófico, político, económico e social), das (im)possibilidades que encerra para a manutenção de uma vida societária. A ideia de cidadão, sujeito de direitos e deveres, com capacidade contratual, autónomo e emancipado é efetivamente uma ideia fundadora do período iluminista, que abre caminho para a constituição da organização social da modernidade. Contudo, aquilo a que hoje parece assistir-se é a uma tendência para uma “desvinculação emocional” (Sennett, 2003) que se verifica, não apenas na esfera do trabalho, mas também na esfera das relações informais e mesmo familiares e conjugais. Isabelle Astier refere-se, nesta linha, a uma emergente cultura de si que passa a assumir contornos de cultura de massa, colocando como principal desígnio para a proteção social a competência para equipar os indivíduos com capacidade de se tornarem «eles mesmos», sujeitos individualizados (2007: 186).

Sendo consensual a existência de um fenómeno individualista nas sociedades contemporâneas, várias têm sido as interpretações a que tem dado azo por parte de diferentes pensadores do campo sociopolítico. Desde logo é de apontar a conceção deste individualismo como paradoxal, como ambivalente, pois, se por um lado é condição própria da liberdade que emancipa o indivíduo moderno e o diferencia como ser singular, por outro parece ser causa maior de um certo comportamento a-social do Homem contemporâneo (Camps, 1996 [1993]; Castel, 1995; Beck, 2005 [2001], Singly 2006 [2003]; Dubar, 2006; Astier, 2007). É neste sentido que Castel faz a distinção entre um individualismo positivo e um individualismo negativo, sendo o primeiro o retrato do sujeito independente, autónomo, livre, com direitos e deveres e o segundo retrato de um processo de desafiliação, de desligamento, do indivíduo em relação ao mundo social e do mundo social em relação ao indivíduo (1995: 461-474).¹⁹

Hoje, com muito maior saliência do que no passado, na senda, aliás, das ideias de ativação e contratualização, é pedido aos sujeitos que assumam um papel muito mais ativo, e por vezes também solitário, na construção das suas biografias e na consecução das suas ações. Este processo de individualização se, por um lado, é emancipador do indivíduo, por outro, é extremamente exigente e credor de uma ideia segundo a qual as capacidades individuais dão por si só resposta a problemas que, muitas vezes, têm causas estruturais (desemprego, infoexclusão, desafiliação, etc.). O mundo presente é aquele que transforma o indivíduo em autor da sua própria vida, colocando a ética da determinação e

¹⁹ Para um aprofundamento do pensamento da autor sobre o fenómeno do individualismo contemporâneo *vide* Amaro (no prelo).

realização pessoais no centro da sociedade. É neste sentido que se chama a atenção para o facto de que as atuais biografias «faça você mesmo» se podem rapidamente transformar em biografias de rutura (Beck *et al.*, 2005 [2001]: 1-6, 22).

O indivíduo contemporâneo, tornado agente da sua própria vida, ao emancipar-se de pertenças tradicionais como a classe social ou o grupo de referência, torna-se cada vez mais dependente de (e vulnerável a) fatores individuais como a presença no mercado de trabalho, o consumo, a educação e mesmo os sistemas de proteção social. Isto significa que, estando liberto dos compromissos tradicionais, os substitui pelos constrangimentos da inserção num mercado de trabalho cada vez mais volátil, precário e incerto. Neste ponto reside o paradoxo de se tender a valorizar uma visão que centraliza no controlo individual a possibilidade de resposta a estes fenómenos globais, ou seja, não é mais inserido numa luta de classes que o indivíduo consegue reivindicar os seus direitos, mas com base na sua proficiência individual. Aponta Beck *et al.* que perante o esvaecimento da velha estrutura de sociabilidade e integração a alternativa, mais do que tentar repor racionalidades passadas, é encontrar caminhos para a reinvenção da política e do elo social. Assim, “a questão de saber se ainda temos a força, a energia – e o tempo – para esta ‘invenção da política’ é, certamente, um assunto de vida ou de morte” (Beck *et al.* 2005 [2001]: 18).

Como se viu, a pouco e pouco a crise, os novos fatores de distribuição e a nova economia conduziram, e continuam a conduzir, a processos de emancipação individual, mas também, ou talvez por isso mesmo, a défices de solidariedade e ao reforço de mecanismos de exclusão, que apelam mesmo a uma reformulação das funções do Estado. Neste domínio, vale a pena referir que a globalização da economia e o consequente declínio do Estado-nação acentuam de forma inegável a urgência de redefinição do papel e funções do Estado. Assim, independentemente do nível económico associado a um determinado país, assiste-se à pauperização de algumas das suas camadas populacionais, o que significa que o facto de se pertencer a um país considerado rico não afasta as possibilidades de se enfrentar uma situação de carência. Em suma, volta a constatar-se, na atualidade, uma tensão entre direitos civis e políticos e direitos sociais.

Numa obra dedicada à reflexão sobre as mutações do Estado Social, o sociólogo Richard Sennett chama a atenção para o facto de que enquanto “nos negócios, a procura maior que a oferta faz crescer os lucros; no Estado Social a procura maior que a oferta produz miséria” (2003:188). Efetivamente, constata-se hoje que no seio de sociedades que se dizem democráticas, que apelam ao valor e à dignidade do indivíduo enquanto pessoa e que defendem uma abordagem de direitos humanos e sociais absolutos continuam a grassar,

e atualmente ainda com maior agudeza, fenómenos de diferenciação que empurram vastas camadas para a pobreza, a miséria e o afastamento das oportunidades sociais, enquanto oferecem condições de florescimento e prosperidade a outros concidadãos. Quando a esta circunstância se juntam os processos de transformação das políticas sociais no sentido, anteriormente abordado, de uma ativação individualista, parecem de facto ficar criadas as condições para uma maior produção de miséria e desigualdade.

De facto, este virtuoso mundo novo de que são destacadas as vantagens tecnológicas, de consumo, da aparente previsibilidade e controlo, de produtividade, de conforto, entre outros, está a produzir um vicioso contingente significativo de excluídos e de problemas de integração. Os segmentos populacionais abrangidos por essa esfera de negatividades encontram-se hoje mais isolados, num mundo de progressivo dismantelamento das estruturas de apoio social e de fragilização das redes pessoais, que não podem ser substituídas por redes virtuais. Verifica-se, hoje, um duplo processo de desafiliação – na base e no topo da pirâmide social (Castel, 1995). O indivíduo desafiliado é aquele que tende a romper com todas as suas ligações ao coletivo, rejeita qualquer pertença, tem como valor orientador da sua ação a sobrevivência e não se organiza coletivamente. Esta relação é, aliás, metaforizada por Zygmunt Bauman (1998a) numa reflexão sobre *As Consequências Humanas da Globalização*, através das figuras do turista e do vagabundo.

Quando as sociedades modernas democráticas, fundadas numa ideia de pacto social solidário, bem-comum e reciprocidade, que originam os modelos de Estado Social, estabelecem como vias para a integração social caminhos que afinal não estão acessíveis a todos os seus membros; então são as próprias bases do laço social que estão postas em causa, abalando profundamente a ideia tradicional de vida em sociedade. No fundo, a conceção de que todos os indivíduos devem considerar-se ligados uns aos outros e, por sua vez, ligados a uma entidade comum que a todos pertence e a que todos pertencem, que é a sociedade, sofre um forte ataque quando existem indivíduos que persistentemente ficam de fora e quando se verifica que o sistema de redistribuição preconizado produz injustiça e acentuados desequilíbrios.

Verifica-se, não obstante, que é essencialmente na base de uma razão instrumental, centrada na adequação dos meios aos fins, que as sociedades capitalistas industriais (hoje tecnológicas) fundaram as ideias de justiça e laço social. Como aponta Jean-Pierre Dupuy, a racionalidade económica não é apanágio apenas dos economistas, mas impregna no presente uma boa parte da filosofia social, moral e política (2007: 31-35). Uma outra ideia de força subjacente ao laço social moderno é a ideia de igualdade. Esta igualdade não será tanto uma

igualdade económica ou de rendimentos, mas uma igualdade de oportunidades e de capacidade de ação que assegure a possibilidade de que todos os membros da sociedade se tornem sujeitos contratuais, capazes de estabelecer pactos sociais. Ora, este igual acesso dos diferentes indivíduos às oportunidades criadas pelo mundo contemporâneo parece ser outro domínio de insucesso do atual laço social.

A crise do laço social torna-se evidente uma vez que, “uma verdadeira solidariedade que assegure uma interdependência «orgânica» entre os membros da sociedade exige que todos estejam ao alcance daquele mínimo de recursos e de direitos que constituem a sua cidadania social e a que poderemos designar uma *segurança social mínima garantida*, da mesma forma que se fala de um salário mínimo garantido” (Castel, 2007: 432, itálicos do autor). É esta «segurança social garantida» que parece estar cada vez mais afastada das realidades sociais que presentemente se vivem, até porque sob a égide de uma racionalidade económica instrumental o laço social, como analisa Le Bot, torna-se mais livre, mas menos consistente e, portanto, menos devedor de uma ideia de garantias aos cidadãos (2004: 118).

Neste sentido, a confiança, que é um pilar importante da constituição do laço social, encontra menos condições para estar presente nos atuais contextos de incerteza ou, como refere Soulet (2006), de inquietude. É, desta forma, necessário reequacionar os contornos da constituição de um tal elo, sabendo que nas sociedades não é imediata a motivação dos indivíduos para cooperar para um todo do qual não obtêm uma compensação imediata. Assim, a noção de laços comuns só é suficientemente capaz da adesão dos indivíduos se se basear numa relação de confiança, reciprocidade, simpatia e justiça. Isto significa que a mobilização para a cooperação só se verifica se existir um sentimento de semelhança, de comunhão de interesses e de destino, ou seja, se existir uma identidade coletiva (Offe 1989 [1985]: 292-305). Faz, neste âmbito, sentido a visão de Lévinas de que o laço social se deve estabelecer como uma relação de não-indiferença, de responsabilidade pelo outro pelo simples reconhecimento a sua humanidade (in Châtel, 2006: 58).

Perante as dificuldades apresentadas pelos estados em continuar a garantir direitos, o crescimento de uma atitude individualista e a premente centralidade do valor da liberdade (leia-se desprendimento, desvinculação), torna-se imprescindível reinventar os termos do elo social, com vista a que “resulte de uma combinação entre a razão e o sentimento, ou mais precisamente entre o universal e o particular, o pessoal” (Singly, 2003: 23). Este «novo» elo social deverá tomar a forma complexa de elo societário e ser capaz de combinar três tipos de laço em presença: o laço concorrencial próprio do mercado, o laço relacional

próprio do afetivo e o laço de cidadania próprio do político (Singly, 2003: 191). É necessário, contudo, não descuidar que as transformações a que se tem vindo a assistir neste âmbito não estão livres de contradições. Num texto sobre o tema, Viviane Châtel identifica algumas contradições que se podem encontrar nas tentativas de estabelecimento de um novo contrato social. Desde logo, o apelo para a autonomia, a responsabilização e a ativação não está a ser acompanhado de uma suficiência de recursos postos à disposição de indivíduos e serviços sociais para que possam trabalhar nesse sentido, por outro lado, também o sentido que é dado à concretização das políticas sociais é mais exclusivo do que inclusivo (Châtel, 2006: 64-65).

Verifica-se, pois, que, ao contrário do que muitas vezes se assume, a redistribuição preconizada pelos termos do contrato social não deve passar meramente por uma esfera dos bens materiais. Ao invés, deverá garantir uma justa distribuição de direitos e proteção social, das condições de integração social e da possibilidade de desenvolvimento das capacidades de cada um e das suas formas de funcionamento humano, no sentido que Amartya Sen lhes atribui (in Paugam, 2007: 953).

Secundando, ainda, a interpretação de Guy Bajoit, podem identificar-se como características dos laços sociais contemporâneos o facto de serem estratégicos, mais apoiados em interesses do que em valores; mais eletivos e seletivos, pois resultam de opções individuais; mais criativos, apoiados numa lógica de individualismo e personalização do percurso de cada um; mas também mais distantes e mais frágeis, ou seja, menos vinculados, menos comprometidos com o bem-estar de cada um (Bajoit, 2006: 69-71). Estas transformações do âmbito e natureza do laço social colocam grandes e novos desafios às sociedades ocidentais contemporâneas, agravados por um contexto de novo choque petrolífero e de crise económica, financeira e alimentar generalizada em todo o mundo.

No fundo, a época de turbulência permanente em que se vive hoje em sociedade apela a que se estabeleçam formas de «equilíbrio multidimensional da vida humana», que complementem a organização capitalista industrial e tecnológica com modos de vida dignos. Há que encontrar o ponto de viragem de um ímpeto tecnocientífico que tem essencialmente servido para converter o homem numa peça dessa engrenagem tecnológica e da produção de lucros para uma sociedade efetivamente avançada, mais centrada no bem-estar e sustentabilidade da humanidade. É neste tipo de visão que se inscreve o já analisado pensamento de Ivan Illich (1976 [1973]), que traz propostas de conceção de um mundo não subordinado à lógica da produção e do lucro.

Apesar de serem sobejamente conhecidas as vantagens que o desenvolvimento da civilização ocidental trouxe para a vida humana, reivindica-se o direito e a necessidade de discutir e definir que tipo de crescimento se pretende prosseguir e salientar que o padrão de crescimento hoje presente não é fruto de uma inevitabilidade, mas apenas uma modalidade, passível de ser abandonada ou redefinida.

Estas preocupações têm vindo a merecer a atenção de um número crescente de pensadores dos mais diferentes quadrantes. Desde Peter Singer, que considera urgente a constituição de uma ética global, assumida por cada um e que se dirija a toda a humanidade, capaz de desenvolver uma forma adequada de governação de um mundo tornado uno e que contenha axiomas relativos à economia e à regulação da atividade produtiva. (2004 [2002]: 25-40); a Noam Chomsky, que denuncia o modelo atual como sendo uma globalização de elite, ao serviço dos interesses económicos das quinhentas famílias mais ricas do planeta e que preconiza a consecução de uma globalização verdadeiramente global (2000: 82-84); muitos são os alertas para a necessidade de se repensar o modelo de crescimento que se quer prosseguir.

Retomase, por fim, o pensamento de Hans Jonas (1984 [1979]) e de Hermínio Martins (1998) para defender a importância de adotar princípios de prudência e de responsabilidade nas opções políticas que se fazem para o mundo que estejam conscientes das implicações globais das decisões tomadas sectorialmente sobre as esferas económica, social e ambiental. Permanece, no entanto, a questão, colocada por Carl Mitcham, se não é uma responsabilidade excessiva colocar nos ombros da humanidade o peso da decisão ética sobre o alcance dos dispositivos tecnológicos (2006: 1139-1141).²⁰

Em suma, sugere-se que, perante a capacidade de ação com repercussões largamente imprevisíveis que a técnica coloca, o sentido de responsabilidade poderá não ser suficiente, por se revelar demasiado exigente para aquilo a que o homem pode chegar. Será, então, a prudência a qualidade que permitirá à hu-

²⁰ O autor faz referência ao facto de, atualmente, muitos atos do quotidiano serem dependentes da existência de tecnologias (como é o caso do diagnóstico médico), havendo, desta forma, uma transferência de responsabilidade do homem para a máquina e sendo, porventura, excessivo esperar que o homem possa responder por eventuais falhas tecnológicas: “será que o princípio da responsabilidade e todos aqueles que são chamados a estar à sua altura podem suportar realmente o fardo acrescido que a ciência e a tecnologia contemporâneas depositam sobre eles?” (2006: 1140).

manidade defender-se enquanto espécie, preservar o seu habitat e estar à altura de responder pela sua capacidade de domínio da natureza e de se jogar na sua mão o destino do planeta e da vida das restantes espécies nele existentes.

1.2. Serviço Social frente à civilização tecnológica

O «novo mundo» em emergência que foi retratado encerra dilemas e paradoxos com uma complexidade com que talvez a humanidade nunca tenha sido confrontada. Nunca houve tanta riqueza e tanta capacidade de produzir bem-estar, nunca as «misérias do mundo» foram tão conhecidas pelas massas, nunca foi possível ultrapassar tantos limites que a natureza impôs ao homem, nunca o homem teve na sua mão tanta capacidade de escolha. Não obstante, a pobreza e a exclusão continuam a crescer, não apenas nos antípodas dos países mais ricos, mas no interior do seu próprio tecido social; os desequilíbrios entre os que têm em abundância e os que têm em escassez persistem e aumentam; a ideia de individualismo ganha novo vigor; a intervenção da esfera pública na proteção social retrai-se, e aprofunda-se a ideia do trabalhador, e não do cidadão, como sujeito de direitos.

Frente à crise do pleno emprego e do trabalho assalariado e à crise dos modelos de produção *fordista* e *taylorista*, parece ter sido possível reinventar a racionalidade económica, pela sua aliança com a técnica e a ciência, aprofundando o ímpeto para a competitividade e para a inovação, sem, no entanto, se ter encetado igual processo referente a uma certa racionalidade social. Quando a realidade demonstra que definitivamente o crescimento tecnoeconómico não está posto ao serviço de um desenvolvimento ético-humanitário, como se prometia no projeto da modernidade, parece ficar criado um vazio no que respeita aos fins prosseguidos por esta nova civilização em surgimento. Permanecem por responder problemas, questionamentos e desafios cruciais para a compreensão do mundo contemporâneo e do lugar que as velhas realidades do passado nele podem vir a ocupar.

A crise do modelo social, que se começa a fazer sentir pelo menos a partir dos choques petrolíferos da década de setenta do século XX e que apresenta fatores demográficos, financeiros, políticos e ideológicos (Rosanvallon, 1995), parece encontrar vinte anos mais tarde como alternativa para a garantia de acumulação de capitais a produção de conhecimento e a mercadorização da informação. A ciência experimental aliada à técnica, que inaugura a modernidade, encontra condições progressivas de desenvolvimento e centralidade nas sociedades de

bem-estar capitalistas e, como se viu, revoluciona as sociedades e os modelos de crescimento económico a partir da década de noventa do século XX, com a invenção dos microprocessadores e a explosão da cibernética. Em paralelo, a aparente tendência para o recuo das conquistas sociais e da amplitude do conceito de cidadania colocam o pensamento político sobre o homem e sobre a vida em sociedade perante uma necessidade de revisão dos princípios, dos valores e dos projetos societais que se advogam. Um tal debate exerce, naturalmente, uma profunda influência em todas as disciplinas da ação sobre o homem e sobre a vida social, entre as quais se destaca o Serviço Social.

É por ser uma profissão que encontra a sua justificação e o seu projeto no seio das sociedades modernas que o Serviço Social se encontra profundamente abalado e questionado pela chamada crise da modernidade. Que democracia, que participação, que equidade social se pode profissionalmente defender num mundo atravessado por uma competitividade agressiva, um tecnicismo feroz e um profundo individualismo? Como é que o Serviço Social pode continuar a defender um projeto humanista se, ele próprio, se encontra cada vez mais “corroído”, para usar a terminologia de Richard Sennett (2000 [1998]), pelos desígnios de um capitalismo tecnológico sem precedentes?

1.2.1. O Serviço Social como profissão das sociedades modernas

As origens do Serviço Social como uma atividade organizada e sistemática de «fazer o bem» podem ser encontradas, pelo menos, a partir da Idade Média, como bem documentam inúmeras obras históricas, dentre as quais se salienta *A Piedade e a Força*, de Bronislaw Geremek (1995 [1986]). Com uma missão que alterna entre a caridade cristã,²¹ a filantropia e a necessidade de controlo das «classes perigosas», há muito remontam os inícios da assistência social. Pode mesmo considerar-se o interesse de uns pelos outros como uma das atividades mais antigas do mundo (Soydan, 2003: 36).

No entanto, pensar o Serviço Social como atividade profissional inscrita na divisão social do trabalho, com reconhecimento e estatuto públicos, não faz sentido sem ser no contexto iluminista da modernidade. A realidade que emerge

²¹ Embora o foco de atenção deste trabalho se dirija para o mundo ocidental, é importante reconhecer, como chama a atenção Ezequiel Ander-Egg, que não apenas o cristianismo, mas também o judaísmo e o islamismo estabelecem norma de ajuda e assistência como parte da sua normatividade moral (1996 [1992]: 47).

balizada pelos ideais da Revolução Francesa, de liberdade, igualdade e fraternidade, e pela nova ordem do mundo trazida pela Revolução Industrial, com o capitalismo, a urbanização e o estabelecimento de uma classe trabalhadora, consolida as bases para a constituição das sociedades ocidentais democráticas. É nestas sociedades laicas, racionais, produtivas e que buscam o lucro, que o Serviço Social ganha espaço como profissão técnica de correção de desequilíbrios e de execução de um projeto de justiça social.

A chamada «questão social» ganha vigor com a tomada de consciência das condições de exploração do proletariado, de que é símbolo a publicação em 1848 do *Manifesto do Partido Comunista*, e com o seu contraponto da constatação da “situação de pobreza imerecida” em que se encontravam as classes trabalhadoras, como apontou o Papa Leão XIII na Carta Encíclica *Rerum Novarum* em 1891. Tornava-se cada vez mais evidente que na emergente economia capitalista de base industrial o mercado, por si só, não produzia equilíbrios e que era necessário um outro tipo de intervenção que estabelecesse um mínimo de garantias sociais aos trabalhadores. É neste contexto que surgem as primeiras propostas para o desenvolvimento de políticas sociais e, com elas, se cria um enquadramento social, político, institucional e profissional para o exercício do Serviço Social.²²

Mais tarde, as atrocidades cometidas durante a Segunda Guerra Mundial vieram recolocar as questões da cidadania e dos direitos humanos, o que se veio a constituir como principal referencial ético da profissão. Em paralelo, a construção dos sistemas de bem-estar social, que se lhe seguiu, estabilizou em definitivo um lugar para os assistentes sociais no mercado de trabalho e sua inscrição maciça como trabalhadores da função pública. Assume-se, desta forma, que o acesso aos bens, aos serviços e à integração social, mais do que uma questão de filantropia ou caridade, é matéria de dever e de direito cuja responsabilidade pela concretização deve ser pública.

Efetivamente, o período de prosperidade económica que se seguiu à Segunda Guerra Mundial estabeleceu as condições para o aprofundamento de um modelo de acumulação capitalista comprometido com fortes níveis de proteção social. A crescente capacidade de geração de lucros foi sustentada por uma situação de pleno emprego, pelo aparecimento das sociedades de consumo de massas e pela consolidação das democracias como regime político das sociedades avançadas. Estes vetores reuniram as condições para uma progressiva expansão dos direitos sociais, para o alargamento da noção de cidadania e para a definitiva

²² Para uma análise detalhada da história, profissionalização e institucionalização do Serviço Social português, vide Alcina Martins (1999).

profissionalização e reconhecimento do Serviço Social como área de *expertise* técnico-científica. Institucionaliza-se a questão social e nesse processo o Serviço Social conquista um lugar inequívoco no campo das profissões.

É interessante verificar que o Serviço Social emerge profissionalmente numa era profundamente caracterizada por um antropocentrismo, que substitui Deus pelo homem e as verdades dogmáticas pela razão. Passou-se, de facto, a acreditar que o homem, com a sua capacidade de ação sobre o mundo, poderia desenvolver uma *praxis* rumo a uma noção de progresso e de desenvolvimento que teria como corolário a chegada a uma sociedade mais perfeita, como se viu anteriormente no Capítulo 1.²³ É este homem, que é antes de mais um *homo faber*, ou seja, um ser que encontra a razão da sua existência na transformação do mundo, na manipulação da natureza e na ação, que olha a sua função como uma *vita ativa* transformadora cujo resultado, acredita, tende para o melhoramento do mundo.²⁴

É nesta racionalidade, que aponta sobretudo para um pensamento instrumental e utilitarista, que o Serviço Social ganha reconhecimento profissional, como *praxis* dos homens tendente à mudança e à correção dos desequilíbrios e injustiças gerados pela natureza humana.²⁵ Assim, encontra lugar no âmbito de um dos muitos saberes técnicos de que as sociedades modernas se socorreram para «gerir o mundo», aproximando-se de uma ideia de engenharia social ou de tecnologias de governamentalidade, se se quiser utilizar uma terminologia de Michel Foucault (in Dominelli, 2004:7). Num sentido próximo, Helena Mouro refere que no seio das sociedades modernas o Serviço Social passa a orientar a sua atuação segundo uma conceção tecnologizante da gestão do social, transformando-se “numa das engrenagens da política social do Estado” com o objetivo de corrigir ou de atenuar o excesso de diferenciação social (2001: 47, 57).

Entre o apaziguamento e a revolução, a missão do controlo e a da mudança; entre o atravessamento por uma preocupação em consolidar uma base científica para a ação e o comprometimento com a moral, de que forma se posicionou,

²³ E como fica patente na escatologia social de Friedrich Hegel, de Karl Marx ou de Auguste Comte.

²⁴ Para um aprofundamento dos conceitos de *homo faber* e *vita ativa* vide Hannah Arendt (2001 [1958]).

²⁵ David Howe, num artigo sobre a evolução da prática do Serviço Social da modernidade à pós-modernidade, aponta precisamente que a emergência do Serviço Social como profissão vem responder a um dos projetos da modernidade: inscrever disciplina e ordem, progresso e crescimento à condição humana (1996: 81).

então, o Serviço Social como mais um dos saberes periciais das sociedades modernas?

Alcina Martins considera que a consolidação do Serviço Social, ocorrida nas primeiras décadas do século XX e eivada da corrente solidarista, tenta encontrar um compromisso entre responsabilidade, obrigação moral e articulação entre ciência e moral, traduzindo-se “numa espécie de contrato que liga a humanidade na responsabilidade: cada um recebe o que os outros dão e cada um dá o que os outros recebem. Os seres humanos têm entre si a obrigação da solidariedade. No plano político, o solidarismo demarca-se quer do socialismo, quer do liberalismo e, no plano ético, procura reencontrar a ciência e a moral” (Martins, 1999: 23). O Serviço Social prossegue tendo como pano de fundo a “sustentação utópica de conciliação da conceção de vida humanisto-cristã com a dimensão capitalista das relações de trabalho” (Mouro, 2001: 57).

Num interessante estudo sobre a história das ideias no trabalho social, Soydan aponta o espírito do progresso humano, ligado a uma análise científica das sociedades e à ideia de que essa análise pode fundamentar uma ação como fatores essenciais para o Serviço Social: “a prática do trabalho social para ajudar as pessoas que necessitam de ajuda e para transformar as condições de vida das populações e melhorá-las está relacionada com a análise científica de um determinado contexto histórico. Do ponto de vista da história das ideias, isto depende de dois factos: a origem da análise científica da sociedade durante o século XVIII e a aplicação da análise social científica e do prognóstico como instrumento para o trabalho de mudança social” (2003: 32).

O fundamento do Serviço Social como atividade profissional nas sociedades modernas aparece, então, vinculado à emergência da ciência social, ou seja, de formas científicas de produzir análise sobre as sociedades, e à ideia de que as condições sociais podem e devem transformar-se a partir de modelos e teorias científicas. A arena da prática do Serviço Social é, então, a do pacto social que prossegue um ideal de progresso da humanidade, de justiça social, de democracia, de igualdade e de autodeterminação. Consolida-se, desta forma, como uma atividade prática, de base científica e de sentido humanista.²⁶

²⁶ Marilda Iamamoto chama a atenção para o facto de que, na análise histórica da profissionalização do Serviço Social, se deve ter em conta que esta provém mais de uma tendência progressiva de intervenção do Estado sobre a regulação da vida social, tornando-se o principal mediador do conflito de classes, do que de um processo de tecnificação da filantropia (2001 [1998]: 22-23).

Em 1958, Harriet Bartlett presidiu a um grupo que tinha como missão encontrar uma definição da prática do Serviço Social,²⁷ que pudesse ser adotada pela britânica *National Association of Social Workers* e que funcionasse como referencial de base para a classe profissional. O documento então produzido referia que o que formava a especificidade da prática profissional do Serviço Social era a conjugação de cinco componentes básicas: os valores, as finalidades, o mandato, o conhecimento e o método.²⁸

Destacam-se desta definição as ideias de que, em termos de valores, o Serviço Social centra-se no indivíduo, embora se reconheça a sua interdependência com a sociedade, defende a responsabilidade social de uns pelos outros e a responsabilidade da sociedade em remover quaisquer obstáculos à autodeterminação individual e em desenvolver o potencial de cada um. No que respeita às finalidades, passam por identificar e assistir às áreas de desequilíbrio entre os indivíduos ou grupos e o meio, num sentido tanto reparador como preventivo, e desenvolver o máximo potencial de indivíduos, grupos e comunidades. Quanto ao mandato, é consubstanciado pelos serviços públicos, que estabelecem a matéria de direito, pelas organizações não governamentais, que se responsabilizam pela resposta a determinadas necessidades, e pela organização formal, que estabelece os requisitos formativos para a prática profissional. O conhecimento necessário à prática do Serviço Social passa por áreas como o desenvolvimento e o comportamento humano em todas as suas vertentes, os processos de ajuda, a comunicação, a dinâmica de grupos, as variáveis contextuais, as relações interpessoais, o trabalho comunitário, a estrutura de serviços e políticas sociais e o autoconhecimento do profissional enquanto pessoa. Por fim, em termos de método, define-se como o uso responsável e disciplinado do profissional enquanto pessoa na relação com um indivíduo ou grupo, facilitando a relação entre estes e o seu meio e fazendo uso de competências de observação, avaliação e planeamento (Bartlett, 2003 [1958]: 267-270).

Esta definição serviu como uma base de unidade para o corpo profissional e revela a preocupação de ligação de uma prática com um conjunto de valores e uma base científica, que se tem vindo a apontar. No entanto, apresenta um enfoque ainda muito centrado nas dimensões individuais da prática profissional e apoia-se, porventura demasiado, na figura do Assistente Social enquanto pessoa. Estas características parecem revelar que, numa fase de forte incremento

²⁷ *Working Definition of Social Work Practice.*

²⁸ *Value, purpose, sanction, knowledge e method.*

dos sistemas de bem-estar o Serviço Social ainda se debatia por uma racionalização instrumental e cientificização da sua prática. Identifica-se, ainda assim, um esforço de aproximação às ideias positivistas-funcionalistas de equilíbrio, de linearidade e de relações de causa-efeito.

Mas, na verdade, não é, nem nunca foi possível identificar um pensamento único ou uma concepção única do Serviço Social. Várias correntes têm atravessado esta disciplina e diferentes posturas têm sido adotadas no seu exercício: entre abordagens mais coletivistas e mais individualistas; mais ascéticas e mais humanizadoras; mais conservadoras e mais radicais, que posicionam o Serviço Social como uma arte ou como uma prática científica neutra e racional, o debate permanece inacabado na profissão.²⁹

Desde logo, duas das mais emblemáticas pioneiras do Serviço Social – Jane Addams e Mary Richmond – representam duas formas distintas de olhar a profissão. A primeira preconiza uma abordagem fundamentalmente centrada no meio, defendendo, a partir da sua experiência nos *Settlements*, que a mudança nos indivíduos só era possível se se alterassem as condições do meio em que estavam inseridos. Assim, a intervenção do Serviço Social deveria ter um cariz territorial e apontar para um trabalho de base comunitária.³⁰ A segunda, por seu turno, e através da *Charity Organization Society*, desenvolve uma perspectiva do Serviço Social de natureza mais individual e centrada na pessoa em sofrimento ou em estado de carência, defendendo com a sua prática que a base da mudança e da intervenção estava no indivíduo e não no meio envolvente.³¹

Em ambas as abordagens, e segundo a análise de Soydan (2003), o Serviço Social apresenta-se em primeira instância como uma prática de mudança social, só num segundo momento recorrendo à teoria para basear a sua ação. Esta é, ainda hoje, uma marca característica desta disciplina que lhe atribui uma certa especificidade e lhe coloca desafios muito particulares.³² Por outro lado, a diferença de posturas que consubstanciam é espelho de um debate sempre presente ao longo da história da profissão e que parece hoje reemergir com as renovadas propostas de fazer um *Trabalho Social no Singular*, como preconiza Jacques Ion (1998).

²⁹ Para o desenvolvimento desta questão *vide* Amaro, 2008.

³⁰ Foi, no entanto, Bertha Reynolds quem, primeiramente, colocou uma visão mais estrutural.

³¹ Em Malcolm Payne, encontramos a identificação destas duas abordagens como uma visão socialista-coletivista e uma visão individualista-reformista do Serviço Social (1996: 21).

³² No âmbito da análise do Serviço Social enquanto disciplina científica com capacidade e produção de conhecimentos, conceptualizou-se esta tendência como um «pressuposto empiricista» de que este campo está impregnado (Amaro, 2008).

Uma outra dimensão que, sobretudo a partir das décadas de 60 e 70,³³ adensou a discussão sobre a essência e caráter do Serviço Social, prende-se com a natureza política da sua ação e com a necessidade de explicitar e tornar consciente um ideário, uma leitura sobre os processos sociais e um projeto societário. Nesta época ganham força as correntes do Serviço Social radical, que olham o Assistente Social como um agente político, com uma intervenção militante ao lado das populações e contra as malhas opressivas da estrutura social, incluindo aqui as próprias instituições sociais. Com efeito, ainda que com maior ou menor radicalidade, este é um marco que coloca em definitivo a dimensão política como parte integrante da profissão.

Numa obra sobre *O que é o Serviço Social Profissional?* Malcolm Payne identifica três perspectivas que atravessam o Serviço Social: a individualista-reformista; a socialista-coletivista e a terapêutico-reflexiva. Cada uma destas visões reflete uma forma de encarar a questão da ordem social e o papel do Serviço Social na sua criação, manutenção e transformação. Numa perspectiva individualista-reformista a ordem social existente é aceite e atribui-se ao Serviço Social um papel de ajudar os indivíduos a ajustar-se/adaptar-se à realidade vigente. A causa dos problemas é essencialmente situada no indivíduo e ao Assistente Social cabe ajudá-lo a encontrar formas de os resolver. Na visão socialista-coletivista a ordem social é questionada e olhada como geradora de problemas e injustiça social. Neste pressuposto a prática profissional passa por uma ação de correção das injustiças e de capacitação dos indivíduos para transformarem o sistema instituído. Por fim, a posição terapêutico-reflexiva não elege o pensamento sobre a ordem social como central e considera que o Serviço Social tenderá, sobretudo, a potenciar nos indivíduos o seu desenvolvimento pessoal e humano e trabalhar as estruturas sociais para facilitar um tal desenvolvimento (Payne, 1996: 180-186).

Payne defende a importância de se conseguir uma articulação entre estas três visões no Serviço Social atual, pois necessita de ter uma perspectiva crítica sobre o mundo, ao mesmo tempo que deve manter um enraizamento institucional e que trabalha com o indivíduo no sentido do seu desenvolvimento e de o do-

³³ Neste âmbito, não pode deixar de destacar-se o movimento de reconceptualização do Serviço Social, imanente da América Latina e que questionou os fundamentos do Serviço Social, renovando as formas de olhar e exercer a profissão e reivindicando um espaço mais consolidado no campo das ciências sociais. O mais emblemático dos documentos produzidos por este movimento ficou conhecido como *Documento de Araxá* (AAVV, 1986 [1967]).

tar de meios para a autossuficiência. Em suma, o autor defende que o Serviço Social é “uma atividade e um grupo ocupacional que contém aspetos pessoais, interpessoais, políticos e profissionais. O seu discurso combina objetivos e atividades que procuram a mudança social, a melhoria dos sistemas de bem-estar social e o crescimento e desenvolvimento pessoal e interpessoal das pessoas que se tornam suas clientes. As motivações para a sua construção nas sociedades são uma preocupação altruísta com o bem-estar e o controlo e proteção sociais. O conhecimento, as competências e os valores voltados para a compreensão e o desenvolvimento da interação humana pessoal e interpessoal no prosseguimento de um ideal de justiça social formam um foco significativo dos seus saberes, investigação e educação. As estruturas sociais em que é praticado consistem em organizações em estreita relação com o Estado em sociedades em que o Serviço Social existe” (Payne, 1996: 185).

De alguma forma, pode então afirmar-se que “a finalidade do Serviço Social é o seu próprio fim” (Thévenet e Désigaux, 1985 [2006]: 65). Num trabalho que procura reconquistar o sentido do Serviço Social, Jean-François Garnier coloca como sua finalidade fundamental a reafiliação do que está desafiliado, ou seja, promover o acesso das pessoas ao reconhecimento e utilidade sociais. Neste caminho podem distinguir-se dois tipos de reafiliação: a reafiliação social identitária e a reafiliação social contributiva. A primeira trabalha a questão das pertenças e das singularidades de cada indivíduo, fazendo-o descobrir a sua diferenciação em relação a outros. A segunda direciona-se para a reconquista de um sentido de utilidade social para o indivíduo, fazendo-o passar da assistência à cidadania, da dívida à participação social. Esta é uma perspetiva que coloca o lugar do Serviço Social fundamentalmente ao lado dos utentes/clientes, considerando que é com o indivíduo que pode trabalhar a restauração do laço social (Garnier, 1998: 182-184).

Reforçando este centramento no indivíduo, também Lena Dominelli define o Serviço Social com um “exercício de envolvimento com as pessoas com o propósito de lhes facilitar a narrativa da sua história em torno de um problema específico que afeta o seu bem-estar, ou seja, a articulação do que lhes aconteceu e porquê. A sua base interativa faz do Serviço Social uma *profissão relacional*. //O Serviço Social é a prática de intervir na vida dos indivíduos que necessitam de assistência para os atos da vida quotidiana. (...) mediando a relação entre o indivíduo em estado de carência e outros membros da sociedade que podem não ser carenciados” (2004: 5, *itálicos da autora*). Nesta perspetiva o enfoque está, efetivamente, no indivíduo, embora se reconheça que este tenha que ser olhado em situação e em contexto.

A ideia de «indivíduo-no-seu-contexto» é uma das linhas e força da revisão da definição de Serviço Social, pensada para se adaptar às novas realidades do século XXI e preconizada e elaborada pela Federação Internacional dos Assistentes Sociais em 2014, a partir de uma mobilização geral das estruturas nacionais de representação dos assistentes sociais. Na esteira da definição anterior, a actual enfatiza que o principal foco do Serviço Social, e aquele que lhe dá especificidade, é o da intervenção como interface dos seres humanos com o seu meio, quer físico quer social (Hare, 2004). A nova definição de Serviço Social refere, então, que: o Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o empowerment e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do serviço social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o serviço social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social. (in Ramsay, 2003: 336).³⁴

Considera-se o Assistente Social como agente de mudança, não só das sociedades, mas também das vidas dos indivíduos, das famílias e das comunidades, construindo para isso um sistema integrado de valores, teoria e práticas. Em termos de valores, são as ideias de justiça social, democracia e dignidade humana que continuam a constituir o referencial axiológico de base para a profissão e que apontam para um Serviço Social que não se limite a responder às necessidades das pessoas, mas que também prime pelo desenvolvimento das suas capacidades. Os conhecimentos de que se socorre na sua prática provêm da investigação empírica, da experiência prática e do contacto com os contextos locais de intervenção e partem do pressuposto de que a relação do indivíduo com o meio é complexa e bidirecional. Ao nível da prática, o Serviço Social tanto se dirige às barreiras, desigualdades e injustiças sociais, como responde aos problemas sociais e pessoais do quotidiano, privilegiando sempre uma abordagem holística e integral na sua intervenção (in Ramsay, 2003: 336-337).

Esta definição do Serviço Social para o século XXI procura estabelecer um equilíbrio entre dois tipos de justificação para a profissão, que são apontados por Gaitán como sendo a justificação pelo desajuste individual e a justificação pelo desajuste estrutural (1997: 53). Mantém-se, como se vê, o debate fundacio-

³⁴ Pode encontrar-se no sítio da FIAS a tradução portuguesa desta definição de Serviço Social que não foi utilizada aqui como referência por se considerar que contém imprecisões (vide www.ifsw.org).

nal do Serviço Social entre indivíduo e sociedade ou entre agência e estrutura, para utilizar a conceptualização proposta por Anthony Giddens (2000 [1979]). Por relação à definição anteriormente vigente, denota-se uma especificação da natureza científica do Serviço Social, sendo pela primeira vez apresentada como disciplina académica e havendo uma explícita referência às teorias do Serviço Social como uma das bases fundacionais da profissão. Por outro lado, sai reforçada nesta definição a tónica no desenvolvimento, na responsabilidade colectiva e na mudança social, aspectos que se encontravam mais subsumidos na definição anterior³⁵.

Nesta intenção de compreender o Serviço Social como profissão das sociedades modernas, importa reter que o seu processo de institucionalização tratou, sobretudo, de dar um carácter técnico a uma prática social já existente, organizando e racionalizando os processos de ajuda ao próximo. Pode, com efeito, afirmar-se que “o Serviço Social é consequência da moderna divisão do trabalho. Trata-se de uma profissão legitimada e reconhecida que procura neutralizar a desordem social produzida por situações de desigualdade. (...) A ajuda espontânea transforma-se assim em ato profissional ou ato consciente” (Zamanillo e Gaitán, 1997: 13). Tais situações de desordem e desigualdade começaram por ser respondidas com a caridade e filantropia, almejando uma melhoria de condições, foram-se progressivamente apoiando numa conceção de direitos humanos, colocando as questões em termos de necessidades, e hoje, num contexto marcado pelo neoliberalismo, são analisadas em termos de uma conceção de risco (Webb, 2006: 32).

O caminho percorrido para a consolidação desta base profissional implicou a tecnificação da profissão, a racionalização dos seus procedimentos e a forte preocupação com a constituição da sua base científica. Hoje, os problemas colocados ao Serviço Social são outros e prendem-se, em larga medida, com a compreensão de como é que a «burocracia técnica» em que se tornou o Serviço Social pode responder aos novos problemas sociais e às novas exigências profissionais colocados por uma civilização tecnológica ultraindividualista e ultrainstrumental. Trata-se de um questionamento, que se verificou a partir da

³⁵ Apresenta-se, para comparação, a definição de Serviço Social anteriormente vigente: “A profissão de Assistente Social promove a mudança social, a resolução de problemas no contexto das relações humanas e a capacitação e empenhamento das pessoas na melhoria do ‘bem-estar’. Aplicando teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, o trabalho social focaliza a sua intervenção na relação das pessoas com o meio que as rodeia. Os princípios dos direitos humanos e da justiça social são fundamentais para o trabalho social” (in Ramssay, 2003: 336).

década de 90, sobre o sentido do Serviço Social na defesa dos direitos humanos (Bouquet e Garcette, 2005: 45) ou, como defende Faleiros, de uma necessidade de rerreconceptualizar a profissão (2001: 327). Efetivamente, se são as sociedades modernas, com o seu ponto culminante da constituição dos sistemas de bem-estar social, que dão sentido à profissionalização do Serviço Social, o seu processo de crise e rutura não pode deixar de trazer consequências profundas para a profissão na sua razão de ser e na sua forma de se olhar e de agir.

As formas tomadas pela profissão na sociedade contemporânea, e o modo como encara as novas realidades que se lhe apresentam, é o que em seguida se irá analisar.

1.2.2. As mutações da intervenção social frente ao risco, à incerteza e à fragmentação

O mundo contemporâneo apresenta novos problemas sociais que, pedindo de empréstimo as palavras de Iamamoto (1996), atribuem um perfil mais perverso à questão social e que afetam o Serviço Social em dois níveis fundamentais: ao nível do campo profissional, a profissão é chamada a responder a novas problemáticas e a reposicionar-se em termos de projetos sociais defendidos; ao nível da carreira profissional, os próprios Assistentes Sociais ficam sujeitos às pressões da competitividade e do individualismo (que apelam para um perfil cada vez mais técnico e instrumental e cada vez menos político³⁶) e sofrem situações de crescente precarização e fragmentação das suas carreiras profissionais. Em suma, com Iamamoto pode afirmar-se que “as profundas transformações que atravessam o mundo contemporâneo estão a exigir um repensar do Serviço Social, à medida que vêm alterando o mercado e as condições do trabalho profissional, redimensionando as funções tradicionalmente atribuídas ao assistente social, qualificações necessárias ao exercício profissional” (1996: 9).

São, de facto, as próprias forças de mudança das sociedades contemporâneas que acossam o Serviço Social e que fazem estremecer os pilares em que se apoiou e consolidou. Parece assistir-se a uma perda de legitimidade no seio da

³⁶ Yolanda Guerra fala do “fetiche da instrumentalidade”, que autonomiza metodologias de ação e instrumental técnico porque os desvincula de qualquer projeto profissional e, nesse caminho, transforma o acessório em essencial (1995: 169). Na mesma linha, Vicente de Paula Faleiros aponta a racionalidade que evidencia uma visão tecnicista, neutral e distante do Assistente Social e, por outro lado, da profissão como um mero conjunto de técnicas de solução de problemas (1983: 39, 86).

profissão que, segundo Hélène Hatzfeld, não é mais do que o espelho de um desfasamento, pois “as maneiras de pensar, as maneiras de fazer que, até então, mostraram a sua eficácia, já não são adequadas, já não respondem, ou respondem de forma insuficiente às expectativas e às necessidades” (2001: 215). As novas formas de exclusão social tornam-se mais agudas numa sociedade atomizada, de recuo dos sistemas de proteção social e em que se tende a considerar que as condições de sucesso ou de insucesso na vida dependem das opções individuais da própria pessoa. A estes fatores acresce o facto de se continuar a olhar para o trabalho como o principal meio de integração social, quando se verifica uma crescente desregulação desta esfera no sentido da fragmentação, da precariedade, da instabilidade e da repulsão de franjas cada vez mais significativas da população (Amaro, 2005).

As sociedades contemporâneas, ou talvez seja mais rigoroso falar de economias contemporâneas, caracterizam-se, efetivamente, por conseguirem atingir crescentes níveis de eficácia e eficiência produtiva e de acumulação de riqueza de forma independente dos níveis de bem-estar dos cidadãos. Assim, e como se analisou no início deste capítulo, é hoje possível encontrar uma forte competitividade económica em sociedades que desenvolvem fenómenos crescentes de pobreza e exclusão. O processo de dualização social a que se assiste distingue, não apenas ricos de pobres, mas também importantes de inúteis, como o coloca com propriedade Marie-France Freynet (1999: 36, 41). Este panorama desequilibra o pacto social, sobretudo, porque se associa, como já se referiu, a um fenómeno de crescente individualismo que quebra as ideias de interdependência, de reciprocidade, de solidariedade e de reciprocidade. Pedindo de empréstimo a expressão de Faleiros, pode falar-se de um “im-pacto social” ou de um “não-pacto neoliberal”, que preconiza a retração de direitos e se orienta para a substituição da categoria de cidadão pela de consumidor (2006: 31). De acordo com Michel Autès, são visíveis nas sociedades contemporâneas três grandes tendências, já aqui apontadas, que colocam em causa a própria existência do social: a imposição da lógica da dívida, a individualização do direito e as crescentes incertezas sobre o mandato político outorgado ao Serviço Social (2004: 288).

Do ponto de vista aqui defendido, o que está em causa na civilização tecnológica é a manutenção da possibilidade de constituição do laço social entre concidadãos. Como constata Hurlbut e Deslauriers, “é o próprio laço social que está a ser atacado” (2000: 379-380). São estas mutações na esfera do mercado de trabalho, com os novos fenómenos de exclusão, de inempregabilidade e de desafiliação que acarretam, em conjunto com uma tendência de reestrutura-

ção dos sistemas de bem-estar e das políticas sociais, no sentido da focalização, da privatização e da descentralização, e com a profunda transformação dos papéis tradicionais da família, que já não consegue ter a mesma função de suporte do passado, que estabelecem um novo contexto para prática do Serviço Social (Iamamoto, 1996; Faleiros, 2001, Bouquet e Garcette, 2005).³⁷

A constituição de um novo laço social terá que se adaptar para além do pleno emprego, do contrato social, da proteção social e familiar e dos estados de bem-estar. O apelo é no sentido de encontrar uma nova fórmula, que faça com que analistas simbólicos (conceito de Robert Reich, 1996 [1991]) e infoexcluídos se voltem a sentir parte da mesma realidade e que possa ser um fator de recuo dos crescentes processos de desafiliação, na base e no topo da pirâmide social. O Serviço Social, para utilizar a expressão de Stephen Webb, necessita de ser analisado “através das lentes teóricas da sociedade de risco, do neo-liberalismo e da modernidade tardia” (2006: 4).

A ultrarracionalidade instrumental imposta pelo mundo tecnológico parece, no entanto, pouco sensível à necessidade de se encontrar uma nova racionalidade social que a contrabalance. Assim, o Serviço Social encontra-se, ele próprio, confrontado com as pressões da competitividade, que lhe impõem uma lógica de eficácia e de eficiência e que lhe exigem uma racionalização, que amiúde se salda numa padronização, dos procedimentos. Esta tendência parece muitas vezes esvaziar o Serviço Social de conteúdos substantivos e reduzi-lo, de facto, a uma «tecnologia social» de gestão tecnocrática e burocrática do social.³⁸ Estão em questão profundas transformações no Serviço Social que “se antes trabalhava com a finalidade de promover a inclusão dos excluídos na sociedade, agora tem por função a ‘gestão da exclusão’, com a qual a exclusão passa a estar socialmente legitimada e o Serviço Social vinculado a esta legitimação corre o perigo de perder o seu ideal de equidade social. //A sociedade da informação e da comunicação não está a favorecer a participação nem as relações sociais, nem

³⁷ François Aballéa refere mesmo, com alguma radicalidade, que o mal-estar sentido entre os trabalhadores sociais é apenas um sintoma do futuro sombrio destas profissões (2003 [2000]: 107).

³⁸ Ander-Egg defende, efetivamente, que o Serviço Social é antes de mais uma tecnologia social, pois não tem capacidade de produção de um corpo de conhecimentos próprio e tem como objetivo fundamental a aplicação dos conhecimentos trazidos de outras disciplinas no sentido da transformação do real. O facto de conceber esta área como uma tecnologia não impede o autor de considerar que existe um projeto ético-político no Serviço Social que é inspirado numa visão humanista (1996 [1992]: 132-136, 243-255). Decorre da argumentação que tem vindo a ser feita ao longo destes quatro capítulos que tal visão do Serviço Social não é a adotada na presente tese.

tão-pouco o progresso tecnológico tem inerente um progresso moral” (Rossel, 2001: 245).

Como observam, aliás, Brigitte Bouquet e Christine Garcette, se a criação e consolidação dos sistemas de segurança social permitiram solidificar de forma inequívoca a presença de assistentes sociais no mercado de trabalho, tal evolução aprisionou, de certa maneira, o Serviço Social a um trabalho e função administrativos de concessão de prestações, verificação de meios e preenchimento de formulários (Bouquet e Garcette, 2005: 40-41). Esta situação tem vindo mais recentemente a agravar-se com a tendência verificada em alguns setores, como o da proteção de menores, de estabelecer protocolos de intervenção que invariavelmente acabam por se reificar e resultar em práticas rigidificadas, padronizadas, impessoais e estigmatizantes.

De modo semelhante, o processo de informatização a que as práticas profissionais têm vindo a ser submetidas, com todo o potencial que têm ao nível da sistematização da informação, da rentabilização de esforços e da otimização de recursos, levantam sérias questões no que se refere ao impulso para automatização e formatação de procedimentos para que impelem. De facto, o excessivo fechamento dos processos de inquirição associados a medidas, como o Rendimento Social de Inserção,³⁹ ou a serviços, como o de atendimento social, obedece a uma lógica e a um critério fundamentalmente pautado pela necessidade de encaixar o processo nos parâmetros necessários à construção de um *software*, mais do que se verifica a construção de suportes informáticos de acordo com as necessidades provenientes dos processos de intervenção. É mais comum assistir-se a processos de adaptação de assistentes sociais a sistemas informáticos adotados pelas instituições do que encontrar processos de adequação da capacidade de programação aos problemas colocados pelos processos de intervenção.

Assim, o profissional acaba muitas vezes por tender a dirigir a sua atenção para o instrumento que lhe serve de guia, deslocando o foco da sua intervenção para o preenchimento dos campos solicitados, mais do que para a escuta ativa e para a construção da relação. Por exemplo, toda uma situação de atendimento poderá ser conduzida em função, sobretudo, do preenchimento do formulário que o Assistente Social tem à sua frente, ficando para segundo plano a construção de uma narrativa comum e de uma relação empática entre o profissional e o utente. Apesar da existência de um discurso «pós-moderno» que faz o elogio da

³⁹ No que respeita ao Rendimento Social de Inserção, é o próprio *software* que após o preenchimento dos diferentes campos constrói o Contrato de Inserção. Fará sentido, neste contexto, falar dos meios informáticos como um *suporte* à intervenção?

singularidade do indivíduo e da importância da narrativa, David Howe denuncia a disposição cada vez mais forte para que os assistentes sociais se atenham ao que está na superfície, negligenciando a procura de uma compreensão mais profunda das situações. A construção da narrativa do cliente, da história do seu percurso e a exploração dos mecanismos psicológicos e sociológicos subjacentes à sua condição ficam subsumidos numa abordagem que é centrada na tarefa e orientada para a contratualização imediata (Howe, 1996: 88-91).

A rigidificação de procedimentos tem efeitos ainda mais negativos para a intervenção profissional quando, em nome da utilização de critérios de eficiência e eficácia, se põem em prática processos de avaliação que restringem a análise a indicadores, como a existência ou não de lista de espera para o atendimento, o número de atendimentos efetuados, o número de apoios atribuído, o tempo de saída do utente da instituição, etc. Nesta lógica, sucesso da intervenção confunde-se com rapidez e brevidade no acolhimento e na resposta e a promoção da autonomia no utente com processos de intervenção de curta duração. Cabe, todavia, questionar se num mundo de crescente complexidade e densidade das situações sociais este tipo de racionalidade tem cabimento.

É neste sentido que pode, por vezes, falar-se de uma inversão da relação meios/fins como fenómeno que afeta profundamente a prática do Serviço Social contemporâneo. A instituição e a organização dos serviços segundo uma racionalidade instrumental veio, efetivamente, dirigir a ação do Assistente Social, já transformado em Técnico de Serviço Social, para a execução das medidas de política social – com especial destaque para a atribuição de benefícios sociais – fazendo confundir a finalidade da sua intervenção com esse processo de aplicação de medidas. Esta tendência, de pendor tecnocrático, tem vindo a aprofundar-se, esvaziando a prática profissional do seu sentido ético e político ou transformando estas esferas em apenas uma retórica distante das realidades efetivas. Está-se perante o que pode ser designado de “funcionarização do Serviço Social” (Bouquet e Garcette, 2005: 41).

Corroborando esta análise, Marília Andrade encontra, através de uma recolha de dados não representativa, como prática predominante dos assistentes sociais, uma intervenção centrada em “dispositivos operativos de políticas sociais ou em projetos institucionais pré-fixados” e caracterizada por um conjunto de aspetos dos quais se destacam: o fundamento em automatismos de repetição; a focalização nos domínios objetivos das políticas sociais e institucionais; o distanciamento dos referenciais teórico-metodológico e ético-político do Serviço Social; a não vinculação aos projetos dos destinatários; a compartimentação

das histórias de vida em problemas sociais, perdendo a visão do todo; o encaminhamento para a norma sem a questionar e sem apresentar novas propostas, e, entre outros, a tendência para desenvolver uma intervenção casuística. Nestas práticas “os procedimentos tecno-burocráticos ganham primazia sobre a inovação, a criticidade e os procedimentos criativos, mutantes e articulados ao mundo da vida” (Andrade, 2001: 187-189). Poderia ainda acrescentar-se que ganham, também, primazia sobre uma racionalidade mais substantiva e profunda dirigida às visões do mundo, ao papel de função da profissão e às finalidades da intervenção.

Não se trata de «diabolizar» a introdução de tecnologias como suporte à intervenção, mas de rejeitar a sua «divinização», demonstrando como a sua introdução, quando deixa de ser de suporte e passa a ser formatadora da intervenção profissional, potencia de facto o carácter tecno-burocrático e instrumentalista dado ao agir do Assistente Social. Nota-se, ainda, que a introdução dos dispositivos tecnológicos tende para a formatação e submissão dos outros aspetos ao seu racional e às suas regras de funcionamento. Com efeito, é “sob o feitiço da razão instrumental que o Serviço Social desenvolve um certo tipo de ‘produção de conhecimento’ empírico a partir do qual as suas práticas são crescentemente entendidas como meios técnicos e funcionais. //Argumenta-se que o Serviço Social está a abandonar a abordagem holística para trabalhar com os clientes no sentido de se alinhar com a política dominante da gestão neoliberal do cuidado” (Webb, 2006: 7).

É neste sentido que também Jean Lavoué adverte que o Serviço Social consubstancia um jogo entre dois polos (a adaptação e a mudança) que se pode revelar fatal “se não estiver mais ao serviço da identidade do homem, mas unicamente ao da produtividade utilitarista” (1998: 146). Seguindo o mesmo argumento, Autès sublinha que “entre a relação instrumental com a técnica e a dimensão simbólica da ação do serviço social, abre-se todo um espaço de paradoxos (...) [assentes] no princípio da eficácia do social. //Se a técnica é indispensável, jamais dirá a verdade do que está em jogo no serviço social. Mesmo porque, não apenas as questões da verdade, mas também as questões do justo são convocadas para concorrer para a legitimação das intervenções. //É por isso que no serviço social (...) a competência nunca é uma simples questão de matriz técnica. Atualmente, com efeito, cada assistente social sabe que nas relações de trabalho entra também em jogo a sua pessoa” (2004 [1999]: 235). É um posicionamento deste tipo que aqui é largamente adotado.

Vicente de Paula Faleiros considera que nas sociedades contemporâneas o eixo central da atuação profissional já não está mais no direito, na sua concessão

e explicitação, mas no indivíduo e na sua situação particular, não no sentido de garantir esses direitos ou de o adaptar à norma, mas fundamentalmente “para que tenha algumas condições e, mais do que nunca, motivação para competir, por si mesmo, no mercado e gerar seus meios de vida” (2001: 315). Também Bouquet e Garcette referem que se passou “de um modelo psicorrelacional personalizado baseado na longa duração a uma intervenção assente no trabalho sobre o laço social e a inserção, que se faz a partir da elaboração de um projeto que contenha um contrato com a pessoa seguida e dos procedimentos de avaliação” (2005: 159). Neste desígnio, as principais formas tomadas pela prática profissional que têm sido objeto de análise, sobretudo na literatura anglo-saxónica, são a análise e gestão do risco; o managerialismo; a *evidence-based practice* e a *competence-based practice*, e, entre outras, a gestão do cuidado (Stalker, 2003; Dominelli, 2004; Parton, 2004; Mohan, 2005; McDonald, 2006; Webb, 2006).⁴⁰

Estes sentidos em que a prática profissional se tem metamorfoseado resultam do que Webb designa de movimento do empiricismo no Serviço Social e que se apoia em cinco fatores justificativos para o seu aprofundamento: 1) a defesa das intervenções de curto prazo, que tornando-se mais eficientes em termos económicos e de distribuição de recursos, entram em maior sintonia com a mudança de cultura nas instituições; 2) é reconhecida ao empiricismo legitimidade pela sua associação às ciências duras, designadamente às que estão próximas de uma abordagem positivista; 3) os modelos centrados na tarefa e na solução não são intelectualmente demasiado exigentes para os interventores; 4) o síndrome do ‘o que é que funciona?’ é atrativo porque faz sentido mediante realidades complexas; 5) os modelos baseados nos resultados encaixam na perfeição na vigente cultura da auditoria e da mensuração dos desempenhos (Webb, 2006: 124). Trata-se de um olhar pragmatista sobre a intervenção que se torna frequentemente muito apelativo perante a dificuldade que o Assistente Social tem de debelar a densidade das situações sociais com que é confrontado e

⁴⁰ De uma forma genérica, Webb designa estas novas formas assumidas pela prática como tecnologias do cuidado, entendendo-as como “uma emergente constelação de técnicas, métodos e aparatos do serviço social que se combinam no sentido da des-especialização dos interventores e da redução da sua autonomia profissional. Tipicamente as tecnologias do cuidado integram processos de expropriação de competências locais para sistemas abstratos, reorganizados à luz de métodos e conhecimentos técnicos. Na medida em que são instrumentos que vêm de cima para baixo [*top-down*] impõem ao serviço social um caráter de função, com os interventores como administradores de baixo nível que lidam, essencialmente, com a avaliação” (2006: 22).

de dialogar/negociar/regatear, de forma cada vez mais persistente, com gestores profissionais.

Vale a pena olhar com maior detalhe cada uma das formas tomadas pela intervenção que foram enunciadas. A análise e gestão do risco prende-se com uma visão da realidade social, e consequentemente profissional, já não centrada no direito e na garantia, mas no risco e na sua distribuição.⁴¹ O Assistente Social assume, então, muito mais um papel de analista das situações (como a proteção de menores, os comportamentos aditivos, o abandono escolar, a perda de habitação, etc.) em termos do risco que apresentam, calculando a partir daí a necessidade/capacidade de intervenção institucional. Associado a esta perspetiva da prática, Webb remete para os conceitos de actorialismo e de racionalidade calculista que transportam dos campos da finança, da matemática, da economia e da segurança, a preocupação com o cálculo e a previsão das situações de risco social (2006: 12-13). A orientação para a predominância deste tipo de análise, que é também uma postura, pelo Serviço Social é tão forte que Nigel Parton refere-se mesmo a uma crescente obsessão do Serviço Social com o risco (1996: 98).

É, de facto, a redução das garantias dos sistemas de bem-estar associada aos novos problemas sociais, ecológicos, financeiros, económicos e políticos trazidos pelo desenvolvimento de um capitalismo techno-global que colocam a questão da avaliação e gestão dos riscos, mais do que o atendimento às necessidades e a alocação de recursos, como tarefa saliente do Serviço Social. Mais do que uma preocupação com a proteção social, está em causa uma ilusão de evitamento do risco.⁴² Por outro lado, numa lógica de democratização dos riscos, entende-se que cada indivíduo se responsabiliza por gerir os seus próprios riscos e é capaz de assumir as consequências da sua eventual incapacidade (veja-se, a título de exemplo,

⁴¹ Na obra de referência de Ulrich Beck, *Risk Society* (1994 [1986]), a interpretação que se faz das sociedades contemporâneas é que são contextos em que a perceção do risco se tornou central, dando máxima importância à sua avaliação e cálculo de incidência. Nesta análise, o autor propõe o conceito de sub-política para explicar o processo pelo qual o Estado se vai subsumindo num processo de transferência e democratização dos riscos (que vão desde um nível macro a um nível micro e desde uma origem natural a uma origem humana) para os indivíduos que, por sua vez, passam a ter a responsabilidade de encontrar formas pelos seus próprios meios de os prevenir e deles se defenderem.

⁴² É preciso lembrar que um fenómeno crescente de desconfiança da sociedade, e designadamente dos poderes públicos, sobre a capacidade técnica e do *expertise* do Serviço Social, causada pela ocorrência de «tragédias sociais» sobretudo na área da proteção de menores, tem levado a que os próprios assistentes sociais se queiram escudar neste tipo de lógica avaliativa.

o estabelecimento de restrições à atribuição do subsídio de desemprego quando o mercado de trabalho está em franca retração). Nesta ótica, a gestão do risco coloca os profissionais num papel de assistir os indivíduos na gestão dos seus riscos pessoais, através de fórmulas burocratizadas de ação (Dominelli, 2004: 33). Torna-se, ainda, relevante perceber quem se torna merecedor ou não desta atenção profissional e, nesse sentido, olhar para os utentes em termos do perfil de risco que representam (Stalker, 2003: 227-228).

Quanto ao managerialismo, este é entendido como a crescente supremacia dos princípios da gestão aos campos da intervenção profissional. É a forma que tem tomado a reestruturação de serviços, sobretudo na esfera pública, no sentido de se tornarem mais orientados para o mercado. Socorre-se da avaliação de riscos e das abordagens baseadas na competência e na prova para regular o poder profissional sobre os seus utentes e as possibilidades de discricionariedade nas suas práticas. (Dominelli, 2004: 14, 284-285).

O managerialismo assume-se como a aplicação de um sistema burocrático à prática profissional. Um estudo realizado por Dominelli e Kahn sobre os resultados desta aplicação apresenta como aspetos positivos a consolidação de critérios de rigor para a prática profissional, a regulação dos requisitos mínimos em termos de qualificação e a responsabilização dos profissionais pelos seus atos e pela forma como fazem a distribuição dos recursos disponíveis. Entre os aspetos mais problemáticos desta forma de perspetivar a intervenção conta-se o facto de não se ter vindo a saldar num acréscimo de recursos e serviços para as populações mais necessitadas, numa maior capacitação das populações, numa libertação dos profissionais para a criação de práticas inovadoras no sentido da promoção de metodologias centradas no cliente e numa maior estabilização das práticas (in Dominelli, 2004: 14-15). Parece, então, que tal como vem advertindo Webb (2006) uma tal conceção contribui sobretudo para um processo de desprofissionalização das práticas, através da sua padronização.

A *evidence-based practice* e a *competence-based practice* inscrevem-se na lógica do managerialismo e apresentam-se como uma das tendências fortes da prática, não apenas no Serviço Social, mas também em outras áreas, como é o caso paradigmático das profissões da saúde. Inspirada nas correntes positivistas, a *evidence-based practice* preconiza a clara separação entre sujeito e objeto e a possibilidade de se estabelecer uma sistematicidade, objetividade e planeamento das práticas de forma prévia e generalizada a diversas situações (Webb, 2006: 14). Socorre-se da investigação como fonte produtora de guias de procedimentos, produzidos a partir da atividade de pesquisa e com pouco diálogo e participação dos profissionais de

terreno. Prosseguindo um objetivo de rigor e de cientificação da prática, em concreto, esta fórmula tende a funcionar como um «receituário» para a intervenção que retira ao profissional de terreno capacidade de reflexão, de criatividade e de inovação das práticas. Tentando ordenar uma realidade caracteristicamente desordenada e complexa, a *evidence-based practice* parece atender mais um fim de eficiência e racionalização dos serviços do que de compreensão empática dos utentes. Como refere Catherine McDonald, a *evidence-based practice*, não obstante ter um interesse estratégico na afirmação profissional do Serviço Social, se tomada como forma única para a prática estreita perigosamente os horizontes do desempenho e projeto para a profissão (2006: 155-170).

A *competence-based practice*, por seu turno, refere-se fundamentalmente ao movimento de transferência do modelo *fordista* para a prática profissional, ou seja, consiste numa tendência de proletarização do Serviço Social através da simplificação e da massificação de procedimentos. Trata-se de reduzir tarefas qualitativas complexas a procedimentos separáveis, quantificáveis e, portanto, passíveis de monitorização (Dominelli, 2004: 12-14, 59). Em detrimento de uma ação global, personalizada e unitária, a intervenção é olhada como processo, passível de ser decomposto segundo os princípios da divisão e especialização do trabalho (Aballéa, 2003 [2000]: 114). Esta padronização da intervenção consiste em mais uma peça no *puzzle* da aplicação de uma ultrarracionalidade instrumental, característica das sociedades contemporâneas, à intervenção do Assistente Social.

Por fim, a gestão do cuidado, que pode também ser designada por gestão do caso,⁴³ remete para a figura do Assistente Social como gestor de caso, com a atribuição de fazer o planeamento, a assessoria e a consultoria do cuidado nas diversas áreas sociais junto do utente. Esta prática preconiza que o profissional no seu desempenho prático deve pautar-se por uma série de indicadores de avaliação quantitativos que meçam a eficácia dos resultados obtidos e permitam avaliar a melhor prática para obter determinado resultado. Assim, o Assistente Social passa, antes de mais, a ser entendido como um especialista e processador de informação. A complexidade do real é reduzida por um processo de geração de dados superficiais no terreno (que não vão ao âmago das questões), fazendo emergir um assistente social administrativo (Webb, 2006: 141-150). Mais uma vez se denota a secundarização das dimensões mais relacio-

⁴³ Referindo-se ao mesmo tipo de abordagem à prática profissional, nos Estados Unidos a expressão mais utilizada é *case management*, ao passo que no Reino Unido se fala mais de *care management* (Webb, 2006: 146).

nais da prática profissional em nome de uma alegada eficácia e eficiência que os serviços não podem deixar de demonstrar.

Permanece a questão sobre a «bondade» destas abordagens à prática profissional do Assistente Social. Na verdade, tem vindo a tornar-se cada vez mais frequente assistir a uma reivindicação dos profissionais do terreno por diretrizes claras para a prática que os securizem e os auxiliem na luta jurisdicional cada vez mais feroz com outras profissões do social. A possibilidade de se escudarem em arquétipos de práticas que emanem guias de procedimentos decalcados de processos de investigação científica, e portanto supostamente mais rigorosos e verdadeiros do que outras fontes de conhecimento, alivia a ansiedade dos profissionais perante a densidade problemática das situações sociais e a tensão sobre a atribuição de *expertise* entre os diferentes campos profissionais. Que problemas levantam, então, estas abordagens à prática do Assistente Social?

Desde logo se verifica que o potencial apelativo destes formatos apresenta o reverso de afastar do terreno a reflexão crítica, o questionamento e a experimentação de novas práticas. Estes modelos impregnam, efetivamente, o Serviço Social de uma racionalidade instrumental que separa os produtores de investigação, logo de guias para prática, dos interventores e que atribuem aos critérios de eficiência, de eficácia e de otimização de meios o estatuto de finalidades da intervenção profissional e não de meios. A saliência dada às questões da objetividade, da clareza e do rigor acarretam mesmo, na prática, uma certa fuga e, por vezes, aversão ao subjetivo, ao emocional e ao qualitativo.

Para trás, neste processo, ficam as dimensões mais relacionais, compreensivas e holísticas do agir do Assistente Social e, por isso, se pode falar de uma desprofissionalização (Dominelli, 2004; Webb, 2006) ou de um perigo de esvaziamento do projeto ético-político da profissão (Andrade, 2001; Faleiros, 2001; Bouquet e Garcette, 2005) e da transformação do Assistente Social num gestor administrativo da política social. Com efeito, “a complexidade do social conduz a um empilhamento de dispositivos, de instituições e de novas funções que dilui a responsabilidade e conduz a um esmigalhamento sempre mais acentuado de especializações particulares. Este movimento põe em causa a qualificação global, a polivalência e, portanto, a capacidade de ação dos diferentes trabalhadores sociais” (Chopart, 2003 [2000]: 274).

Perante o aprofundamento destas tendências da prática profissional, vislumbram-se dificuldades no cumprimento do alerta de Thévenet e Désigaux de que “o futuro se jogará na capacidade dos assistentes sociais e seus empregadores (...) terem em conta o utente como o ator principal do acompanhamento social de que necessita e de o saberem colocar no centro das suas estratégias de inter-

venção social” (2006 [1985]: 119). Aponta-se, nesta linha, para a renovação das práticas do Serviço Social no sentido de um acompanhamento social individualizado que se adapte “à diversidade e heterogeneidade dos ‘novos’ públicos das regiões urbanas desfavorecidas (...)” (Bouquet e Garcette, 2005: 153). Mas será realista esta fasquia colocada ao Serviço Social numa sociedade em que a urgência da resposta aparece como antagonista da construção conjunta?⁴⁴

Parece, então, que esta civilização tecnológica em que o Serviço Social tem que atuar encerra um profundo paradoxo para a intervenção: ao mesmo tempo que se exige que as práticas apelem para a individuação e para a construção de narrativas e projetos de vida com os utentes, que estimulem a sua participação e se desenvolvam no sentido da autonomia, é passada uma mensagem de que o profissionalismo e o rigor na intervenção são dados por um objetivismo instrumentalista, ancorado em guias de procedimentos que rejeitam os aspetos mais subjetivos da intervenção. O objetivo é ativar, quando os lugares no mercado de trabalho escasseiam. Valoriza-se a rapidez na intervenção, quando as situações apresentadas apresentam uma cada vez maior complexidade de diagnóstico e de intervenção e uma maior necessidade de perdurabilidade do processo de ajuda. Desenvolvem-se planos de ação instrumentais (atribuição de determinado subsídio ou encaminhamento para determinado serviço ou medida de política), quando cada vez mais seria necessário questionar e repensar o «indivíduo-no-seu-contexto» e na realidade mais macro que o envolve. Nisto consiste o profundo desafio com que o Serviço Social é confrontado no dealbar de uma nova civilização tecnológica.

1.2.3. Implicações para a profissão de uma civilização tecnológica em turbulência

Como se demonstrou, a transição civilizacional que está a ser vivida pelo mundo moderno acarreta, também, profundas implicações para o Serviço Social. A racionalidade instrumental que se aprofunda num mundo de permanente aceleração da inovação tecnológica associada a um modelo de acumulação

⁴⁴ Autès refere que, no âmbito da proteção social, se assiste a uma tendência para que a lógica da construção da oferta se sobreponha à lógica de resposta à procura/necessidade. Isto confronta o Serviço Social com o paradoxo de produzir e ver produzido um discurso de elogio à personalização da intervenção e à escolha individual, quando efetivamente as respostas são padronizadas e não contam com a real participação dos indivíduos na sua construção (2004: 292).

capitalista exacerba fatores como a competitividade, a eficácia, a eficiência, o imediatismo, a quantificação, atribuindo-lhes estatuto de finalidades e fazendo com que toda a ação seja por eles pautada. Neste âmbito, as preocupações tão caras ao Serviço Social com a relação, o longo prazo ou a compreensão subjetiva são encarados como um afã sem qualquer sustentabilidade e justificação nos condicionalismos do novo mundo. A análise desta linha de pensamento leva Dominelli a constatar que, muitas vezes, o Serviço Social é olhado como parte do que tem funcionado mal na modernidade em termos da sua capacidade de lidar com questões como a pobreza, a desestruturação familiar, a delinquência, etc. (2004: 58).

Seguindo esta racionalidade, tem vindo a ser imposta ao Serviço Social uma lógica de gestão que “burocratiza a confiança” (Dominelli, 2004), faz reemergir do controlo, contratualiza a dimensão relacional, redefine a natureza dos interfaces entre os assistentes sociais/empregadores, assistentes sociais/utentes, utentes/Estado. Os assistentes sociais veem-se encurralados entre uma realidade social de crescente complexidade e exigência e um campo profissional acossado pela necessidade de demonstração de resultados e de rapidez na ação e, neste sentido, a burocratização da intervenção – com as suas *check-lists*, os guias de procedimentos e os protocolos para a intervenção – fornecem uma plataforma de segurança e defensiva para a sua intervenção. A contrapartida deste processo é uma forte limitação à sua autonomia e liberdade profissionais, a redução do espaço de intervenção ao nível micro (o elogio do construtivismo) e o estreitamento das possibilidades de desenvolver reflexão, contributos éticos e intervenções holísticas. Por isso, se pode afirmar, em uníssono com os mais salientes autores desta área, que a globalização implica para o Serviço Social uma redefinição da sua identidade, da sua missão e do seu projeto (Iamamoto, 1996; Payne, 1996; Faleiros, 2001; Bouquet e Garcette, 2005; Dominelli, 2004; Webb, 2006, entre outros).

O processo de desprofissionalização do Serviço Social, a que atrás se aludiu e que é inerente às mudanças analisadas, coloca, de acordo com alguns pontos de vista, a questão do perigo de desaparecimento da profissão, por se tornar numa prática desqualificada e de natureza fundamentalmente administrativa. Mas, de facto, se esta nova civilização em emergência, pautada pelo risco e pela incerteza e pelo ímpeto neoliberal, formata o Serviço Social, isso não significa que a profissão deva olhar para estas realidades e para sua própria transformação como uma inevitabilidade. Considera-se, desta forma, pertinente pensar antes de mais em termos dos grandes desafios que o novo mundo coloca ao Serviço Social, pois insiste-se numa ideia de que “o serviço social é uma profissão que

continua a valer a pena ter. Tem um reduto único como profissão responsável pela mediação do 'social', ou seja, de trabalhar nos espaços contenciosos entre as convenções sociais que guiam o comportamento dos indivíduos e a determinação para que orientem as suas vidas de acordo com os seus próprios interesses, quer eles sejam socialmente aceites ou não, e os problemas que as desigualdades sociais imprimem nas suas vidas. Os assistentes sociais têm a tarefa de ajudar os clientes a assumir a responsabilidade pelo seu comportamento individual ao mesmo tempo que também têm em conta as inadequações das configurações sociais em que eles estão inseridos" (Dominelli, 2004: 15). Como repensar, então, o Serviço Social neste novo contexto civilizacional é o que se pretende debater.

Frente a um mundo globalizado, o Serviço Social necessita de tornar-se capaz, por um lado, de intervir no sentido do aumento do compromisso comunitário, do enfraquecimento da atomização pelo estímulo ao associativismo e à cooperação, do fomento das organizações sociais e do combate à velha e nova exclusão social (Sarasola, 1998: 66) e, por outro, de construir esse coletivo com recurso a uma personalização da sua intervenção (Bouquet e Garcette, 2005: 155). O Serviço Social é, então, confrontado com a exigência de encontrar formas de combinar na sua intervenção o caráter universal dos direitos, de que não deve abrir mão, com a valorização da pessoa enquanto ser singular, posicionada numa sociedade de características individualistas, realizando uma ideia de justiça social e desenvolvimento pessoal. Estabelece-se, desta forma, uma ponte entre, o que Dominelli designa de, uma lógica moderna e uma lógica pós-moderna (2004: 230).

Com efeito, se é possível advogar que as tecnologias da informação e da comunicação abrem novas oportunidades para as camadas mais desfavorecidas da população, como por exemplo as pessoas com deficiência, isoladas ou com perda de autonomia, não se pode deixar de ter em conta, como observam com propriedade Bouchard e Ducharme, que a nova economia que estas propulsionaram cria novas categorias de pessoas desfavorecidas, impelindo para uma divisão entre inforricos e infopobres (2000: 131). Para além de lidar com os cidadãos excluídos das bases do contrato social, o Serviço Social é chamado a encontrar formas de responder às necessidades daqueles que, conforme os define Faleiros, não chegaram a reunir os pré-requisitos para integrarem esta contratação (2001: 322-323) e outros que, vale a pena acrescentar, abandonaram este pacto por o considerarem inválido e sem legitimidade nos tempos presentes.

Num quadro que aponta para uma ausência de projeto para a humanidade na penetração tecnológica no mundo, não obstante o aumento das condições

de conforto e de bem-estar, propugna-se que é fundamental repensar, à luz do dealbar do «novo mundo», os projetos de desenvolvimento para a humanidade, as formas de organização social, de redistribuição da riqueza, de integração social e de atribuição de papéis sociais ao indivíduo. Nesta reflexão o Serviço Social está, obviamente, profundamente implicado. A sua preocupação com o controlo do risco, a capacidade de prever e a formatação da incerteza, deve dar lugar, como propõe Stalker, a que o Assistente Social se assuma como um perito da incerteza, valorizando o “desenvolvimento de relações de confiança e respeito mútuos com os clientes, a produção de avaliações de risco de qualidade e a ousadia de trabalhar de forma criativa e inovadora” (2003: 228). Num sentido próximo, Marc-Henry Soulet (2004) propugna que o Assistente Social tem que aprender a agir num contexto de incerteza, mais do que defender-se dele.

De acordo com Iamamoto, a profissão está perante a necessidade de encontrar estratégias para responder a seis desafios fundamentais que se colocam: defender as conquistas sociais já alcançadas, nomeadamente no que se refere à manutenção do carácter público e universal das políticas sociais; aproximar-se às condições de vida e de trabalho das classes dominadas, encontrando formas de explicitar os seus interesses e necessidades e fazendo ouvir a sua voz no diálogo social; reforçar os direitos sociais, através da sua efetivação e relegitimação; investir numa cultura pública democrática, que evidencie o carácter estrutural de alguns problemas que afetam os utentes dos serviços e os coloque na agenda política como matéria de justiça social; participar na construção de uma nova cidadania, que contribua para a consolidação dos direitos já existentes e para a criação de novos direitos que respondam aos novos problemas e que estimulem a construção de uma relação inovadora entre o Estado e a sociedade civil, e defender a ampliação progressiva da esfera pública, no sentido de diminuir o fosso e as tensões entre excluídos e incluídos (Iamamoto, 1996: 15-16).

Na mesma linha, e talvez com um maior sentido da realidade vigente, também Faleiros enuncia um conjunto de desafios para o Serviço Social num mundo globalizado. Dos aspetos salientados, destacam-se a questão do financiamento das políticas sociais, que cada vez mais se transfere do setor público para o privado e de uma lógica de contribuições de trabalhadores, patrões e impostos para um fundo comum para uma lógica de contribuições individuais para fundos privados. Esta ideia de uma “política precária para uma economia da precariedade” poderá ser denunciada pelos assistentes sociais, que podem ainda zelar para que os espaços prevalecentes para a sua atuação aumentem de intensidade e qualidade no sentido da proteção dos direitos existentes (Faleiros, 2001: 333).

A questão da inserção e da gestão do não trabalho é um importante desafio para o Serviço Social e configura uma das responsabilidades mais complexas da profissão: aprofunda-se uma lógica de ativação nas políticas e de um mandato atribuído ao Assistente Social centrado na ideia de integração dos indivíduos no sistema produtivo, ao mesmo tempo que o mercado de trabalho se contrai, fragmenta e precariza barrando definitivamente o acesso a alguns segmentos da população. A gestão do não trabalho por parte do Assistente Social consiste no seu trabalho de envolvimento dos indivíduos em atividades laborativas (por exemplo, ações de formação) em troca de um benefício social sem que isso se traduza numa efetiva entrada no mercado de trabalho. Estas propostas de intervenção tendem a aparecer aos utentes de uma forma padronizada e com muito pouco espaço para a discussão/construção do projeto e ambições pessoais da pessoa em causa. Neste ponto, o Assistente Social não pode abdicar de realizar um real trabalho de capacitação e de (re)construção de projetos de vida com o utente, ao mesmo tempo que deve levar em conta uma análise estrutural dos problemas (Faleiros, 2001: 333-335).

Um outro aspeto é a tendência para a terceirização do social e do desenvolvimento das práticas no âmbito de projetos isolados. De facto, atualmente a lógica do projeto tende a substituir a ação social articulada, transparente e planeada, resultando numa fragmentação do social. Esta solução para a concretização no terreno das políticas sociais só pode ter resultados efetivos se obedecer a uma agenda política clara e assumida pela esfera pública em articulação com a sociedade civil organizada. Em simultâneo, é importante que as organizações não públicas, mas com responsabilidades na execução das políticas, constituam estritos canais de articulação que lhes permitam a transferência e otimização de recursos (Faleiros, 2001: 335-336).

O movimento de uma nova divisão técnica no trabalho social que separa os níveis da gestão dos níveis da intervenção, com o objetivo de promover o funcionamento eficiente dos serviços, cria duas esferas do social: a da gestão e a da intervenção. Este modelo atribui ao profissional do terreno apenas as tarefas de execução urgente e imediata dos pedidos, deslocando para profissionais de retaguarda a gestão dos *dossiers*, dos fluxos de atendimento, do controlo dos procedimentos e da alocação de recursos. Tal forma de funcionamento pode empurrar o Assistente Social para se manter num nível da mera resposta imediata, até porque a pressão de pedidos sobre os serviços é cada vez maior, mas pode também ser utilizada no sentido de capacitar os profissionais mais imiscuídos no terreno para a experimentação de práticas inovadoras e adaptadas às características locais das populações (Faleiros, 2001: 336-337).

A insistência numa ideologia que responsabiliza individualmente as pessoas pelas situações em que se encontram coloca, como aliás já se referiu, problemas ao Serviço Social. De facto, cada vez mais se valoriza um olhar para os indivíduos em termos da sua aptidão ou inaptidão para a integração no mercado e na sociedade, partindo-se do pressuposto que, uma vez na condição de «apto», é da responsabilidade individual prosseguir uma trajetória de inclusão. Esta abordagem menospreza os fatores estruturais na avaliação das situações sociais que se apresentam aos serviços e não tem em linha de conta os «becos sem saída» em que os indivíduos muitas vezes se encontram. Neste domínio cabe ao Serviço Social zelar para que, no mínimo, todos os indivíduos desenvolvam capacidades para poderem encarar em condições de igualdade a precariedade e incerteza do mercado e para que possa ser estimulada a criação de espaços de promoção de iniciativas locais, dando protagonismo e autonomia ao indivíduo, mas num contexto de possibilidades para a sua realização (Faleiros, 2001: 337).

O estímulo à construção e consolidação de parcerias é outro dos aspetos críticos para o Serviço Social nas sociedades contemporâneas. Esta articulação entre serviços e instituições inclui entidade públicas, privadas e do terceiro setor e tem o propósito de garantir que o processo de descentralização da execução de medidas de política não se traduz numa transferência para a esfera privada de responsabilidades do Estado. A constituição de parcerias visa assegurar o envolvimento de todos, o alargamento da participação da sociedade civil e a explicitação de interesses e projetos. O Assistente Social chama, desta forma, a si o importante papel de se constituir como *pivot* de tais relações de parceria (Faleiros, 2001: 338).

A questão da divisão de tarefas entre a gestão e a execução, o planeamento e a intervenção, acarreta também um apagamento da natureza política de certos tipos de intervenção, fazendo subsumir os espaços de reivindicação de direitos e de luta por melhores condições de vida em balcões de distribuição de respostas e de prestação de serviços. Este processo é visível, sobretudo, nas instituições de enraizamento comunitário. A este propósito, um desafio para o Serviço Social é evidenciar o caráter não contraditório entre a prestação de serviços e a participação e politização. A articulação entre estas dimensões posta em evidência contribui para a clarificação das forças e interesses em presença (Faleiros, 2001: 339).

O alerta, feito por Faleiros, para a necessidade de descolonização dos serviços significa que o Serviço Social deverá resistir e contrariar o processo de burocratização e de managerialismo em que ficou imerso, recentrando-se na importância da construção da relação, no estabelecimento de uma proximidade com o utente e no desempenho do papel de mediador com os serviços e os poderes instituídos.

Para isso, não pode abdicar do rigor da sua intervenção, mas deve afastar-se dos modelos tecnicistas e instrumentais que colocam a parafernália metodológica e procedimental à frente dos referenciais éticos e substantivos para a intervenção. Nesta perspetiva é atribuído poder efetivo à população utente do Serviço Social (2001: 339-341).

Por fim, um último desafio apontado para o Serviço Social é o da articulação entre redes, território, cultura, informação e protagonismos do utente. Em suma, cabe ao Assistente Social assumir o seu papel de mediador e ter sempre uma visão do «indivíduo-no-seu-contexto» social, económico, político, cultural... Em termos de análise, o Assistente Social procura ser capaz de situar as questões e produzir articulações entre os níveis micro, meso e macro, percebendo as reciprocidades e interdependências existentes entre eles. Esta compreensão ganha legitimidade se compartilhada e também contar com os pontos de vista do utente. Neste âmbito, é importante que o Assistente Social aprofunde a sua capacidade de constituir e trabalhar em redes que se constituam como fluxos de partilha de informação, de recursos, de pontos de vista e de metodologias de trabalho (Faleiros, 2001: 341-346).

A aceitação deste conjunto de desafios para a profissão deixa clara a posição de que na entrada no século XXI, e enfrentando as pressões managerialistas para um «finalismo técnico e metodológico», o Serviço Social não pode abdicar da sua natureza política, quer enquanto campo de intervenção, quer enquanto escopo de olhar sobre o mundo. Este imaginário político coloca-se quando a profissão se reafirma na defesa de um ideal de justiça social, democracia e realização do potencial individual. O conceito de cidadania inclusiva, tal como proposto por Mohan, configura uma proposta interessante para o repensar do Serviço Social nas sociedades contemporâneas porque, precisamente, contempla esta preocupação com o individual, mas inserido num contexto local e global que o influencia e condiciona, e não abdica de uma proposta de projeto societário e de defesa de direitos universais (2005: 245).

De facto, parte da resposta que tem sido encontrada para enfrentar os novos desafios colocados ao Serviço Social passa pelo exacerbamento analisado da vertente tecnicista da profissão, conduzindo-a para uma atuação ascética e desprofissionalizada, em paralelo com uma excessiva focalização no nível micro de análise e de intervenção, que, com uma inspiração marcadamente construtivista, concentra a atuação e as expectativas no campo individual negligenciando os fatores estruturais e contextuais dos sistemas de ação. Ao arrepio destas soluções, advoga-se a necessidade de adotar um novo paradigma para o Serviço Social que, sem deixar de ser funcionalmente fiável, forneça um quadro de re-

ferência eticamente válido para o mundo contemporâneo. É preciso sublinhar que “enquanto a micro-prática o serviço social acolhe a inclusão, a diversidade e a celebração do local e das práticas quotidianas como focos de ação, o Estado-nação pratica a exclusão (...). Mais do que expor os males da modernidade e a corrupção dos valores do Iluminismo, o serviço social pós-moderno tratou de camuflar os comportamentos mais sinistros do capital global, na pior das hipóteses, e, na melhor, qualquer noção de moralidade, de ética e de bem-comum” (Noble, 2004: 301-302).

A alternativa, não só para o Serviço Social mas com muita importância neste domínio de atividade, aponta, assim, para o aprofundamento da ação política, tal como entendida por Arendt (2001 [1958]), para o estímulo ao movimento da tecnologia profunda, como aponta Winner (2003), e para a ideia de que o desenvolvimento se faça seguindo um princípio da precaução e da responsabilidade, comprometido com as consequências que poderá gerar à escala planetária e para as gerações futuras, seguindo a inspiração de Martins (1998) e Jonas (1984 [1979]). A este propósito ressalta-se, ainda, a visão convivencial da tecnologia, proposta por Ivan Illich (1976 [1973]), que defende que o avanço tecnológico deverá prosseguir em prol de toda a coletividade e não apenas de uma elite especializada. A humanidade é colocada perante a necessidade de caminhar no sentido da instituição de uma ética global que reduza as dependências do mercado, rejeite a escravidão das necessidades e preconize uma relação mais responsável com o ambiente. Nesta esteira, Faleiros defende que é necessário questionar a eficácia das tecnologias avançadas para pensar na felicidade e nas tecnologias adequadas (2002a: 76). Esta postura de questionamento e de rejeição de inevitabilidades deverá, do ponto de vista aqui defendido, ser parte integrante do Serviço Social do século XXI.

Desta forma, no seio de uma sociedade informacional, que é antes de mais uma economia informacional, a possibilidade de constituição de uma sociedade convivencial, no sentido de Illich (1976 [1973]), não poderá descurar, como se tem vindo a analisar, aspetos como o direito ao trabalho, o respeito e promoção do pluralismo cultural, a justa redistribuição, o sistema económico harmónico com o sistema social, o acesso universal à satisfação das necessidades básicas, o desenvolvimento de formas de democracia direta e participativa, e as políticas ativas no sentido da proteção social e ambiental.

Nesta perspetiva, o Serviço Social tem a responsabilidade de ser o garante de acesso à plena cidadania por parte dos segmentos mais vulneráveis da população (Dominelli, 2004). Reforçam-se, por esta via, as visões do Serviço Social com um renovado espírito de missão que saiba burilar o interface entre o político e

o técnico e que assuma também a responsabilidade de funcionar como uma voz de consciência da sociedade, mesmo porque, mais do que outros profissionais, os assistentes sociais ocupam uma posição privilegiada para perceberem o que deve ser denunciado (Bouquet e Garcette, 2005: 157; Dominelli, 2004: 232). Assim, o Serviço Social não deve abdicar de ser uma profissão propositiva, e não meramente executiva, e de ter um papel ativo na concepção das medidas de política que é chamado a administrar (Iamamoto, 2001 [1998]: 20-21).

Assumindo como núcleo central do trabalho do Assistente Social a relação entre o indivíduo e a sua *entourage* social, política, econômica, cultural e ambiental, Dominelli propõe um conjunto de onze princípios que considera fundamentais para o Serviço Social contemporâneo. A saber: estabelecer relações contextualizadas que tenham em conta os níveis micro, meso e macro da intervenção; saber lidar, assumindo-as, com a incerteza e a ambiguidade; reconhecer a natureza interativa da relação entre profissional e utente; assumir como referencial para a ação os direitos humanos e a cidadania; compreender a multiplicidade e a fluidez da identidade humana; conhecer e trabalhar no sentido do desmantelamento das dinâmicas de opressão; ser capaz de lidar com a complexidade e subtileza das questões do poder; trabalhar no sentido das forças dos utentes, não descurando as suas fraquezas; reconhecer as diferenças e celebrar a diversidade como parte do seu referencial; abordar o outro, incluindo os utentes, como sujeito de conhecimento, e compreender as repercussões, quer emocionais quer intelectuais, do trabalho desenvolvido (Dominelli, 2004: 252).

Na entrada de uma nova civilização tecnológica, centrada na produção e sem oferecer certezas e garantias, a demanda para o Serviço Social trata-se, sobretudo, de subverter a lógica da aceleração competitiva e produtivista aplicada ao social, olhando o sujeito-no-seu-contexto de uma forma holística, que equaciona os condicionalismos colocados por fatores políticos, econômicos e sociais e que rejeita uma ação centrada no reduto do individual e com uma excessiva atitude voluntarista sobre a sua capacidade de ação/agência. A perspectiva do *empowerment* continua, e cada vez mais, a ter um lugar central no referencial dos assistentes sociais para a ação, mas dá definitivamente mostras de necessitar de ser assumida também nas suas esferas estruturais e coletivas e não como um mero trabalho individualizado. Caso contrário, o Serviço Social estará a contribuir para um aprofundamento do fenómeno do individualismo e isolamento societários e para uma excessiva transferência de responsabilidade/culpabilização pelas vulnerabilidades sociais para os ombros dos indivíduos singulares, pois, nesta lógica, uma vez capacitado, depende da vontade do indivíduo prosseguir uma trajetória de inclusão. Com uma tal postura, o Serviço Social estaria, ele

próprio, a contribuir ativamente para o desmantelamento e o minar do laço social que lhe deu espaço de profissionalidade.

Contrariando essa possibilidade, o Assistente Social poderá pugnar para ver, assim, sublinhado o seu papel de protagonista político na ação/reflexão sobre a sociedade. Como se viu ao longo deste capítulo, tais são as propostas contidas nas mais recentes análises de autores como Faleiros (1996; 2001), Dominelli (2004), Bouquet e Garcette (2005) e Webb (2006) que remetem também para a rejeição de um pensamento único e de inevitabilidade sobre as sociedades e para o estímulo ao desenvolvimento de uma perspectiva crítica no seio do Serviço Social. No difícil caminho por entre as turbulências da atualidade, o Serviço Social deverá, em suma, insistir na sua capacidade de sonhar, de resistir (Iamamoto, 2001 [1998]) e de imaginar novas práticas, combinando idealismo e realismo (Dominelli, 2004) ou, por outras palavras, reinventando a utopia sem perder os pés no presente (Faleiros, 2001).

Síntese

O mundo está em profunda mutação: das alterações climáticas ao problema da água; dos riscos dos organismos geneticamente modificados à comercialização dos transgénicos, da mediatização do mundo e da vida e sua transformação em entretenimento ao agravar das desigualdades entre ricos e pobres, da obesidade como doença de um novo estilo de vida emergente à diversidade de cancros originados pelas «vivências de risco» a que os indivíduos estão sujeitos – todos são problemas que, ou advêm do crescimento descontrolado de um capitalismo tecnológico, ou que se tornaram visíveis por via desse mesmo modelo económico-político-social, sem que pareça ter-se gerado uma vontade efetiva de os minorar ou resolver.⁴⁵ Em paralelo, com estas questões, verifica-se um florescimento ímpar do empreendimento humano, que invade domínios da natureza e da criação julgados inacessíveis num passado recente. Com efeito, assiste-se um crescimento da riqueza sem precedentes e um aumento da expectativa sobre a capacidade humana de solucionar os novos problemas emergentes.

O modelo societário de base tecnológica e capitalista, que se analisou e que, como se viu, está em pleno aprofundamento, tem extensas repercussões nas mais diferentes esferas da vida social e individual. O aprofundamento da exploração capitalista, aliada às inéditas potencialidades do desenvolvimento tecnológico, proporcionou um ritmo de produção desenfreado que quebrou o elo existente na modernidade entre crescimento da produção e crescimento do bem-estar. Faz parte da própria cultura da competitividade e da eficiência a procura do máximo lucro possível, tornando-se este objetivo, a par com o desígnio para um certo tipo de inovação, os principais fins da própria organização social.

Neste sentido, novos paradoxos se apresentam ao mundo contemporâneo. Desde logo, a inovação e a riqueza aumentam sem que diminuam, e pelo contrário até aumentem, as desigualdades, sem que resolva o problema da pobreza severa e sem que a precariedade profunda seja atenuada. Um segundo paradoxo prende-se com o facto da ideologia dominante ao nível da esfera produtiva tender para uma redução do desperdício ao mínimo, em termos de recursos humanos, de tempos de execução, etc.,⁴⁶ ao mesmo tempo que na esfera do

⁴⁵ Para aprofundamento destas questões, veja-se Hermínio Martins e José Luís Garcia (org.s) (2003), Hermínio Martins (1998; 2000; 2011), José Luís Garcia (2004, 2006, 2010) e Helena Mateus Jerónimo (2006, 2010).

⁴⁶ Veja-se a este propósito princípios como a *lean production*, o *just in time* ou o zero defeitos (Antunes, 1999; Castells, 2000 [1996], entre outros).

consumo se pratica o elogio do desperdício irresponsável que põe em causa um equilíbrio sustentável, quer em termos ecológicos, quer em termos de distribuição de recursos.

Estabelecem-se, assim, as bases para o enfraquecimento do pacto social em que se alicerça a ideia de Estado-Providência e que marcou os «30 gloriosos anos» da modernidade. A esta situação não é alheio o fenómeno de crescente individualismo que se faz sentir no mundo contemporâneo, em que os indivíduos se sentem sós, mesmo quando integrados numa multidão. Este individualismo, associado às condições de incerteza da contemporaneidade, à competitividade desenfreada e, entre outros, à imposição de uma racionalidade ultrainstrumental, faz emergir novas formas de exclusão social e ameaça a própria ideia de laço social. Coloca-se a questão sobre que sociedade é possível no dealbar de uma civilização tecnológica.

A grave situação de crise económica, financeira, energética e alimentar que atravessa a atualidade coloca em evidência os paradoxos da civilização tecnológica e parece querer anunciar alguns focos de insustentabilidade do modelo. A realidade contemporânea, que é lida neste trabalho como profundamente crivada pelo fenómeno tecnológico, ao apresentar como fatores dominantes a questão da inovação, da competitividade e da rapidez, admite a criação de situações, como a que atualmente se vive, de em simultâneo ocorrer excesso e carência, abundância e escassez, controlo de produção e descontrolo das suas implicações.

A este propósito basta olhar para o que ocorre hoje com a distribuição da riqueza, dos lucros e dos bens; com a crise imobiliária, em que existe uma disponibilidade de *stock* mas uma impossibilidade de acesso por parte dos cidadãos, em que há dinheiro, mas não está disponível, em que se criou uma expectativa de acesso a um estilo de vida que parece agora impossível de manter; com a crise de cereais, em que após um longo período de controlo das quotas de produção e perante uma crescente capacidade produtiva se assiste hoje a um período de carência e escassez; a nova crise petrolífera que vem demonstrar que, malgrado a capacidade humana, não foi ainda possível ultrapassar a limitação da dependência de um combustível único e não-renovável, com os resultados a que se assiste; e, por fim, a profunda crise financeira, que tem vindo a tornar evidentes os limites do atual modelo de desenvolvimento. A este cenário juntam-se as gravíssimas questões ambientais de que é possível destacar, de forma não de todo exaustiva, o aquecimento global e o problema da água.

Estes fenómenos redundam em problemas sociais e de sustentabilidade de um certo pacto social. Com efeito, como alternativa à racionalidade ultrainstrumental

em torno da qual se tem vindo a organizar o mundo contemporâneo não parece surgir uma nova racionalidade social que lhe sirva de contraponto. As propostas que parecem estar em discussão e concretização resumem-se, fundamentalmente, a uma aplicação direta dos princípios da primeira à esfera da segunda. Considera-se, por isso, ser importante repensar, à luz das metamorfoses do laço social, que possibilidades se apresentam para responder aos novos e velhos problemas de pobreza, exclusão, desigualdade e injustiça sociais. Findo o tempo das grandes identidades coletivas, será necessário «reinventar um social» que não seja a-social, isto é, que não recorra insistentemente a um individualismo feroz e competitivo que faça o elogio da autossuficiência e da autorresponsabilização. Uma tal ideologia é, em si mesma, ameaçadora dos pilares fundamentais da vida em sociedade.

Verifica-se, em suma, que o «novo mundo», criado sob o impulso da revolução tecnológica, ou terceira revolução industrial, tem vindo a apresentar-se na forma de um exacerbamento da competitividade, do elogio ao individualismo, de um crescimento da flexibilidade, de uma maior mutabilidade das realidades, de uma constante aceleração do tempo e compressão do espaço e de uma nova forma de se encarar a vida social, a cidadania e as relações com o próximo, ameaçando o pacto social. Num novo contexto, desta forma configurado, o Serviço Social, como profissão interventiva e como área de conhecimento sobre e do social, vê-se confrontado, questionado e desafiado com novas exigências.

Efetivamente, olhar o Serviço Social contemporâneo remete para a constatação de um campo profissional e académico acoissado por dois tipos de problema que o parecem comprimir. Por um lado, e apesar de ser uma profissão antiga que se vê plenamente instituída e reconhecida com a consolidação dos estados de proteção social (pelo menos no que se refere ao que genericamente se pode designar por mundo ocidental), parece ser um campo que ainda procura a sua identidade e que não está seguro do seu lugar no domínio das Ciências Sociais. Por outro lado, a profissão nos seus modos de agir, nos pilares que a sustentam e nas razões que lhe dão fundamento apresenta-se profundamente revolucionada e abalada pelas mutações do tempo presente.

Sob a égide da instituição dos estados de bem-estar modernos, o Serviço Social encontrou em definitivo o seu lugar na divisão social do trabalho, mas transformou-se, concomitantemente e de forma gradual, numa peça da engrenagem burocrático-administrativa dos sistemas públicos de aplicação e execução das medidas de política e proteção social. Esta fortíssima tendência tem, em muitos contextos, feito com que o Serviço Social se confunda com uma atividade de gestão administrativa e tecnocrática do social que encontra como base para o seu desempenho profissional enquadramentos legais, mais do que axiológicos

ou teóricos. Este excesso de burocratização, aliado à ultrarracionalidade instrumental do mundo contemporâneo, drena a profissão de conteúdos substantivos e conduz a um processo que se conceptualizou como «finalismo metodológico», pois, mais do que a pessoa, a relação, a construção de narrativas e a conscientização de direitos e valores, passam a interessar na prática profissional as técnicas de diagnóstico, de planejamento e avaliação, os níveis de eficiência e eficácia alcançados e o número de respostas atribuídas.

Recrudescer na prática profissional as abordagens da análise e gestão do risco, do managerialismo, da *competence-based* e *evidence-based practice* e da gestão do cuidado. Todas estas tendências desenvolvem uma teia procedimental que o profissional no terreno deve seguir, que se pressupõe testada e eficaz e que transmutam os meios em fins e confundem os fundamentos da profissão. Fala-se de finalismo metodológico precisamente porque se verifica que o cumprimento do método passa a adquirir estatuto de fim e resume o que de mais importante é tido em conta nas práticas profissionais. Neste enquadramento, cabe questionar se o Serviço Social apresenta condições para se constituir numa das forças ativas para o necessário repensar da questão social e para o refundar de um novo pacto societário.

Considera-se que um dos principais desafios para o Serviço Social na transição civilizacional em que se encontra é, justamente, o de se constituir como uma alternativa, em termos de visão teórica e prática interventiva, pautada por princípios éticos e por um olhar responsável sobre o mundo que cruze os níveis macro, meso e micro na ação e na reflexão e não esqueça a singularidade individual. Em uníssono com Dominelli, propugna-se que “o serviço social está a passar por um tempo turbulento. Necessita de uma nova visão que equacione a cidadania ativa para as pessoas mais pobres – uma cidadania de iguais que requer mudanças pessoais e estruturais na ordem social existente. As presentes tecnologias da governamentalidade produziram um enorme desperdício de talento humano e causaram um enorme sofrimento. Estas formas de fazer têm que ser substituídas por outras enraizadas na igualdade entre pessoas que partilham recursos, se tratam mutuamente com dignidade e que respeitam os recursos físicos e sociais da Terra como uma herança de todos e cada um dos indivíduos e comunidades do planeta. Esta é a base da nova visão capacitadora do serviço social” (2004: 253).

Neste contexto, julga-se pertinente a tentativa de compreender como é que a «massa crítica» da profissão, entendida como o conjunto dos assistentes sociais que produz reflexão sobre a profissão e a sua prática e tem capacidade de influenciar o corpo profissional, se posiciona perante tais questões, com os desafios e dilemas que acarretam para a intervenção.

Capítulo 2

Narrativas Profissionais: Identidades, Fazeres e Espaços de Intervenção

A tentativa de compreensão do que é e de como se configura o Serviço Social contemporâneo não pode nunca estar desligada da análise dos grandes eixos caracterizadores da atualidade e que têm implicações para a profissão. Tendo traçado o pano de fundo societal em que estas questões se enquadram e os grandes eixos problemáticos que se colocam hoje à profissão (Capítulo 1), importa agora partir da análise das narrativas dos assistentes sociais entrevistados tentando perscrutar as suas identidades profissionais, nas suas eventuais reconfigurações, e a evolução/revolução nos campos de prática do Serviço Social.

Assim, discute-se no primeiro ponto a identidade profissional, partindo das conceções de profissão expressas, sua evolução histórica e movimentos de renovação intrínsecos ao corpo profissional, faz-se, por fim, a análise interpretativa do lugar das dimensões mais ético-valorativas e das dimensões mais técnico-procedimentais no Serviço Social do tempo presente. Nesta digressão, há ainda lugar para a discussão dos espaços ideológicos e científicos constituintes da profissão.

O segundo ponto tem uma intenção de concretização da discussão, debruçando-se sobre a questão das especificidades do Serviço Social, das suas funções atribuídas e desejadas e dos campos de trabalho em que a profissão atua. A compreensão do que é próprio do Serviço Social, da forma como se materializa em afazeres e dos campos em que se operacionaliza, suportam o conhecimento das identidades profissionais dos assistentes sociais em marcha no século XXI.

Este capítulo pretende, desta forma, trabalhar, a partir dos discursos recolhidos, os fundamentos sobre o que é o Serviço Social, como é vivenciado no mundo contemporâneo e que tipo de desempenho se propõe preconizar. Considera-se que a análise de trinta entrevistas realizadas plasmam o quadro de referências em que se movem a maior parte dos assistentes sociais portugueses.⁴⁷

⁴⁷ Para mais detalhes sobre a recolha empírica *vide* as *Notas Metodológicas* no final do livro.

2.1. Concepções e identidades profissionais do Assistente Social

Analisar as formas como a profissão se concebe nas sociedades hodiernas não dispensa uma referência à sua identidade e ao modo como os profissionais se olham, encaram as evoluções na profissão e desenvolvem concepções sobre o Serviço Social hoje e a sua projeção para o futuro. Importa, por isso, refletir e analisar as trajetórias da profissão e os aspetos mais significativos do seu processo de afirmação, os debates ainda em presença sobre a natureza deste campo profissional e, por fim, o lugar para as racionalidades instrumental e substantiva no seio do Serviço Social.

O Serviço Social como profissão em estado de permanente crise da identidade, como já foi apontado por diversos autores (Ander-Egg, 1996 [1992]; Payne, 1996; Faleiros, 1997; Clark, 2000; Netto, 2001 [1992]; Wong, 2001; Glaser, 2001; Autès, 2004 [1999]; Fargion, 2008, entre outros), necessita de ser escrutinado à luz dos percursos já realizados pelo corpo profissional e das novas condições existentes no mundo contemporâneo.

A abordagem às identidades profissionais dos Assistentes Sociais afigura-se como uma tarefa relevante para a discussão dos fundamentos da profissão no contexto atual. Não sendo possível assumir a identidade profissional do Assistente Social como algo de unívoco, unidirecional, com delimitações precisas e estático, entende-se que a(s) identidade(s) será(ão) o conjunto de traços comuns que agregam, fecham, produzem sentimentos de pertença e autorizam a que se distinga entre os elementos que fazem parte desse conjunto e os que lhe são exteriores.

Trata-se, antes de mais, da tentativa de aproximação ao tema do que é o Serviço Social, recorrendo a uma abordagem reflexiva que dê conta e integre elementos-chave inerentes à profissão como a sua diversidade de práticas e campos de intervenção, a complexidade com que sempre se confronta na sua *praxis*, a evolução e as diferentes concepções em presença sobre a profissão e o modo como tem vindo ou não a incorporar as novas categorias emergentes deste tempo de “superação da modernidade” em que o próprio Serviço Social se insere.

Sem ter a pretensão de chegar a uma conclusão final sobre o que é a identidade do Serviço Social, até porque tal projeto apontaria para um trabalho mais específico sobre o tema, propõe-se a análise e discussão de alguns aspetos que se consideram críticos para o pensamento sobre a profissão hoje. Qual o processo histórico da profissão? Que evoluções e que momentos-chave se lhe reconhecem? Como é que o Assistente Social se percebe enquanto profissional? Como se posiciona a profissão? E que propósitos apresenta? Eis, algumas das questões que

este ponto irá tentar tratar a partir da análise dos discursos produzidos pelos assistentes sociais entrevistados.

2.1.1. A evolução das visões da profissão: conservadorismo, renovação e ideologia no caminho do Serviço Social clássico ao alternativo

Na tradição inaugurada por Mary Richmond, em 1917, com o *Diagnóstico Social*, a prática do Serviço Social demarca-se definitivamente das formas de intervir não profissionais, consolidando-se como profissão institucionalizada.⁴⁸ Os assistentes sociais sentem a necessidade de afirmar o seu profissionalismo, desenvolvendo nesse caminho formas de agir mais rigorosas e sistematizadas. Esta obra seminal de Richmond, que continua a constituir uma referência-chave para quem queira conhecer o Serviço Social, trata disso mesmo – de propor um conjunto de procedimentos organizados para o agir profissional, sistematizar a intervenção, rejeitar o senso comum como guia para a ação e aprofundar um processo de “cientifização” da prática profissional.

A lógica de trabalho social proposta nesta obra insere-se naquilo a que se convencionou chamar de «Serviço Social clássico» e que pode ser situado no período que medeia entre a institucionalização da profissão (inícios do século XX) e as décadas de 60 e 70 do mesmo século (momento em que alguns movimentos de renovação ganham vigor), em que surge um pouco por toda a Europa e nos Estados Unidos um questionamento ao *establishment* não só ao nível do Serviço Social, mas também ao nível da organização social em geral. Esta abordagem é fundamentalmente centrada no caso e almeja propósitos de adaptação do indivíduo ao meio e de racionalização dos recursos e dos processos de intervenção.

Hoje os profissionais percecionam esta visão como conservadora, assistencial, discricionária e promotora de relações de dependência entre Assistente Social e respetivo utente, mesmo porque os processos de intervenção são protagonizados por assistentes sociais enquanto «agentes do bem» e guias do percurso dos utentes, numa perspetiva moralizante e ainda caritativa:

⁴⁸ Apesar de se argumentar que este marco se insere no âmbito do processo de afastamento do Serviço Social das formas filantrópicas e caritativas de ação social, é preciso notar que a obra de Mary Richmond foi produzida no âmbito das atividades desenvolvidas na Charity Organization Society que desenvolvia uma ação de caráter assistencial preconizada pela Igreja.

“éramos vistas como as damas da caridade, muito boas pessoas.” (PC1)⁴⁹

“ [perspetiva] do assistencialismo, da confusão entre o direito e a esmola” (PC4)

Malgrado as tentativas de rutura do Serviço Social com práticas não profissionais, esta perspetiva continua a ser devedora de uma conceção da profissão como

“uma prática próxima, que vinha do tempo da pré-história, que vinha do tempo digamos da Idade Média, da proteção e, portanto, o Serviço Social era algo evolutivo desse tipo de práticas” (PC7)⁵⁰

Deste ponto de vista, e na esteira da discussão encetada por Flexner sobre se o Serviço Social poderia ou não ser uma profissão (1915 cit. in Henriquez, 1999: 77-79), ainda hoje parece ser discutível se se está perante uma profissão de pleno sentido ou apenas de uma prática profissionalizada. Flexner, aliás, argumentava que o facto do Serviço Social se assumir como mediador entre diferentes domínios profissionais e se operacionalizar em diferentes campos de intervenção, tornando o seu objeto vago e difícil de especificar, constituíam óbices ao seu reconhecimento enquanto profissão (2001 [1915]: 160-162). Pode, porém, considerar-se que se trata de uma profissão a partir do momento em que se refere a uma prática que exige uma formação especializada específica de nível superior, que corresponde a um trabalho reconhecido e que se distingue de outros, que se integra no movimento societário geral de criação de grupos ocupacionais, que tem um papel social atribuído e reconhecido publicamente, que lhe é imputado um sistema de valores aceite e com responsabilidade moral, que corresponde às expectativas atribuídas e que é genericamente olhada como competente e eficaz (Payne, 1996: 156-157). Parece, ainda assim, perdurar na própria formação um sentimento de inespecificidade epistemológica do Serviço Social que acabaria por redundar numa posição de subalternidade deste campo:

⁴⁹ A codificação das entrevistas realizadas foi feita tomando como referência os três subgrupos constituintes da amostra: para o subgrupo da produção científica o código utilizado foi PC; para o subgrupo dos interventores reflexivos o código atribuído é IR, e, por fim, para o subgrupo dos decisores políticos o código é DP. À frente de cada um destes códigos indica-se o número da entrevista. Para os detalhes da constituição da amostra consulte-se as *Notas Metodológicas*.

⁵⁰ Malcolm Payne refere que, embora se possa argumentar que as origens do Serviço Social se encontram na época medieval, uma tal análise peca pelo etnocentrismo, pois se se afigura adequada para o contexto Europeu, não é de todo explicativa do Serviço Social noutros contextos, designadamente, do chamado terceiro mundo (1996: 19-20).

“éramos preparados para ser uma espécie de para-médicos e para-juristas.” (PC1)
 “o espaço de trabalho do Assistente Social era um espaço muito subalternizado relativamente às outras profissões.” (DP8)

Pode, então, dizer-se que a conceção clássica do Serviço Social referida pelos entrevistados se identifica com a visão individualista-reformista de que Malcolm Payne fala a propósito das visões da profissão (1996).⁵¹ Trata-se, desta forma, de uma prática profissional centrada no indivíduo, visando a sua adaptação ao meio e, consequentemente, lidando com as disfunções individuais com vista à coesão com o meio envolvente. Em termos de campos paradigmáticos do Serviço Social esta visão é devedora das correntes funcionalistas.⁵²

Defende-se que um primeiro grande momento agregador do Serviço Social é justamente o da institucionalização da profissão e que, até com um propósito de delimitação do campo, se centra numa postura individualista-reformista da prática e do papel do Assistente Social. A intervenção pauta-se por ser personalista, voltada para a regulação e a adaptação do indivíduo ao meio e, portanto, tem um cunho fortemente conservador ou, por outras palavras, “o Serviço Social emerge como uma atividade com bases mais doutrinárias que científicas, no bojo de um movimento de cunho reformista-conservador” (Iamamoto, 2000 [1992]: 21). Embora, desde as suas origens, se possa reconhecer a presença de uma tensão que estabelece duas direções diferentes para o Serviço Social: uma mais conservadora e individual e outra mais reformista e comunitária,⁵³ é referido que o movimento instituidor da profissão é de natureza, necessariamente, mais conservadora.

“Eu acho que o Serviço Social tem uma marca histórica que é conservadora (...), embora tivesse havido uma tensão entre a Mary Richmond e a Jane Addams, que

⁵¹ Das três visões propostas por Payne – Individualista-reformista; Coletivista-socialista e Terapêutico-reflexiva – não resulta uma clareza absoluta sobre a inscrição do Serviço Social clássico. Se em determinado momento refere: “Por exemplo, Richmond desenvolveu a ideia de que o ‘diagnóstico social’ era o centro da prática do serviço social (...). Isto é, evidentemente, uma visão terapêutico-reflexiva” (1996: 20, marcas do autor); mais à frente, na mesma obra, argumenta que “as visões individualista-reformistas enfatizam o cuidado, a preocupação altruísta com os indivíduos num contexto que busca a melhoria social. Aceitam que o serviço social faz parte do controlo social. (...) A sua ênfase é no papel do serviço social com os indivíduos” (1996:33), características que parecem encaixar na proposta matricial de Mary Richmond para o Serviço Social. Entender-se-á, neste contexto, e ainda que correndo o risco de apropriação indevida da proposta analítica do autor, que a conceção clássica do Serviço Social corresponde à visão individualista-reformista.

⁵² Sobre os campos paradigmáticos do Serviço Social *vide* Amaro, 2008.

⁵³ Sobre esta questão *vide* o Capítulo 1 (ponto 2).

para mim dão duas direções diferentes para o Serviço Social, (...) a sua institucionalização tornou-se fruto de uma aliança conservadora entre o Estado e a Igreja. (...) há um momento de criar legitimidade social, o que acho que também é uma linha conservadora, foi o que a Mary Richmond fez, (...) eu vejo assim: quem se dedica à profissionalização tem uma tendência mais conservadora. A Mary Richmond foi o que fez, criou uma profissão, a Jane Addams não criou profissão nenhuma, lá está, é o institucional que se opõe ao movimento (...).” (PC9)

Seguindo a mesma linha, Garnier refere que a uma intervenção orientada para o utente contrapõe-se uma intervenção de direção política (1998: 190); sendo que, de acordo com a visão clássica do Serviço Social,

“o que era típico do Assistente Social era estar atrás da secretária a atender pessoas individualmente e a escrever fichas... e a resolver casos.” (DP10)

“a sociedade entendia o papel do Assistente Social como o da pessoa que ajuda, muito numa linha de caridade, de ajuda individual.” (IR7)

Apesar de eleger como enfoque central para a intervenção o indivíduo e o caso, emana desta visão clássica a estrutura tripartida dos métodos em Serviço Social, ou seja, uma prática profissional organizada em torno de três formas distintas e separadas de abordagem ao real: o caso, o grupo e a comunidade. Esta conceção tripartida do Serviço Social foi vigente até aos anos sessenta do século XX, momento em que começou a ser questionada e reequacionada à luz do que veio mais tarde a designar-se por método integrado. Nesta linha, entende-se que não deverá insistir-se numa delimitação estanque da prática profissional por níveis de intervenção, mas que o Assistente Social deverá ser capaz de equacionar as problemáticas que se lhe colocam em termos micro, meso e macro, não descurando também o âmbito das políticas sociais, da administração social e do planeamento e avaliação.⁵⁴ A partir desta abordagem integradora é que se deveriam construir os modelos específicos de intervenção.

Esta nova forma de encarar a intervenção do Assistente Social configura uma rutura com a visão clássica e segue as propostas avançadas pelos movimentos de reconceptualização do Serviço Social.⁵⁵ Lê-se, já em 1967, no emblemático

⁵⁴ Em alguns contextos, não obstante, esta diferença de enfoques na intervenção acabou por dar origem a práticas muito diferenciadas e que profissionalmente se tornaram distintas. É este o caso da divisão entre *case-workers* e *community workers*, consagrada nos Estados Unidos e no Canadá a partir dos anos setenta do século XX (Faleiros, 1983: 118-126).

⁵⁵ Optou-se pelo uso do plural porque se considera que diferentes movimentos de “reprocessamento” do objeto do Serviço Social ocorreram quer na Europa, quer nos Estados

Documento de Araxá que “a partir desse novo enfoque, o Serviço Social deverá romper o condicionamento da sua atuação ao uso exclusivo dos processos de Caso, Grupo e Comunidade, e rever seus elementos constitutivos, elaborando e incorporando novos métodos e processos.” (AAVV, 1986 [1967]: 27). Assim se fez, em Portugal, essa tentativa de superação de divisões internas no Serviço Social, começando pela formação dos profissionais:

“eu já não apanho o ensino segundo os métodos clássicos em que a estrutura sobre a formação era baseada no ensino caso/grupo/comunidade, portanto, eu já apanho um *curriculum* integrado de formação em Serviço Social.” (PC6)

Esta renovação do pensamento em Serviço Social influencia muito ativamente a realidade do Serviço Social português a partir dos anos sessenta e até aos anos oitenta do século XX, tendo sido revigorada com o 25 de Abril de 1974 e as novas aberturas que acarretou e, por seu turno, estimulando o ensejo da classe profissional a um reconhecimento académico, que veio a concretizar-se em 1989 e que se constitui, do ponto de vista aqui defendido, como um segundo grande momento agregador da profissão. É interessante verificar como no período ainda pré-revolucionário da sociedade portuguesa se criaram condições para o questionamento, afirmação e cientificação do Serviço Social, que tiveram nas escolas de Serviço Social, designadamente no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, o seu ponto nevrálgico, constituindo-se, à época, num dos raros contextos de aproximação às ciências sociais:

“Eu entrei no Instituto [1969] na altura em que morreu o famoso Padre Honorato Rosa, que tinha feito a rutura de uma intervenção social muito ligada à perspectiva religiosa e católica e tinha feito uma transformação integrando muito as ciências sociais.” (DP7)

“A Maria Augusta [Negreiros]⁵⁶ foi uma dessas pessoas que [nos anos sessenta] levou

Unidos e Canadá, quer nos países da América Latina, com especial destaque para o Brasil, entre as décadas de sessenta e setenta do século XX. Não cabendo aqui realizar um estudo aprofundado sobre estes movimentos, vale a pena referir que não se tratou de um processo único, reconhecendo porém que o movimento corporizado pelos assistentes sociais brasileiros foi o que maior influência parece ter tido no Serviço Social português.

⁵⁶ A Professora Doutora Maria Augusta Negreiros foi uma das mais reconhecidas académicas do Serviço Social português cuja trajetória se destaca pelas responsabilidades institucionais que teve no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa (que dirigiu pedagógica e cientificamente) e pelo protagonismo que assumiu na luta pelo reconhecimento do grau de licenciatura em Serviço Social, foi uma das primeiras doutoradas da área em Portugal e elegeu como principal tópico de pesquisa justamente o processo de institucionalização e academização do Serviço Social português.

autores tão importantes para a escola, tão antipositivistas e tão antifuncionalistas, e passou para a profissão, portanto, havia já profissionais que tinham essa linha da reconceptualização.” (PC9)

Começa, desta forma, e antes mesmo do 25 de Abril de 1974, a registar-se por parte de alguns segmentos dentro do Serviço Social uma rejeição da apologia da neutralidade da prática profissional e a afirmação de uma dimensão necessariamente política que atravessa a profissão. Isto significa que, como aliás foi sobejamente apontado nas entrevistas, logo a partir dos anos sessenta do século XX era possível identificar, em coexistência com a hegemónica visão clássica do Serviço Social, práticas alternativas, centradas numa intervenção territorial de cariz comunitário, na linha da promoção e desenvolvimento social, inclusivamente promovidas pela própria ação católica.⁵⁷ Mais concretamente, assiste-se “à integração das ciências sociais na formação de Serviço Social e, no quadro de uma política desenvolvimentista e de abertura política da “Primavera Marcelista”, à instauração de novas políticas e organizações sociais no âmbito do grande setor da Assistência do aparelho de Estado, onde surge (meteoricamente) um novo campo de ação social coletiva, com objetivos outros, de natureza promocional. Estas mudanças vão suscitar em algumas práticas institucionais (públicas e privadas), o início e desenvolvimento de uma diversidade de experiências e projetos de trabalho social comunitário, onde aparecem, ativamente envolvidos, profissionais de Serviço Social, sendo embora segmentos minoritários da profissão. Estes projetos comunitários vão possibilitar outras formas e técnicas de ação no terreno e o surgimento e necessidade de compreensão de outras dimensões que ultrapassam o domínio da relação interpessoal ou grupal (a nível dos métodos de Serviço Social), para se situarem no campo do coletivo, onde emerge e se revela pela primeira vez na experiência profissional, em confronto

⁵⁷ Curiosamente, do leque das 30 entrevistas realizadas, seis revelam uma trajetória profissional ligada à cidade de Luanda/Angola no período pré-revolucionário – em cinco ao nível da formação inicial em Serviço Social, feita total ou parcialmente nesse contexto, e numa ao nível da experiência profissional. Todas as entrevistadas destacam o vanguardismo da prática e formação do Serviço Social em Angola, por relação à realidade existente na então metrópole, no sentido da defesa de perspectivas de trabalho comunitário, com preocupações de advocacia e capacitação das populações (PC8, IR3, IR6, IR7, DP5 e DP9). Leia-se, para ilustrar,

“O modelo que eu tinha de Serviço Social era um modelo participativo, mesmo que isso possa parecer estranho no contexto político em que isso ocorria (...). Havia uma lógica participativa das pessoas, envolvê-las na exploração de oportunidades, partindo da sua própria realidade (...)” (PC8)

com o terreno e com as necessidades das populações, a dimensão política” (Negreiros, 1999: 33).

Destaca-se, a título de exemplo,

“o Instituto, quando me formei, vinha já desenvolvendo um percurso sobre o Serviço Social que tinha sido muito influenciado pela direção do Padre Honorato Rosa e da Dr.^a Margarida Abreu e que era um caminho, uma orientação do Serviço Social que, no fundo, podemos dizer que de alguma forma podemos inscrever numa lógica de um Serviço Social desenvolvimentista, de uma visão humanista do Serviço Social, de uma referência forte do Serviço Social aos Direitos Humanos e de uma preocupação do Serviço Social com as questões do desenvolvimento social, humano e económico, também com influência dos organismos internacionais e da ONU e dos projetos e metodologias de desenvolvimento comunitário” (PC6)

“Setúbal já tinha uma intervenção muito virada para a intervenção comunitária, para o desenvolvimento das competências, das capacidades das pessoas para alterar a sua vida.” (DP7)

A consolidação desta visão alternativa do Serviço Social e a sua apropriação pelas escolas como a forma «correta» de se fazer Serviço Social, traduziram-se numa profunda rutura entre o Serviço Social clássico e o Serviço Social moderno. Esta dicotomização, que parece ter sido em larga medida empolada pelas escolas, revelou-se por vezes desfasada da realidade, dado que uma grande parte das práticas continuava a situar-se num registo de caso de inspiração funcionalista. Eram, desta forma, incutidos nos alunos pressupostos estigmatizantes em relação aos profissionais mais antigos no terreno que, à entrada no mercado de trabalho, esbarravam, por um lado, com a dificuldade de se trabalhar em contextos institucionais pouco disponíveis para a mudança e, por outro, com a existência efetiva de algumas «boas práticas» em termos de trabalho junto das populações.

“havia, de facto, uma dicotomização entre a intervenção individual, aquela dos funcionalistas, dos tão massacrados funcionalistas, onde se situavam os modelos de intervenção psicossocial, e os modelos estruturalistas e críticos (...) assentes num Assistente Social com um compromisso ético-político de luta, da conquista, da alteração dos meios de produção, da passagem de oprimido... no fundo, da luta do proletariado, que não tinha nada a ver com o que eu encontrei no terreno e em Portugal.” (PC5)

“aquilo que era um sentimento mais ou menos coletivo (...) temos que ter muito cuidado porque muitos dos assistentes sociais que estão lá fora são assistencialistas, (...) no pior sentido que isto pode ter (...) nós achávamos que íamos ser os salvadores da profissão,

portanto nós éramos muito bons e os outros que estavam cá fora, havia um ou outro que escapava, mas a maior parte deles... (...) isto é de uma injustiça brutal.” (IR4)

Uma tal dicotomização, na leitura dos próprios entrevistados, obedecia a uma visão estereotipada e demasiado simplista dos assistentes sociais e é responsável por posicionamentos equivocados ainda hoje presentes nos profissionais, que desvalorizam e se sentem desconfortáveis com certas práticas de caráter assistencial e paliativo, como sendo fruto de uma visão passadista e conservadora da profissão. Ora, como é sabido, até pela crescente densidade problemática das situações profissionais que hoje se apresentam ao Assistente Social, muitas vezes não é possível, pelo menos num primeiro momento, realizar outro trabalho que não seja de natureza paliativa ou assistencial, sendo esse aquele que cumpre uma função social mais evidente. Por natureza, a um trabalho deste tipo não deverá ser atribuída uma carga necessariamente negativa, mas antes será mais procedente uma discussão e clarificação do lugar que deve ocupar no âmbito do desempenho profissional.

Esquemáticamente, pode construir-se uma tabela de confronto entre as visões clássica e alternativa do Serviço Social que espelhe a informação recolhida pelas entrevistas.

Quadro 1 – Serviço Social clássico vs Serviço Social alternativo⁵⁸

	Visão Clássica	Visão Alternativa
FINALIDADE	coesão social	justiça social
OBJETIVO	regulação	mudança
OBJETO	indivíduo	estrutura
PAPEL	adaptador	emancipador
ASSISTENTE SOCIAL	agente do bem tecnocrata	agente de mudança messiânico
ABORDAGEM METODOLÓGICA	tripartida: caso, grupo, comunidade	integrada
FOCO DE INTERVENÇÃO	orientação para a pessoa	orientação política
DESEMPENHO PROFISSIONAL	Neutralidade	militantismo
CAMPO PARADIGMÁTICO	funcionalista/interpretativista	humanista/estruturalista
FUNÇÃO	Assistencialismo	empowerment
RESULTADO	relações de dependência	autodeterminação individual

Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

⁵⁸ No Brasil tem havido um entendimento de Serviço Social alternativo, conceptualizado pelo Centro Latinoamericano de Trabajo Social, como uma prática inscrita numa dinâmica de luta de classes e vinculada às classes populares. Para uma crítica a esta abordagem vide Iamamoto (2000 [1992]: 131-158).

Estas duas visões polarizam dois posicionamentos extremos e radicalmente opostos.

Iamamoto, em 1992, tecia uma crítica à perspectiva do Serviço Social alternativo com base em alguma literatura produzida na América Latina. Os aspetos críticos referidos apontam para um reducionismo analítico, que faz uma leitura unívoca das problemáticas sociais como fenómenos pró-capitalistas que apelam para a superação revolucionária; para uma diluição das lutas de classes no sentido da sobreposição dos projetos populares com o projeto proletário e de uma visão da sociedade polarizada entre os dominantes e os dominados, e para um simplismo na análise conjuntural, que não diferencia territórios nem subgrupos de análise. Em termos profissionais, a proposta do Serviço Social alternativo aponta para um Assistente Social militante e com uma ação messiânica sobre o tecido social, o que extravasa em muito um domínio estritamente profissional e configura um posicionamento, porventura demasiado voluntarista, sobre o alcance da dimensão política da profissão, ou seja, um tal posicionamento sobre o que pode ser a alternativa ao Serviço Social clássico corre o risco de incorrer numa “visão messiânica e heroica da profissão, ingénua quanto às possibilidades revolucionárias do Serviço Social e deslocada do solo da história” (Iamamoto, 2000 [1992]: 134-158).

Apesar desta crítica estar direcionada para o que, na esteira do movimento da reconceptualização, se foi produzindo na América Latina sobre o Serviço Social alternativo e sobre os contextos presentes nesse espaço territorial, é possível estabelecer um paralelismo com o desenvolvimento do pensamento sobre o Serviço Social em Portugal. Aliás, aspetos referidos pelos entrevistados sobre a identificação do Assistente Social com os “salvadores da profissão” ou alguém que vai “mudar o mundo” dão bem conta do messianismo presente também na versão portuguesa do Serviço Social alternativo. A este propósito fica bem patente em todas as entrevistas a forte influência do pensamento da América Latina na formação dos assistentes sociais a partir da década de sessenta e, consequentemente, nas visões dos profissionais sobre a profissão.⁵⁹ Não deixa

⁵⁹ Se nalguns casos esta influência é olhada como um aspeto positivo da formação e para a prática – “a minha formação foi muito baseada nos pressupostos da reconceptualização” (PC5); “eu fui muito marcada por todo o pensamento inicial mais radical e por todo o Serviço Social numa perspectiva de educação para o desenvolvimento e de Serviço Social como uma profissão de mediação naquela lógica do paradigma do Vicente de Paula Faleiros” (DP1) – noutras é apresentada como uma marca da fragilidade e desadequação da produção de pensamento em Serviço Social em Portugal – “no momento em que nós fomos buscar referenciais que tinham que ver com a América

de ser, no entanto, importante notar que nos discursos os profissionais referem muitas vezes de forma demasiado genérica os “autores brasileiros” para designarem uma linha de pensamento sobre o Serviço Social de matriz marxista e radical, sem terem em conta a diversidade inerente à própria produção brasileira. Uma tal falta de rigor na análise associa quase sempre esta produção a um Serviço Social marcadamente ideológico, político, e mesmo partidário, de esquerda e de carácter revolucionário. Ressalta, porém, a forma como muitas vezes estas correntes de pensamento foram adotadas sem se proceder a um necessário processo de

“indigenização [Khan], ou seja, a necessidade de adaptar os programas e os modelos de intervenção à realidade social e cultural de cada país e de cada contexto de intervenção.” (PC8)

Em Portugal, esta visão, aqui designada de alternativa, balizou todo o processo de requalificação do Serviço Social com vista à sua academização, concretizada pelo reconhecimento do grau de licenciatura em Serviço Social ocorrido em 1989. Como se disse, considera-se este como um segundo grande momento agregador da profissão em Portugal, pois nesse caminho foi necessário mobilizar docentes, estudantes e profissionais para influenciar os poderes no sentido daquele reconhecimento. Por outro lado, a atribuição do grau de licenciatura em Serviço Social e a sequente criação da correspondente carreira técnica superior constituíram-se como pontos de viragem fundamentais no desenvolvimento desta área. Este processo é profundamente retratado e analisado na obra de Maria Augusta Negreiros que conclui que “na sequência da atribuição do grau académico de licenciatura aos Institutos de Lisboa e Porto, a formação académica de Serviço Social sofre um salto qualitativo em termos da legitimação e reconhecimento social passando, em termos da Lei de Bases do Sistema Educativo, a situar-se no quadro do *Sistema Universitário*” (Negreiros, 1999: 24, itálicos da autora).⁶⁰

No seguimento das preocupações levantadas pelo movimento da reconceptualização, também no Serviço Social português se começa a dar relevo à fundamentação teórica das práticas. Uma tal preocupação localiza-se, contudo, no âmbito das escolas e da formação dos profissionais e ainda hoje luta por um

Latina, esquecendo-nos que estávamos numa Europa, eu acho que atirámos um bocado ao lado” (IR1); “acho que apesar de tudo nós continuamos muito reféns em termos de formação (...) das perspetivas sul americanas” (DP4).

⁶⁰ Para um maior aprofundamento deste processo, *vide* tese de doutoramento da autora.

enraizamento consistente no terreno do desempenho profissional. Ainda assim, regista-se um caminho de consolidação teórica do Serviço Social que tem, por um lado, uma dimensão de reforço das suas áreas de formação complementares no campo das ciências sociais – processo a que já se aludiu – e, por outro, uma dimensão de aprofundamento da área específica do Serviço Social, apostando designadamente no desenvolvimento da investigação em Serviço Social, o que ocorre sobretudo a partir da década de oitenta do século XX no contexto da estratégia de luta pelo reconhecimento do grau de licenciatura, como é aliás apontado por Branco (2008). Na formação de assistentes sociais passa a estar no centro uma preocupação com

“esta ideia de compreender para agir e dar alguns instrumentos de intervenção (...), mas tive a preocupação de ajudar pessoas que pensassem, não era que agissem.” (PC8)

Ou seja, ao nível académico, mesmo que por vezes sem o correspondente acompanhamento dos profissionais do terreno, começa a pensar-se que

“a essência do Serviço Social é o saber em função da prática.” (PC2)

Nota-se, contudo, que a partir do 25 de Abril de 1974 até à década de noventa do século XX, com um ponto culminante nos anos oitenta, esta preocupação com o “embasamento” teórico do Serviço Social, para utilizar o jargão da reconceptualização, se consubstancia no acolhimento da matriz marxista e sua aplicação ao campo profissional, de uma forma nem sempre totalmente esclarecida sobre os fundamentos do próprio marxismo nem totalmente aberta ao diálogo e confronto com outras propostas analíticas:

“nós acabamos por ser muito críticos, muito críticos do ponto de vista do conhecimento, muito sectários, somos pouco ecléticos (...).” (IR1)

Assim, e como na verdade

“Portugal não sofreu este movimento, não viveu este movimento da reconceptualização do Serviço Social, nós não tivemos efetivamente um movimento que partisse de dentro para se questionar a si próprio.” (PC2)

Parece ter havido um conjunto de questionamentos sobre o Serviço Social que, burilados exteriormente, foram aplicados ao Serviço Social português, com um maior ou menor esforço de adaptação, transformando o referido embasamento teórico num embasamento essencialmente ideológico, como se tivesse havido uma

passagem da defesa do Assistente Social como agente neutro para a hiperpolitização da prática profissional. Esta forte componente ideológica da formação em Serviço Social é contundentemente apontada sobretudo pelos profissionais entrevistados que realizaram a formação no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa na década de oitenta, com resquícios ainda para a formação ministrada na década de noventa.

Veja-se, para ilustrar,

“eu tinha uma metodologia básica, com uma forte ideologia marxiana ou neomarxiana que não se adequava aos meus sujeitos nem aos meus objetivos institucionais (...) o modelo era fortemente centrado num assistente social combativo, agente de mudança, mas agente de mudança político, militante, um agente de mudança que queria mudar as relações de produção.” (PC5)

“houve aí uma linha, que eu acho que todas as escolas seguiram e as universidades em geral, que era muito a de estar ao lado do povo, portanto, o profissional não era bem um profissional, era um elemento, era um par, ali portanto não havia diferença (...).” (IR7)

“uma formação basicamente ideológica, quer dizer relativamente pouco consistente do ponto de vista da aplicação profissional.” (DP6)

Aquilo que parece ser apontado como uma «contaminação ideológica» da formação em Serviço Social saldou-se num sentimento generalizado de insipiência da formação, dado que não fornecia elementos consistentes para o desempenho profissional nas instituições, nem mesmo ideias objetivas sobre a identidade e agir dos assistentes sociais. Esta noção de uma debilidade da formação específica em Serviço Social é, aliás, contrastante com o reconhecimento da grande solidez nas áreas de formação complementares, que contavam com reconhecidos especialistas dentro das equipas docentes:

“sentíamos essa dicotomia entre o ensino do Serviço Social, que eu diria aquém das expectativas, que mesmo como aluna do primeiro ano nós de alguma maneira estabelecíamos alguma comparação relativamente aos docentes, que eram docentes universitários, que vinham da Universidade de Coimbra, fundamentalmente.” (PC7)

“tinha professores de excelente qualidade (...), havia ali professores, do ponto de vista das cadeiras de enquadramento, que eram pessoas conhecidas.” (DP7)

Talvez esta diferenciação qualitativa percecionada, logo na formação inicial, entre os profissionais do Serviço Social e os de áreas afins seja um dos fatores explicativos da relativa posição de subalternidade de que sempre parecem padecer os assistentes sociais.

A falta de consistência e operacionalidade da formação específica em Serviço Social é colocada em termos gerais:

“não havia uma preparação capaz que desembocasse também numa transmissão que fosse mais ou menos clara e entendível, (...) havia perguntas enquanto aluna que eu achava que tinha que ter respostas (...) e não as tinha (...).” (PC1)

“não guardo como referências importantes da minha formação os professores de Serviço Social e, portanto, foi de alguma forma um contexto não muito rico desse ponto de vista.” (PC5)

“ficámos muito na esfera do chavão (...), negámos as nossas raízes e não fomos capazes de ir à procura de mais nenhuma.” (IR1)

Em termos de instrumentos e técnicas:

“achava que nós não tínhamos determinados instrumentos que eram necessários, (...) faltava-nos instrumentos para operacionalizar as coisas, (...) faltavam-nos os instrumentos teóricos.” (PC9)

“[a formação] poderá ter criado alguns constrangimentos se as pessoas não mantiveram hábitos de leitura, de reflexão, porque de facto houve matéria que ficou por dar (...), portanto, eu recorde-me de perguntar algumas vezes a alguns professores. ‘ok, explicaram-me tudo o que eu não devia fazer e então alguém me explica o que eu devo fazer, se faz favor?’ e a esse nível faltaram algumas ferramentas, portanto, foi preciso manter depois alguma vigilância posterior.” (IR4)

“Se era uma formação habilitante, digamos assim, para o exercício de funções, eu diria à partida que não, no sentido de que as competências práticas do saber, do estar, do saber estar, métodos de trabalho, etc. eram relativamente reduzidas.” (DP6)

Em termos de metodologias específicas, e por oposição à proposta clássica do método tripartido:

“não tive a felicidade, desse ponto de vista, nem de ter uma formação clássica sólida nem de ter uma formação segundo novas orientações e paradigmas também muito consistente” (PC6)

“embora eu pense que tenhamos passado uma fase, e penso que essa fase criou problemas ao Serviço Social até hoje, que é uma fase de desqualificação da intervenção específica do Serviço Social, ou seja, uma fase de rejeição dos métodos tradicionais (...) para ser uma abordagem muito mais global e até muito mais política.” (DP7)

Em termos de identidade profissional:

“diziam que o Serviço Social era uma disciplina teórico-prática, mas ninguém nos explicava o que era isso.” (PC1)

“há uma imagem muito pobre (...) era aquilo que podia ser tudo, acho que a coisa era muito deixada, cada um de nós faz acontecer. (...) mas o que é que é ser Assistente Social? Onde é que nós nos inserimos? (...) não diziam o Assistente Social corresponde a este perfil, a este e a este, acho que isto não conseguia, ou não nos foi passado ou não era fácil de materializar (...).” (IR2)

Apesar dos constrangimentos apontados, os entrevistados não isentam a formação de aspetos positivos que se terão constituído como importantes suportes ao desempenho profissional. Estes aspetos apontam fundamentalmente para a capacidade analítica do Assistente Social e para a sua consciência cívica, ainda que em alguns casos se tenham referido aspetos mais operacionais, senão vejamos:

“o que ganhei do ponto de vista da formação foi sobretudo uma forte consciência do ponto de vista político.” (PC6)

“embora eu tenha tido algum défice nas competências (...), acho que [a formação] me deu os fundamentos todos que eu precisava do ponto de vista do compromisso ético-político daquilo que deve ser de facto o agir do profissional. (...) o que seria mais importante, de facto, era a (...) capacidade reflexiva, a capacidade de nos reinventarmos a cada dia, (...) era uma inquietação permanente: não se acomodem, procurem!” (IR4)

“[a formação] ajudava a ter uma leitura compreensiva do funcionamento da sociedade (...).” (DP7)

Com efeito, as apontadas fragilidades da formação parecem, além do mais, ser responsáveis por algum sentimento de insegurança, desconforto e incerteza expressa por parte significativa dos entrevistados relativamente à profissão. Ficam, assim, criadas áreas de vazio e silêncio na profissão que obstam à constituição de uma identidade profissional sólida, positiva e mobilizadora do corpo profissional. Assinalam-se uma série de aspetos dos quais o Serviço Social se quis demarcar, rejeitando com isso uma identidade do passado, mas parece não ter conseguido consolidar suficientemente uma identidade alternativa capaz de fornecer “pontos de ancoragem” e “algumas respostas” aos profissionais de terreno. A capacidade de visão global sobre as realidades sociais, a perspetiva dos Direitos Humanos e a consciencialização cívica, embora sendo reconhecidos como fundamentais, não parecem ser capazes de alicerçar novas identidades para a profissão.

Argumenta-se, desta forma, que este projeto da academização do Serviço Social não está ainda plenamente consumado, porquanto não é ainda pacífica a inserção do Serviço Social no meio académico, e que não tem ainda havido uma consistente produção académica, quer por via dos processos de qualificação individual, quer por via do trabalho desenvolvido no âmbito de centros de investigação.⁶¹ Por outro lado, a frágil comunidade científica na área que não cria espaços nem estímulo para o debate de concepções parece implicar que permaneça na agenda dos profissionais o debelar de questões vindas do passado:

“continuamos a ver que as representações sociais sobre a profissão continuam muito agarradas a visões clássicas do papel do Serviço Social e isso é naturalmente indicador de que, por diferentes razões que possam ser apontadas, o modo como se tem processado o exercício profissional dos assistentes sociais nos contextos onde eles exercem o seu trabalho de intervenção direta, ou de coordenação, ou seja lá o que for, talvez não seja tão marcadamente diferente em termos qualitativos face a outras gerações de assistentes sociais.” (PC5)

Por isso, continuou a parecer relevante que, numa geração de assistentes sociais, já formados no novo milénio, o mote da formação fosse:

“um Serviço Social que tinha que provocar mudança social, que tinha que provocar transformação, que tinha que ter uma posição também mais política, (...) que cortava de facto com aquela imagem de um assistencialismo.” (IR8)

Ganha, assim, força a tese avançada numa entrevista de que

“a questão do pensamento em Serviço Social e dos diferentes pensamentos dos serviços sociais não é uma questão de gerações nem uma questão de tempos, é uma questão de posição política e ideológica, (...) é uma questão de correntes de pensamento.” (PC3)

Mas, estarão assim tão claros no Serviço Social os diferentes posicionamentos políticos e as diferentes correntes teóricas e pertenças paradigmáticas que o enformam? Considera-se, com efeito, que em termos epistemológicos muito do debate está ainda por realizar e aprofundar.⁶² Analisa-se em seguida que concepções têm hoje os profissionais sobre o Serviço Social.

⁶¹ Para aprofundamento deste tema, *vide* entre outros Branco (2008); Martins (2006, 2008).

⁶² A este propósito, consulte-se Amaro (2008).

2.1.2. Identidades do Serviço Social: concepções, obscuridades e pluralismo

A Classificação Nacional das Profissões situa a profissão de Assistente Social no grande grupo dos especialistas das Ciências Sociais e Humanas, como especialistas do Trabalho Social, que são definidos como profissionais que “aconselham os clientes sobre assuntos sociais e questões afins, com o objetivo de ajudá-los a encontrar ou a otimizar os recursos que lhes permitam ultrapassar as dificuldades e atingir os seus objetivos” (IEFP, 2009: 103). Segundo este documento, cabe a tais especialistas:

- a) Ajudar os indivíduos e as famílias a equacionar os problemas pessoais ou sociais;
- b) Reunir informações suscetíveis de dar resposta às necessidades dos clientes e aconselhá-los sobre os seus direitos e obrigações;
- c) Analisar a situação do cliente e propor-lhe outras formas de resolver os seus problemas;
- d) Planificar, avaliar, melhorar e desenvolver os serviços de ação social;
- e) Desenvolver programas de prevenção da delinquência e de reeducação;
- f) Apoiar os deficientes físicos ou mentais na sua inserção social;
- g) Executar tarefas similares;
- h) Coordenar outros trabalhadores (2009: 103).

Dentro do conjunto genérico dos trabalhadores sociais, os assistentes sociais são especificamente definidos como o profissional que “colabora na resolução de problemas de adaptação e readaptação social dos indivíduos, grupos ou comunidades, provocados por causas de ordem social, física ou psicológica, através da mobilização de recursos internos e externos, utilizando o estudo, a interpretação e o diagnóstico em relações profissionais, individualizadas, de grupo ou de comunidade; procura detetar as necessidades dos indivíduos, grupos e comunidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis do seu problema, tais como a descoberta do equipamento social de que podem dispor, possibilidades de estabelecer contactos com serviços sociais, obras de beneficência e empregadores; colabora na resolução dos seus problemas, fomentando uma decisão responsável; ajuda os indivíduos a utilizar o grupo a que pertencem para o seu próprio desenvolvimento; orienta-os para a realização de uma ação útil à sociedade, pondo em execução programas que correspondam aos seus interesses; auxilia as famílias ou outros grupos a resolverem os seus próprios problemas, tanto quanto possível através dos seus próprios meios e a aproveitar os benefícios que os diferentes serviços lhes oferecem; procura tomar consciência das necessidades gerais de uma comunidade e participa na criação de serviços

próprios para as resolver em colaboração com as entidades administrativas que representam os vários grupos, de modo a contribuir para a humanização das estruturas e dos quadros sociais; realiza estudos de carácter social e reúne elementos para estudos interdisciplinares; efetua trabalhos de investigação, em ordem ao aperfeiçoamento dos métodos e técnicas profissionais; aplica processos de atuação, tais como entrevistas, mobilização dos recursos da comunidade, prospeção social, dinamização de potencialidades a nível individual, interpessoal e intergrupal” (2009: 103-104).

Esta detalhada definição da profissão permite verificar que ‘oficialmente’ o Assistente Social é tido como um profissional especializado na área das ciências sociais e humanas com capacidade de intervenção, planeamento e investigação e que atua em três níveis distintos: indivíduos, grupos e comunidade. Recorre a procedimentos especializados, como o diagnóstico ou a entrevista, e age com o propósito de identificar e resolver os problemas do indivíduo, grupo ou comunidade, adaptando-o e tornando-o útil à sociedade. Parece interessante destacar que não se concebe o Assistente Social com um papel na área da administração e gestão de equipamentos sociais. Por outro lado, a função da investigação,⁶³ pela qual o Serviço Social tanto se tem batido e que consubstancia a sua pretensão de reconhecimento como disciplina científica, é integrada sem reservas.

Decalca-se, também, desta definição uma visão do Assistente Social como agente de adaptação, com uma intervenção centrada no sujeito – ainda que nos diferentes níveis: indivíduo, grupo e comunidade – e nos seus problemas e, conseqüentemente, sem um alcance estrutural nas suas análises e intervenção. A definição de Serviço Social aceite pela Federação Internacional dos Assistentes Sociais, amplia o alcance da profissão atribuindo-lhe um propósito de mudança social (e não apenas individual) e comprometendo-a com os princípios dos direitos humanos e da justiça social. Uma tal abertura do escopo profissional opõe-se ao reduto em que a instância nacional situa a profissão. Interessa, então, perceber como é que os profissionais perspetivam o objeto e os saberes do Serviço Social.

Também entre os assistentes sociais entrevistados existem várias conceções de profissão que, não sendo necessariamente antagónicas, traduzem diferentes pontos de vista sobre o Serviço Social. Reconhece-se, aliás, que

⁶³ Sobre o percurso da investigação em Serviço Social, em Portugal, na Europa e na América do Norte, *vide* Dossier da Revista *Locus Soci@l*, n.º 1, 2008, CESSS/FCH-UCP in <http://homepage.mac.com/fbranco/locussocial>.

“há diferentes correntes de pensamento como sempre houve (...) é uma identidade que pode ser construída mas com diferenças, admitindo que há diferenças e argumentando em relação às diferenças.” (PC3)

Nesta sequência, o sincretismo característico do Serviço Social, e conceptualizado por José Paulo Netto (2001 [1992]), é olhado como uma virtude e mesmo como uma marca identitária da profissão. Coloca-a com problemas de delimitação e ancoragem, mas fornece-lhe uma capacidade de elasticidade que a transforma numa prática complexa e operacionalizável em contextos muito distintos. Contudo, aparece evidente nas entrevistas que o Serviço Social é posicionado, e para utilizar a terminologia de Habermas, entre o mundo dos sistemas e o mundo da vida, ou seja, cabe a esta profissão estabelecer uma ponte, estabelecer vias de comunicação, entre os sujeitos individualmente nas suas idiossincrasias e as estruturas sociais formais. Senão vejamos:

“O Serviço Social está num interface entre o mundo da vida e o mundo dos sistemas. (...) para conseguir responder e ser solidário com os projetos dos destinatários da intervenção, tem que atender aos projetos institucionais também.” (PC3)

Ou, com termos mais filiados no pensamento de Bourdieu:

“Eu identifico-me plenamente com uma visão que situa o Serviço Social no fundo como uma profissão que deve desenvolver a sua intervenção no quadro do paradigma epistemológico e do paradigma ontológico em que se entende que o homem é um ser social e em que a transformação social decorre da articulação contingente entre o ator e a estrutura e a estrutura e o ator e, portanto, desse ponto de vista não me identifico nem com as orientações deterministas nem com as orientações excessivamente humanistas, que colocam as possibilidades de transformação social e humanas exclusivamente na esfera do sujeito.” (PC6)

Genericamente, o Assistente Social é olhado como um profissional de mediação, no sentido em que Almeida (2001) e Freynet (1999) já exploraram, ou seja, como agente de ligação entre os indivíduos, grupos e comunidades e as estruturas sociais. Quando se aprofunda, porém, é possível encontrar concepções que direcionam a prática profissional para propósitos mais terapêuticos, mais sociais ou mais individuais. Retomando, a tipologia de Payne (1996) obtém-se uma grelha de análise que permite agrupar diferentes concepções de Serviço Social que emergem das entrevistas. Esquemáticamente, os dados podem apresentar-se da seguinte forma:

Quadro 2 – Concepções de Serviço Social

Terapêutico- -reflexiva	“(…) constituamos como objeto de trabalho as necessidades das pessoas, a sua singularidade, a sua autoestima, a sua capacidade de se expressar e de encontrarem os caminhos para o seu lugar na área do ser.” (PC4) “(…) no sentido da valorização das competências dos sujeitos, da construção do seu projeto de vida, (...) quem são os sujeitos, o que querem fazer da vida, centrar a decisão nos sujeitos.” (PC8) “(…) precisavam de adquirir uma competência que era a de terapia social (...), que é de nos transformarmos também em terapeutas das necessidades e das aspirações das pessoas, (...) no sentido de transformar as pessoas em autores também das suas próprias vidas (...)” (DP2)
Individualista- -reformista	“(…) o que predomina são sempre os modelos mais funcionalistas, portanto, sempre o Serviço Social mais convencional (...) trabalha-se muito mais ao nível dos sintomas, responder aos problemas, não ao nível político das causas.” (PC9) “A formação que eu recebi era uma formação que centrava a intervenção do Assistente Social nos problemas psicossociais, a pessoa no seu contexto, mudança... como é que nós, através da relação que estabelecemos com ela criamos condições para que a pessoa mude.” (IR1) “Muitos assistentes sociais ainda não interpretam isso como deviam interpretar e, portanto, a situação do indivíduo e muitas vezes o que é valorizado é a componente da sua responsabilidade individual e, portanto, a intervenção é feita de acordo com isso, portanto, ele é que tem de mudar, ele é que tem de se adaptar, ele é que é disfuncional (...)” (IR7) “(…) o utente faz o seu mapa de diagnóstico, faz um pedido, diz qual é o seu problema e o técnico faz a sua análise, o seu diagnóstico e diz quais são os problemas que acha que aquela família tem, nem sempre são coincidentes, como se sabe, eles não têm consciência exata daquilo que são as suas verdadeiras necessidades (...)” (IR9) “(…) o Serviço Social é para estruturar pessoas (...)” (IR11)
Socialista- -coletivista	“O objeto do Serviço Social é a questão social. (...) o homem pobre, o homem oprimido, porque é evidente que ele é gerado no seio dessa relação entre o capital e o trabalho.” (PC1) “(…) esta perspectiva de que no Serviço Social se trabalha muito no coletivo e acho que cada vez se deve trabalhar mais, (...) não tenho que ficar restrita ao que me é pedido, mas tenho que partir do que me é pedido para a partir dessas dimensões individuais propor algo coletivo.” (PC2) “O objeto da prática na minha concepção (...) são as situações dos destinatários da intervenção, as situações que aparecem, que se formam e que têm a ver com os tais fenómenos sociais e com as mutações na sociedade (...), não se trabalha só com os indivíduos, nem com os grupos da população, com os segmentos das categorias populacionais, também se trabalha com as organizações e às vezes são as organizações que são os destinatários da nossa intervenção.” (PC3) “O objeto é a sociedade no seu todo, embora também reconheça que a profissão deve centrar-se mais no cidadão que de facto não tem na sociedade as mesmas oportunidades – esse é o nosso objeto (...)” (IR7) “(…) um Serviço Social que efetivamente tem de se trabalhar... eu costumo dizer que não é para a mudança social, é para a transformação social (...), transformar é de facto virar completamente do avesso, é produzir algo de novo e eu sinto que a sociedade pede isso (...)” (IR8) “(…) é sobretudo essa capacidade de (...) poder questionar-se (...) sobre que mudanças está ou não está a produzir, é isto que eu considero e se quiseres tem a ver com aquela questão da visão societária e política se quisermos da intervenção social (...)” (IR10) “(…) nós existimos para mediar o desenvolvimento, para agir junto das pessoas e das manifestações e da política (...) é muito importante a atenção personalizada, mas dentro de um contexto mais vasto de desenvolvimento (...). E para mim foi sempre muito claro, no meu caminho combati muito um conceito muito casuístico do Serviço Social.” (DP5) “Conhecer para melhor intervir fazendo acontecer a mudança no sentido da transformação (...), faz-se muito e fez-se muito uma intervenção sustentada pelo conhecimento, mas também com o objetivo de... não de manter, mas de transformar, construir novos valores, de empoderar as pessoas para que elas imprimam outros ritmos às coisas no sentido da igualdade, da cidadania, de uma nova consciência social (...)” (DP8) “Eu acho que o trabalho comunitário é o trabalho mais importante que o Assistente Social deve fazer, trabalho com a sociedade em si, com a sociedade viva, porque acho que daí é que vêm as mudanças (...)” (DP10)

Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

Embora seja notória a existência de um discurso mais estruturado entre os entrevistados pertencentes ao grupo da produção científica (PC) ou entre os que, não pertencendo a este subgrupo, têm desempenhos ao nível da formação de assistentes sociais, fica clara a diversidade de concepções de profissão presentes entre estes profissionais. Verifica-se, não obstante, que muitos entrevistados referem-se às visões individualistas-reformistas como algo presente nas práticas profissionais reais dos assistentes sociais, mas que deve ser combatido. Por seu turno, o enquadramento do maior número de posicionamentos na visão socialista-coletivista revela qual é o discurso considerado «tecnicamente» correto assumido pelos profissionais para discorrerem sobre a profissão. Parece, desta forma, que à semelhança do que aconteceu na década de sessenta do século XX, com os movimentos de reformulação do Serviço Social, a discussão volta a centrar-se na necessidade de se passar de um nível individual (caso) para um nível mais coletivo (comunidade, estrutura).⁶⁴

São, apesar de tudo, residuais os posicionamentos no âmbito de uma concepção de Serviço Social terapêutico-reflexiva, o que deixa transparecer a não apropriação, pelo menos para já, das novas tendências do pensamento do Serviço Social que têm vindo a ganhar força no panorama internacional, e particularmente no contexto anglo-saxónico, caracterizadas pelo que se poderia designar de neo-personalismo. Trata-se de visões do Serviço Social que se centram mormente no trabalho com o indivíduo no sentido da sua reconstrução identitária e do desenvolvimento de projetos de vida que lhe forneçam capacidades de autodeterminação e empoderamento, à boa maneira do *Serviço Social construtivo* de Nigel Parton (2004).

Ressalva-se, porém, que, em consonância com a própria forma não exclusiva como Malcolm Payne (1996) concebe estas três visões do Serviço Social, encontram-se em quase todas as entrevistas posições intermédias ou hibridizadas face a estas concepções, ou seja, considera-se, por exemplo, que tendo o Serviço Social um cunho essencialmente societário não deverá deixar de trabalhar as dimensões simbólicas relativas ao sujeito e de se debruçar sobre o caso, promovendo alguns níveis de adaptação do indivíduo à estrutura. Na verdade, estas três visões propostas não perfilam três concepções estanques e incomunicáveis da profissão, embora nem sempre seja evidente nos discursos recolhidos que exista uma consciência destes patamares de concepção distintos. Numa tentativa de realização de uma

⁶⁴ Compreende-se, nesta sequência, o desabafo de uma entrevistada quando refere: “acho que os assistentes sociais (...) estão sempre com o mesmo discurso desde há 30 anos e não conseguem de forma nenhuma sair dele (...).” (DP10)

síntese superadora destas diferenças, alguns dos entrevistados colocam a questão da seguinte forma:

“O Serviço Social atua genericamente no plano das relações entre o indivíduo e a sociedade e procura, e no fundo constitui como objeto, os problemas, as vertentes que obstaculizam ou impedem a inclusão, a participação plena, o exercício pleno da vida e da cidadania por parte das pessoas; o Serviço Social situa-se aqui. Agora consoante os quadros de referência teóricos nós podemos dar a isto um cunho mais claramente, por exemplo, estruturalista, um cunho mais subjetivo (...).” (PC6)

Posto isto, interessa perceber se estes diferentes olhares sobre a profissão são claramente colocados, manifestos, assumidos, conscientes nas suas oposições e implicações para a prática. Efetivamente, na escassa literatura produzida a nível nacional nesta área pouco se reflete sobre esta questão e mesmo num plano internacional verifica-se que as publicações tendem a orientar-se para áreas específicas da intervenção profissional (a saúde, a velhice, as crianças e jovens, a etnicidade, etc.) e não tanto para os seus próprios fundamentos, ou seja,

“ainda não há um investimento muito grande sobre aquilo que efetivamente é o âmago, o coração, enfim, aquilo que a partir do qual vai irradiar o resto, porque ainda não está construído.” (PC2)

Consequentemente, denota-se alguma dificuldade em quase todos os profissionais entrevistados em aprofundar as ideias lançadas sobre as concepções profissionais, em perceber como é que os diferentes eixos de análise se conjugam ou incompatibilizam e em assumir que uma dada concepção aponta ou exclui determinados tipos de prática profissional. Quase todos apontam a excessiva individualidade dos percursos intelectuais no Serviço Social português e a insipiência teórico-científica deste campo como fatores explicativos desta falta de clareza e sistematicidade no pensamento sobre a profissão.

A negligência dos profissionais, nomeadamente dos que estão dedicados a uma carreira académica, na publicação e divulgação do conhecimento produzido,⁶⁵ a ausência de uma organização sistemática de fóruns de debate, a escassez de profissionais interessados e dedicados ao estudo como atividade principal,⁶⁶ é apontada

⁶⁵ É de referir que são escassas as teses de doutoramento em Serviço Social publicadas (a título de exemplo: Martins, 1999; Almeida, 2001; Rodrigues, 2007; Mouro, 2010).

⁶⁶ É de notar que, historicamente, muitos dos assistentes sociais que se têm dedicado a uma vida académica centraram o seu desempenho profissional mais na missão de ensinar do que na missão de produzir e publicar conhecimento sistematizado e de desenvolver uma

como responsável por uma falta de reconhecimento da área, por uma desagregação identitária dos assistentes sociais, por uma baixa autoestima da classe profissional e por uma inexistência de figuras de referência fortes. Uma certa «crise de identidade» a que alguns entrevistados fazem referência dá-se pela desinformação geral, falta de esclarecimento, falta de clareza e falta de aprofundamento das questões. Argumenta-se, desta forma, que antes de mais se está perante um obscurantismo identitário⁶⁷ no Serviço Social que obsta à tomada de posições consciente e ao evidenciar do pluralismo presente na profissão. Como foi referido, o Serviço Social português precisaria de um movimento de reconceptualização próprio, que emergisse do seu interior (PC2).

Apontam os académicos entrevistados que,

“E aí eu percebi as lacunas do Serviço Social, aquilo que nós éramos teoricamente, enfim, //Nós ainda não escrevemos sobre isso, nós ainda não escrevemos sobre questões fundamentais: a ética, os valores, a metodologia (...)” (PC2)

“Não temos infelizmente no Serviço Social figuras referenciais como existem noutras disciplinas (...), não emergiram figuras com um escopo intelectual suficientemente forte para marcarem de uma forma indelével a orientação deste campo disciplinar e profissional e eu penso que isso é sem dúvida umas das coisas que mais pesa no Serviço Social. (...) isso não promove a estruturação de um pensamento mais organizado, mais clarificado independentemente das divergências e das polémicas paradigmáticas que sobre ele se possam produzir.” (PC6)

Estes depoimentos evidenciam uma outra questão apontada que é o facto de se estar ainda no embrião do que pode ser considerado uma comunidade científica portuguesa do Serviço Social, com características ainda de grande fechamento e endogenia (PC2; PC6). Alia-se a este aspeto o facto de não existir uma prática de estudo e aprofundamento dos, assim designados, clássicos do Serviço Social, não se dando uma apropriação do património da área nem um reconhecimento do que são as suas reformulações para o presente, estabilizando,

permanente atividade de investigação e reflexão. Assim, mesmo no âmbito das escolas de Serviço Social, a produção intelectual é de uma surpreendente escassez. Veja-se, a título ilustrativo, que existem apenas duas publicações periódicas nesta área – Revista Intervenção Social e Revista Locus Soci@l – sendo que a primeira, desde 2005, tem tido um ritmo incerto de publicação, e a segunda editou o seu primeiro número apenas em dezembro de 2008.

⁶⁷ O termo obscurantismo é aqui utilizado para aludir a uma falta de clareza na colocação, no alcance e nas implicações das ideias aplicadas à análise do Serviço Social, e não com o sentido de ignorância e falta de instrução, que também lhe pode ser atribuído.

assim, alguns traços identitários da profissão (PC4; PC6). Um tal quadro reforça a ideia de que existe, de facto, um obscurantismo identitário, que é também necessariamente conceptual, teórico e científico no Serviço Social. Esta característica tem um efeito multiplicador/propagador na profissão, dado que tem o seu âmago nas escolas, repercutindo-se, através da formação, para toda a classe profissional.

A este nível, fragilidade parece ser um dos adjetivos que melhor retrata a posição do Serviço Social, resultado de um percurso tardio e moroso de inserção académica:

“O processo de desenvolvimento académico do Serviço Social é muito tardio, por outro lado, conta ainda com um contingente, digamos daquilo que na gíria se chama a massa crítica, limitado, isto é, ainda há uma comunidade científica frágil no Serviço Social, que se dedique efetivamente e exclusivamente, academicamente, à questão do Serviço Social, ao debate, à teorização, à difusão científica e, portanto, isso inevitavelmente tem de se traduzir em fragilidades do sistema de ensino, é inevitável (...).” (PC6)

O grupo dos interventores reflexivos, por sua parte, manifesta preocupações com a falta de capacidade de afirmação profissional dos assistentes sociais, relacionando-a com este obscurantismo identitário que tem na raiz a falta de consistência de um corpo de conhecimentos próprio. Esta baixa reflexividade dos profissionais conduz, ainda, e de acordo com os depoimentos recolhidos, a uma prática profissional pobre e a uma fraca capacidade de desmultiplicação das boas práticas existentes.

“(...) temos que nos afirmar com uma identidade (...), rapidamente nós entramos numa discussão que não colhe por falta de fundamento. Eu vejo outros profissionais que o suporte que têm é o suporte de conhecimentos que trouxeram e que adquiriram nos cursos e eu não nos vejo a afirmarmo-nos dessa maneira.” (IR1)

“Eu penso que o Assistente Social não produz estes movimentos que têm que ver com o reforçar a identidade, (...) é preciso que isto seja assumido mais pelos próprios assistentes sociais, desenvolverem esta apetência por lerem o Serviço Social, por aprofundar, por estudar, estudar mesmo, acompanhar as novidades a nível das revistas da especialidade, acompanhar os desenvolvimentos que se fazem em estudos e em investigações, porque isso não se faz, não me parece que se faça com a persistência que eu penso que é necessária. //Penso que há uma grande baixa autoestima ainda do Assistente Social, coloca-se sempre numa situação em relação aos outros profissionais ainda muito pouco horizontal.” (IR6)

Por fim, o grupo dos decisores políticos faz um pouco eco das preocupações dos grupos anteriores, apontando também um problema de autoestima e segurança profissional que acaba por redundar numa percepção de inconsistência que atravessa esta categoria, com a persistência de práticas pouco profissionais e ainda muito marcadas por uma ação caritativa. Consideram que existe uma imagem estereotipada do Assistente Social que o coloca muitas vezes numa posição de subalternidade e impede-o de surgir como uma profissão com um real poder de influência na conceção e operacionalização de políticas e nas condições de mercado para os profissionais:

“Se esta profissão tivesse um outro corpo de pensamento (...) seguramente que teria muito mais influência nas opções que se tomam (...), as próprias escolas o que é que produzem sobre temas que são centrais na nossa organização coletiva? Em termos de textos, de reflexão teórica (...).” (DP4)

O processo de academização do Serviço Social, a que anteriormente se fez referência e que teve um ponto culminante no reconhecimento do grau de licenciatura, tem, de acordo com o diagnóstico generalizado dos entrevistados, ainda um longo caminho a percorrer até estar plenamente consumado.⁶⁸ Diretamente relacionada com esta questão está a ainda frágil articulação da teoria com a prática. Na verdade, sendo o Serviço Social um campo constituído por um objeto teórico e um objeto de intervenção, as pontes entre estas duas esferas continuam a necessitar de consolidação e aprofundamento. Esta é uma questão que tem ocupado uma boa parte da produção nacional e internacional da área e que é salientada por todos os entrevistados, dando mostras de que continua a ser necessário afirmar o Serviço Social para além do mero nível executivo e lutar contra o que já anteriormente se conceptualizou como «pressuposto empiricista».⁶⁹ Como aponta Restrepo, “a inclinação por um tipo de pensamento inclinado para a ação obstrui a construção de pensamentos próprios e limita o potencial criativo e inovador da investigação social como dispositivo teórico, metodológico e instrumental de compreensão e interpretação da realidade social” (2003: 136).

⁶⁸ É ilustrativo deste sentido a seguinte afirmação:

“(...) andávamos a lutar pela licenciatura (...), agora chegou o momento de lutarmos por um pensamento (...).” (PC3)

⁶⁹ In Amaro (2008) e Amaro (2009), refere-se à atitude generalizada dos assistentes sociais de resistência à abstração teórica e à produção científica, apoiando-se na convicção de que uma «sabedoria da prática» é suficiente para garantir uma intervenção profissional de qualidade.

Isto significa que persiste o fosso criado entre a teoria e a prática; entre o discurso dos académicos e o discurso dos profissionais do terreno; entre uma retórica da intervenção e o fazer efetivo. Um tal hiato entre os dois mundos fica a dever-se, por um lado, à fraca socialização dos profissionais com a produção académica e, por outro, à dificuldade da investigação realizada e dos textos escritos responderem de forma cabal às «urgências da prática». É apontado, também, como fator de ameaça o facto de muitas escolas e serviços serem dirigidos por assistentes sociais sem perfil intelectual adequado. Como referia uma entrevistada (IR4), é necessário encontrar um meio-caminho entre o risco de alienação de quem está só na academia e o risco de cristalização de quem se fecha no terreno – há, ainda, modalidades de diálogo que têm que ser mais bem trabalhadas. Veja-se alguns depoimentos de profissionais reflexivos:

“Os profissionais estão pouco habituados a refletir (...), as pessoas acham que a prática se basta a si mesma e não é verdade.// Eu acho que há pouco respeito por quem ainda faz algum esforço por refletir as coisas.” (IR2)

“Nós temos tido um divórcio muito grande, que eu acho que não melhorou com este aumento de qualificação dos últimos anos, entre aquilo que as teorias e os livros e os teóricos dizem e aquilo que se faz.” (IR10)

Por fim, um último aspeto que se julga relevante salientar no que concerne às conceções de profissão e que merece a unanimidade dos profissionais entrevistados é a falta de consciência coletiva da categoria, que se apresenta como causa e consequência de uma “falta de assertividade” da profissão, da “inexistência de figuras referenciais” e da “ausência de motivos de orgulho na profissão”. Nas entrevistas refere-se que, apesar das inegáveis conquistas com o reconhecimento da licenciatura e a criação da carreira técnica superior específica do Serviço Social, a profissão em Portugal carece de uma liderança agregadora e mobilizadora, não tendo ainda conseguido conquistar um lugar inequívoco na vida pública. De forma muito interessante, um dos entrevistados interpreta esta tendência como o resultado de se estar perante uma profissão caracteristicamente feminina. Verifica-se, efetivamente, que, na esteira da tradicional divisão de papéis por género, as profissões feminizadas situam-se na esfera do cuidado e funcionam como um prolongamento do trabalho doméstico; por oposição, as profissões masculinizadas identificam-se como produção e apresentam-se como ação na esfera pública. Assim, e simbolicamente, estando o Serviço Social num domínio semiprivado, a sua atenção estaria voltada para a esfera privada, diluindo-se, assim, o seu posicionamento no espaço público como uma das forças em presença.

“Eu acho que há uma correlação forte com o ser-se mulher, ou seja, um gênero como que naturalmente vocacionado para o cuidado como prolongamento daquilo que historicamente pertence à mulher neste tipo de civilização (...), ou seja, a persistência do ditado: ‘mulher em casa, homem na praça’.” (PC4)

Desta forma, o Serviço Social pouco aparece como classe profissional, tendo os seus membros uma atitude essencialmente individualista, desmobilizada e sem coesão interna reconhecida. Esta situação verifica-se mesmo quando se assiste a alguma mobilização do corpo profissional no sentido da criação e emergência de estruturas de regulação profissional autónomas e, designadamente, da criação da Ordem dos Assistentes Sociais.⁷⁰ Efetivamente, é quase plenamente consensual entre os entrevistados o reconhecimento da importância da criação da Ordem para a afirmação e desenvolvimento profissional.⁷¹ Desde logo, como forma de controlar o poder determinante das instituições sobre as práticas profissionais dos assistentes sociais (são frequentes nas entrevistas realizadas referências a esta questão: “os assistentes sociais são engolidos pelo dia a dia”; “as instituições trituram-nos”, “ficam colados à instituição”, etc.); de regular a formação de assistentes sociais como resposta à proliferação de licenciaturas na área com as mais diversas propostas curriculares e dirigida por diferentes áreas científicas e de determinar as condições de acesso ao exercício profissional, definindo o campo de intervenção e estabelecendo regras, sobretudo, perante o exponencial crescimento de áreas de trabalho contíguas ao Serviço Social e que o tornam num campo profissional acossado. A questão que os profissionais colocam é:

“Que organização temos nós enquanto profissionais do Serviço Social para nos proteger e para nos esclarecer?” (PC1).

E, de facto, pode ler-se no *Projeto de Estatuto da Ordem dos Assistentes Sociais* que a Ordem terá como atribuição “assegurar a defesa e promoção da profissão de Assistente Social, a melhoria do Serviço Social nas suas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, a salvaguarda dos princípios deontológicos que norteiam a profissão de Assistente Social, proteger os interesses profissionais dos seus membros e os interesses públicos relacionados com a

⁷⁰ Este processo encontra-se de novo num impasse, após entrada de novo processo na Assembleia da República e da subsequente mudança de governo em 2011.

⁷¹ Apenas um entrevistado se manifestou contra esta iniciativa da categoria dos assistentes sociais:

“(...) essa coisa da Ordem, pessoalmente tudo o que é corporativo sou um bocadinho alérgico (...).” (DP6)

prestação profissional dos assistentes sociais” (APSS, s/d: 4). Alguns testemunhos revelam, no entanto, uma visão profundamente desanimada do estado de coesão interna do Serviço Social e da capacidade de mobilização dos profissionais:

“Acho que o grande problema da nossa profissão é que sempre vivemos cada um para seu lado, como corpo sólido e coeso não existe, a nossa profissão não existe, a nossa categoria profissional não existe (...)” (IR2)

“O nosso pessoal tem muita dificuldade em se mobilizar ou porque está desmotivado ou está desmoralizado ou porque não acredita ou acha que não tem tempo, seja lá porque razão for, mas é pessoal que não se mobiliza em torno da profissão, se reparar as pessoas mobilizam-se em volta de causas em que acreditam, mobilizam-se para o seu trabalho, mas em volta da profissão a mobilização tem sido sempre escassíssima.” (DP4)

Efetivamente, é de uma estrutura protetora e de salvaguarda, publicamente reconhecida e instrumento de um movimento de afirmação profissional que os assistentes sociais, designadamente os que foram entrevistados, parecem ter falta. Uma estrutura capaz de colocar na agenda da profissão o debate em torno dos projetos profissionais existentes e a desenvolver. A dificuldade de mobilização dos profissionais para a luta por esta causa é reveladora de que:

“As assistentes sociais nunca pensam muito na vida delas como profissionais (...)” (DP2)

Por vezes, parece que a circunstância do trabalho do Serviço Social se realizar, em larga medida, na esfera do *disempowerment* se reflete na própria forma como a profissionalidade é vivida e como a profissão se posiciona no tabuleiro social. Também este fenómeno é o resultado e o reflexo de um debate sobre a(s) identidade(s) do Serviço Social que está ainda por realizar.

2.1.3. O humanismo e o tecnicismo nas concepções da profissão

Num recente artigo, publicado da revista *International Social Work*, Silvia Fargion (2008), dando conta dos resultados de um estudo sobre a identidade profissional dos assistentes sociais, refere, entre outras, a existência de uma tensão entre uma visão científica e uma visão humanística do Serviço Social. No fundo, trata-se de compreender a forma como a preocupação científica transformou as visões sobre a profissão e o lugar que a ciência ocupou nessas

mesmas visões. Como se analisou no Capítulo 1, o Serviço Social está filiado “numa ideia de progresso através da gestão racional e do tratamento científico dos assuntos humanos” (Fargion, 2008: 213); este, é um dos fundamentos básicos da reivindicação da profissionalidade da área e da necessidade de existência de uma formação específica e de nível superior para o acesso ao campo. A indispensabilidade de demarcação de práticas caritativas, mais ou menos discricionárias e orientadas por desígnios morais acarretou uma tendência para substituir a centralidade da fé cristã por uma espécie de fé na ciência como guia para a intervenção. Tal como noutras esferas,⁷² também no Serviço Social, a incorporação de uma racionalidade instrumental estrita não é isenta de problematização e de questionamento: que abordagens científicas melhor servem a profissão? Devem ser hegemônicas? Como se devem relacionar com outras formas de conhecimento?

A análise das entrevistas recolhidas autoriza a identificação de dois perfis ideal-típicos de profissional, que encontram corroboração na literatura e que se relacionam, aliás, com as duas visões apresentadas anteriormente neste capítulo. Por um lado, identifica-se um perfil que procura objetivar a prática profissional e que associa o rigor à quantificação de resultados, caminhando no sentido de uma “tecnificação da profissão” (Fargion, 2008: 208). Por outro, encontra-se um perfil que aponta essencialmente para as “dimensões moles” da vida social, centrando-se no processo e na construção de relações e dando espaço para o desenvolvimento de uma “sabedoria da prática” (Munro, 1998). Nesta linha, Eileen Munro distingue entre os modelos positivista e empírico de abordagem à profissão (1998: 192-201). Fargion, num outro texto, verifica a existência na profissão de um discurso iluminista e um discurso romântico, o que dá origem a aproximações ao terreno de intervenção muito diferenciadas (2006: 256). Emerge destas distinções o debate clássico do Serviço Social como arte ou como ciência.⁷³

Não tem sido, efetivamente, pacífica a coexistência das esferas da “cabeça” – os procedimentos, a interpretação das problemáticas, o planeamento e a avaliação – e do “coração” – a empatia, o desenvolvimento de relações, a construção de narrativas – no desenvolvimento da profissão. Robert Lecomte coloca a questão da seguinte forma: “Alguns orientarão a sua formação em função do

⁷² Para aprofundamento da análise das implicações da racionalidade instrumental *vide* Capítulo 1.

⁷³ As duas formas de encarar a prática conceptualizadas por Fargion (2006; 2008) podem aplicar-se a qualquer umas das três visões de Serviço Social propostas por Payne (1996).

‘método científico’ que julgam essencial para o desenvolvimento da profissão. Nesta ótica, os assistentes sociais devem orientar a sua prática pelo conhecimento proveniente da investigação empírica, quantitativa e objetiva. Outros colocarão a ênfase na ação sobre os aspetos qualitativos, ideológicos e ‘artísticos’ dos conhecimentos e das intervenções e sublinharão como vantajoso o seu caráter subjetivo e político” (in Deslauriers e Hurtubise, 2000: 21-22). A partir desta posição, é importante clarificar que, embora a segunda abordagem se caracterize por ter de forma consciente e assumida uma dimensão mais ideológica e política, isso não significa que a abordagem mais «científica» seja estéril em tais dimensões. Pelo contrário, a pretensão de atingir a neutralidade e objetividade da prática e o não questionamento da ordem instituída encerra, em si mesma, elementos que apontam para um processo de “sacralização da técnica” (Restrepo, 2003: 138) que é, afinal, ideológico. Os assistentes sociais entrevistados reconhecem que:

“todas as profissões que trabalham com pessoas têm que ter uma componente de arte e arte no sentido de jogar com as energias da emoção, quer do outro quer de mim como profissional (...).” (PC4)

E entendem que:

“Uma das definições lapidares do Serviço Social era uma arte baseada na ciência, é essa que se mantém até ao tempo da reconceptualização, (...) deixaram em *stand by* a componente arte, porque numa fase em que a profissão queria renovar-se, ela queria despir-se dessa imagem e desse estereótipo que socialmente existia e, portanto, aparece tecnologia social (...).” (PC4)

É, por isso, que persiste uma convicção de que no que se refere ao *core* da profissão,

“há muitas coisas que não vêm nos livros (...).” (DP5)

Esta conceção do Serviço Social como tecnologia social, por oposição à arte, vem, aliás, na linha da proposta de Ander-Egg, que define o Serviço Social nestes termos, implicando com isso que se trata de uma prática profissional em que é a teoria que “guia e orienta a transformação da realidade” (1996 [1992]: 135). Paralela a esta conceção, é a que coloca o Serviço Social como uma engenharia social, ou seja, como uma profissão fundada na ideia de que a ação organizada e cientificamente dirigida sobre o homem e a sociedade permite transformar para melhor esses alvos de intervenção. Assim, defende-se a posição de que o

estudo sistemático e extensivo da realidade social permite encontrar soluções para os problemas que, a partir do exterior e de forma equivalente em todas as situações de natureza semelhante, podem ser aplicadas com sucesso. Neste sentido, o conhecimento científico recolhe dados da realidade e desenvolve-se com o objetivo de emanar orientações normativas e procedimentais para a prática. Esta conceção de Serviço Social está na origem do perfil profissional que se designou de científico-burocrático e que tem como figura central o Técnico Superior de Serviço Social.

Como se viu, esta conceção ganhou força com os movimentos de profissionalização do Serviço Social e consequente necessidade de afastamento de práticas com um cunho mais amador. Numa sociedade crescentemente tecnificada, em que a ciência aliada à técnica e ao sistema produtivo dão centralidade a um tipo de racionalidade instrumental dos resultados, da eficiência e da eficácia, a própria estratégia para o reconhecimento desta área passou por enfatizar a sua aproximação à ciência com a consequente tecnificação dos seus procedimentos. Uma tal atitude profissional acaba, também, por ser aquela que melhor combina com instituições sociais cada vez mais preocupadas com a avaliação de resultados e com os desígnios do *managerialismo*, na sequência, aliás, de um processo de burocratização das práticas, e em paralelo da profissão, que foi ganhando cada vez maior expressão com a instauração e expansão do modelo de Estado-Providência em Portugal. Daí que se constate que “o ‘pensamento iluminista’ provavelmente representa o modelo de prática profissional mais largamente legitimado” (Fargion, 2006: 269), entendendo-se aqui o pensamento iluminista no âmbito do referido perfil.

Não obstante a legitimação conquistada, este perfil levanta problemas e não dá conta de todos os aspetos críticos para uma prática profissional de qualidade em Serviço Social. Assim, desde pelo menos a década de oitenta do século XX, têm vindo a ganhar voz correntes críticas a este perfil que apontam para a necessidade de discutir o que se entende por ciência e o que é ou não científico e que recuperam alguns aspetos de conceções passadas do Serviço Social, designadamente, a dimensão artística e relacional de que não deve abdicar. Neste sentido identifica-se um outro perfil, designado de científico-humanista e cuja figura central, desta feita, é o Assistente Social.

Ao contrário do que se verifica em alguns dos autores mencionados, optou-se nesta construção ideal-típica dos dois perfis profissionais por qualificar ambos de científicos (na análise destas questões, habitualmente, o primeiro posicionamento é considerado científico e o segundo não). Considera-se a este propósito que, mais do que não ser científico, o segundo posicionamento critica e propõe

uma revisão das concepções de ciência. De facto, o que recusa é uma abordagem científica inscrita no positivismo, que concebe o investigador/perito como uma entidade externa e distanciada da realidade estudada, que confunde conhecimento do mundo com quantificação do mundo, que acredita na possibilidade de separação total entre sujeito e objeto e que se considera a-política e a-moral.⁷⁴ Apresenta-se, nas figuras seguintes e a partir das entrevistas recolhidas, as principais características de cada um dos perfis profissionais identificados.

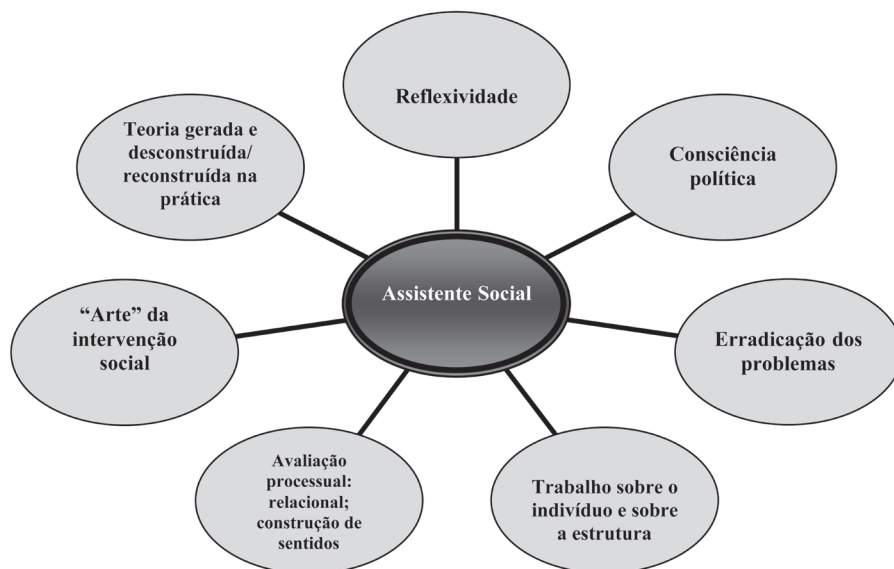
Figura 1 – Perfil científico-burocrático: Técnico Superior de Serviço Social



Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

⁷⁴ Com origem em diferentes áreas das ciências sociais, a discussão e a crítica a este modelo de ciência tem sido muito acentuada. Em Portugal, com direções distintas e a título meramente ilustrativo podem indicar-se os seguintes autores: Hermínio Martins (1996; 2011), Boaventura Sousa Santos (1995 [1987]); José Luís Garcia (2004); Machado Pais (2002) e Bragança de Miranda (1994).

Figura 2 – Perfil científico-humanista: Assistente Social



Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

O conceito de ideal-tipo indica, logo à partida, que se trata de uma construção teórica que, tendo correspondência com o mundo real, não se encontra aí inteiramente plasmada.⁷⁵ Assim, o discurso recolhido e analisado dos entrevistados permite identificar estes dois perfis, mas apresenta visões matizadas e com algumas interseções entre um tipo e outro, em que no seguimento de um discurso de defesa de um perfil, por exemplo, humanista se valorizam características próprias do perfil burocrático. Esta ambivalência reflete, por um lado, o facto de se utilizar o ideal-tipo, à imagem do qual a realidade se formata sem nunca o atingir, mas, por outro, é mais um indicador da falta de esclarecimento e profundidade do debate na categoria profissional. Ainda assim, a generalidade dos entrevistados aponta para o perfil humanista como a direção para onde deve caminhar o Serviço Social, mas reconhece que o perfil burocrático é o que mais comumente se encontra no terreno e o que

⁷⁵ O conceito é de Max Weber e refere-se a um método de compreensão da realidade social que passa pela construção de tipos unívocos que formem uma unidade coerente de sentido, que torne inteligível a racionalidade interna dessa realidade. Embora só raramente os ideais-tipo se encontrem de forma pura na realidade, ajudam a melhor a interpretar e compreender (Cruz, 2004; Aron, 2000 [1965]).

mais frequentemente é reproduzido pelas instituições de formação na área; até porque,

“penso que se está muito nesta perspectiva do técnico-operativo e, portanto, o teórico-metodológico é alguma coisa que de vez em quando a gente vai buscar quando é preciso, o ético-político, então, é tábua rasa (...).” (PC2)

O perfil científico-burocrático tende para a transformação da prática profissional num exercício tecnocrático, balizado por guias e procedimentos previamente definidos e testados, com a intencionalidade central de demonstrar desempenhos competentes. Nesta lógica, os meios técnicos e as ferramentas metodológicas tendem a assumir estatuto de fins, na linha do que no capítulo anterior foi conceptualizado como finalismo metodológico. Esta ideia de que o desempenho do Serviço Social se traduz na operacionalização de processos técnicos detém uma tal força que leva mesmo a que se considere que os meios técnicos e a sua introdução no quotidiano profissional têm capacidade de responder/resolver questões deontológicas que se colocam ao desempenho profissional. Corroborar-se, assim, uma visão de neutralidade matricial da tecnologia conducente a uma neutralidade desejável da intervenção, entendendo-se, de forma voluntarista, que o *software* seria o legítimo substituto nas sociedades contemporâneas do discernimento e maturação ética dos profissionais. Veja-se a este propósito as declarações de uma entrevistada com responsabilidades de coordenação no setor da ação social:

“(...) não fazer juízos de valor, que também fazemos muito nos relatórios, nós aqui com isto [ferramenta para a informatização dos processos sociais] não podemos fazer, não há lá espaço para (...)” (IR9)

No perfil científico-humanista a incorporação de procedimentos e ferramentas técnicas é equacionada e valorizada, mas não assume um papel de finalidade da intervenção. Entende-se, pelo contrário, que o profissional deve ter uma postura reflexiva e crítica e mobilizar os procedimentos e ferramentas após a análise detalhada de cada situação, apenas se e no que for necessário e de forma não padronizada. A utilização normativa de conhecimentos é em geral rejeitada, o que é consistente com resultados apontados por Fargion num dos seus estudos: “(...) com um estilo de pensamento ‘romântico’ esta profissional não encara a sua abordagem em termos normativos. Na verdade, mostra-se relutante em seguir regras específicas, que encara mais como alvo de reflexão do que como regras em si mesmas. Mais do que as regras abstratas racionais, são os princípios

éticos profissionais que fornecem orientações aos interventores” (2006: 262). É interessante verificar o que uma profissional do terreno e uma do nível político referem sobre esta matéria:

“Eu não defendo que a normatização de tudo é útil, porque não, porque nós temos de ter criatividade e cada situação é diferente, agora defendo que tem de haver alguma normatização, algumas linhas, alguns parâmetros, porque depois a dinâmica da relação é tal que não se pode sujeitar, como fizeram rigidamente em Inglaterra e Itália, que transformaram os assistentes sociais nos aplicadores de procedimentos (...).” (IR3)

“não se enganem e não se deixem tomar pela técnica, porque a técnica é uma ajuda, não é o essencial (...).” (DP5)

Prende-se com esta questão, o papel e o lugar atribuídos à produção de conhecimentos no âmbito da profissão. De facto, a visão preconizada pelo perfil científico-burocrático implica uma separação estanque dos níveis e momentos da prática profissional, apontando-se para uma separação entre teoria e prática, ou seja, entre os que se dedicam à produção de conhecimentos e os que se dedicam à sua aplicação. É esta a ótica subjacente à tão em voga *evidence-based practice* que preconiza que toda a investigação deve ser orientada para a testagem de procedimentos e que a prática deverá fazer uso, aplicando às situações, desse acervo produzido, conforme se deu conta no Capítulo 1. É a partir desta postura que ganha vigor o que se conceptualizou como pressuposto empiricista que impregna a prática profissional, ou seja, a ideia de que não cabe ao assistente social «de terreno» o pensamento sobre a ação. A perspetiva científico-humanista, por seu turno, encara o lugar da teoria como estando necessariamente imiscuída com a prática, bebendo dela pistas reflexivas e remetendo para ela chaves de interpretação do real. Isto significa que se encara a relação da teoria com a prática como uma relação de permanente e mútua desconstrução/reconstrução, por isso, o Assistente Social se entende como um profissional mais reflexivo do que normativo no desempenho prático da sua atividade profissional. A este propósito, adota-se a posição de que,

“as pessoas não são boas ou más profissionais pelos dispositivos teóricos que têm, mas pela sua capacidade de utilizar esses dispositivos teóricos na reflexão que fazem na sua realidade de trabalho.” (PC8)

Parece, no entanto, que são muitas vezes as próprias condições institucionais que impõem ao profissional uma postura mais normativa que reflexiva, o que, em contrapartida, oferece ao profissional maior segurança e salvaguarda.

“As pessoas caem em funções tecnocráticas, tecnoburocráticas, tecnoburocraticoadministrativas, em que no caso do Rendimento Social de Inserção não tenho dúvidas que tendo as duas componentes, como é que se pode dar a um profissional 200 casos para acompanhar? É um rácio que não tem explicação, portanto, o que fica desvalido é ajudar o outro a construir o seu projeto de vida (...).” (PC4)

“eu vejo lá os colegas às costas com 300, 400, 500, 600 processos, portanto, diz-me como é que as pessoas podem olhar e não tentar fazer a mera gestão (...), mas um trabalho sério para levar até ao fim é humanamente impossível (...).” (IR2)

“se olharmos hoje para as políticas sociais, elas são muito mais arrumadas no sentido em que criam dispositivos, saem normas, saem manuais de boas práticas, saem não sei quantas coisas, o que significa uma outra coisa: é muito difícil às vezes para um profissional encontrar um espaço que não seja esse (...).” (DP3)

Assim, com uma justificação de natureza mais ou menos institucional, o primeiro perfil preconiza uma perspetiva de gestão de casos, ao passo que o segundo se dirige para a erradicação de problemas. A primeira posição, centra-se numa preocupação com a eficiência e eficácia da intervenção, avaliada fundamentalmente por indicadores de cariz quantitativo e resultados objetivos, visando, sobretudo, a adaptação do indivíduo. A segunda, encara a intervenção como um processo de longo termo, de construção simbólica conjunta e com o objetivo de operar mudanças críticas quer no indivíduo quer na estrutura. No primeiro perfil a ênfase é colocada nos resultados da intervenção e no segundo no processo, com especial destaque para as dinâmicas relacionais e a construção conjunta de sentidos

“uma outra dimensão que o Serviço Social também tem que aprender a trabalhar é a dimensão do não material da vida das pessoas e que pode ser a dimensão espiritual, mas que pode ser a dimensão da realização pessoal (...) e da realização da cidadania (...).// Hoje os profissionais nos serviços são muito instrumentais...” (DP2)

Sobre a questão dos indicadores de avaliação das práticas, vale a pena salientar que,

“as organizações estão muito vocacionadas para aquilo que são os resultados imediatos, para produzir coisas e o nosso trabalho não é visível ou então nós não o sabemos tornar visível (...).” (IR2)

“Qual é o espaço que existe para uma relação efetiva? Para o estabelecimento de uma relação de maior proximidade? Aquela que nos permite compreender o outro, as dinâmicas sociais, as formas como se colocam, os significados que têm para eles os problemas, porque isso é fundamental para eles depois se envolverem – esse seria um

indicador importante de participação, não é o número de contratos que são feitos (...).” (PC8)

Entre estes dois perfis também contrasta uma atitude de busca por uma neutralidade ascética com o assumir de uma dimensão necessariamente política do Serviço Social.⁷⁶ Já em 1983, Faleiros chamava a atenção para a herança da neutralidade funcionalista, que, desde os primórdios da institucionalização profissional, trouxe para a profissão ideias como o não envolvimento emocional e, no fundo, a “aceitação do sistema vigente” (1983: 22). Sobre estes dois aspectos é interessante perceber o que foi dito nas entrevistas. Quanto à questão emocional:

“eu sou uma pessoa, eu não sou uma peça de uma máquina sem emoções, sou uma pessoa, tenho direito às minhas emoções, tenho direito à minha individualidade, não abduco disso. Eu tenho é que ser capaz de fazer o exercício difícil de gerir as minhas emoções e as do outro (...).” (IR4)

No que se refere à aceitação do sistema vigente:

“é que nem sequer são neutras, eu acho que nem sequer são neutras, não, elas têm uma determinada visão do mundo (...).” (IR7)

Fica, desta forma, evidente a falácia da questão da neutralidade, uma vez que corresponde apenas a uma aparência que esconde, de forma latente, uma inclinação pelo *status quo* e por um conservadorismo societal. No perfil científico-humanista a dimensão política é assumida como parte integrante do desafio profissional colocado ao Assistente Social. Vários entrevistados chamam a atenção, porém, de que existe no presente um discurso dissonante das práticas preconizadas, ou seja, encontra-se um pouco por todo o campo profissional uma retórica que valoriza as questões da cidadania e da justiça social, da criatividade do Assistente Social, da importância da construção conjunta com o destinatário de percursos personalizados de inserção que sejam também de reconstrução identitária, mas na prática os serviços e os circuitos estão organizados de tal forma que impelem o profissional para desempenhos rotinizados, massificados e tecnocráticos.

Decorre daqui o perigo de um processo de desprofissionalização do Serviço Social, tal como foi anteriormente analisado. Coloca-se, então, o desempenho do Técnico Superior de Serviço Social como uma engenharia social que consiste

⁷⁶ Para um aprofundamento da análise da dimensão política do Serviço Social *vide* Capítulo 3.

na aplicação ao real dos conhecimentos desenvolvidos pela ciência no sentido de induzir transformações consideradas positivas. Já o Assistente Social encarna uma perspectiva de intervenção como uma forma de arte, cientificamente esclarecida e politicamente ativa. A apropriação da primeira designação como definidora da categoria profissional operou-se, num primeiro momento, com o propósito de salientar o estatuto científico e académico que a profissão acabara de conquistar, mas, num segundo momento, relega o profissional para uma esfera de execução tecnocrática de tarefas que está longe de desenvolver toda a potencialidade inscrita nesta área. Ressurge, desta forma, hoje a designação de Assistente Social por captar o conteúdo mais substantivo que se pretende que a profissão tenha.

“Houve uma altura em que parece que nós precisámos que nos reconhecessem como técnicos, não éramos os assistencialistas, éramos os técnicos, não tínhamos uma vocação religiosa, agíamos teoricamente, tudo muito racional (...).” (IR3)

Esta questão das designações não é de somenos importância quando se quer refletir sobre a identidade da profissão e a forma como é concebida esta área e como os profissionais sentem que devem cumprir o seu papel. É, de qualquer forma, visível nas entrevistas uma forte propensão para o perfil científico-humanista do Assistente Social, mas um reconhecimento que a prática está dominada por um perfil científico-burocrático do Técnico Superior de Serviço Social, não apenas porque as instituições assim o exigem, como também porque as escolas e a socialização *inter pares* para aí os remete. Se o Técnico Superior de Serviço Social preconiza uma prática *evidence-based*, o Assistente Social aponta para uma prática *relational-based*. Esta distinção revela-se, ainda, consistente com os resultados de um estudo publicado em 2007 que constata que “as tendências teóricas no Serviço Social passaram de uma lógica *relationship-based* para uma lógica *evidence-based*, em que se espera que a intervenção com os utentes se salde em resultados estatisticamente mensuráveis e em que a investigação é vista como a fonte das orientações mais claras para a prática futura. Tais abordagens sugerem que o resultado é agora visto como mais importante que o processo (...)” (Butler, Ford e Tregaskis, 2007: 282).

A vivência do Técnico Superior de Serviço Social como executor de medidas de forma não reflexiva e numa lógica de curto prazo numa sociedade cada vez mais complexa é responsável, de acordo com os entrevistados, por aspetos negativos da prática profissional, como o desrespeito e subalternização dos destinatários (PC4; IR5), de uma parte, e a frustração e descontentamento profissional (IR4; DP2), de outra. Na verdade, afigura-se aqui um paradoxo que é o

da tentativa de simplificação das práticas quando o profissional está perante situações com uma densidade problemática cada vez mais complexa, ou seja, numa sociedade cada vez mais disruptiva e desafiliadora,

“a tendência é para ficar administrativo de luxo ou, se quisermos, gestor do social (...)” (IR10)

Corre-se, desta forma, o risco de desmobilização e descrença nas possibilidades da atuação profissional a que Helena Neves de Almeida alude como “fatalismo funcional”, que consiste no uso sistemático de discursos de vitimização profissional como fundamento para o desenvolvimento de práticas ritualizadas e pragmáticas e que diminuem a possibilidade de construir alternativas efetivas (s/d: 15-16). De facto, com exceção de um entrevistado que considera que o Serviço Social não traz nenhuma mais-valia significativa (DP6), os assistentes sociais inquiridos são unânimes em considerarem que o Serviço Social é uma profissão complexa, relacional, mas sobretudo difícil pela complexidade de fatores que tem de processar para se posicionar em termos teóricos, éticos e interventivos.

“O Assistente Social tem o direito de ajudar com a máxima equidade e integridade e, ao mesmo tempo, até vontade. Tem de trabalhar com vontade (...) e depois isto aliado, de facto, a uma capacidade técnica e teórica muito grande. //(...) a capacidade técnica, a capacidade teórica e a capacidade de aliar a teoria com a prática (...), eu acho que ser Assistente Social é uma arte (...).” (IR11)

Em suma, vale a pena salientar que ressaltam sobretudo identidades híbridas situadas em diferentes meios-termos entre o perfil tecnocrata e o perfil humanista. Ander-Egg sustenta uma proposta de incorporação no Serviço Social do que designa de novo humanismo: trata-se de desenvolver uma perspetiva integrada do homem e da sociedade e de propor um modelo societário alternativo e assumido pela profissão (1996 [1992]: 245-255). De acordo com esta visão e indo até um pouco mais longe, aparece nas entrevistas recolhidas uma preocupação com

“pensar as pessoas numa outra dimensão que não é só de direitos sociais, que não é só de cidadania, mas que é de mais humanidade, que é de pôr mais humanidade nas pessoas e nas circunstância da vida das pessoas (...)” (DP2)

2.2. O campo e os fazeres da profissão

Perceber o Serviço Social na forma como é analisado pelos seus protagonistas é, também, entrar na discussão sobre os seus campos de atuação, sobre o cerne dos seus saberes-fazer e sobre a forma com se encara a conquista de novos campos e novos destinatários da intervenção.

Tendo-se dado conta das ambivalências e diferentes posicionamentos sobre a(s) identidade(s) profissional(is), sua evolução e perfis profissionais a que dão origem, trata-se, agora, de explorar que especificidades e singularidades distinguem o Serviço Social como profissão. De facto, o Serviço Social é hoje um campo profissional acochado, com uma jurisdição crescentemente disputada, não só por novas profissões, mas também por velhas profissões que desenvolvem novos ramos de atuação/empregabilidade (como é o caso da psicologia comunitária, da sociologia da ação ou da enfermagem comunitária, para citar apenas alguns exemplos). Ao mesmo tempo, o mercado de trabalho tem vindo a constranger-se e, em consequência, a competitividade aumenta, o que torna cada vez mais premente a necessidade do Serviço Social demonstrar o que é, para que serve e em que domínios não pode ser substituível por outras profissões.

Mesmo rebatendo o argumento de Flexner (2001 [1915]) de que o Serviço Social não poderia almejar ao estatuto de profissão porque a variedade dos seus campos de intervenção não permite a constituição de um corpo de conhecimentos sistemático e coerente, há que reconhecer que esta diversidade, ou mesmo dispersão, de campos de atuação coloca dificuldades ao exercício de delimitação do que é específico desta área e de qual é a tipicidade dos seus desempenhos e campos de atuação. Na verdade, o Serviço Social trabalha com vítimas e agressores, num papel de controlo e fiscalização e como agente de desenvolvimento, nos serviços centrais e nos de proximidade; em estruturas altamente burocratizadas e em contextos institucionais muito informais, num universo das microrelações, mas também tendo em conta os níveis estruturais, etc. Acentuando esta dificuldade, ou quiçá em virtude da sua existência, parece constatar-se alguma insegurança dos profissionais, quer em relação à identidade profissional, como se viu, quer em relação à delimitação da jurisdição profissional, como se pretende sustentar em seguida.

Considera-se que este exercício é fundamental para a compreensão da profissão nas sociedades contemporâneas e da forma como se posiciona perante outras áreas profissionais. Neste percurso, é também interessante compreender como é que a profissão se reinventa e reconstrói a partir da leitura analítica que faz dos novos e velhos contextos de intervenção e problemáticas correspondentes;

já que as mutações do tecido social influenciam inexoravelmente as práticas que sobre ele ocorrem. Não perceber ou negar esta influência é abdicar de pensar a profissão como um dos elementos de vanguarda da reflexão e da ação sobre as sociedades.

2.2.1.A inespecificidade do que é específico ao Assistente Social

Uma das principais consequências da existência de um obscurantismo identitário no Serviço Social, tal como foi conceptualizado, é a dificuldade que coloca quando se trata de enunciar o que é, afinal, específico do Serviço Social. Que características lhe são próprias e peculiares? Que saberes e fazeres representam a sua impressão digital? Como se pode descrever o seu “código genético”, para utilizar a expressão de uma das entrevistadas (DP3)?

Esta análise não pode evitar a discussão provocada pela dispersão de contextos de intervenção em que o Serviço Social se encontra e a variedade dos saberes que mobiliza.⁷⁷ Será esta capacidade adaptativa, este cunho generalista que lhe atribui especificidade? Na verdade, é um erro tentar pensar a profissão de uma forma unívoca, torna-se antes necessário “encarar as discrepâncias, as discontinuidades e a desarmonia que também fazem parte da sua história” (Lorenz, 2007: 599). Lecomte considera mesmo que é o permanente debate que existe no Serviço Social a propósito dos seus fundamentos, missão, limites e especificidades que conferem dinamismo e força à profissão (2000: 26). Encontra-se nas entrevistas a ideia de que “há vários serviços sociais”, mas ao mesmo tempo que é possível identificar uma “herança cultural comum” (PC3).

Porém, os discursos dos assistentes sociais entrevistados dão conta desta falta de certeza quanto ao domínio específico do Serviço Social. Na realidade, dez dos entrevistados não se pronunciaram sobre o tema e os restantes vinte que o fizeram demonstraram ter dificuldades com uma abordagem sistemática ao tema.⁷⁸ Com apenas uma exceção,⁷⁹ todos os entrevistados consideram que o

⁷⁷ Na linha do conceito de “sincretismo” (Netto, 2001 [1992]).

⁷⁸ Não pode deixar de se referir que o Guião da Entrevista utilizado não contemplava uma pergunta direta sobre as especificidades da profissão; esta surgiu quando a própria conversa o suscitou. Era, de qualquer forma, intenção retirar do discurso livre de cada entrevistado as suas mensagens sobre a especificidade desta área profissional.

⁷⁹ É referido numa entrevista:

“o que eu acho é que não aportam nada, nenhum contributo específico: ‘ah, é a visão global’, a visão global? Qualquer sociólogo tem uma visão global ou é suposto ter;

trabalho do Assistente Social corresponde a um saber, um agir e uma abordagem específicos, a dificuldade está em concretizar por onde passa essa especificidade. Por exemplo,

“é uma questão para a qual eu não tenho resposta, não tenho dúvidas de que há uma especificidade ao nível do Serviço Social, que neste momento é bastante questionada, (...) nós próprios temos pouco formulada qual é a nossa especificidade.” (IR8)

Mesmo entre os profissionais que não verbalizaram esta dificuldade de partida, por vezes, é a própria forma vaga e ambígua com que tentam chegar a uma definição do que é específico que se torna denunciadora de uma falta de clareza sobre esta matéria:

“eu acho que essa visão que os assistentes sociais têm é... eu acho que é única, é diferente, temos uma visão mais abrangente e mais...” (DP9)

Fica, de facto, pouco claro o que é que se entende por «visão mais abrangente» e em relação a quê é que esta suposta visão do Serviço Social tem maior alcance. Nos depoimentos em que se encontrou um discurso mais articulado sobre esta matéria, verificou-se uma muito grande disparidade de ideias entre entrevistas, mas também ao longo de cada uma delas; este último aspeto parece ser indicador de alguma ambivalência na reflexão a este nível. Nota-se, curiosamente, que esta disparidade reflete a própria literatura produzida sobre este tema, dado que, não sendo frequente os autores focalizarem como tema para as suas reflexões a questão da especificidade, esta vai aparecendo ao longo de muitos textos e revela um sem-número de ideias a este respeito. Destaca-se, neste domínio, a ideia de que ninguém como o Assistente Social se preocupa, na sua análise dos problemas e na sua intervenção, com a ligação entre o indivíduo e a sociedade, entre o privado e o social (Lecomte, 2000: 26). Numa outra aproximação, refere-se a partir de um estudo da profissão em diferentes países ocidentais que existem dois aspetos comuns aos «serviços sociais», que lhes conferem unidade, identidade e especificidade: o facto de se ocuparem com a facilitação do acesso a bens sociais básicos e de almejarem a autodeterminação dos destinatários com base numa ideia de universalidade da dignidade humana (Wakefield in McDonough, 1999: 101). Esta posição, sobretudo no que se refere ao primeiro aspeto, encontra eco nas entrevistas realizadas:

‘ah, os métodos de trabalho’ Qualquer psicólogo, mesmo os de escolas de segundo nível, têm uma certa noção de como é que se faz uma entrevista. Eu não vejo que haja nenhum contributo específico (...).” (DP6)

“nós estamos na questão do acesso, área de acesso aos direitos, recursos sociais, estamos na área entre o direito e não direito – esta é a área que nos compete (...).” (IR3)

Por seu turno, Gaitán considera que é próprio do Serviço Social pensar o indivíduo na sua situação, as necessidades sociais e a tensão dialética entre indivíduo e sociedade. Desta forma, o que se torna específico no Serviço Social é a combinação de ideias como indivíduo, situação, problema e meio social. Neste caminho, concebe-se a noção de mal-estar, que tanto pode ser pessoal como social, mas que se coloca como uma circunstância que obsta ao crescimento e a uma vida digna – é neste domínio que o Serviço Social se encontra (Gaitán: 1997: 66-72). Também, Passarinho, a partir dos resultados preliminares de um estudo sobre a identidade profissional dos assistentes sociais, se refere à questão do mal-estar como o grande palco que envolve o sujeito contemporâneo da intervenção do Serviço Social. A especificidade da profissão passaria, assim, pela conceção de um projeto de atenuação e resistência às assimetrias de poder e de acesso aos bens que produzem esse mal-estar (Passarinho, 2008: 30). Nesta esteira, refere uma entrevistada,

“o que nos distingue, em primeiro lugar, é uma orientação para a compreensão do mal-estar e a construção do bem-estar.” (DP3)

Um pouco nesta sequência, Trevithick sustenta que o que há de único na profissão é o seu contexto de atuação e a sua capacidade de produzir conhecimento sobre esse contexto, ou seja, o facto de se debruçar quase exclusivamente sobre a pobreza, a privação e os setores mais despojados da sociedade: “é o contexto no qual os assistentes sociais trabalham que torna a nossa contribuição distinta. Não há outra profissão cujo trabalho esteja quase exclusivamente localizado nas áreas de negligência e decadência urbanas ou cujos esforços sejam quase totalmente direcionados para o trabalho com pessoas provenientes dos setores carenciados e despojados da população, muitas das quais experienciam todos os dias situações de discriminação e de exclusão social. Isto significa que, enquanto profissão, adquirimos um conhecimento e compreensão consideráveis sobre a natureza e impacto da privação, exclusão e discriminação e também desenvolvemos um conjunto de competências e intervenções que nos permitem agir a partir desse conhecimento e compreensão. É na medida em que conseguimos *fidedignamente* comunicar e aplicar esses atributos, de um modo transferível entre diferentes contextos e situações, que se confirma a natureza única da nossa intervenção” (England, cit. in Trevithick, 2006 [2005]: 255, *itálicos do autor*).

Nesta aceção, o Serviço Social parece ficar confinado ao domínio exclusivo da pobreza e da carência, o que se considera ser bastante limitativo do alcance que a sua intervenção pode ter. De acordo com este ponto de vista, poderá ainda concluir-se que as perspectivas mais preventivas e promocionais do Serviço Social, de que hoje tanto se fala, serão responsáveis por uma perda de especificidade profissional. Julga-se, no entanto, ser um aspeto interessante desta proposta o realce que dá ao conhecimento produzido pelo Serviço Social sobre as suas problemáticas de intervenção como pedra de toque da sua especificidade no âmbito das profissões sociais.

Fargion, por seu turno, defende, a partir de estudos realizados junto de profissionais, que aquilo que estes consideram que lhes é mais peculiar é, por um lado, a sua capacidade de pensamento complexo e abordagem holística e, por outro, a mediação entre os destinatários e os recursos disponíveis, um pouco também na linha do acesso anteriormente referida (2008: 210-212). A questão da mediação é igualmente cara a Almeida, que a considera como uma marca diferenciadora da atuação do Serviço Social, uma vez que “constitui um modelo de suporte a práticas inovadoras no domínio das políticas sociais que respeitem e promovam os valores da dignidade humana e da cidadania. Instituída com finalidades diversas, como a prevenção ou a resolução de conflitos, e a promoção de laços sociais entre os indivíduos e entre estes e as organizações sociais, a mediação inscreve-se na lógica da atividade dos atores sociais que estão empenhados no processo de normalização das relações sociais assente na afirmação dos direitos e deveres dos cidadãos e na construção de respostas inovadoras” (Almeida, 2002: 91). Na conceção da autora, a mediação pauta-se por quatro parâmetros fundamentais: a solidariedade, a sociabilidade, a cidadania e a normalização social. Estas são ideias que encontram também eco nas entrevistas recolhidas.

“o Assistente Social é especialista, e é aí que eu acho que ele se devia aprofundar, na mediação e nas relações interpessoais e nas relações interinstitucionais (...)” (DP5)

Quanto à questão do pensamento complexo, Autès refere que “o serviço social é este entre-dois, este *no man’s land* do laço, entre a exigência do coletivo e a singularidade dos sujeitos. E está de uma maneira muito específica nas situações em que a articulação entre o coletivo e o sujeito não se opera corretamente, em que o laço social e a identidade que produz apresentam problemas” (Autès, 2004 [1999]: 274). Esta ideia de colocar a especificidade do Serviço Social neste jogo que necessariamente a profissão faz entre o coletivo e o individual, a estrutura e o

sujeito, a que Faleiros (2006) também faz referência, pode ser traduzida pelo conceito de «mediação de escala», ou seja, a capacidade de articular um pensamento e ação globais com um pensamento e ação locais. Dito de outra forma,

“nós temos um espaço de manobra que é de facto muito grande e depois é trabalharmos digamos o local, tendo conhecimento do que se passa no global (...).” (PC1)

Apesar da diversidade de discursos dos entrevistados e de muitos autores defenderem que “uma afirmação definitiva sobre os ingredientes da prática do Serviço Social está condenada ao insucesso” (Adams, 1998: 253), pois “há distinções dentro do próprio Serviço Social” (PC3), nota-se nas entrevistas uma tendência para se eleger a relação como um dos principais aspetos de especificidade do Serviço Social por comparação a outros campos profissionais. Assim, é apontada a capacidade de se relacionar do Assistente Social, a forma como trabalha com o outro a partir dessa e nessa relação e como se compromete com as suas aspirações e necessidades. É, então, a forma como a própria relação se torna parte integrante dos processos de intervenção em Serviço Social que é distintiva deste campo profissional. Eis o modo como alguns dos entrevistados colocaram a questão:

“é a questão da leitura complexa da realidade, depois passo-a-passo é trabalhar o pedido e depois a própria relação que o Assistente Social estabelece com o utente e o modo como ele se relaciona com o utente também é completamente diferente (...).” (IR6)

“para mim, a especificidade é a relação com as pessoas e com as suas aspirações e com as suas necessidades (...).” (DP2)

“um dos grandes instrumentos que nós temos é a nossa capacidade de relação com o outro, relação profissional, e que isso não há muitas profissões que tenham (...).” (DP7)

Em suma,

“a relação não é só um meio, mas também um fim.” (DP7)

A ideia do Assistente Social como profissional da relação evidencia-se, assim, como um importante traço distintivo da profissão a partir do qual outros se podem apontar. Desde logo, os dois níveis a que se pode equacionar esta relação: o nível interpessoal e o nível interinstitucional, atribuem à profissão especificidade no âmbito do contacto/trabalho entre pares, entre profissões e em rede, concebendo-se o Assistente Social como alguém especialmente dotado

para assumir este papel de pivô, de articulador. Este traço não é mais do que o reforço da linha da mediação como campo específico do Serviço Social.

Apesar de, em abstrato, os profissionais situarem esta capacidade relacional, tanto em níveis mais macro como em níveis mais micro, quando concretizam olham para a relação individual entre o Assistente Social e o sujeito da intervenção, pressupondo que essa relação irá produzir mudanças, adaptações e correções no âmbito exclusivamente individual – julga-se ser este o busílis da contradição em que muitas vezes os entrevistados incorrem no seu discurso. Nota-se, de facto, que há um discurso consensualizado e apreendido de defesa de uma vertente da intervenção também sobre a estrutura, mas fica a ideia de que os profissionais continuam a ter dificuldades em equacionar este princípio em termos operacionais do dia a dia dos serviços. Assim, esta especificidade da relação profissional focaliza-se no saber ouvir, no compreender, no construir confiança para a mudança e reconstrução individual. Veja-se, com propósitos ilustrativos:

“como é que nós, através da relação que estabelecemos com ela, criamos condições para que a pessoa muda (...)// que tem a ver com as minhas dificuldades, que se me levantam na minha vivência em sociedade (...), o como resolver, como ultrapassar estas dificuldades ou individualmente ou em grupo ou criando estruturas (...)” (IR1)

“porque a intervenção passa necessariamente pela construção desta relação que é única e que é o Assistente Social que de facto é capaz de desencadear aqui processos que permitem ao próprio utente situar-se com clareza e tomar consciência da situação (...)” (IR6)

É sintomático como, num mesmo discurso, se passa do que se poderia interpretar como sendo de um tom funcionalista e adaptativo para um tom humanista estrutural:

“a nossa intervenção é na doença social, é na patologia social (...), porque eu acho que nós somos por excelência profissionais da patologia social, da desadaptação das pessoas (...), claramente eu acho que nós somos profissionais que intervêm na doença social e que visam operar precisamente na remoção dos fatores patológicos da sociedade para a promoção da qualidade de vida e de bem-estar das pessoas, em ordem à promoção de desenvolvimento humano e da garantia dos direitos humanos.” (DP1)

Remetendo para esta sempre presente dialética entre os espaços mais estruturais e mais individuais da intervenção profissional, é também referido por dois entrevistados, curiosamente do escopo da decisão política, que há uma

especificidade do Serviço Social que passa pelo seu compromisso com uma mudança, radicada numa compreensão muito próxima do problema, mas com uma orientação mais global.

“Uma relação de proximidade com os problemas (...) e, por outro lado, esse compromisso com a alteração; isto é, essa proximidade não é só uma proximidade para a compreensão dos problemas sociais, mas é uma proximidade que tem que reverter para uma estratégia de alteração daquelas condições à vista ou das condições que estão na origem dos problemas, (...) sendo que a intervenção coletiva durante muito tempo era um apanágio desta área.” (DP3)

“Os assistentes sociais têm que ser cada vez mais, enquanto profissionais, agentes de mudança e de mudança aqui significa, em vez de serem agentes de mudança do macro para o micro, serem capazes de a partir do micro, que é a nossa realidade de confronto, promover transformações macro (...), não é possível intervir nas condições de vida de uma família se não houver a perspectiva de que o que interessa é que essa família se integre e seja parte ativa da comunidade a que pertence, e isto também significa intervenções sobre a comunidade (...).” (DP4)

Junta-se a estas perspectivas a seguinte visão proveniente do mesmo subgrupo de entrevistados:

“eu acho que o palco de qualquer trabalho tem que ser o território, a gente não pode começar a fazer juízos partindo do particular para o coletivo, o particular é muito importante para saber ler o resto, mas é preciso ter muita informação, e isso é um trabalho excelente no Serviço Social.” (DP5)

É muito interessante notar que os dois primeiros posicionamentos partem de dois protagonistas responsáveis pela política de ação social, nomeadamente, pelas linhas de orientação e pelas formas de operacionalização de uma medida como o Rendimento Social de Inserção.⁸⁰ Este âmbito tem sido profícuo na crítica que tem gerado contra uma intervenção demasiado casuística e burocratizada encarnada por muitos dos profissionais que nele estão envolvidos. Parece, efetivamente, esta ser mais uma das esferas em que a distância entre os discursos e as práticas se salda numa total oposição de princípios.

É talvez na esteira da noção de proximidade acima evocada que a especificidade do Serviço Social é também colocada no facto de se concretizar como uma intervenção no quotidiano das pessoas, no sentido de “atar os nós” (DP7).

⁸⁰ Vide Notas Metodológicas para uma caracterização dos sujeitos empíricos.

Uma outra abordagem emergente coloca a especificidade do Serviço Social nas finalidades com que se apresenta:

“o Serviço Social distingue-se das outras áreas disciplinares ou das práticas, não pelas suas tecnologias, porque isso são comuns a muitas, mas pelas suas finalidades (...).” (PC9)

Estas finalidades particulares da profissão prendem-se, sobretudo, com uma preocupação com a advocacia social e com a autodeterminação. Subentende-se aqui um alerta contra o finalismo metodológico, que sendo uma tendência hegemónica na profissão a esvazia daquilo que possam ser os seus traços identitários mais distintivos. Numa perspetiva diametralmente oposta, e bastante mais tecnicista, uma entrevistada situa a especificidade da profissão precisamente nas etapas metodológicas do trabalho do Assistente Social, confundindo-a mesmo com os passos de aplicação das medidas de política. Atente-se na disparidade de posições:

“não conheço outro profissional que possa ter esse lugar de dar a palavra e ele dar a palavra não é traduzir (...).” (PC8)

“o respeito que nós temos pelas pessoas, eu acho que isso faz a diferença, efetivamente (...).” (IR1)

“o incluir o utente na solução dos seus problemas (...).” (IR6)

Em contraste com:

“um Técnico de Serviço Social faz toda esta avaliação, faz o diagnóstico, faz um acordo seja do que for e alguém vai ter de acompanhar, pode ser o Técnico de Serviço Social ou delegar noutro técnico com formação (...).” (IR9)

Por fim, e de um outro ponto de vista, parte dos entrevistados considera que a especificidade do Serviço Social reside no próprio particularismo do perfil produzido no âmbito da formação. Olhar a questão da especificidade profissional por este prisma coloca um outro problema que é o de conseguir continuar a definir-lhe os contornos mesmo num contexto de grande espartilhamento dos programas de formação em Serviço Social. Isto significa que a presente proliferação de cursos e modelos de formação na área é, também, responsável por um aprofundar de incertezas quanto ao caráter específico deste campo profissional.

“Eu acho que não se consegue, neste momento está um bocadinho baralhado, (...) nos cursos que há para aí, mais de vinte cursos, o Serviço Social, que uns chamam

assistentes sociais, outros chamam trabalhadores não sei quê, com currículo cada um de sua maneira (...)." (DP5)

Em jeito de síntese, podem agregar-se as visões expressas sobre esta questão em três grandes ideias-chave: a mediação de escala; o acesso e a relação. O traço de mediação de escala refere-se à capacidade de pensamento complexo do Assistente Social, à sua preocupação de manter uma visão global, estrutural e macro dos fenómenos, reforçando um olhar e uma ação que têm em conta a unicidade de cada indivíduo e as particularidades da sua situação. O acesso prende-se com a ligação que o Assistente Social faz entre os destinatários da sua ação e os recursos disponíveis, por um lado, e a consecução dos direitos que lhe estão atribuídos, por outro. Por último, a característica da relação remete para a mediação que o Assistente Social faz entre sujeitos, entre profissões, entre instituições e entre elementos de cada um destes grupos; cabe, efetivamente, a este profissional a articulação destes diferentes níveis de relação, sendo que o nível interpessoal se constitui como parte integrante do processo de intervenção profissional. A figura seguinte representa graficamente o que se considera, a partir das entrevistas, serem os três traços de especificidade centrais da profissão de Assistente Social.

Figura 3 – Especificidades do Serviço Social



Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

No entanto, o que mais ressalta do discurso recolhido é uma grande incerteza perante aquilo que pode ser considerado próprio e específico da profissão. Este facto, como é reconhecido por uma entrevistada, é em si mesmo indicador de fragilidades intrínsecas ao Serviço Social:

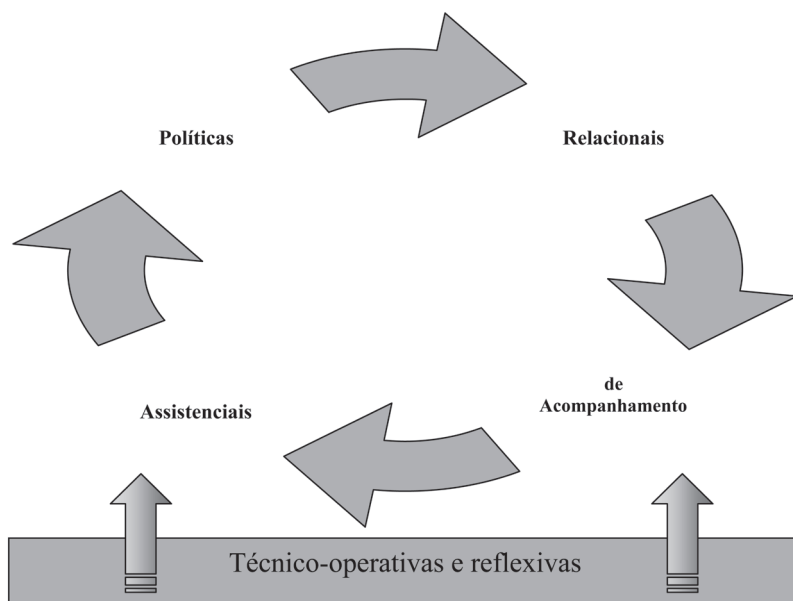
“ainda não tenho nenhuma resposta que a mim própria me seja clara, mas que eu acho que é indicativo, não é? É indicativo o facto de eu ainda não encontrar uma resposta clara (...).” (IR8)

2.2.2. Os fazeres atribuídos e reconhecidos pelo Serviço Social

Quando questionados sobre as funções, competências e ocupações genéricas dos assistentes sociais no quotidiano laboral, a resposta dos entrevistados quase nunca foi imediata, fruto talvez da já mencionada dispersão nos campos e formas de agir em Serviço Social. Uma entrevistada refere mesmo que:

“Esse é sempre o calcanhar de Aquiles, que é nós definirmos funções do Serviço Social (...).” (PC2)

Foram, no entanto, insistentemente referidas questões como o planeamento, a coordenação, a execução, a resposta às necessidades, a construção de relações, a informação... Na verdade, sob a designação de funções da profissão, podem distinguir-se aspetos de natureza diversa, que foram apontados e que genericamente podem ser agrupados em cinco subconjuntos distintos: funções relacionais; funções de acompanhamento; funções assistenciais; funções políticas, e funções técnico-operativas. A figura seguinte ilustra os tipos de funções dos assistentes sociais atribuídas e reconhecidas pelos entrevistados.

Figura 4 – Tipos de funções dos assistentes sociais

Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

As funções relacionais prendem-se com as competências dos assistentes sociais ao nível da construção das relações, do saber ouvir, do desenvolvimento de relações de empatia e da compreensão do outro, mas também da capacidade de perceber as situações na relação com os contextos mais alargados a que pertencem e de estabelecer mediações ou interfaces entre os indivíduos e o meio que os rodeia. Tendo um enfoque importante no nível interpessoal, não descuram, ainda assim, os aspetos estruturais ou sistémicos ligados à intervenção. As funções/competências relacionais são, aliás, vistas como um dos aspetos fundamentais da identidade e para a compreensão do Serviço Social.

“Há aqui uma dimensão relacional essencial no exercício desta profissão, isto é talvez um dos traços identitários, quer dizer, é a dimensão relacional, a maneira como se relaciona com o outro (...).” (PC6)

“Ser capaz de estabelecer relações entre as pessoas e as instituições, esta para mim é a parte nobre da profissão.” (DP5)

As funções de acompanhamento identificadas remetem para a construção de narrativas e sentidos comuns, a negociação e cocriação de projetos de vida,

a contratualização, a informação e exploração de recursos disponíveis e a criação de oportunidades para os destinatários da ação. Estas funções centram-se, fundamentalmente, ao nível do trabalho individual e reportam para as dimensões mais clássicas do Serviço Social.⁸¹ É interessante, porém, notar que muita da produção recente sobre o Serviço Social, nomeadamente a francófona, destaca a importância nesta profissão do trabalho no singular numa lógica personalista (Astier, 2007; Ion, 1998; Soulet, 2004). Trata-se, enfim, de desenvolver capacitação, *empowerment* e advocacia social junto das pessoas, cumprindo também um desígnio pedagógico e educativo da intervenção.

“Acho que isso é a nossa função: informar, educar (...) são funções de defesa, de educação, de informação, (...) advocacia (...), a capacitação (...)” (IR3)

“Eu informo, eu presto apoio, eu sou mediador (...)” (IR5)

“Saber atender, saber acolher, saber securizar (...), transformar a necessidade das pessoas e também as suas aspirações num espaço de trabalho sobre elas mesmas (...)” (DP2)

Joga-se, também, neste nível o trabalho na esfera do emocional e dos afetos:

“os afetos são parte da nossa intervenção, gerir os afetos, as vinculações que são de identidade, são fatores essenciais para o desenvolvimento.” (DP5)

No âmbito das funções de acompanhamento destaca-se, ainda, o cunho estratégico que é dado às funções do Assistente Social, consubstanciado na forma como se entende que este deve perscrutar oportunidades a partir das situações que lhe são postas. Esta característica do fazer profissional, que o apresenta como complexo e especializado, é, efetivamente, apontada por vários entrevistados:

“criar alternativas, oportunidades e transferir esta ideia de oportunidades para o próprio sujeito, porque isto é uma conceção estratégica da intervenção (...)” (PC8)

“procurar as oportunidades (...) e construí-las, também, e tornar as ameaças uma oportunidade, que é a parte mais dura, mais difícil, mas pode-se fazer (...)” (IR4)

As funções que aqui foram designadas de assistência englobam a esfera de trabalho mais imediato do Assistente Social, ou seja, a sua capacidade e obrigação de responder a necessidades, muitas vezes de sobrevivência, em razão da existência do outro enquanto pessoa, e tendo em conta a sua dignidade, sem

⁸¹ Vide sobre esta questão ponto anterior deste capítulo.

exigir dessa relação uma troca recíproca. Isto significa que foram também identificadas, como parte integrante da profissão, funções que passam pelo dar ao outro, sem esperar que daí ocorra necessariamente uma mudança. As funções de assistência respondem, sobretudo, ao imediato, ao premente e à urgência e situam-se, por isso, nos níveis mais básicos das necessidades humanas, concretizando-se muitas vezes numa promoção do acesso aos recursos.

“É assegurar àquelas pessoas o que elas precisam no seu quotidiano (...).” (PC9)

“Às vezes também são importantes as respostas imediatistas (...).” (IR1)

“Continuamos muito na facilitação da infraestrutura social (...).” (DP3)

É interessante notar, como aliás se infere pelas palavras do excerto anterior (DP3), que nem sempre os assistentes sociais assumem confortavelmente as esferas assistenciais do seu trabalho. A assistência, a que muitas vezes pejorativamente designam por assistencialismo, é quase sempre encarada como um mau trabalho em Serviço Social, demasiado ancorado nas correntes caritativas típicas de um Serviço Social de outros tempos.⁸² Aceitar que em certas situações o trabalho do Assistente Social se limita a dar resposta às necessidades, garantindo sobrevivência e dignidade, sem poder almejar à realização de um salto emancipador no sentido da autonomização, é para o Assistente Social fonte de frustração e insatisfação profissional.⁸³ Estas funções são muitas vezes escamoteadas pelos profissionais, que lhes tentam atribuir características e propósitos próprios de outras esferas de intervenção.⁸⁴ É, no entanto, pertinente notar que à medida que as sociedades se complexificam e que se agudizam as situações de precariedade, de risco e de desafiliação, maior é o contingente de indivíduos que, pelo menos num primeiro momento, precisa primordialmente de ver as suas necessidades básicas respondidas. Assumir estas funções e executá-las com competência é essencial para que o Serviço Social se coloque como uma profissão de grande valia para a possibilidade de vida em sociedade. O responder às necessidades básicas não é, porém, um fazer isento de questões problemáticas:

⁸² A designada visão clássica do Serviço Social.

⁸³ Nesta argumentação a autora baseia-se também noutros trabalhos de investigação realizados junto de assistentes sociais e segue uma linha conceptual inspirada em Soulet (2007), com a ideia do trabalho social paliativo, e na tipologia de Paugam (2003), que identifica um grupo-alvo do trabalho social constituído por assistidos.

⁸⁴ O caso dos idosos é paradigmático a este respeito quando os profissionais mantêm um discurso voltado para a autonomia, a produtividade e a vida ativa mesmo em situações em que, em virtude da própria natureza humana, os estados de dependência são inevitáveis.

“O meu papel enquanto técnico é ser agente do acesso a esse direito, não é ser intérprete do acesso a esse direito (...).” (DP4)

“Uma relação de ajuda, que não numa ótica de subalternidade, portanto, isso tem de ser muito salvaguardado (...).” (IR4)

São, por conseguinte, preocupações como estas que tornam as funções de assistência num fazer que não pode ser realizado por «qualquer-um-que-tenha-um-espírito-caridoso», mas antes num desempenho profissional que deverá ser capaz de avaliar quando (ou se) se chega a um patamar com o destinatário que permita passar para outros níveis de intervenção.

Uma quarta esfera de funções remete para uma dimensão política que vê a prática do Serviço Social com um papel importante ao nível da preparação e influência de decisão, da proposição de novas respostas, da análise e crítica às políticas sociais, da conceção de programas e medidas de política e da interpretação das sociedades e suas estruturas, tentando propor modelos alternativos. A este nível situa-se também a preocupação de que a profissão tenha uma função de advocacia social dos interesses dos mais vulneráveis. Apesar de se pensar que esta é uma das esferas de funções do Serviço Social com maior importância, considera-se que os profissionais não conseguiram ainda conquistar plenamente esse espaço nem, porventura, perceber a forma como se coloca nos quotidianos profissionais.

“Não descurar a vertente de influência face ao poder, portanto, esta mediação em que é suposto, é desejável, que se ajude a tomar as melhores decisões (...).” (IR4)

“Temos um potencial propositivo a que nunca damos forma (...).” (DP3)

Por fim, e com uma natureza diferente, aparecem as funções técnico-operativas e de reflexão, que penetram todas as outras e são também consideradas como fundamentais para a prática profissional. A Figura 4 representa esta esfera de funções de forma diferente por se considerar que não aponta para nenhum conteúdo específico da ação, mas antes para a forma, o procedimento ou o instrumental/as ferramentas do agir. Por se tratar de uma esfera de funções que se prende mais com o «como fazer» do que com o «o que fazer», entende-se que é uma esfera que permeia todas as outras, ou seja, está presente na operacionalização das funções de relação, acompanhamento, assistência e políticas; daí as setas de interpenetração. Está-se aqui perante funções de diagnóstico, planeamento, execução, avaliação, gestão, mas também de reflexão, de investigação e de sistematização das práticas. O Assistente Social será, assim,

“alguém que tem que ter capacidades de conceber, de investigar, de coordenar, de gerir (...).” (PC7)

“parece-me importantíssimo o diagnóstico, o planeamento, a avaliação, a intervenção...” (IR10)

“a pessoa saber planear, a pessoa saber provar, a pessoa saber refletir a sua prática (...).” (DP5)

Mais do que uma função, é ainda referido por quase todos os entrevistados como uma obrigação profissional o dever de atualização do profissional relativamente aos saberes produzidos, às medidas e programas de política, aos recursos disponíveis e às metodologias de intervenção. Apesar de muitos considerarem que é ao nível das funções técnico-operativas que se tem verificado o maior salto qualitativo no Serviço Social desde as décadas de oitenta e noventa do século XX, é todavia referida a necessidade de desenvolver um trabalho de criação e experimentação de instrumentos de apoio à prática profissional e, portanto, de aumentar a bagagem instrumental da profissão, como uma estratégia de reforço da afirmação técnica da profissão com uma área de *expertise* definida:

“era importante aferir escalas, aferir instrumentos de avaliação, de diagnóstico... por acaso eu acho que era extremamente importante isso (...).” (PC8)

O estudo de fundo, coordenado por Chopart (2003 [2000]), sobre o trabalho social em França, incluindo várias profissões da intervenção e diferentes campos, levanta questões muito relevantes para a reflexão sobre o trabalho social. No capítulo dedicado ao pensamento sobre o futuro das profissões sociais instaladas, apresenta-se, com um alargado campo de sobreposição com a proposta contida na Figura 5, um conjunto de quatro áreas de atividade da intervenção social. São elas: a área da engenharia; a área do diagnóstico e da orientação individual; a área da gestão política ou organizacional, e a área da ajuda direta aos utentes. É de destacar que esta categorização emerge de uma aturada observação das práticas profissionais no terreno (Aballéa, 2003 [2000]: 109).

São evidentes as zonas de coincidência entre esta grelha e a que acima se apresentou, o que, de alguma forma, legitima e reforça a destriça avançada de cinco grandes esferas de funções. Sob o que Aballéa designa de área de engenharia situam-se, do ponto de vista aqui apresentado, as funções técnico-operativas e reflexivas; a área da gestão política ou organizacional engloba as funções políticas apresentadas; a área da ajuda direta aos utentes entrecruza elementos das funções relacionais e assistenciais; por fim, a área do diagnóstico e orientação individual remete para as funções de acompanhamento e relacionais (Aballéa,

2003 [2000]: 109). Ao contrário do autor, considerou-se aqui pertinente distinguir dois tipos de funções que, estando necessariamente relacionados, se entende que apontam para «fazeres» distintos – trata-se das funções relacionais e das funções de acompanhamento. Quanto às primeiras, considera-se que remetem para o trabalho ao nível puro das subjetividades, ou seja, apelam para a empatia, a confiança, a compreensão, no fundo, a imersão do Assistente Social na vivência subjetiva do Outro. Já as funções de acompanhamento apontam para as etapas técnicas de evolução de um processo de intervenção que vise a conceção, construção, execução e avaliação de projetos de vida com os destinatários da ação; como que num processo de objetivação das intersubjetividades desenvolvidas entre os atores.

Partindo de um outro ângulo de análise, podem, ainda, distinguir-se diferentes níveis de desempenho do Assistente Social. Desde logo, parece manter pertinência a clássica trilogia da importância do saber, do saber-ser e do saber-fazer para uma boa prática profissional. Encontrar um equilíbrio entre estes três domínios configura um dos desafios mais complexos que está colocado à profissão. Admite-se, entre os entrevistados, que o pendor de cada um dos domínios nos perfis profissionais existentes varia com o nível em que cada profissional se encontra, podendo, eventualmente, não estar sequer concentrados no mesmo profissional; por exemplo,

“nós trabalhamos sempre com a mão na massa, a massa bruta está aqui, a gente depois só tem de trabalhar a massa bruta, essa informação que nós temos assim em montes de processos, se a gente conseguir sintetizar... e se não for eu, que sou operacional, então que venha alguém que está mais trabalhado e que gosta de estudar os fenómenos e que transforme esta matéria-prima toda em coisas mais interessantes (...).” (IR11)

O Serviço Social apresenta-se, com efeito, como profissão que atua nos níveis micro, meso e macro. Pode considerar-se que quanto mais próxima do terreno uma prática está, mais num nível micro se situa, sendo que passará ao meso e ao macro à medida que se vai distanciando da prática direta. É efetivamente verbalizada a preocupação de estabelecer uma

“articulação entre o indivíduo e o coletivo (...), articular a sua ação individual, de grupo e coletiva, no seu sentido mais amplo, com o movimento social que exista e que responda àquelas situações, ou que tente responder às situações. Acho que isto, esta articulação entre o trabalhar com o indivíduo ou com o grupo e depois articular com o movimento social (...), acho isso fundamental e, portanto, são digamos funções de articulação, de articulação do social com o individual e com o grupo.” (PC9)

Sobre estes níveis, Stevenson refere que a prática profissional não os pode descurar porque influenciam e estão na base dos grandes desafios que a profissão tem que enfrentar. O nível macro aponta para a esfera política e faz emergir toda a tensão que se vive entre os interesses e propósitos profissionais e os que são defendidos pelo aparelho e programas de Estado. O nível meso situa-se na esfera organizacional e coloca, hoje, em relevo todas as questões advindas das tendências managerialistas que burocratizam e espartilham a prática. O nível micro, que se refere à prática direta, é profundamente condicionado pelos outros dois e salienta a dificuldade de gestão da emotividade do profissional perante situações problemáticas cada vez mais complexas e para a importância de não perder de vista o que pode ser considerado como a alma do Serviço Social perante as tendências para o «finalismo metodológico». Constatase, de facto, uma “relação entre os três níveis e as consequências profundas que o contexto social e organizacional alargado tem na prática” (Stevenson, 2004: 225). Nota-se, nesta sequência, uma preocupação dos entrevistados em pensar as funções dos assistentes sociais situadas nestes diferentes níveis, isto é,

“uma parte das funções tem que ver com os indivíduos, mas também tem a ver com as estruturas e nós temos que ser capazes de encontrar um espaço de intervenção a esses dois níveis. (...) porque não há social sem indivíduo e não há indivíduo sem sociedade (...).” (IR1)

A multiplicidade de funções em diferentes esferas de ação, as exigências de competência técnico-metodológica e a flexibilidade para pensar e agir num vácuo entre uma abordagem lata, estrutural, macro e uma abordagem restrita, individual, micro são, certamente, fatores que contribuem para que se pense que,

“é uma profissão muito difícil, para ser exercida competentemente é uma profissão difícil e talvez por isso é que às vezes as pessoas têm dificuldade, têm muitas dificuldades, sofrem dificuldades – é porque têm défices de formação (...).” (PC6)

2.2.3. Novas áreas de trabalho, novos destinatários da ação?⁸⁵

As mudanças sociais e as tendências de transformação dos sistemas de proteção social que as acompanham, trazem consigo novos desafios e novos espaços de atuação para o Serviço Social. A interpretação dessa mudança permite, no entanto,

⁸⁵ Não querendo entrar no debate inacabado sobre a nomenclatura a utilizar para designar o público do Serviço Social (utente, cliente, público, cidadão sujeito de direitos, etc.), optou-se por utilizar a designação de destinatários, conceptualizada por Marília Andrade (2001).

identificar a presença de um paradoxo. Por um lado, existe um movimento de retração do âmbito das políticas sociais, cada vez menos universalistas e mais centradas nos problemas, o que se traduz no facto de crescentemente se dirigirem aos mais pobres entre os pobres, na linha daquilo que Faleiros conceptualiza como “focopolítica” (2001). Por outro, e por via dos atuais processos de desafiliação, de fragmentação, de incerteza e de risco, constata-se um aumento potencial daquilo que pode vir a ser o campo de intervenção do Serviço Social. De facto, a rarefação dos laços, a vulnerabilização das estruturas ou o individualismo e isolamento dos sujeitos constituem, por excelência, esferas de trabalho dos assistentes sociais, para não mencionar o aumento da desigualdade que se tem verificado nas últimas décadas. Identifica-se, assim, o que pode ser designado de paradoxo de retração do campo atribuído e de expansão do campo disponível para o exercício do Serviço Social.

Assim, todos os entrevistados consideraram que existem necessariamente novos campos de trabalho para o Serviço Social, a partir do momento em que surgem novas problemáticas na sociedade. É, todavia, reconhecido o carácter paradoxal desta matéria, a que se aludiu,

“eu acho que os assistentes sociais têm estado cada vez mais a trabalhar com uma população dentro dos pobres os mais pobres, e acho que nos tem escapado, porque também tem escapado a muitas instituições públicas, outros grupos da população, grupos designadamente da classe média que estão em risco (...).” (DP3)

Esta emergência de novos campos de atuação radica em duas naturezas de processos. Um, é o processo de transformação e mudança social com o despontar de novos aspetos problemáticos da interação social que acarreta. Outro, é o processo de complexificação da realidade, mais fragmentada e opaca, e que atribui novos contornos a problemas já existentes para o Serviço Social. Desta forma, em algumas entrevistas é referido que, mais do que novos problemas, existem os mesmos problemas com

“outras roupagens. Os problemas são mais complexos, ou nós temos mais consciência e mais conhecimento dessa realidade.” (DP5)

Os próprios formatos da intervenção social profissional têm sofrido mudanças e tendem hoje para a individualização das situações, não raras vezes no sentido da adaptação do indivíduo ao meio,⁸⁶ da contratualização, do projeto,

⁸⁶ A discussão desta tendência nos novos modelos de intervenção social implica discutir e problematizar a passagem de um paradigma de intervenção individualista para um paradigma personalista.

da parceria, da territorialização.⁸⁷ Bouquet e Garcette referem-se mesmo a uma nova cultura do trabalho social, que exige novas qualificações, mas acima de tudo “uma lógica de missão, um outro funcionamento, um modo contratual, uma verdadeira parceria ativa e alargada, uma outra conceção territorial, uma metodologia de projeto, etc.” (2005: 157). A análise feita a este propósito mostra que os aspetos de oportunidade que o pano de fundo social apresenta, e que parece ser a perspectiva de Bouquet e Garcette, contêm também um potencial de ameaça, desde logo porque no atual mundo instrumental, competitivo e onde grassa a precariedade o espírito de missão profissional esboroa-se mediante a intermitência e instabilidade laborais.

Para lá das balizas colocadas às formas de intervenção social, e apesar dos limites das políticas, ressalta das entrevistas que a principal mudança no campo de trabalho dos assistentes sociais é um alargamento no sentido de extravasar o exclusivo campo da pobreza e da precariedade económica. Consideram os profissionais entrevistados que hoje, mais do que no passado, há todo um campo de intervenção que se apresenta ao Serviço Social muito para além do trabalho com as populações pobres e carenciadas. No entanto, por falta de disponibilidade institucional, por falta de tempo para sistematizar e pensar a intervenção, mas muito pela crónica falta de reflexividade dos profissionais, o que acaba por acontecer é que

“se abrem novos campos ao Serviço Social que nós não estamos a ser capazes de descobrir e de construir (...).” (PC2)

E que acaba por ser deixado livre para a jurisdição de outras áreas profissionais, que por serem mais estratégicas ou por terem mais premente uma luta pela sobrevivência o vão ocupando e reinventando.⁸⁸

⁸⁷ Vide Capítulo 1 para uma análise dos processos de mudança na intervenção social.

⁸⁸ A este propósito, talvez seja pertinente colocar uma hipótese analítica sobre os efeitos perniciosos da criação na função pública da carreira específica de Técnico Superior de Serviço Social (agora extinta). O seu reconhecimento no setor público, que teve depois um efeito desmultiplicador para o setor privado e o terceiro setor, estrutura de forma hermética os campos de intervenção da profissão e, de alguma forma, deixa a mensagem que, onde a carreira não existe, é porque não há lugar para assistentes sociais. Por outro lado, o facto do campo ter ficado por essa via tão rigorosamente delimitado, retirou eventualmente dinâmica ao corpo profissional para um movimento expansionista na abordagem ao palco da intervenção social. Outras profissões, com o campo mais desestruturado, terão necessariamente de desenvolver uma postura mais proactiva no mercado, sob pena de deixarem de ter lugar. Nas entrevistas há referência a campos que têm vindo a ser perdidos pelo Serviço Social, como o da educação e o da empresa (PC2). A questão é, segundo uma das entrevistadas, que:

Atente-se, contudo, ao que foi sendo expresso pelos entrevistados a propósito da natureza dos novos campos de intervenção em emergência:

“abriram-se novas problemáticas e curiosamente problemáticas que são transversais à sociedade e aos vários grupos, (...) cada vez vejo menos um Serviço Social dos brezinhos (...).” (PC2)

“aliás, os problemas dos dias de hoje cada vez mais são problemas que são transversais, (...) não têm que ver com a pobreza.” (IR1)

“novo tipo de dimensões problemáticas em que o dinheiro pode não ter uma marca significativa.” (DP2)

Apesar de todos os entrevistados considerarem que hoje há lugar para a intervenção do Serviço Social muito para lá da questão da pobreza, tal não significa que constatem que é isso que está a acontecer na realidade. Em larga medida, referem que há campo, mas que está fundamentalmente por conquistar. Esta conquista passa não apenas pelo reconhecimento institucional de novos espaços de atuação para o Assistente Social, mas também, e talvez sobretudo, pela capacidade dos profissionais refletirem criticamente o que é que emerge com significância a partir das suas práticas quotidianas e de uma leitura analítica sobre as mudanças sociais. Por outro lado, a concretização da abertura para novos campos de intervenção implica, também, uma demanda e uma legitimação da sociedade e que os potenciais novos públicos reconheçam o Assistentes Social como um profissional que lhe pode prestar um serviço útil, algo que parece não ser assim tão escorreito na população,

“eu acho que as pessoas nem sequer sentem que alguns dos serviços que existem e que são atribuídos e que têm porta aberta e que têm disponibilidade, são serviços para si.” (DP3)

Há, desta forma, referência à existência de novos campos de intervenção, traduzidos em novas problemáticas societais e porque existem novas problemáticas societais, com carácter transversal às sociedades e planetário, ou seja, novas questões emergem que são estruturais e globais e não específicas de um determinado contexto territorial, político, económico, nacional, etc. Conseguir processar toda a complexidade, diversidade e novas formas que os problemas apresentam exige tempo. Este requisito é altamente crítico numa sociedade crescentemente

“no fundo, vendemos a alma ao Estado e isto de alguma maneira tem sido impeditivo (...) que os profissionais se mobilizem e acompanhem as novas tendências.” (IR10)

pautada pelo imediato, pelo curto prazo e pelo instantâneo e coloca a profissão com uma premente necessidade de, também a este nível, desenvolver estratégias que promovam e estimulem a reflexividade.

Este imediatismo, que se traduz obviamente no olhar intrínseco do Serviço Social sobre si mesmo, talvez explique o facto de muitos dos entrevistados terem mencionado, de uma forma que parece pouco refletida, como novas problemáticas e, logo, novos campos de atuação profissional, questões que estão presentes na sociedade portuguesa e no quotidiano, de pelo menos parte, dos assistentes sociais já desde as décadas de oitenta e noventa do século XX. Isto significa que na miríade de aspetos apontados pelos profissionais entrevistados se encontram alguns que, efetivamente, são emergentes no campo profissional, mas também outros que já estão razoavelmente instalados como áreas de intervenção do Serviço Social. O quadro seguinte sistematiza estes aspetos, identificando-os como as novas áreas «instaladas» e as novas áreas «de ponta» da intervenção dos assistentes sociais na sociedade portuguesa contemporânea.

Quadro 3 – Novas áreas de intervenção do Serviço Social

Novas áreas instaladas	Novas áreas de ponta
• Toxicodependência • Envelhecimento • Imigração • Educação de adultos • Desemprego • Crianças e jovens • Género e conciliação familiar	• Precariedade e desemprego • Sobre-endividamento da classe média • Disrupção (desestruturação mental, delinquência) • Reconstrução da solidariedade e das afiliações • Consentimento informado • Sustentabilidade do sistema de bem-estar • Humanização das estruturas • Responsabilidade social das empresas • Empreendedorismo • Ambiente

Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

Como nada na vida social pode ser olhado de uma forma estanque, também na leitura deste quadro se abrem portas de comunicação entre uma e outra coluna; ou seja, algumas novas problemáticas consideradas instaladas contêm aspetos profundamente novos para o agir profissional, da mesma forma que algumas das problemáticas consideradas de ponta provêm de fenómenos que já vinham dando sinais nos quotidianos laborais ou que se ligam a problemáticas mais clássicas do Serviço Social. Por exemplo, as questões da

imigração assumem atualmente novos contornos em Portugal e no mundo; ao passo que o empreendedorismo, sendo hoje muito premente, não esteve fora do horizonte das práticas profissionais no passado. Ambas as colunas, mas com principal destaque para a coluna dos campos de ponta, apresentam efetivamente problemas que se afastam dos contextos clássicos de pobreza em que o Serviço Social tradicionalmente atuava e dirigem-se para outro tipo de dificuldades presentes na vida social.

Foi surpreendente o facto da esmagadora maioria dos entrevistados ter considerado a toxicodependência como uma das novas problemáticas do Serviço Social, uma vez que se pode considerar que há pelo menos vinte anos de experiência de trabalho desta profissão neste campo problemático. Da mesma forma, o desemprego e a educação de adultos não parecem trazer novidade enquanto campos de intervenção do Serviço Social. As problemáticas do envelhecimento e da imigração são, na verdade, áreas clássicas da intervenção do Serviço Social,⁸⁹ no entanto, assumem hoje contornos renovados que exigem um repensar da intervenção: a área do envelhecimento, em resultado do aumento da esperança de vida e da excessiva identificação da condição de cidadania com a participação no mercado de trabalho, acarretam processos de solidão, de dependência prolongada, de ausência de projeto de vida para uma fase da vida que pode durar mais de trinta anos; a área da imigração, revela hoje um Portugal como país de acolhimento, com as inerentes implicações ao nível do multiculturalismo e com áreas problemáticas relativas à ilegalidade e ao tráfico de seres humanos. Também a área das crianças e jovens, não sendo de todo nova no Serviço Social, observou um enorme incremento nas últimas décadas, relacionada com a nova perceção dos riscos e da análise de riscos e, também, com a crescente mediatização de casos nesta área. A problemática das crianças e jovens é, aliás, uma das áreas de intervenção em que se têm tornado mais visíveis as novas tendências do trabalho social, como a *evidence-based practice* e o *managerialismo*. Por fim, a questão do género e da conciliação da vida profissional com a vida familiar, não sendo uma área recente para o Serviço Social,⁹⁰ apresenta-se sempre como um afazer da profissão, tomando hoje um novo ímpeto trazido pela saliência da questão ao nível da União Europeia.⁹¹

⁸⁹ Estas áreas de trabalho podem ser identificadas desde logo na abordagem das precursoras Mary Richmond e Jane Addams.

⁹⁰ A nível internacional tem havido, aliás, uma extensa produção sobre o Serviço Social feminista, do qual Lena Dominelli é uma importante teórica.

⁹¹ Hoje, os fundos estruturais europeus dão uma atenção muito específica à questão do género e da igualdade de oportunidades que deve ser contemplada ao nível de todos os

Esta constatação deixa antever um segundo paradoxo em presença, contido no facto de se viver num tempo de constante aceleração e de permanentes mudanças, em que o tempo de validade das ideias, das verdades, das concepções é cada vez mais curto, e nesse mesmo contexto se continuarem a vivenciar como novidade questões já com muito tempo de trabalho. Esta aparente contradição, a que se poderia chamar de paradoxo da concepção anacrónica de novas práticas, revela-se profundamente enraizada nos olhares recolhidos dos assistentes sociais entrevistados. Quiçá, a velocidade e complexidade das mudanças seja responsável pela ancoragem do pensamento em verdades que, ainda que ultrapassadas, apresentam um potencial de estruturação.

No que respeita às chamadas novas áreas de ponta, foram identificadas uma série de problemáticas que se prendem com algumas das questões emergentes da transição civilizacional que se vive nas sociedades contemporâneas. Desde logo, o problema do desemprego, ou seja, o fenómeno da existência de franjas significativas da população que, mais do que estarem desempregadas, estão fora, ou pelo menos longe, da possibilidade de virem algum dia a (re)integrar-se no mercado de trabalho. A emergência desta problemática atira o Assistente Social para um papel de gestão do não trabalho (Faleiros, 2001), tornada ainda mais complexa no contexto de uma abordagem à política social enfocada numa perspectiva da ativação, em que a contrapartida se idealiza quase sempre numa entrada no mercado de trabalho. Mesmo não formulando nestes termos, os profissionais sentem que hoje existe uma área de intervenção ligada ao emprego que apresenta contornos distintos da clássica problemática do desemprego:

“o facto de a partir dos 40 anos as pessoas serem todas velhas para o mercado de trabalho.” (IR2)

“gente nova que, ao não encontrar emprego, se encontra em verdadeiras encruzilhadas (...).” (IR8)

Ligada a esta questão, aparecem as problemáticas advindas de uma situação de insuficiência de rendimentos. Surge, desta forma, o problema do sobre-endividamento das famílias que, se por um lado está obviamente conectado com uma instabilidade de rendimentos, por outro é também fruto de um crescente consumismo próprio do mundo contemporâneo que, pelo seu cariz hedonista, é irresponsável, destrutivo e não sustentável tanto ao nível individual, como social, económico e ambiental. Esta, sendo reconhecida como uma área possível

programas operacionais e linhas de financiamento. É, assim, uma área que ganha uma renovada atualidade.

para a intervenção do Serviço Social, não se apresenta como um campo conquistado para a profissão, até porque quebra com o estereótipo de um Serviço Social dirigido para os mais pobres, não beneficiando, por isso, de uma zona de atribuição.

Outra área problemática que, não sendo totalmente nova, assume hoje contornos muito particulares e que, esta sim, está em cima da mesa de intervenção dos assistentes sociais, é a das disrupções sociais, denunciadoras de um mal-estar latente no tecido social, que de forma abrupta e episódica se torna manifesto. Hans Magnus Enzensberger (1998 [1992]) propõe o conceito de guerra civil molecular para aludir a processos endógenos de destruição e autodestruição nas sociedades hodiernas, característicos de contextos urbanos e pautados por comportamentos violentos juvenis desligados de qualquer processo ideológico, de qualquer convicção. É molecular, porque localizada e com momentos eruptivos ligados a minorias e, segundo o autor, aparece como uma reação ao sentimento humilhante de se ser supérfluo para a sociedade, à frustração, à falta de futuro e de objetivos, ao isolamento e solidão, que se manifesta quotidianamente em aspetos como o *graffiti*, a destruição de equipamento urbano, a acumulação de lixo e o mau trato do espaço público, podendo passar para situações de motim e de guerrilha urbana.⁹² Parece ser nesta linha que os entrevistados se referem à existência de situações de uma violência cada vez mais gratuita e mais jovem, de “barris de pólvora” prontos a rebentar nas zonas suburbanas de Lisboa (DP6), de uma carestia cada vez maior de competências pessoais e sociais nos jovens, de uma delinquência cada vez mais jovem e mais marginal (IR8) e do seu profundo desinteresse, e mesmo recusa, pela escola e pela aprendizagem (DP5). Estes fenómenos disruptivos podem, ainda, apresentar-se em resultado do desenvolvimento de problemas psicoafetivos devidos a situações de prolongada desintegração da vida social convencional.

A outra face desta problemática é a que apela para que o Serviço Social tenha um papel importante a desempenhar no âmbito da reconstrução da solidariedade e das afiliações. Isto significa que se considera que num tecido social cada vez mais atomizado e individualista, uma das principais responsabilidades do Serviço Social se centra, justamente, no trabalho de “recosimento dos laços sociais”, para utilizar uma expressão cara a Isabel Guerra (s/d). Encara-se, desta forma, o Assistente Social contemporâneo como tendo uma renovada dimensão de trabalho na (re)construção de ligações, afinidades, reciprocidades entre

⁹² Relembra-se, a este propósito, os recentes motins juvenis em Paris, em Atenas e em Londres.

os indivíduos e entre os indivíduos e o seu meio social, implicando a reinvenção de sentimentos de pertença, a recusa da solidão e o reforço do laço social.

Hoje, talvez mais do que no passado, também se atribui ao Serviço Social uma responsabilidade ao nível de conceber e propor alternativas para a sustentabilidade dos sistemas de bem-estar. Considera-se que os assistentes sociais têm uma visão privilegiada dos problemas sociais e não se podem demitir de colocar a sua experiência e o acervo de informação que possuem ao serviço da reflexão e proposta de cenários alternativos que garantam a sustentabilidade dos sistemas de proteção social. Denota-se aqui a tendência para atribuição de áreas ao Serviço Social que estão para lá da mera execução de políticas, mas que colocam os profissionais a um nível também de conceção e de realização de uma intervenção mais abstrata e indireta. Relaciona-se com esta área, outra que foi identificada pelos entrevistados e que passa pela humanização das estruturas institucionais.

“Eu penso que o Serviço Social tinha um campo imenso aqui para trabalhar, (...) em termos da reforma da Segurança Social para a manutenção do sistema (...)” (DP2)

“Há outras dimensões que têm que ser agarradas para dar respostas a novos problemas e se calhar aí também teremos seguramente um campo de atuação, humanizar mais as coisas, sei lá, ao nível da saúde, ao nível dos novos desafios educativos, educação de adultos, noutras áreas (...)” (IR2)

No que toca ao extraordinário desenvolvimento tecnológico verificado numa área como a da saúde, também são identificadas novas problemáticas para o Serviço Social, das quais se destaca a questão do consentimento informado, que implica um acompanhamento por parte do Assistente Social da saúde das novas consecuições na área, suas implicações, para poder trabalhá-las com os destinatários da intervenção, no sentido da tradução de linguagens, mas também do apoio a uma decisão informada. Esta aparece como uma área totalmente nova na profissão e que é um resultado direto das questões trazidas pelo aumento da capacidade de alcance das ciências médicas, com profundíssimas repercussões para a vida e bem-estar dos indivíduos.

Na esfera do mercado, foram identificadas como áreas chave a responsabilidade social das empresas e o empreendedorismo. A primeira reporta a uma perspetiva de sensibilização do meio empresarial para assumir um papel ativo na construção do bem-estar social e, designadamente, para a contribuição para a melhoria das condições de vida da comunidade em que se insere. Uma outra dimensão da responsabilidade social passa por empresas que promovam a qualidade de vida dos seus trabalhadores, através da formação, da implementação de estratégias para

a conciliação e da oferta de alguns serviços. É de referir que, sendo esta uma área emergente equacionada pelos entrevistados como cabendo no âmbito do Serviço Social, está a ser ocupada por profissionais das mais diversas formações, incluindo o marketing (o que diz muito sobre a perspectiva utilitarista com que as empresas têm entrado neste campo), não aparecendo para visões externas como evidente a sua relação com o campo profissional do Assistente Social. Já o empreendedorismo está, pelo menos desde finais da década de noventa do século XX, muito em voga por se tratar de um dos pilares centrais de toda a estratégia política da União Europeia e, nesse sentido, ter passado a atravessar as preocupações, finalidades e objetivos da política social nacional. Por vezes, nas entrevistas o empreendedorismo ganha um duplo sentido na medida em que é, também, equacionado como algo a ser conseguido dentro da profissão no sentido da sua inserção na esfera de atividade privada:

“em termos, por exemplo, de liberalização da ação e da intervenção, como profissão liberal; eu penso que é outra área, que com esta rarefação do campo profissional e das hipóteses profissionais (...).” (PC2)

Por fim, a área do ambiente e da consciência ecológica é também apontada em várias entrevistas como um campo emergente da atuação do Serviço Social. A este nível perspectivam-se as questões numa linha de trabalho de reforço da cidadania e da consciência cívica das populações. Denota-se, neste contexto, um reforço do cunho pedagógico-educativo com que também pode ser olhada a intervenção do Assistente Social.

À identificação de novas problemáticas de intervenção corresponde, logicamente, uma identificação de novos destinatários da ação do Assistente Social. A partir das entrevistas recolhidas, podem identificar-se dois aspetos centrais que trazem novidade no que se refere à população alvo do trabalho do Serviço Social: o facto de nem sempre se tratar de pessoas – pode haver destinatários institucionais; e a existência de um grupo cada vez mais significativo de um público diferenciado. Efetivamente, os profissionais entrevistados deram relevo ao facto de muitas vezes o trabalho do Assistente Social se dirigir às instituições, às redes de parceiros ou, por via das tendências de subcontratação de serviços, estar na mediação entre instituições centrais e empresas de prestação de serviços, o que coloca novos desafios aos profissionais que devem ser equacionados:

“os utentes passam a ser as empresas, passam a ser as administrações, por mais que depois terá que sair uma prestação de serviço indireto e isso coloca naturalmente

novos problemas, há pessoas que acham que isto é muito arriscado, porque exatamente depois se pode transferir para a prestação do Serviço Social uma lógica empresarial que vai colocar à frente da prestação de serviço e da qualidade da prestação de serviço as questões da viabilização dessas empresas (...).” (PC6)

Por seu turno, a crescente diferenciação dos destinatários tem uma relação direta como fenómeno de pauperização ou instabilização da classe média que se verifica nas sociedades atuais e que pode atirar para uma situação de vulnerabilidade económica pessoas com bons níveis de instrução, sem défices de cidadania, sem historial de contacto com a assistência nem na trajetória pessoal nem intergeracionalmente, com projetos de vida razoavelmente definidos e que chegam aos serviços com um forte sentimento de humilhação – este novo grupo poderá ser designado de «pobres diferenciados» e personifica o que tem vindo a ser conceptualizado e identificado pelos profissionais entrevistados como um fenómeno de nova pobreza. Um outro segmento deste grupo de destinatários é marcado por vulnerabilidades outras que não as económicas e que abordam os serviços com o objetivo de realização dos seus direitos. Não se trata, assim, de indivíduos pobres, mas de pessoas sós, dependentes, doentes e com problemas de adição. No fundo, constituem-se como destinatários do Serviço Social todos aqueles que

“o sistema liberal tem empurrado para as margens do não-reconhecimento (...).” (DP7)

O Serviço Social confronta-se, desta forma, como novos destinatários que apresentam uma nova atitude perante os serviços e se colocam com um outro nível de exigência e expectativa sobre a intervenção a realizar:

“durante muito tempo era impensável alguém recorrer a pedir um apoio para... por exemplo, para uma pessoa que tivesse uma formação superior e hoje isto começa a acontecer, do ponto de vista do perfil das pessoas que recorrem ao Serviço Social é diferente, (...) eu penso que há efetivamente diferenças que têm a ver com essa ideia, a ideia dos direitos, a evolução das próprias políticas sociais e da centralidade que o sujeito tem hoje na sociedade, o sujeito de direitos.” (PC8)

“há públicos, apesar de tudo, mais evoluídos (...).” (IR3)

“os novos utentes hão de chegar a nós através de outros direitos que não estão hoje identificados ainda no cardápio dos deveres de trabalho dos assistentes sociais, por exemplo, os direitos culturais, os direitos do lazer, os direitos de ocupação dos tempos livres (...).” (DP2)

Em suma, considera-se que o Serviço Social está hoje colocado perante destinatários mais emancipados, mais informados, que procuram essencialmente a realização dos seus direitos, num pano de fundo de problemáticas cada vez mais complexas. Salientam-se, a partir dos discursos recolhidos, como conceitos-chave que exprimem o caráter atual da intervenção social, os conceitos de nova pobreza, de ativação, de envelhecimento ativo, de cuidados continuados e de pobres diferenciados. Segundo os discursos recolhidos, são estes os vértices de uma nova quadratura da intervenção do Serviço Social no mundo atual.

Ainda assim, é referido que o que é velho ou o que é novo na profissão depende das próprias conceções de partida sobre o que é a profissão, sendo que numa perspetiva mais aberta sobre o Serviço Social todos os aspetos que constituem «novidade» do tempo presente estariam desde logo incluídos. Junta-se a este posicionamento um outro que, embora só tenha sido explicitamente referido por uma entrevistada, se encontra latente no discurso de muitos outros, dando conta da figura do Assistente Social como um tapa-buracos, um bombeiro que pode adaptar-se e responder a qualquer tipo de situação,

“eu acho que nós temos essa capacidade, não sei se às vezes somos, também nos agarram porque também acham que nós servimos para tapar determinados buracos que mais ninguém mexe e isto às vezes também se vê, aqui há uns anos alguns colegas achavam que, pronto, o trabalhinho era este e tudo o que eram franjas daquele trabalho que ninguém sabia muito bem o que é que fazia, chamava o Assistente Social para fazer alguma coisa (...).” (IR2)

“eu acho que o Serviço Social pode estar em tudo (...).” (DP8)

Uma tal abertura de visão quanto ao que pode ser o Serviço Social nas suas áreas de intervenção e nos seus destinatários, argumenta-se aqui, é obstaculizadora de uma perceção sistemática do que são as novas questões colocadas à profissão, com o reverso das novas exigências e desafios para cuja resposta se deve preparar. Considerar que tudo cabe e sempre coube no âmbito da profissão não ajuda a interpretar as mutações sociais e a perceber as implicações que têm para o desempenho de uma profissão que, por natureza, está imersa nesse tecido social, hoje em turbulência.

Síntese

A identidade construída do Serviço Social obedeceu a um percurso dicotomizado entre movimentos de conservadorismo e a renovação, prosseguindo uma mudança que vai desde o que comumente é designado de Serviço Social clássico ao que passou a entender-se como Serviço Social alternativo. A conceção clássica da profissão remete para uma imagem de objetividade, distanciamento, preconiza uma intenção de neutralidade e pauta-se por abordagens funcionalistas que apontam para uma adaptação do indivíduo ao meio. Neste âmbito, a intervenção centra-se no trabalho sobre o indivíduo e visa essencialmente a coesão social. Em contraponto, o chamado Serviço Social alternativo apresenta-se com uma abordagem muito mais próxima ao sujeito, com o objetivo de produzir mudanças, não apenas de foro individual, mas também do foro societal. Assim, esta conceção tem maiores afinidades com abordagens estruturalistas, uma vez que, precisamente, nunca perde de vista a questão da estrutura e da sua influência/determinação das condições de vida individuais.

A primeira conceção representa o que historicamente foi o «instituído» do Serviço Social e a segunda o que emergiu como oposição a esta visão. Apesar de ambas as abordagens poderem ser identificadas nos primórdios do Serviço Social, é frequente a tendência para se considerar a visão alternativa como mais recente, ou mesmo como aquilo que está para vir. Eventualmente, este processo ocorre porque os movimentos mundiais de renovação na profissão, ocorridos na década de sessenta do século XX, vieram a aproximar-se desta abordagem. Em Portugal o movimento da reconceptualização latino-americano teve uma enorme influência nas formas de encarar o Serviço Social, desde antes de 1974, mas com uma força redobrada no pós-25 de Abril. Este movimento assume, como uma das suas bandeiras centrais, a importância de relacionar a teoria com a prática e de fundamentar cientificamente o agir profissional. No entanto, no período após a ditadura, em que a estas preocupações se juntou um ímpeto generalizado para a mudança e a revolução, o embasamento científico reclamado pela reconceptualização parece ter sido ultrapassado por um embasamento ideológico da profissão, olhada como estando inexoravelmente associada à luta de classes, à recusa do sistema capitalista e à fuga do ambiente institucional.

Entre um Serviço Social ascético e militantista foram-se construindo as identidades do Serviço Social português, nem sempre de uma forma esclarecida e quase nunca de uma forma debatida. Tal situação está na origem do que se conceptualizou como um obscurantismo identitário no Serviço Social. Com isto se quer aludir ao facto de que a quase total ausência de debate interno na profissão sobre a sua

história, as correntes que a atravessam e as respetivas implicações para a prática redundam numa identidade vaga, imprecisa e, não raras vezes pouco aprofundada e esclarecida – identificam-se, assim, as possíveis causas de uma insipiência existente, e reconhecida nas entrevistas, do Serviço Social. Não obstante, é possível identificar uma saliência das conceções socialista-coletivista da profissão, para utilizar uma terminologia de Payne (1996), como formato ideal a que a profissão deveria almejar.

Como causa e consequência desta questão, aponta-se o facto da comunidade científica da área estar ainda numa fase embrionária, não tendo para já capacidade de cumprir o seu papel de produtora de pensamento e referenciais para a categoria profissional. Constata-se, assim, que, para além das fragilidades científicas da área, se está também perante um corpo profissional extremamente rarefeito, inseguro e com falta de autoestima. Apesar disso, tem protagonizado um caminho que vai da sua institucionalização e rutura com antigas formas de caridade à sua academização, com o reconhecimento da licenciatura, a que se seguiu a criação dos níveis de formação pós-graduados e, mais recentemente, a criação de centros de investigação. Atualmente, a categoria profissional move-se em torno da implementação de mecanismos de regulação da profissão, nomeadamente, da criação da Ordem dos Assistentes Sociais.

Neste percurso, considera-se que o projeto de plena integração na academia não foi ainda totalmente realizado. Está, então, por consolidar uma identidade de disciplina científica do Serviço Social, com capacidade de participar na construção do conhecimento e no debate no âmbito das ciências sociais. A este nível será importante esclarecer que aspetos atribuem um carácter científico ao Serviço Social, que aspetos lhe atribuem um carácter técnico, um carácter político e um carácter humanizador. O escopo desta discussão parece também levantar questões mal resolvidas e equívocos, como a que faz identificar um Serviço Social mais científico com uma abordagem tecnicista rígida, na linha do finalismo metodológico conceptualizado no capítulo anterior.

Assim, ao fazer a destriça entre as correntes tecnicistas e as correntes humanistas do Serviço Social foi possível identificar dois ideais-tipo da figura do profissional contemporâneo: o técnico superior de Serviço Social, que apresenta um perfil científico-burocrático assente na eficiência, na objetividade e no procedimento racional; e o Assistente Social, herdeiro de uma tradição científico-humanista centrada na relação, na compreensão e no reconhecimento de um domínio estético-expressivo.⁹³ Estas identidades, segundo os en-

⁹³ Esta é uma expressão que, ao longo dos anos, fui ouvindo a Ernesto Fernandes para se referir ao domínio da emotividade e da afetividade que necessariamente tem que estar

trevistados, cruzam-se, combinam-se e confrontam-se das mais diversas formas nos contextos de trabalho.

Em consonância com tudo o que tem vindo a ser apontado, também, quando se tratou de definir o que é específico do Serviço Social, os entrevistados apresentaram grandes dificuldades valendo-se, em larga medida, de um discurso abstrato, vago e difuso. Os profissionais não têm dúvida quanto à existência de uma especificidade, mas depois na maioria dos casos não conseguem cabalmente explicá-la, acabando, por vezes, por defender que a especificidade do Assistente Social reside na sua inespecificidade, na sua plasticidade, na sua capacidade de adaptação, ou seja, no facto de se apresentar como uma profissão camaleónica. Efetivamente, esta resposta não parece ser suficiente para defender uma área jurisdicional cada vez mais acossada por outras profissões. Fica a sensação de que o Serviço Social se assume como senhor de um domínio, mas que não sabe qual o seu «reino», qual a sua área específica de jurisdição.

Foi, não obstante, possível identificar três esferas consideradas, de uma forma quase consensual, como próprias e específicas do Serviço Social: a da mediação de escala, a do acesso e a da relação. A especificidade do Assistente Social reside, então, no facto deste se apresentar como um profissional da relação, de cujo processo de trabalho a relação é elemento fundamental; com capacidade de pensamento complexo e, portanto, de enquadrar globalmente os fenómenos mas engendrar respostas locais adaptadas aos indivíduos em concreto envolvidos nas situações; e de se posicionar como um facilitador do acesso a direitos, informações, recursos, etc.

Estas especificidades remetem, por sua vez, para cinco tipos de funções identificadas pelos entrevistados como sendo da lavra dos assistentes sociais: as funções relacionais, de acompanhamento, assistenciais e políticas, para as quais concorre uma função de natureza diferente pautada pela reflexividade e pela dimensão técnico-operativa. Por outras palavras, cabe aos assistentes sociais agir de forma reflexiva e refletida e metodologicamente suportada ao nível do acolhimento e estabelecimento de relações, ao nível do acompanhamento, construção de projetos de vida e contratualização da intervenção, ao nível mais paliativo de assistência aos mais vulneráveis, e, por fim, ao nível da influência nas estruturas, da conceção de políticas, da clarificação dos diferentes projetos societários e da conscientização dos destinatários. Com estas

presente no desempenho de um Assistente Social, como uma componente de arte artesanal que a profissão também tem. É neste sentido que aqui se pede de empréstimo essa expressão.

funções, o desempenho do Assistente Social pode operar-se no patamar da ação, no do planeamento e da gestão e no da investigação e conceção de políticas, constituindo uma orientação para a intervenção atenta aos níveis micro, meso e macro.

As mudanças societais a que o mundo contemporâneo assiste têm implicações diretas nos campos de atuação e nos grupos destinatários do Serviço Social. Quanto ao segundo aspeto, foram identificadas pelos entrevistados duas mudanças fundamentais: o facto de existirem cada vez mais públicos diferenciados a recorrerem aos serviços do Assistente Social e a circunstância de, neste momento, muitos dos destinatários da ação profissional serem institucionais. Quanto aos campos problemáticos de atuação, foram identificadas problemáticas, algumas mais emergentes que outras, e que se entendeu agrupar em dois conjuntos: o das novas áreas instaladas e o das novas áreas de ponta. O primeiro conta com áreas como a toxicodependência, a imigração, o desemprego, a educação de adultos, o envelhecimento, as crianças e jovens e o género e a conciliação familiar. O segundo conta com algumas áreas inéditas como o inemprego, o consentimento informado, o sobre-endividamento, a disrupção, a reconstrução de laços, a sustentabilidade do sistema de bem-estar, a humanização das estruturas, a responsabilidade social das empresas, o empreendedorismo e a proteção do ambiente. Estas constituem-se como novas áreas possíveis para o Serviço Social, embora em alguns casos se verifique que são outros profissionais que estão a cumprir aquele papel.

Tendo traçado um mapeamento, a partir dos depoimentos recolhidos, do que é o Serviço Social, como atua e onde se situa, é tempo de refletir sobre quais as suas finalidades, valores e como convive com a sua dimensão política. Esta será a proposta contida no próximo capítulo, que vai também permitir verificar se se mantém por parte dos profissionais um discurso vago e pouco sistemático sobre a profissão e se se continua nestes domínios a pensar o Serviço Social de uma forma muito lata; quiçá, demasiado lata.



Capítulo 3

Narrativas Profissionais: Política, Valores e Finalidades

Pensar a profissão de Assistente Social situada nas sociedades contemporâneas, questionar o seu papel e funções no âmbito de uma civilização tecnológica, implica remeter para um pensamento político sobre as matérias em apreço. A utilização aqui do termo político é feita no sentido em que Hannah Arendt (2001 [1958]) o coloca, ou seja, como um pensamento e ação reflexivos e operacionais sobre a vida em sociedade, o papel dos indivíduos nesse contexto e as finalidades almejadas. Assim, identificar a dimensão política do Serviço Social significa pensar até que ponto o Serviço Social desenvolve um pensamento e ação sobre a sociedade, para que projetos societários colabore e que visão tem do seu papel nessa vida pública, palco privilegiado da ação política.

Com este propósito, irá dar-se conta de como os assistentes sociais encaram a existência de uma dimensão política na sua atuação, explorando as ideias de neutralidade e projetos societários existentes (ou não) na profissão. Numa outra vertente, analisam-se também as ideias expressas sobre quais os compromissos profissionais do Serviço Social, a que aspetos se encontra vinculado e que responsabilidade a profissão se atribui enquanto ator de pleno direito do sistema social vigente.

Por sua vez, o segundo ponto debruça-se sobre as questões éticas do Serviço Social contemporâneo, atentando na análise das suas finalidades e valores. Discutem-se, neste contexto, as ideias de *empowerment*, mudança e a dialética sujeito-estrutura na forma como influenciam as práticas profissionais e como se coadunam com as zonas de problemáticas emergentes do ambiente de transição paradigmática existente nas sociedades hodiernas.

Há mudanças na forma como o Serviço Social encara o seu posicionamento político e ético no mundo atual? Mantêm atualidade os projetos do passado? Como é que os profissionais têm renovado o seu pensamento sobre a profissão e como é que integram aspetos advindos das mutações em ocorrência no tecido social? Como consideram que o Serviço Social se deve posicionar perante tais mutações? Estas são algumas das questões que dão o mote para o desenvolvimento do capítulo que agora se inicia.

3.1.A dimensão política do Serviço Social

Da mesma forma que, na sua análise do mundo contemporâneo e do papel desempenhado pela tecnologia na sua formação, Langdon Winner (2003) refere que questionar o modelo tecnológico atual é um comportamento altamente subversivo, também parece que falar hoje da dimensão política do Serviço Social desafia os pressupostos instalados sobre o que deve e o que não deve ser o Serviço Social.

Após um período fértil na proximidade entre o Serviço Social e a ideologia, vivido nas décadas de sessenta e setenta do século XX, em que por vezes a fronteira entre o ativismo político e a intervenção profissional não estava clara, pelo menos ao nível do discurso e no plano das intenções do que se julgava ser um Serviço Social correto,⁹⁴ parece hoje ser altamente problemático voltar a colocar esta questão em cima da mesa de debate sobre a profissão. Efetivamente, numa sociedade tecnológica organizada a partir de uma racionalidade científica, a mensagem latente é a de que a tecnociência se aproxima do bem e da verdade, sendo, por isso, o bem-fazer equivalente a um fazer cientificamente fundamentado.

Com a penetração da ciência em todas as esferas da vida objetiva e simbólica, pareceria ter-se chegado a uma fase de superação da política, de fim da política, como augura Žižek (2006 [2002]). Se a ciência tudo consegue contemplar, explicar e integrar e se os níveis de explicação e integração científicos são considerados os mais pertinentes para a organização da vida social, então não se vislumbra espaço para a decisão, para o arbítrio sobre a ação sobre o mundo. Faz-se aquilo que cientificamente se define como correto fazer e que muitas vezes é apresentado sob uma capa de inevitabilidade; no fundo, faz-se aquilo que se tem capacidade para fazer.⁹⁵ Assim, o político parece arrastar uma herança do passado que hoje certas correntes do Serviço Social querem recusar – uma herança de militância, de parcialidade e de escolha de posicionamentos. Mas esta é, afinal, também a herança do património axiológico da profissão.

O problema coloca-se quando se começa a perceber que não existe neutralidade na ciência e, portanto, também não nas práticas, mesmo quando

⁹⁴ Na verdade, não existiram em Portugal experiências fortes de um Serviço Social ativista interessado numa intervenção de natureza política. Isso não impediu, contudo, que durante muito tempo o discurso produzido sobre o Serviço Social, nomeadamente pelas escolas, apontasse para este tipo de conceção profissional.

⁹⁵ Jerónimo (2010) faz uma muito interessante análise deste fenómeno, aplicado ao caso da coíncineração em Portugal.

cientificamente fundamentadas. Se há escolha, há política e se há política, há que tornar manifestos os seus pressupostos latentes, quer se trate de grandes opções ideológicas que orientam, eventualmente, projetos profissionais, quer se trate das microdecisões do quotidiano profissional que remetem para uma conceção de subpolítica, ao jeito de Ulrich Beck (1994 [1986]).

O propósito deste ponto é justamente o de colocar a descoberto as visões sobre o lugar da dimensão política na profissão, estejam elas manifestas ou latentes, a partir dos discursos recolhidos junto dos profissionais entrevistados.

3.1.1. A recusa da neutralidade como afirmação do carácter político da prática profissional

A questão do entendimento do Serviço Social como uma profissão com uma dimensão política não é imediata e é passível de debate, desde logo porque pensar o político implica equacionar a ação profissional na esfera pública, com as suas opções, prioridades e abordagens; sendo que muitas vezes a profissão se dirige à esfera privada e aí desenvolve a sua intervenção.⁹⁶ Seguindo o posicionamento recolhido nas entrevistas, vai aqui argumentar-se que mesmo quando o profissional se confina ao reduto da relação interpessoal transporta consigo uma leitura política da sua ação e do lugar que o indivíduo ocupa na estrutura social, de acordo, aliás, com uma das especificidades do Serviço Social apontada no capítulo anterior – a da mediação de escala. A questão da política no Serviço Social é colocada com muita propriedade por uma das entrevistadas, do seguinte modo:

“falar de política como um conjunto de escolhas e decisões que se tomam em determinados campos, de facto, a nossa atividade profissional está aí plasmada, seguramente.” (DP3)

Efetivamente, na totalidade das entrevistas recolhidas, duas questões interligadas não deixam margem para dúvida: não é possível pensar a prática profissional

⁹⁶ Payne reflete um pouco sobre este jogo entre uma natureza pública e privada do Serviço Social, sublinhando que a legitimação da profissão está também no ato de tornar públicas, porque alvo de intervenção oficial/estatal, questões que são do foro privado dos indivíduos e das famílias. A dimensão política reside, precisamente, no facto de se tratar de uma profissão que serve finalidades públicas do Estado ao mesmo tempo que se debruça sobre as preocupações privadas dos seus destinatários (1996: 176).

como neutra e o Serviço Social, enquanto profissão e enquanto disciplina das ciências sociais, tem necessariamente uma dimensão política. No entanto, esta consensualidade de leituras não é livre de problematização e de uma visão, também ela generalizada, de que grande parte dos profissionais não tem consciência dessa dimensão política inerente à profissão. O facto desta dimensão ser unanimemente reconhecida não impede, também, que se identifique uma tendência para o que Lovelock *et al.* designam de “despolitização do Serviço Social” (in Stein, 2005: 364), ou seja, da sua perceção como um tecnicismo baseado na competência.⁹⁷ Nesta linha, refere uma das entrevistadas que

“eu diria que a sociedade em que estamos tenta despolitizar, nós estamos perante uma sociedade em que a dimensão política, ela é... tenta a neutralidade (...).” (PC7)

Num outro sentido, também McDonough (1999) defende que a prática política tem sido a face negligenciada do Serviço Social. Do ponto de vista da autora, o Serviço Social tem como principais pilares a defesa, por um lado, da autodeterminação e, por outro, da justiça social; remetendo o primeiro para uma relação mais individualizada com os destinatários da ação e o segundo para aquilo que designa como prática política. Nesta visão, que, deve referir-se, se apoia sobretudo na experiência norte-americana,⁹⁸ defende-se que a ação do Serviço Social tem sido essencialmente centrada na realização do primeiro pilar, secundarizando o segundo. Considera-se, assim, que “se o valor ‘justiça social’ é percebido como um compromisso para assegurar igualdade de acesso a todos os bens básicos, então os papéis típicos dos assistentes sociais como ‘gestores de caso’ e terapeutas falham neste objetivo” (McDonough, 1999: 102, aspas da autora).

⁹⁷ Num estudo recente, Shamaí e Bohem evidenciam a forte relação entre as questões de política nacional e a intervenção do Serviço Social, reconhecendo, porém, que este é um tema muito pouco trabalhado tanto na prática profissional como na reflexão produzida nesta área disciplinar. Os autores consideram que a política nacional deve ser entendida como um aspeto intrínseco do Serviço Social, sobretudo, em áreas que possam ameaçar a existência física e psicológica dos indivíduos. Estabelecem, neste sentido, um conjunto de princípios para a intervenção política dos assistentes sociais, que lhes permitam trabalhar com os destinatários as questões (e a influência das) políticas nas suas vidas, sem entrar num debate político ou, muito menos, numa discussão político-partidária (Shamaí e Bohem, 2001).

⁹⁸ Apesar de habitualmente se considerar que a atual prática do Serviço Social nos Estados Unidos da América se caracterizar, de uma forma genérica, pelo funcionalismo das intervenções casuísticas na esfera do trabalho liberal, julga-se que a análise da autora pode também ser aplicada, ainda que devidamente relativizada, à realidade do Serviço Social europeu.

Segundo McDonough, trabalhar para a consecução do ideal de justiça social implica, acima de tudo, que os assistentes sociais se posicionem ao nível da conceção e avaliação das políticas sociais e, portanto, que participem diretamente na sua construção. É este domínio necessário da prática profissional que se considera negligenciado na forma como os profissionais ocupam o seu espaço jurisdicional. Nesta conceção, o Serviço Social casuista é associado com uma prática conservadora e com uma presunção apolítica, ao passo que um Serviço Social mais coletivista tem correspondência com uma prática mais progressista e política. Faleiros contesta esta dicotomização, defendendo que não “parece existir uma divergência irreconciliável entre a política e a clínica” (2002b: 80), ou seja, qualquer dos níveis de abordagem existentes no Serviço Social pode ser encarado de forma politizada ou despolitizada. Com uma perspetiva, aliás, bastante mais ampla de prática política do que a de McDonough, Faleiros considera que o próprio trabalho do Assistente Social com vista à autodeterminação e à autonomia se constitui numa “atitude política”, uma vez que contribui para a vinculação da “trajetória pessoal à história social e política e às condições sociais de opressão ou de oportunidades” (Faleiros, 2002b: 86).

Recolocando a questão da neutralidade profissional, verifica-se que esta é considerada pelos profissionais entrevistados como uma presunção própria de uma fase anterior da profissão, um mito do passado que faz jus às conceções mais funcionalistas e psicologizantes da profissão, embora se reconheça que “muitas vezes o discurso da neutralidade serve para não explicitar a não neutralidade” (Faleiros, 2002b: 83). Em Portugal, esta recusa do carácter neutral da profissão emerge em ligação com o ambiente de abertura às diferentes correntes da teoria social ocorrido a partir da década de setenta do século XX e coloca-se em relação direta com o assumir da dimensão política da profissão (Negreiros, 1999: 34). Assim, a ideia de um Serviço Social neutro bebe do paradigma de uma ciência positivista, objetiva, mensurável e em que o sujeito e o objeto são claramente definíveis e separados:

“no princípio o Serviço Social considerava-se neutro (...). O Serviço Social sempre se reclamou de neutro (...), porque a neutralidade está muito ligada ao positivismo e, portanto, na medida em que houve crítica e a desconstrução digamos da perspetiva dominante positivista (...) a questão da neutralidade deixou de ser qualquer coisa que era o sentido, que era o científico (...), eu acho que agora o Serviço Social já não tem muita coragem de se reclamar como neutro.” (PC9)

Decorre também do discurso dos entrevistados que a não neutralidade implica o reconhecimento de que o Serviço Social tem, efetivamente, uma dimensão política que se deve tomar em linha de conta.

“a dimensão política é que não estava presente, nós tínhamos de ser profissionais neutros (...).” (PC1)

Desta forma, a presunção de neutralidade assume duas características fundamentais: por um lado, é dada como impossível, como um mito de uma determinada visão do Serviço Social, por outro, refere-se que sob a capa da neutralidade tomam-se partidos e fazem-se opções. Sobre a questão da neutralidade impossível, veja-se:

“acho que é impossível na profissão de Assistente Social ser neutro porque os problemas sociais que os clientes do Serviço Social apresentam são reflexos de dinâmicas societárias (...).” (PC6)

“era um dos mitos da minha formação inicial: neutra e tecnicamente limpos (...).” (IR10)

E sobre os posicionamentos latentes:

“não acredito na neutralidade, atrevo-me a dizer que isso não existe, portanto, em nome da neutralidade eu estou a assumir um posicionamento que é de *status quo*, não há neutralidade, não pode haver (...).” (IR4)

Na verdade, assume-se uma posição de que o desempenho do Assistente Social se pauta por atos que promovem ou constroem o poder e a condição dos indivíduos e grupos sociais. Pedindo de empréstimo a expressão de um entrevistado, a ação profissional traduz-se em atos de “*empowerment* ou de *disempowerment*” (PC6), sendo que entre uns e outros trata-se de fazer escolhas que, sendo políticas, não se podem reclamar de neutras. Alguma reserva a este raciocínio foi apresentada por alguns entrevistados no que se refere à função de mediação, tão importante no desempenho do Serviço Social. De facto, esta função de ponte, de articulação, entre partes poderia indicar a necessidade de uma certa imparcialidade no agir; considera-se, todavia, que mesmo neste âmbito não é correto pensar-se em termos de neutralidade, uma vez que:

“nós temos de saber quem estamos a representar e quem defendemos (...).” (IR3)

Tomando, então, como ponto de partida a existência de uma dimensão política na profissão, importa perceber que elementos constituem essa esfera, como são encarados pelos profissionais e como se assumem nas sociedades contemporâneas. Malcolm Payne, numa tentativa de caracterizar esta dimensão política da profissão, entende que se podem identificar três tipos distintos de concepções

políticas do Serviço Social: 1) política interpessoal ao nível humano – prende-se com a forma como os grupos sociais e os indivíduos ganham poder uns sobre os outros e como o Serviço Social potencia essas relações; 2) política do Estado de bem-estar – remete para o papel do Serviço Social como influenciador das reformas sociais e dos sistemas de bem-estar; e 3) política da democracia e da igualdade – trata-se de pensar o papel do Serviço Social numa sociedade democrática. Estes três tipos entrecruzam-se numa demonstração de que a atividade política deve ser central no Serviço Social (Payne, 1996: 178). O autor afirma mesmo que “o Serviço Social precisa de estar envolvido na atividade política para obter uma influência adequada sobre a sua própria natureza e desenvolvimento e para influenciar mudanças sociais relevantes” (Payne, 1996: 180).

Também nas entrevistas recolhidas ressalta esta premência de se conceber o Serviço Social como prática política, por exemplo,

“eu acho que o Serviço Social tem uma dimensão política, eu acho que o Serviço Social é político // (...) no sentido em que nós estamos a mexer naquilo que é o âmago do social, que são os cidadãos e a relação do cidadão com a sociedade e com o Estado (...)” (PC2)

“eu penso que é absolutamente vital para o Serviço Social, o Serviço Social hoje não pode de maneira nenhuma colocar-se de fora dessa esfera mais política (...)” (IR6)

“numa profissão que tem como objeto principal de trabalho as condições de vida das pessoas nas suas várias dimensões não pode deixar de ter essa dimensão política (...)” (DP4)

Vale a pena, então, perceber em que é que se traduz esta irrecusável dimensão política do Serviço Social, comparando-a com a tipologia proposta e fornecida por Payne (1996). Na verdade, quando incitados a dissertar sobre os significados, os conteúdos, inerentes à dimensão política do Serviço Social, os profissionais entrevistados apresentaram uma grande variedade discursiva que coloca esta esfera do Serviço Social desde o patamar da autodeterminação dos indivíduos e da realização dos seus projetos (política interpessoal ao nível humano), até ao patamar da justiça social e da cidadania (política da democracia e da igualdade), passando pelo patamar da influência e conceção de políticas sociais (política do Estado de bem-estar). É no âmbito da política da democracia e da igualdade que se concentram mais de metade dos posicionamentos recolhidos, o que dá conta de uma firme identificação e comprometimento da profissão com os princípios da democracia e afasta definitivamente o espectro do controlo social presente na herança histórica

do Serviço Social. A profissão assume-se, desta forma, vinculada aos ideais da justiça social, do bem-estar, da realização dos direitos e da promoção da igualdade, na linha da realização plena da cidadania. Veja-se,

“estamos a reforçar pela nossa ação as dinâmicas inclusivas, as dinâmicas de coesão social, as dinâmicas de participação, as dinâmicas de formação cívica e exercício da cidadania (...), tem inevitavelmente uma dimensão política (...).” (PC6)

A abordagem política interpessoal ao nível humano remete para uma preocupação centrada no indivíduo, no seu desenvolvimento, na sua capacidade de ter voz e de realizar os seus direitos. Encontram-se, nas entrevistas recolhidas, as seguintes ideias:

“a prática política do Serviço Social é devolver ao utente a responsabilidade da resolução de muitos dos seus problemas, nós temos que conseguir que o utente perceba quem é ele na situação (...), é devolver ao utente a capacidade que ele tem de reivindicar, de fazer alguma coisa por si (...).// (...) tem a ver com os direitos das pessoas, as pessoas têm o direito de ser tratadas como seres com capacidades (...).” (IR6)

Por fim, o nível político do Estado de bem-estar, que se inscreve numa preocupação em contribuir para a conceção e avaliação de políticas sociais, é aquele que acolhe o menor número de posicionamentos entre os entrevistados, sendo apenas reconhecido por alguns dos profissionais que detêm responsabilidades na gestão e coordenação de serviços (IR9, DP7, DP8, DP9). Embora nas demais entrevistas o nível da construção de políticas sociais seja olhado como uma esfera importante do desempenho profissional,⁹⁹ não é considerado pela generalidade como o recetáculo, por excelência, da intencionalidade política do agir do Assistente Social, não sendo, por isso, identificado quando se tratou de explicitar em que consistia a dimensão política do Serviço Social. Aparece, assim, como escamoteada a dimensão da *polity practice*, na linha do pensamento de Idit Gal (2010). Não obstante, os que o consideram referem,

“somos nós que podemos ajudar, nem que seja com a nossa informação e com as nossas propostas, a que haja medidas de política, portanto que as políticas mudem, e que a visão de quem tem capacidade de decisão mude se for o caso disso (...).” (DP9)

Vale ainda a pena sublinhar que a análise do discurso dos entrevistados sobre este aspeto só em muito poucos casos permitiu situá-los em mais do que uma

⁹⁹ Vide Capítulo 2, sobre as funções dos assistentes sociais.

forma de encarar a dimensão política da profissão. Esta circunstância pode, eventualmente, indiciar uma reflexão pouco aberta, e talvez pouco aprofundada, sobre o caráter e alcance político do Serviço Social. Em apenas um caso foi possível identificar uma visão abrangente que toca nos três níveis do exercício político em Serviço Social:

“eu acho que o exercício político genérico do Serviço Social tem que ser sempre pela autonomia e pelo bem-estar das pessoas (...). //(...) é este duplo sentido da política: política no sentido nós como seres na polis, mas também nós como produtores de política social (...).” (PC8)

Com base num levantamento da produção científica neste domínio e com um objetivo de contribuir para o seu desenvolvimento, McDonough identifica quatro abordagens metodológicas para a prática política: a advocacia legislativa, a reforma através da litigação, a ação social e a análise da política social. A advocacia legislativa tem por objetivo “promover e influenciar a legislação de modo a beneficiar as populações carenciadas representadas pelo Serviço Social” (McDonough, 1999:106) e recorre ao *lobbying* no seu exercício. A reforma através da litigação refere-se ao uso da via judicial para supervisionar, estabelecer critérios e clarificar as formas de aplicação de medidas de política e pretende a proteção dos interesses de grupos sociais. A ação social “como um método alicerçado nas bases populares (...) é, por definição, comunitária” (McDonough, 1999: 113) e tem como objetivo a redistribuição da riqueza e a consequente redução das desigualdades. Por último, a análise da política social, em termos do seu financiamento, da sua forma de prestação, dos seus grupos beneficiários e dos serviços prestados contribui para que o Serviço Social conquiste um espaço no âmbito da conceção, avaliação e redefinição das políticas sociais, com capacidade para saber o que corrigir para obter medidas de política mais consentâneas com os seus quadros de referência (1999: 106-117).

Estas quatro áreas, ainda que devedoras do contexto específico norte-americano e pouco clarividentes no que concerne à sua classificação como métodos, tal como McDonough (1999) o coloca, fornecem pistas interessantes para analisar os tipos de prática política conceptualizados pelos entrevistados. É, assim, consignada uma prática de advocacia social que se cruza com o que é entendido como ação social e reforma através da litigação. Atente-se aos pontos de vista defendidos nas entrevistas:

“eu sempre trabalhei com grupos que tinham de ser validados politicamente, reforçados, representados, e eu quase me sentia muitas vezes uma advogada daqueles grupos

sociais para determinadas dimensões das vidas das pessoas, dos direitos sociais das pessoas (...).” (DP2)

No que se refere ao *lobbying* e à análise da política social também se encontram ecos, embora pela negativa, entre os assistentes sociais entrevistados:

“a gente vê as ONGs a escrever e a organizarem-se para fazer frente a isto, a gente vê o Parlamento Europeu a organizar-se neste sentido, a gente vê um conjunto de instâncias de intervenção ao nível comunitário ou ao nível nacional organizado para isto, mas depois e isto é uma coisa que tem diretamente a ver com esta profissão, ou seja, política pura, opções políticas no domínio da organização dos serviços sociais, está a ver? Isto são um pouco exemplos, se quiser, daquilo que eu lhe dizia no início da dificuldade que nós temos tido em articular, em fixar com solidez algum pensamento nestas matérias e que faça escola e que influencie, não só os estudantes, mas os profissionais, como até o poder político; nós não temos nenhuma capacidade, os profissionais desta área não têm nenhuma capacidade de influenciar o poder político, nenhuma, enquanto profissão (...).” (DP4)

Sendo a esfera política uma dimensão inevitável do Serviço Social, no sentido em que toda a prática profissional exige escolhas e opções, coloca-se a questão do militantismo na profissão, como aliás algo que a pode aproximar ou distanciar de práticas não profissionais – ativismo político, voluntariado, etc. Neste ponto particular, não há consenso entre os entrevistados, uma vez que se se encontra uma ideia da não necessidade do Assistente Social se apresentar como um militante de causas ou ideais sociais, também emerge dos discursos recolhidos que cabe por inerência no perfil deste profissional uma característica de militância social:

“o Assistente Social tem de ser um militante, um militante social, se não for, o melhor é ir tirar outro curso (...).” (DP10)

A posição de recusa do militantismo prende-se, essencialmente, com a necessidade de salientar o profissionalismo da atividade dos assistentes sociais e sua demarcação de outros tipos de agir social. Poderá, também, prender-se com esta preocupação a necessidade sentida pela generalidade dos entrevistados de clarificar que a dimensão política assumida do Serviço Social é distinta de uma política partidária, ou seja, entende-se o Serviço Social como político, não no contexto da luta partidária pelo poder, mas do ponto de vista em que exerce uma ação, que obedece a um pensamento, sobre o tecido societário, colocando-se na esfera pública do diálogo, da concertação e da negociação, como aliás já

foi anteriormente explicitado. É, no entanto, de referir que três das entrevistadas referem-se especificamente à política partidária como uma esfera ao alcance dos assistentes sociais que deveria ser mais «colonizada» pela profissão.

Pelo contrário, na leitura de outros entrevistados, a ideia de partidarização da esfera política do Serviço Social torna-se assustadora e afugenta os profissionais da prática política, assumida como propagandista e pouco profissional.¹⁰⁰ Esta confusão entre político e partidário parece, na verdade, estar na base de uma recusa ou de uma fragilização da consciência política de muitos assistentes sociais. Os interlocutores entrevistados pensam, de facto, que a ideia da inevitabilidade e importância da dimensão política do Serviço Social não está presente no quotidiano dos profissionais; isto é, consideram que a generalidade dos assistentes sociais não tem os seus níveis de consciência sobre esta questão.

“A maior parte dos colegas que se encontram no terreno ainda dizem e afirmam com muita força que na realidade eles não podem ser políticos (...).” (PC1)

“Eu acho que muitas vezes as pessoas, é uma questão que não põem e até são capazes de achar que não estão... ‘política, não!’ E eu acho que nós ainda estamos muito marcados por esta questão do político igual a partidário e para mim político não é igual a partidário (...).” (IR1)

“O que eu acho é que há um conjunto, não sei se é muito ou pouco significativo, de profissionais que se escudam desta dimensão [política] (...).” (DP3)

Este equívoco partidarista associa-se, de facto, a uma frágil consciência da dimensão política que os entrevistados denotam no dia a dia profissional dos assistentes sociais, mas concorre com outros fatores que também contribuem para esta deficitária condição dos profissionais. Desde logo, aponta-se para a falta de cultura e cultura política de grande parte dos assistentes sociais,¹⁰¹ o que não lhes permite ter uma visão suficientemente esclarecida sobre a conceção e o alcance da ação política, criando condições para o desenvolvimento de equívocos como o apontado. Por outro lado, a cultura institucional é identificada como algo que calibra os assistentes sociais e faz com que, a prazo, estes se conformem

¹⁰⁰ Esta questão está associada a uma resistência que se foi criando a um Serviço Social mais ideologicamente marcado, conotado com a esquerda e, por vezes, com pretensões revolucionárias. Trata-se do que genericamente se identifica como correntes do Serviço Social da América Latina, com as quais parece que hoje parte dos assistentes sociais teme ser identificada. Vide, também, Capítulo 2 desta tese.

¹⁰¹ Esta questão é colocada mais como um fator geracional do que como um fator categorial específico dos assistentes sociais.

ao que está instituído e às formas habituais de fazer, sem que se coloquem grandes questionamentos. O ambiente institucional coarta, deste ponto de vista, a liberdade de ação política do Assistente Social. Estas questões agravam-se tanto quanto se aprofunda a tendência para que as trajetórias sejam cada vez mais individuais e isoladamente vivenciadas. Atente-se no discurso direto,

“penso que é deficitário, claramente... é que a atual regimentação (...) que o espaço institucional micro cria, como que a pessoa fica ali, coartada e, portanto, o que se agrava com uma consciência coletiva frágil, se houvesse uma consciência coletiva mais viva, mais revigorante, era mais possível que a pessoa se libertasse daquele pequeno quintal, daquele pequeno território (...).” (PC4)

“pessoas que acabam ao fim de algum tempo por ser perfeitamente integradas nas lógicas institucionais e acabarem, por diversas razões, por diversos mecanismos, a terem dificuldade de fazer esse exercício de autorreflexão e de autoanálise das implicações dos seus atos profissionais para a vida das pessoas com quem trabalham; isso infelizmente é muito mais frequente do que era desejável que acontecesse e, portanto, há muitas vezes uma tendência para colocar nos clientes problemas que não são de facto dos clientes (...).” (PC6)

A dimensão política aparece, assim, como implícita; presente no discurso preparado dos assistentes sociais, mas ausente no dia a dia profissional e com dificuldade em se adaptar às tendências managerialistas e de aceleração (*versus* reflexividade) da prática profissional. Com efeito, a inegável natureza política também do quotidiano, não pode escamotear o facto de se tratar de um nível bastante invisível dessa dimensão.

“Eu acho é que as pessoas não trabalham a dimensão política no dia a dia (...), depois na prática eu acho que as pessoas ou porque entram num sistema institucional (...), eu parece-me que as pessoas não se colocam muito aí, colocam-se às vezes por palavras – quando utilizam o empowerment é político, mas o que é que significa?” (PC9)

“Mas o dia a dia tolda-nos a capacidade de irmos mais além, de refletirmos mais além, e a não existência de espaços quer de supervisão quer de reflexão sobre a prática faz com que a gente acabe por cair no dia a dia (...). Eu acho que de um modo geral se tivéssemos um bocadinho mais tempo para pensar, acho que todos nós tínhamos um bocadinho esta noção.” (IR11)

No contraponto desta questão, uma entrevistada aponta que, sem prejuízo do dever de lealdade que os assistentes sociais mantêm relativamente à sua entidade empregadora, devem conservar um distanciamento crítico que lhes permita,

precisamente, fazer uma leitura política do seu sistema de ação, incluindo na análise a própria instituição. Mas, a socialização ou conformação com a cultura institucional é, em certas situações, indicadora do cansaço e do desgaste profissional. Efetivamente, o exercício da consciência política coloca o Assistente Social na linha da frente de uma permanente luta contra os poderes instituídos e em favor dos mais vulneráveis,¹⁰² que podem muitas vezes conduzir a uma situação de *burn out*, como Faleiros aponta com propriedade (1996: 36-37). A escusa da dimensão política pode consistir nestes casos, antes de mais, num mecanismo de defesa e autopreservação dos próprios profissionais. Nas entrevistas esta questão surgiu do seguinte modo:

“penso que não têm consciência desta dimensão política, não, acho que não, até porque é muito mais cómodo não ter (...).// Os assistentes sociais que já tiveram uma longa batalha, que não viram as suas propostas correspondidas, que viram de forma sucessiva os seus saberes desvalorizados, estão descrentes da realidade, não tiveram força para mudar por qualquer motivo (...), poderá querer dizer simplesmente que entregam os pontos porque acham que não vale a pena...” (PC8)

“Depois temos aqueles que estão muito cansados e muito desmotivados e esses se calhar dizem que até têm, mas dizem ‘ah, é a batalha do costume: sempre foi a guerra, nunca foi a lado nenhum, não estou para aí voltada!’ (...)” (IR11)

Um último aspeto identificado nas entrevistas para explicar a existência generalizada de uma fraca consciência política, naquilo em que consiste e no alcance que pode ter, é o facto de se constituir como uma lacuna na formação. Numa primeira análise, este fator parece ser contraditório com o que foi anteriormente mencionado a propósito das conceções da profissão sobre um carácter excessivamente ideológico da formação em Serviço Social.¹⁰³ Esta aparente contradição pode merecer dois níveis de explicação: primeiro, ao mencionarem a contaminação ideológica, os profissionais entrevistados referiam-se à sua própria formação e não à que existe atualmente e que já sofreu alterações; segundo, o que os entrevistados apontam é precisamente a dificuldade da formação concretizar, para além da ideologia, em que consiste a dimensão política e que implicações teóricas e metodológicas tem para a intervenção social. Acauteladas eventuais antinomias, é certo que as entrevistas

¹⁰² Em rigor, diferentes posicionamentos políticos deveriam originar diferentes posicionamentos do Assistente Social neste jogo de correlação de forças: sob outros quadros de referência políticos, o profissional poderia, como aliás aconteceu no passado, colocar-se ao lado dos mais poderosos com um objetivo de apaziguamento ou neutralização das vozes de descontentamento. Porém, os quadros de referência contemporâneos, nomeadamente o emanado pela FIAS, define *a priori* o posicionamento que a profissão deve ocupar.

¹⁰³ Vide Capítulo 2.

revelam um sentimento generalizado de que a formação é lacunar no destaque e tratamento que dá a esta dimensão. Vejam-se as opiniões expressas:

“eu penso é que em termos da dimensão política do trabalho, essa dimensão é muito descuidada de alguma maneira pelas próprias escolas (...).” (PC9)

Do ponto de vista dos entrevistados, os planos de formação em funcionamento estão longe de proporcionar aos futuros assistentes sociais um “aprofundamento teórico-metodológico da ação, desenvolvendo a capacidade de buscar, de pesquisar os pressupostos paradigmáticos das formulações das ciências sociais e da intervenção social, confrontados entre si e com seus resultados históricos. Essa crítica deve-se traduzir no desenvolvimento da capacidade de analisar as conjunturas e situações e de formular estratégias e táticas de ação com mediações apropriadas frente ao objeto da intervenção e à situação das forças e dos sujeitos envolvidos em aliança com os explorados e oprimidos e na implementação da capacidade de invenção, de criação, de decisão próprias, evitando-se a sua fragmentação.” Tal é o espírito, impregnado de um olhar político sobre a profissão, que Faleiros propõe para as novas diretrizes curriculares para a formação de assistentes sociais (2000: 176).

Um aspeto transversal que ressalta de algumas entrevistas é o das atuais condições de mercado como fator de constrangimento ao desenvolvimento de uma consciência política. Profissionalmente porque se generalizou a precariedade nas relações laborais, colocando uma maior pressão sobre os assistentes sociais para a adequação e não contestação (DP3). Em termos académicos porque os projetos de formação na área se pautam por interesses de mercado, assumindo-se como projeto comercial e limitando a liberdade de aprofundamento de um projeto ético-político para a profissão (IR3).

Pode, em jeito de síntese, apresentar-se a esfera política do Serviço Social da seguinte forma:

Figura 5 - A face política do Serviço Social



Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

É, ainda, relevante acrescentar, para rebater, que foi claramente expresso em duas entrevistas (IR4 e DP7) que as questões desta natureza não se colocam tanto do ponto de vista profissional, mas mais do ponto de vista do quadro de referência pessoal de cada Assistente Social. Nesta perspectiva, não faria muito sentido analisar a dimensão política da profissão, mas antes os posicionamentos políticos dos profissionais tomados individualmente. Sem partir para a apologia de um pensamento único no Serviço Social, considera-se erróneo, por isso não se seguiu esta pista, prescindir da análise coletiva destas esferas, pois que se considera que só uma análise a este nível pode contribuir para o crescimento e esclarecimento dos fundamentos da profissão. Da mesma forma, um tal posicionamento parece irreconciliável com uma visão, também defendida nas mesmas entrevistas, de imprescindibilidade do político na profissão e do perigo de fechamento no tecnocrático e no administrativo que o esvaziamento da dimensão política acarreta.

3.1.2. Do projeto profissional ao projeto societário?

Pensar politicamente o Serviço Social e desenvolver um pensamento político a partir do lugar do Serviço Social tem uma estreita ligação com a forma como se equaciona um projeto profissional para esta área. Catherine McDonald considera que as profundas mutações contextuais (económicas, políticas, sociais, culturais, etc.) verificadas hoje no Serviço Social obrigam ao repensar do lugar, papel, funções e propósitos da profissão e, neste processo, o que acaba por estar em questão é a própria redefinição do seu projeto profissional, entendido, do ponto de vista da autora, como o conjunto de atividades e de características reconhecidas por aqueles que desejam estabelecer a ideia de que o Serviço Social existe como entidade coletiva. Assim, “o projeto profissional é *político* na medida em que está fundamentalmente preocupado com erigir limites que exerçam um grau de distinção e criem uma fronteira entre os que estão dentro e os que estão de fora” (McDonald, 2006: 13, *itálicos da autora*).

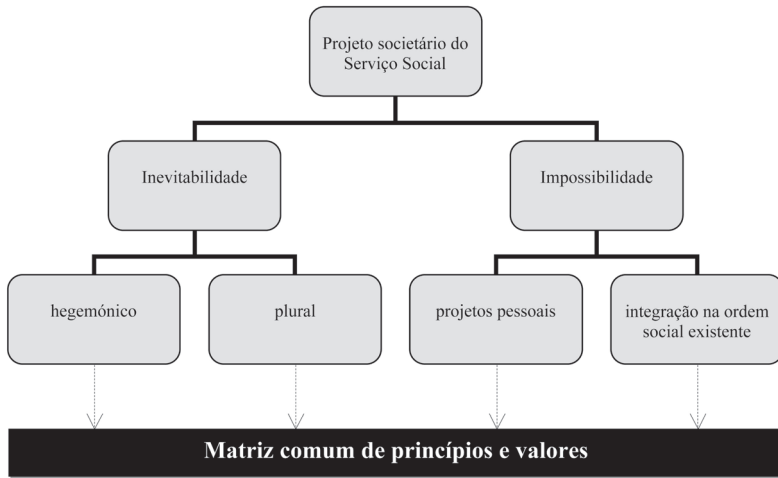
Acrescenta-se que o projeto profissional é político, também, na medida em que estabelece uma definição sobre o lugar que o Serviço Social deve ocupar no atual contexto societário. Neste sentido, pode ler-se no *Projeto de Estatuto da Ordem dos Assistentes Sociais* que “o Assistente Social vincula o seu projeto profissional ao projeto de construção de uma ordem societária que permita o desenvolvimento dos seres humanos, salvaguardando o equilíbrio ecológico e os direitos das gerações vindouras” (APSS, s/d: 17), o que dá uma indicação precisa sobre a direção que o desempenho profissional deve seguir. Neste excerto, tal como no

discurso recolhido dos profissionais, há uma transposição do que se entende por projeto profissional para o que se entende por projeto do Serviço Social para a sociedade, colocando um como componente ou condutor do outro:

“eu acho que um projeto profissional só pode estar associado, só tem que estar associado a meu ver, ao projeto para a sociedade (...).” (PC7)

Ao considerar-se, seguindo a perspectiva de Iamamoto, que “a atuação do Serviço Social é visceralmente polarizada por interesses sociais de classes contraditórias, inscritos na própria organização da sociedade e que se recriam na nossa prática profissional, os quais não podemos eliminar” (2001 [1998]: 122) e que, como prossegue a autora, o caráter político do agir profissional que daqui deriva não remete apenas para a intenção individual da atuação do Assistente Social, mas para a forma como o corpo profissional desenvolve estratégias para operar nesse jogo de forças; torna-se pertinente indagar pelo projeto societário da profissão, a forma como é concebido e como se considera que está presente na consciência dos assistentes sociais no seu cotidiano profissional. Um tal projeto não deverá, e ainda segundo Iamamoto, descurar um vínculo à ideia de cidadania e de aprofundamento da democratização ampla da vida social (Iamamoto, 2001 [1998]: 130).

Na verdade, verifica-se a existência de dissensão entre os assistentes sociais entrevistados quanto à ideia da existência de um projeto societário do Serviço Social. As visões divergem, não só porque há profissionais que consideram que o Serviço Social não deve de todo ter um projeto societário, mas também porque está presente uma perspectiva pluralista que aponta para a existência de vários, e não apenas um, projetos profissionais para a sociedade. Ainda assim, a maioria dos profissionais entrevistados (17) considera que o Serviço Social deve ter um projeto societário e apenas alguns colocam a questão da pluralidade de perspectivas que esta questão deve abarcar. Tudo somado, foram seis os casos em que se considera que a profissão não deve ter projeto societário ou porque este projeto, mais do que profissional, é pessoal ou porque, enquanto profissão, cabe ao Serviço Social integrar-se nos projetos existentes. A totalidade dos entrevistados reconhece, porém, que existe ou deve existir um referencial comum a todos os assistentes sociais. As posições avançadas podem representar-se da seguinte forma:

Figura 6 – Projeto societário do Serviço Social – posicionamentos expressos¹⁰⁴

Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

É interessante verificar como nos dois pólos o posicionamento é colocado em termos absolutos: se para uns a existência de projeto profissional é inevitável, para outros é impossível. Atente-se nas palavras dos profissionais:

“o Serviço Social tem de ter um projeto societário, não pode ser de forma diferente.”
(IR3)

“as profissões não têm de ter projetos de sociedade (...).” (DP6)

Entre os que consideram a existência de projeto societário no Serviço Social encontra-se uma forte referência ao, assim usualmente designado, projeto ético-político do Serviço Social. Esta expressão, fortemente cunhada na literatura brasileira da área e daí plasmada para o discurso dos assistentes sociais em Portugal, nem sempre transporta uma clareza de significados e de elementos constituintes, como muito ilustrativamente foi colocado numa entrevista:

¹⁰⁴ É relevante salientar que esta figura representa os posicionamentos expressos nas entrevistas de uma forma “espontânea”, ou seja, os profissionais não foram confrontados nem solicitados a refletir sobre as outras posições e, em muitos casos, foi a própria entrevista que se constituiu como motor de reflexão sobre estas questões. Acredita-se, por isso, que se os entrevistados tivessem tomado contacto com outras argumentações poderiam, eventualmente, ter reformulado os seus pontos de vista sobre a matéria em apreço. Esta ressalva parece ser particularmente válida no que se refere à questão da pluralidade *versus* singularidade do projeto societário.

“é assim, se me perguntares qual é que é o projeto ético-político para o Serviço Social, eu não sei (...).” (IR2)

Apontando para o contexto brasileiro, Netto define o projeto ético-político do Serviço Social como “um conjunto de valores que o legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas de sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais” (*cit. in* Boschetti, 2004: 119). Trata-se, então, de estabelecer um referencial para a profissão, que engloba, necessariamente, uma ideia para a sociedade e que deve ser amplamente discutido pelo corpo profissional, assumindo, desta forma, uma dimensão coletiva e, logo, representativa da profissão.

“o Serviço Social, a partir daquilo que são os seus objetivos, tem de ser capaz de construir um projeto coletivo, como profissão, para a sociedade (...).” (IR8)

Há, efetivamente, uma ideia de que o projeto societário da profissão deverá definir uma linha orientadora para a ação do Serviço Social e ajudar os assistentes sociais a situarem-se e a resistirem a um certo movimento opressivo exercido pelas instituições. Contudo, é generalizada a percepção de que esse projeto, devendo existir, não está suficientemente manifesto e explicitado na profissão. Esta ideia coloca-se em paralelo com a de que existe sempre um projeto societário, mesmo quando ele é inconsciente para os seus protagonistas. O esclarecimento e aceitação do projeto da profissão para a sociedade exigiria, além do mais, uma estrutura reguladora e representativa do corpo profissional que é ainda incipiente no Serviço Social; o que foi com pertinência apontado numa entrevista:

“acho que não tem [projeto], até porque isso demanda necessariamente uma estrutura organizativa, algo que condense os diferentes pensamentos e as diferentes vontades e lhe dê expressividade, que o ajude a construir, reformule, ponha à discussão e acho que nós não temos isso e acho que é uma lacuna da profissão (...).” (PC2)

Por outro lado, aponta-se que,

“é sempre o eterno problema do desfasamento do discurso e da prática e da concretização desse discurso, não existe (...).” (PC5)

Este aspeto lacunar pode resumir-se do seguinte modo: 1) o Serviço Social deve ter um projeto societário; 2) este projeto não é suficientemente

consistente por falta de estrutura organizativa/reguladora na profissão que possa dinamizar e mediar um debate coletivo em torno desta matéria. Deste ponto de vista, atribui-se a um tal projeto o papel de guia da ação profissional devendo, por isso, assumir um caráter hegemónico entre os assistentes sociais. Num outro prisma, encontram-se os profissionais que, reconhecendo a importância da existência de projeto societário, consideram que esta questão não pode ser encarada de uma forma unívoca e singular. Pelo contrário, a definição de diferentes projetos societários deve contribuir para a clarificação de divergências e o salientar das diferentes correntes de pensamento em presença no Serviço Social. Considera-se, desta forma, a inevitável existência de uma pluralidade de projetos que mantêm, ainda assim, os mesmos problemas de falta de clarificação apontados. Refere-se no discurso direto que:

“acho que deveria haver vários projetos, não era um, eram vários que se evidenciassem e que entrassem até em debate (...).” (PC9)

Numa perspetiva que por vezes parece cruzar-se com esta, mas que é distinta na sua raiz, encontram-se os profissionais que, no fundo, acabam por considerar que não existe projeto(s) do Serviço Social, quer por fazerem a leitura de que o que existe são projetos dos indivíduos que desempenham funções de Assistente Social, quer por julgarem que este não deve ser um domínio de penetração da profissão. Quanto à primeira posição, defende-se que, no âmbito de uma profissão de livre acesso, cada profissional transporta consigo uma determinada visão do mundo e da sociedade que, inevitavelmente, se refletem na sua prática profissional, mas que se trata sobretudo de disposições individuais, pessoais, que não têm dimensão coletiva:

“quando se fala de projeto societário (...), isso é uma escolha individual, é uma opção de cada profissional enquanto cidadão e que naturalmente se reflete no modo como ele vive e equaciona a sua profissão, mas não tem de ser um projeto da profissão, para mim isso não faz sentido (...), as profissões são plurais, acolhem pessoas, profissionais, que têm visões e projetos societários distintos (...).” (PC6)

“essas questões são mais complicadas, porque não se pode, o acesso a uma profissão é livre (...).” (IR4)

“eu acho que todos nós devemos ter um projeto societário, independentemente de sermos assistentes sociais, psicólogos, sociólogos, juristas, seja o que for (...).” (DP8)

O segundo posicionamento revela uma perspetiva distinta desta questão, apontando para o caráter eminentemente tecnicista do Serviço Social, que

deverá estar centrado no desempenho das suas funções e na adaptação a diferentes contextos sociais, mais do que na produção de visões societárias:

“eu acho que o Serviço Social se tem que integrar no projeto societário que existe (...). Nós temos é que, dentro de um projeto global, encontrar o nosso espaço (...).” (IR11)

Malgrado as diferentes posições manifestadas em relação a esta questão, é unânime entre os entrevistados a ideia de que, com ou sem projeto(s) societário(s), há uma matriz de princípios e valores que deve ser comum/referencial para todos os assistentes sociais e, nesse sentido, pode dizer-se que é **do** Serviço Social. Esta matriz incompatibiliza, por exemplo, ideais antidemocráticos, opressivos e racistas com a prática do Serviço Social e pode argumentar-se que se trata de uma matriz histórica e politicamente contextualizada, dado que é possível identificar épocas de um Serviço Social colocado ao serviço, por exemplo, de regimes políticos não-democráticos.¹⁰⁵

“mas o Serviço Social tem que ter (...) alguns eixos que são transversais a todas as visões (...).” (PC4)

Clara Santos (2009), num estudo sobre a identidade profissional do Assistente Social tendente à realização da tese de doutoramento, conclui que apesar da identidade profissional ser diversa e multifacetada, modificando-se com os contextos de trabalho em presença, é possível identificar pontos de ancoragem comuns em todos os assistentes sociais, que passam por questões como a defesa dos direitos sociais e humanos ou da justiça social. É interessante verificar que, nas entrevistas recolhidas, estes aspetos emergem também para identificar alguns dos elementos constitutivos de uma matriz comum de base ao projeto societário do Serviço Social. Veja-se, à laia de exemplo,

“para este projeto ético-político eu considero a justiça social (...), considerar a pessoa como pessoa, como cidadão (...).” (PC2)

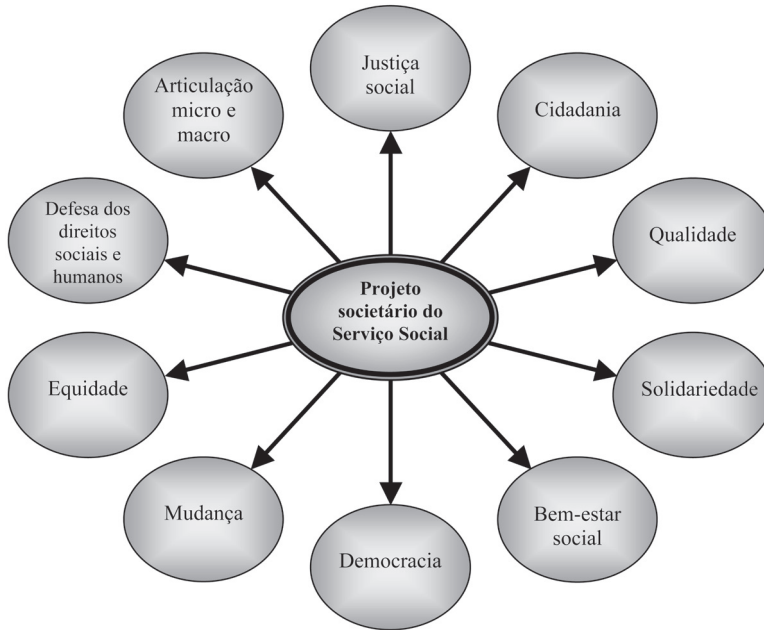
“eu acho que a nível do projeto ético-político, nós temos que defender um modelo de sociedade completamente diferente, precisamente, muito mais ao nível da justiça social (...).” (IR8)

“pelo menos uma sociedade mais justa, mais equitativa, (...) que toda a gente tenha as mesmas oportunidades, (...) que haja uma maior justiça social e uma igualdade de oportunidades, (...) a questão do direito, a pessoa tem direitos (...).” (DP9)

¹⁰⁵ Vide, para o caso português, o estudo de Alcina Martins (1999).

A figura a seguir apresentada tenta refletir de forma ilustrada os diferentes componentes apontados pelos entrevistados de um projeto societário individual ou coletivo que os assistentes sociais devem ter. Assim,

Figura 7 – Projeto societário do Serviço Social – elementos constitutivos



Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

Estes constituem-se como aspetos centrais a ter em conta na construção de um patamar coletivo de pensamento da profissão, ou dos profissionais, sobre a sociedade. Um tal olhar, e a consecução deste nível de coletivização, é expresso por meio de códigos e regulamentos e beneficiaria com uma estrutura forte de regulação da profissão. Por isso, se refere também nas entrevistas que a constituição da Ordem ajudaria à criação de condições para a explicitação e debate entre os possíveis projetos societários existentes e a uma unificação da linguagem que, se julga, seria clarificadora das diferentes posições.

“uma associação profissional, uma ordem profissional, falta-lhe porventura legitimidade para impor um determinado projeto societário, agora o que normalmente é entendido como sendo legítimo é balizar através de processos consensualizados e articulados com códigos e preceitos com uma grande universalidade, aceites como

sendo referências incontornáveis às quais os assistentes sociais devem obedecer (...).” (PC6)

“e tinha que nos fazer falar uma linguagem muito mais unificada, não é todos pensarmos o mesmo, mas muito mais unificada.” (IR8)

Como foi sendo indicado nas entrevistas, apesar de construir um projeto profissional que engloba um projeto societário, o Serviço Social não deverá ter a pretensão de se assumir como agente de mudança do mundo, mas antes como uma profissão com propósitos de transformação. A existência e o adotar de um projeto trata-se, no fundo, da profissão tomar opções e realizar escolhas assumidas que a posicionem e que ajudem os profissionais a dizer: “nós defendemos isto e não defendemos aquilo”, tal como uma entrevistada o colocou (DP3). Não obstante, esta dimensão de projeto acarreta, também, o alimentar de uma utopia referencial para a prática:

“se nós não tivermos uma utopia no sentido do que deve ser uma sociedade, então tornar-nos-emos noutra profissão que não assistentes sociais (...).” (DP7)

Por fim, numa entrevista (PC3) a questão do projeto societário é remetida para o necessário jogo de alianças que o Assistente Social tem de construir quer com os destinatários da intervenção, quer com os outros profissionais e os decisores. Esta ideia de aliança transporta para a questão dos vínculos e compromissos que o Serviço Social deve assumir e que é objeto de análise e discussão no ponto seguinte.

3.1.3. Vínculos, compromissos e responsabilidades do Assistente Social

Posicionar-se politicamente implica, também, que o Serviço Social seja capaz de situar-se em termos de vínculos, compromissos e responsabilidades sociais assumidas. No discurso dos assistentes sociais entrevistados, como na literatura da área, diferentes ordens de questões são colocadas para indicar os vínculos ou os compromissos do Serviço Social. Iamamoto (2001 [1998]), por exemplo, coloca os compromissos da profissão a um nível político, remetendo para aspetos como a cidadania, a democracia, a liberdade ou a equidade. Segundo a autora, estes compromissos permanecem estabilizados na profissão, mesmo num contexto de fortes mutações sociais, económicas e políticas. Assim, quando se refere aos desafios contemporaneamente colocados à formação em Serviço Social aponta “o seu enraizamento na história contemporânea, de modo que qualifique o

desempenho do assistente social e torne possível a atualização e a adequação do projeto ético-político do Serviço Social aos novos tempos, sem abrir mão de seus compromissos com a construção da cidadania, a defesa da esfera pública, o cultivo da democracia, parceira da equidade e da liberdade” (Iamamoto, 2001 [1998]: 11).

Fica, assim, patente uma visão axiológico-política dos compromissos profissionais que encontra também eco entre os depoimentos recolhidos, nos quais emerge ainda a ideia do vínculo profissional aos direitos humanos e sociais e à justiça social. Na mesma linha, emerge do discurso dos entrevistados, o caráter permanente e estável deste vínculo axiológico, independentemente das mutações contextuais. Veja-se no discurso direto:

“com a questão da justiça social e com a autodeterminação.” (PC9)

“com os direitos humanos (...), com o princípio de justiça social (...), mas para mim são as duas balizas com que o Serviço Social deve fazer um compromisso.” (IR8)

“é a garantia dos direitos humanos como finalidade e trabalhamos para isso (...).” (DP1)

Neste âmbito, os grandes compromissos do Serviço Social são colocados a um nível macro e com um enfoque eminentemente societal. Evidencia-se, nesta leitura, a dimensão política da profissão, dado que aparece diretamente relacionada com os propósitos da justiça social, da democracia e da consumação dos direitos humanos e sociais. Freynet interpreta neste mesmo sentido o papel político do Serviço Social ao referir que “o Serviço Social joga então um papel político essencial, uma vez que ajuda a sociedade a existir, a se recompor, perante um projeto industrial desestruturante” (1999: 34). Isto significa que esta profissão pode ser encarada como um dos dispositivos de que as atuais sociedades se servem para manterem um nível de coesão mínimo que possibilite a sua existência e manutenção. Este propósito de controlo e, pode dizer-se apaziguamento de diferenças, é temperado pela permanente referência a um ideal de justiça social e de democracia.

Dentro desta linha é avançado nas entrevistas que o Serviço Social deverá estar comprometido com a associação do seu saber técnico-científico a um quadro de referência ético-político, ou seja, o conhecimento que o Assistente Social vai ganhando e produzindo sobre os fenómenos sociais deverá suportá-lo na tomada de posição sobre o sentido da intervenção a realizar nos diferentes sistemas de ação com que é profissionalmente confrontado. Assim, o seu compromisso profissional deverá indicar-lhe estratégia de como “há de distribuir o mal-estar e o sofrimento” (PC4). Trata-se, no fundo, da ideia de que o Serviço Social deverá

responder a um projeto societal com uma intencionalidade voltada para a justiça social. A forma como se julga que este desiderato pode ser consumado varia conforme o posicionamento político dos próprios assistentes sociais e pode ir desde um polo mais assistencialista até um polo mais radical.

Não obstante, outro tipo de vínculos foi identificado pelos assistentes sociais entrevistados que se prende com o que se considerou designar por vínculos funcionais. Por esta designação entende-se a ideia de que o Serviço Social está, essencialmente, comprometido com a consecução de determinadas funções ou tarefas. Neste universo encontram-se os que veem o Serviço Social essencialmente vinculado com a execução de políticas sociais, com a tarefa da advocacia e do dar voz aos que menos são ouvidos na sociedade ou com a preocupação de imprimir qualidade aos serviços prestados. Também nesta esfera, vários depoimentos destacam como elemento fundamental o compromisso do Serviço Social com a mudança ou com a transformação. Esta formulação, embora se reconheça que é parte integrante do discurso legitimado e aceite da área, considera-se que é em si mesma ambivalente pois acaba por não deixar claro relativamente a quê se almeja uma transformação e qual o sentido que deve prosseguir.¹⁰⁶ Diz-se nas entrevistas que,

“compromisso com a mudança, com a qualidade dos serviços (...). Ter esse lugar de dar a palavra (...), é tornar legível e visível a perspectiva do sujeito e a possibilidade de a integrar nas ações, nos projetos em que esteja envolvido – eu acho que este é um compromisso social importante (...).” (PC8)

“o Serviço Social é aquilo que também lhe permitem ser, eu acho que o Serviço Social está muito vinculado ao nível de determinadas medidas, determinadas políticas (...), acho que o Serviço Social executa e é um bocadinho aquilo que lhe permitem ser na prática (...).” (IR2)

“compromisso com a alteração.” (DP3)

“no fundo o compromisso da advocacia, as franjas da sociedade que não têm capacidade de ter voz, eu acho que isso é o compromisso (...).” (DP7)

¹⁰⁶ O discurso da mudança e da transformação está, efetivamente, muito enraizado nos discursos sobre o Serviço Social. Parece, no entanto, que muitas vezes este aspeto aparece como um fim em si mesmo, ou seja, aponta-se para a mudança como uma finalidade – é a mudança pela mudança. Ao não se clarificar o que se quer mudar e por oposição a que contexto, esta alocação acaba por ficar vazia de sentido. Eis mais uma dimensão do discurso instituído do Serviço Social que merece aprofundamento e, essencialmente, estímulo ao debate entre a comunidade profissional.

Um terceiro nível de vínculos e compromissos apontado pelos entrevistados é o que se entendeu designar por vínculos interacionais, ou seja, uma forma de encarar o Serviço Social como estando vinculado, sobretudo, a agentes que se situam no seu terreno de intervenção. Nesta linha, encontram-se, majoritariamente, posições que vinculam o Serviço Social às suas populações utentes ou destinatários, mas também se identifica o vínculo com as instituições empregadoras, com a sociedade em geral, com os territórios, com os projetos em desenvolvimento, etc. Pode, desde logo, distinguir-se entre os entrevistados que colocam os destinatários como vínculo central e descuram outros agentes e os que têm uma visão mais complexa das inter-relações entre os diferentes atores. Sobre a primeira posição, as entrevistas referem que,

“uma profissão comprometida socialmente com a sorte e com a vida das pessoas, eu vejo o Serviço Social assim (...). // tem de estar comprometido, vamos dizer, com os homens, isto é com os seus problemas, com os seus dramas, com os seus desafios, com as suas aspirações de felicidade (...).” (PC6)

“eu acho que os grandes compromissos são com as pessoas que são desinseridas e que não têm acesso a direitos (...), os sem-direito (...).” (IR3)

“o nosso compromisso com que as pessoas tenham todas as oportunidades, que tenham uma vida digna (...).” (DP5)

No segundo posicionamento, destaca-se:

“consigo próprio e com a população... e, de um modo geral, com a sociedade (...).” (PC2)

“eu acho que o exercício profissional está vinculado aos profissionais, está vinculado às organizações onde os profissionais estão integrados, está vinculado à sociedade em que vive, está vinculado à produção de conhecimentos... eu acho que há aqui uma multiplicidade de vínculos (...).” (IR1)

“com o utente, seguramente. (...) tem que estar com o utente, mas também pode não estar a trabalhar com utentes, pode estar a trabalhar num diálogo interinstitucional (...), portanto, eu acho que tem que estar comprometido com o projeto (...), também implica que esteja comprometido com o organismo (...).” (DP8)

Verifica-se a este nível uma tensão emergente entre o agente-destinatários, que inclui todas as populações alvo da intervenção do Assistente Social, e o agente-instituição, que engloba as entidades patronais e organizacionais que enquadram laboralmente a figura do Assistente Social. Lena Dominelli coloca esta questão em termos de um conflito de lealdade presente entre os profissionais que, muitas

vezes, quando se veem confrontados com uma escolha entre a manutenção dos seus postos de trabalho e o apoio e defesa dos interesses dos destinatários, acabam por ficar paralisados, sem saber que opção tomar (2004: 52). No discurso, os entrevistados, e sobretudo o subgrupo dos interventores reflexivos, reconhecem esta zona sensível da prática, que os leva a tomar partido pelos destinatários, atribuindo-lhes a base do seu principal compromisso. Destacam-se, a título ilustrativo, alguns exemplos da forma como a questão foi colocada:

“acho que o Serviço Social deveria estar vinculado efetivamente a quem se dirige a intervenção, às pessoas, à massa humana, nós mexemos com massa humana, com pessoas e portanto o nosso vínculo em primeiro lugar deve ser com essas pessoas, não esquecendo efetivamente que nós aqui temos de ter uma visão estratégica e perceber que nos integramos em organizações e essas organizações têm determinados objetivos, portanto, não somos *freelancers*, não é?” (IR2)

“tem de haver algum compromisso com as organizações que nos pagam os vencimentos, (...) ter algum grau de compromisso com o patrão, não preciso de defender tudo, não preciso de me colar em tudo, mas para mim a troca, se quiseses o contrato psicológico que eu tenho com a organização onde trabalho, é que enquanto lá estou tenho algum grau de compromisso com os objetivos que a instituição tem, sendo que em caso de dilema obviamente que o compromisso prioritário é com o público, essa questão para mim está relativamente arrumada.” (IR10)

“o meu segundo compromisso, eu estou aqui numa guerra muito grande se é com a instituição onde trabalho ou se é com o utente, mas eu acho que é com o utente, acho que é com a pessoa com quem eu trabalho (...).” (IR11)

Do ponto de vista interacional, parece não haver dúvida de que os destinatários ocupam o centro da intervenção do Assistente Social e são o foco da sua primordial lealdade. Está, todavia, presente a preocupação em alimentar um olhar que vá do indivíduo à estrutura, passando pelo território e trabalhando nas articulações e relações de reciprocidade entre estes níveis. O compromisso do Assistente Social estará mesmo no aprofundamento desta noção de reciprocidade:

“quando procuro uma melhor qualidade de vida para um território eu estou a pensar no outro, (...) estou a procurar construir uma sociedade melhor num determinado território e, portanto, não tem de ser só aquele que é mais pobre ou aquele que é alcoólico ou aquele que é toxicodependente, porque? Eu ao melhorar a condição de um estou a melhorar a condição do outro, acredito piamente nisso.” (IR4)

Esta ideia torna especialmente relevante o papel do Serviço Social nas sociedades contemporâneas, marcadas, como se viu no Capítulo 1, pelo enfraquecimento e fragmentação dos laços sociais e da percepção da existência de um bem-comum. Não obstante, ressalta principalmente dos depoimentos recolhidos e, de certo modo, corrobora as conclusões do estudo de Bigot e Rivard (2003 [2000]) sobre as profissões da intervenção social em geral, que a profissão ocupa uma posição intersticial que a leva a assumir papéis de mediação, intermediação e de interface entre diferentes esferas, aspeto que foi patente no Capítulo 2. Esta diversidade de domínios e níveis de intervenção remete para a existência de diferentes tipos de compromissos adstritos ao trabalho social, ou seja, considera-se que existem diferentes mundos do social que implicam atividades e universos distintos que, por sua vez, se expressam pela existência de compromissos multifacetados.

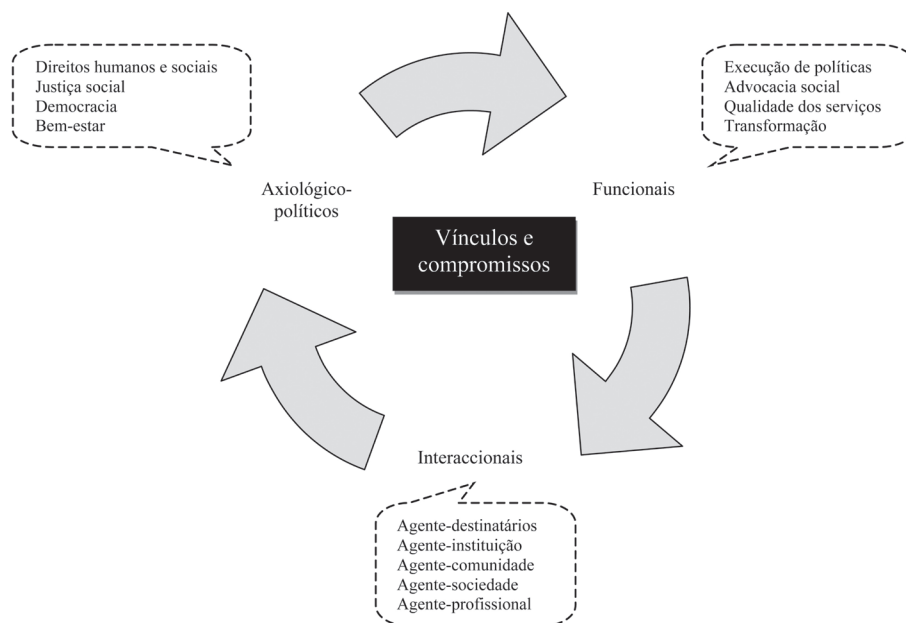
Estes autores sustentam a existência de compromissos profissionais constituídos a partir dos «mundos» da intervenção social: o mundo doméstico, que remete para a prestação de serviços ao domicílio; o mundo cívico, que faz uma abordagem a partir do território e da comunidade; o mundo da inspiração, que se centra no indivíduo, no seu valor e na relação de ajuda empática que deve ser construída; o mundo da indústria, comprometido com a produção de conhecimento; o mundo administrativo, focado na consumação dos direitos; e o mundo mercantil, direcionado para as questões do lucro, da eficiência e da eficácia (Bigot e Rivard, 2003 [2000]: 239-250). Consideram que é no cruzamento do mundo da inspiração com o mundo administrativo que, tipicamente, se encontra o Assistente Social, vinculado, nesta lógica a um compromisso que se opera “na mediação administrativa, colocando-se o interveniente entre as pessoas e os organismos. Traduz-se por um trabalho de interseção entre um utente e uma administração (...)” (2003 [2000]: 242).

Podendo fazer-se um cruzamento entre esta grelha de análise dos compromissos proposta por Bigot e Rivard e os dados recolhidos nas entrevistas realizadas, considera-se ser de salientar o facto das narrativas produzidas pelos profissionais terem permitido um outro tipo de abordagem à questão dos vínculos e compromissos profissionais, quiçá mais profunda, essencialmente dirigida para a questão dos conteúdos e para a discussão do que se entende por cada tipo de vínculo e compromisso apontado. Ressalta, essencialmente, que o nível dos compromissos e vínculos é mais uma dimensão, que se junta à das identidades, funções e campos de intervenção, em que o «caráter camaleónico» do Serviço Social se faz demonstrar. Esta é uma característica que é tanto um problema como uma riqueza deste campo científico-profissional, pois, se exponencia a

complexidade na abordagem, também abre um sem-número de oportunidades de reconfiguração e de readaptação do Serviço Social ao mundo existente sem correr o risco de se desvirtuar nesse processo.

A figura seguinte esquematiza, em jeito de síntese, o que se pode concluir a partir dos discursos produzidos.

Figura 8 – Vínculos e compromissos do Serviço Social



Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

Foi, por fim, apontado por uma entrevistada (PC5), mas de uma forma que se entende que exprime o espírito das atuais perspetivas mais críticas e reflexivas do Serviço Social, a necessidade deste campo desenvolver um forte compromisso de resistência que, fazendo a crítica ao atual modelo de crescimento tecno-capitalista, envide esforços para efetivar os propósitos de justiça social, de *empowerment* e de participação. Mais uma vez, e a propósito da consolidação desta força de resistência, se constata a necessidade de criar espaços de aprofundamento do debate e reflexão no seio do corpo profissional. Os vínculos e compromissos do Serviço Social constituem-se, então, como um outro nível em que se exige um esforço de clarificação de posicionamentos que está longe de estar consumado.

Posto isto, e para concluir, vale a pena refletir um pouco sobre como se posicionaram os profissionais relativamente à questão da existência ou não de responsabilidades sociais por parte do Serviço Social. A este propósito, destaca-se a circunstância de ser unânime a opinião de que a profissão tem, efetivamente, responsabilidades sociais e de que esse é um aspeto crítico da prática profissional. É possível, contudo, distinguir dois posicionamentos genéricos: por um lado, a opinião de que o Serviço Social tem importantes responsabilidades sociais, mas que outros agentes sociais e profissionais também as possuem e que, portanto, não há uma especificidade da profissão neste domínio; por outro lado, a opinião de que o Serviço Social, pelos seus propósitos e identidade, tem especiais responsabilidades perante a sociedade em geral.

“Responsabilidade social no sentido coletivo das assistentes sociais, na categoria de assistentes sociais, sim, claro como todos os profissionais, ou seja, não temos especialmente nós, todos os profissionais têm, todas as profissões têm responsabilidades sociais (...).” (PC3)

Ou,

“[Somos uma profissão com responsabilidade social?] Então não somos, não somos outra coisa, não é? O Assistente Social que não seja socialmente responsável não devia sequer usar esse nome na profissão, não pode ser de outra maneira.” (DP4)

Malgrado estas diferentes posturas, os entrevistados não deixam de considerar que o Serviço Social tem muitas responsabilidades sociais porque está preparado para saber decodificar e interpretar os fenómenos sociais, mas também porque age sobre a realidade podendo provocar mudanças no sistema instituído. É, então, esta capacidade de ação política societal da profissão que lhe traz responsabilidades que deverão estar conscientemente assumidas por todos os profissionais. Nesta mesma linha, refere-se numa entrevista que:

“a responsabilidade tem a ver com o posicionamento de alguma forma não neutro, político, enquanto profissional (...).” (PC7)

A responsabilidade é referida como uma dimensão-mãe do Serviço Social na ausência da qual não faria sentido falar em Assistente Social. Numa entrevista aparece mesmo a ideia de que no Serviço Social a responsabilidade aparece “por vocação” (DP1). A responsabilidade aparece, então, como uma dimensão intrínseca do Serviço Social podendo apresentar formas mais ou menos latentes entre os profissionais, por isso, emerge também das entrevistas (designadamente, IR5

e IR6) que a responsabilidade provém de um questionamento e de uma busca de sentido para a prática, havendo tanta mais responsabilidade quanto mais crítica e reflexiva a prática se constituir.

Genericamente, foi possível distinguir três esferas interligadas de responsabilidades sociais atribuídas pelos entrevistados ao Serviço Social, e independentemente de considerarem que esta é ou não uma profissão com responsabilidades específicas, a saber: 1) responsabilidade na visibilidade e divulgação das problemáticas; 2) responsabilidade na compreensão das dinâmicas e do tecido social, e 3) responsabilidade na atuação sobre os problemas com as respectivas consequências.

No que respeita à responsabilidade ao nível da visibilidade e divulgação, sobressai das entrevistas a ideia de que cabe ao Assistente Social dar visibilidade social e chamar a atenção sobre as problemáticas sociais que considerar relevantes com o objetivo muito definido de apoiar ou assessorar outros agentes a equacionar os problemas e de exercer influência, nomeadamente junto do poder político, para que as dificuldades sentidas pelos seus destinatários não sejam descuradas ou mesmo esquecidas. No fundo, os assistentes sociais têm a responsabilidade de se constituírem como veículo condutor da voz dos mais fragilizados até aos decisores. Este âmbito de responsabilidades abrange também o dever de informação presente na prática profissional:

“nós lidamos com pessoas, com organizações, no meu ponto de vista devemos ter influência e fazer o exercício da influência em diferentes níveis (...).” (IR7)

“temos a responsabilidade de mostrar o que está a correr menos bem e o que pode correr melhor, temos mesmo.” (IR11)

Cumprir positivamente a responsabilidade de divulgar e informar implica, antes de mais, que o Assistente Social tenha uma profunda compreensão dos problemas e do ambiente social que o rodeia, constituindo-se este requisito numa outra esfera de responsabilização dos profissionais. Não é, efetivamente, admissível ao Serviço Social fazer uma leitura desajustada da realidade, quer seja por apego demasiado ao senso comum, quer seja por uma dificuldade de desvelar a complexidade das situações sociais contemporâneas. Esta responsabilidade de compreensão remete, muito concretamente, para a análise e escrutínio das políticas públicas e das instituições em ação no terreno e com a obrigação de ter e fundamentar uma visão a longo prazo:

“eu vejo a responsabilidade social tentar olhar um bocadinho mais além do que aquilo que nos é colocado naquele momento e ajudar mesmo nas organizações onde estamos (...).” (IR2)

Este dever-responsabilidade de compreensão tem, por seu turno, uma intencionalidade de enformar a intervenção e abrir, desta forma, outro campo de responsabilidade, que é o da ação profissional. Neste domínio identifica-se uma multiplicidade de questões a que o Serviço Social deve ser capaz de responder: desde logo, a responsabilidade pela gestão dos processos e a humanização e qualidade dos serviços, mas também responsabilidades mais profundas como zelar e contribuir para um projeto societário, ser capaz de encontrar um equilíbrio entre a vida individual e a sociedade e desenvolver uma prática com uma preocupação educativa, não só junto das populações, mas também junto dos restantes agentes da intervenção social. Para ilustrar esta esfera pode apresentar-se o seguinte excerto:

“acho que temos muita responsabilidade social ao nível da própria organização da sociedade, ao nível da prática das políticas e da implementação das mesmas e de como se faz e, portanto, nós temos uma responsabilidade ao nível da própria realidade e da conjuntura social (...), por outro lado, acho que temos uma grande responsabilidade mesmo ao nível da educação e da sensibilização e da formação de outras consciências (...), este cunho formativo, educativo, para mim é fundamental e acho que faz parte da nossa responsabilidade social.” (IR8)

Refletir sobre os vínculos e responsabilidades do Serviço Social, integrados numa análise da sua dimensão política, conduz inexoravelmente a um pensamento sobre as finalidades e valores que a profissão persegue na contemporaneidade. Será, justamente, esse o propósito do seguinte ponto.

3.2. Orientações e finalidades para o Serviço Social

Debatidas as questões relativas à identidade profissional, seu campo e expressões da sua inserção e relações no contexto institucional e à sua dimensão política, interessa agora debruçar a análise sobre os horizontes prosseguidos pelos profissionais, de forma a completar o itinerário analítico dos fundamentos da profissão. Este nível de análise remete, inevitavelmente, para as finalidades e expressão de valores da categoria profissional, aspetos, aliás, que foram já emergindo antecipadamente nos capítulos anteriores. Na verdade, o tema das finalidades e valores do Serviço Social cruza e encontra correspondências com o das identidades, do campo e da dimensão política da profissão; mas trata-se agora de o inscrever do ponto de vista ético. O que quer o Serviço Social? O que visa a sua ação? Para onde se dirige? Com que pretensões? São estas algumas das questões de que se irá tentar dar conta nas páginas seguintes.

Desde logo, importa retomar dois dos principais debates fraturantes das ciências sociais que permitem situar o Serviço Social em termos de uma proximidade mais ao sujeito ou à estrutura e com um propósito mais de regulação ou de conflito/mudança.¹⁰⁷ Há um certo «discurso instantâneo» generalizado entre os assistentes sociais que apela para uma finalidade de mudança e transformação preconizada pela profissão e uma valorização do *empowerment*. No entanto, quando se tenta aprofundar ideias sobre em que consistem essas mudanças e que tipo de transformações visam, o discurso torna-se muito menos claro e as opções muito menos seguras. É a partir deste terreno de obscuridade e insegurança que se irá encetar a análise, apontando para as discussões que apelam para uma opção, um posicionamento, do Assistente Social.

Não é invulgar que, sob um discurso progressista, se escondam práticas conservadoras, que encontram no sujeito a causa e fonte dos problemas sociais e que perspetivam o Serviço Social vocacionado para o trabalho com o indivíduo e numa perspetiva da sua adaptação ao meio circundante. O próprio ambiente institucional em que se inserem os assistentes sociais está, quase sempre, formatado para esse tipo de prática, o que faz com que, sem um permanente espírito reflexivo e crítico, os profissionais tendencialmente deixem de equacionar possibilidades para a intervenção social que extravasem o âmbito da relação interpessoal e do trabalho sobre o indivíduo.¹⁰⁸

O posicionamento do Serviço Social entre o indivíduo e a estrutura remete para discussão dos valores preconizados pela profissão. Neste caminho, reflete-se sobre a forma como a profissão se foi vinculando a uma ideia de defesa intransigente dos direitos humanos, transformando-os num pilar central do seu quadro de referência para a ação.

A análise que em seguida se desenvolve verá como um grupo de profissionais, que à partida se supõe mais reflexivo e mais informado sobre os debates da profissão, se posiciona relativamente a estas questões e como é que concebe as finalidades e propósitos da profissão.

¹⁰⁷ Para aprofundamento *vide* Amaro (2008) e Amaro (2009).

¹⁰⁸ Neste aspeto em particular, a autora suporta-se também noutras pesquisas que realizou e que mostram claramente como os assistentes sociais da intervenção direta tendem a negligenciar o potencial comunitário, territorial e estrutural que a sua prática pode ter (2008, não publicado).

3.2.1. A opressão e a antiopressão: Serviço Social entre o indivíduo e a estrutura

A ideia de um Serviço Social antiopressivo constitui uma das dimensões-chave do pensamento de Lena Dominelli, que define opressão como “uma relação socialmente construída baseada na exclusão de algumas pessoas dos recursos sociais, do poder e das estruturas de tomada de decisão, privilegiando outras que são definidas como o seu oposto” (2008: 2). Neste contexto, cabe ao Serviço Social desenvolver estratégias de neutralização dos mecanismos de diferenciação e assegurar o acesso de todos às estruturas de bem-estar e de participação, em especial daqueles que se encontram numa posição de maior opressão e fragilidade. De acordo com a autora, a prática antiopressiva inscreve-se no âmbito da abordagem emancipatória do Serviço Social e cumpre um claro propósito de realização da justiça social (Dominelli, 1998: 4).¹⁰⁹

Apesar desta declaração poder ser prontamente aceite por grande parte dos assistentes sociais, na verdade, na prática quotidiana os profissionais, ao infantilizarem o utente, ao quererem substituir-se a ele na realização de tarefas e no diálogo com outros atores, ao tomarem decisões em nome de e ao estarem profundamente convictos de que sabem melhor do que o outro o que é melhor para a sua vida, contribuem, como se lê em baixo, para um aprofundamento da opressão sobre os indivíduos, que se traduz no exercício de uma relação de poder, por parte do Assistente Social, que subalterniza o outro. Expressa-se uma

¹⁰⁹ A autora distingue três abordagens no Serviço Social: a emancipatória (*emancipatory*), que visa a justiça social e a mudança social e individual para atingir esse fim; a adaptativa (*maintenance*), cuja principal preocupação é assegurar que o indivíduo seja capaz de gerir a sua vida; e a terapêutica de ajuda (*therapeutic helping*), centrada no indivíduo e no desenvolvimento da sua capacidade de se compreender a si mesmo e à sua relação com o meio e com os outros. Dentro da primeira abordagem, a prática antiopressiva é conceptualizada nos anos noventa do século XX e provém de uma linha iniciada com o Serviço Social radical e passando pelo Serviço Social feminista e antirracista (1998: 3-5). Numa obra mais recente, a autora apresenta o conceito de Serviço Social transformacional que, na mesma linha da prática antiopressiva, é definido como uma prática que “tem o objetivo de promover o bem-estar através da transformação das atuais configurações da desigualdade e do mal-estar que inibem as pessoas de realizarem o seu pleno potencial como agentes autodeterminados” (in Adams, Dominelli e Payne, 2005: 2). As três abordagens à prática profissional encontram também correspondência com a categorização de Payne, apresentada e discutida nos capítulos anteriores, que se divide em individualista-reformista, socialista-coletivista e terapêutico-reflexiva (a que se pode fazer corresponder, respetivamente, as abordagens adaptativa, emancipatória e terapêutica de Dominelli).

correlação de forças em que o Assistente Social pode ser tentado a assumir um papel opressor:

“é um poder que humilha, submete, subalterniza o cidadão (...).” (PC4)

Na verdade, as reconhecidas dificuldades de pôr em prática aquilo que teoricamente se considera ser uma abordagem mais consentânea com o que se assume como os principais vínculos da profissão parece desembocar numa desconcórdia muito saliente entre o discurso assumido e as práticas perpetradas. São os próprios profissionais que estão mergulhados na prática que reconhecem esta contradição:

“há uma contradição clara entre aquilo que é o nosso discurso ao nível da própria conceção da profissão e aquilo que depois efetivamente fazemos na consciência de que estamos de facto a provocar uma mudança social, desde a relação que mantemos com as pessoas, até à própria relação institucional e depois a relação entre profissionais, profissionais da mesma área, eu acho que nós vivemos numa contradição muito grande, bastante conformados àquilo que é o contexto atual e, portanto, perdemos esta necessária visão de mudança.” (IR8)

Numa primeira abordagem, os assistentes sociais parecem aderir a uma visão antiopressiva, mas tanto quando se passa ao aprofundamento de ideias, como quando refletem sobre as práticas, é possível identificar muitos exemplos de que as práticas são efetivamente opressivas. Discorrendo sobre as características do Serviço Social antiopressivo, ressalta-se que é uma abordagem que responde às divisões sociais e desigualdades estruturais na forma como se fazem sentir pelos sujeitos individuais, pretende dirigir-se às necessidades individuais independentemente do estatuto social dos destinatários, fazendo uso de uma metodologia que tem em conta tanto o processo como o resultado e que visa o *empowerment* e a redução dos efeitos negativos da hierarquia e da desigualdade social no indivíduo. Trata-se de uma abordagem de carácter holístico que vai dos níveis de intervenção individual até aos níveis estruturais, passando pela intervenção sobre o território e com o nível institucional (Dominelli, 1998: 6-11). Nestes pontos, afigura-se rico o potencial de articulação entre a prática antiopressiva e o paradigma de correlação de forças, proposto por Faleiros (1996; 1997).

Há, de facto, uma parte substancial das entrevistas recolhidas que corrobora um posicionamento deste tipo para o Serviço Social, ou seja, numa primeira aproximação ao tema apontam para uma prática profissional que provoque transformações sociais e individuais, que reconheça os fatores estruturais subjacentes aos

problemas sociais e individuais, que concorra para o bem-estar dos indivíduos, que contemple os níveis da política social e da esfera institucional ao mesmo tempo que trabalhe os níveis individuais, grupais e territoriais e que respeite a autodeterminação e autonomia do outro. No entanto, no aprofundamento da reflexão, muitos profissionais acabam por sugerir que,

“[existe] uma tendência para colocar nos clientes problemas que não são de facto dos clientes, os clientes têm muitos problemas, mas são problemas que têm que ver com o sistema institucional, têm que ver com a organização institucional, têm que ver com as políticas sociais, têm que ver com transformações societárias (...), isso acontece com demasiada frequência (...).” (PC6)

“se a pessoa [Assistente Social] não percebe a importância que podem ter as linhas de política para o seu setor, por muito que esteja a trabalhar no cantinho A do universo que parece que não tem nada a ver com nada, então aquilo que está a fazer é demasiado localizado, ou seja, não tem uma visão de mudança, eu estou a responder ao imediato (...).” (IR8)

“a prática do Serviço Social em Portugal é uma prática muito de regulação no sentido mais restrito, de adaptação das pessoas às circunstâncias e não uma prática de transformação (...).” (DP1)

Ou no desenvolvimento do seu discurso, salienta-se uma posição pouco crente na capacidade dos destinatários, com as implicações que este «poder de interpretação» do Assistente Social tem na forma como são abordadas as situações de vida das pessoas. Veja-se:

“o técnico faz a sua análise, o seu diagnóstico e diz quais são os problemas que acha que aquela família tem, nem sempre são coincidentes como se sabe, eles não têm consciência exata daquilo que são as suas verdadeiras necessidades (...).” (IR9)

No mesmo depoimento, retirado de um profissional da prática com responsabilidade ao nível da gestão de equipas, pode constatar-se como um instrumento de intervenção como o contrato social ou uma estratégia como a relação de proximidade são perspectivados como elementos de controlo e responsabilização, que apelam ao comprometimento de apenas um outorgante – o destinatário, consubstanciando, assim, uma prática que parece mais opressiva do que emancipadora:

“esse técnico mais facilmente conhece a realidade, está mais próximo do local, não é alguém que está aqui no serviço, em gabinete, que ouve aquilo que o utente tem a dizer e que toma à letra tudo aquilo que tem a dizer: a nós diz-nos uma coisa,

à Câmara diz outra e à Junta diz outra; portanto, passa a haver um único só discurso. Depois também o técnico está mais disponível para acompanhar, facilmente se desmonta alguns esquemas (...) e depois também há uma grande responsabilização, como tudo é contratualizado, há uma grande responsabilização, o que vai evitar também que muitos casos sejam sinalizados (...).” (IR9)

As questões colocam-se, então, num domínio que parece ser mais de enunciação do que de consecução e que corre, por isso, o risco de não passar do campo das intenções se não se alimentar uma tentativa permanente de operacionalização concreta dos grandes princípios. Falar de transformação, *empowerment*, justiça e respeito exige, se não se quiser colocar estes aspetos num horizonte longínquo, uma concretização do que se entende por cada um deles e de como podem ser traduzíveis em questões objetivas do quotidiano profissional. Talvez seja a ausência deste esforço de alimentar um processo complexo de relação entre teoria, política e prática que explica a dissonância entre o que os profissionais consideram ser uma abordagem correta do Serviço Social e o que consideram que existe na realidade da intervenção profissional.

Num eixo polarizado entre a regulação e a mudança, a esmagadora maioria dos entrevistados sublinha a mudança como uma característica emblemática da intervenção em Serviço Social. Efetivamente, definir o Assistente Social como um agente de mudança consiste num dos rótulos mais vinculados atribuídos e autoatribuídos à profissão e que, por isso mesmo, vale a pena clarificar nos sentidos que adquire e nas suas implicações. A mudança de que os profissionais falam assume diferentes níveis e vertentes: por um lado, referem-se mudanças individuais e/ou sociais e, por outro, e numa afinação das possíveis *nuances*, apontam-se mudanças que visam uma adaptação e manutenção da ordem existente e mudanças que visam a sua transformação – num sentido próximo uma das entrevistadas (IR8) distingue entre mudança e transformação social, defendendo que a primeira não produz alterações de fundo. Identificam-se, neste âmbito, com a opressão as práticas reguladoras e com a antiopressão as práticas transformadoras. Ilustram-se em seguida as variantes mais significativas,

- A da oportunidade:
“um profissional que deve criar oportunidades, oportunidades de mudança, seja a nível pessoal, seja a nível societal (...).” (PC8)
- A da modificação da situação:
“há que definir as estratégias e atuar e intervir no sentido da transformação e da modificação dessas situações ditas complexas e problemáticas para o utente (...).” (IR6)

- A da transformação da sociedade:
 “essa proximidade não é só uma proximidade para a compreensão dos problemas sociais, mas é uma proximidade que tem que reverter para uma estratégia de alteração daquelas condições à vista ou das condições que estão na origem dos problemas.” (DP3)
 “a transformação tem que ser uma transformação para a construção de uma sociedade igualitária e justa com exigências ao nível do exercício da cidadania (...).” (DP8)
- A da mudança de mentalidades:
 “vamos ao grande objetivo que é a mudança: a mudança comunitária, mudança de vida, mudança de mentalidades... // É mudar esse ambiente para que ele não seja hostil à pessoa vulnerável, (...) o Assistente Social se atuar só no indivíduo e não atuar no ambiente ora, muito obrigada, fica tudo na mesma, não é? E se você vir bem, o que o Assistente Social continua muito a fazer é atuar na pessoa e não atuar no ambiente (...), eu penso que esse trabalho está muito pouco feito (...).” (DP10)

A mudança ao nível individual é, sobretudo, perspectivada numa lógica de redução de danos (IR5) e de introdução de mudanças no sentido de garantir que as situações se mantêm sem piorar; consideram-se, portanto, práticas essencialmente reguladoras. A mudança com uma abrangência mais meso e macro, nos grupos, nas comunidades, no território e na sociedade em geral, é tida como uma mudança que visa a transformação societária e a emancipação individual. Retomando o referencial de Dominelli (1998; 2008), verifica-se a existência de uma prática opressiva ligada à regulação e de uma prática antiopressiva conectada com a mudança. Reconhece-se, porém, que, mesmo numa perspectiva de regulação,

“o equilíbrio da sociedade não pode ser feito à custa dos desequilíbrios dos indivíduos que a constituem ou das entidades que a integram (...).” (IR1)

No que respeita à ideia de mudança, mantêm-se, ainda assim, espaços de ambiguidade na compreensão do que se entende por esta mudança, em que é que se consubstancia e como deve ser operada. Neste sentido, um dos entrevistados (PC6) refere, com muita propriedade, que o postulado (que por vezes assume caráter de imperativo) de que o Assistente Social é um agente de mudança constitui mais um equívoco de uma certa «ideologia profissional» por ser vazio de sentido e redutor do papel que o profissional pode ter. Na verdade, não equaciona ou coloca com um peso pejorativo o trabalho do Assistente Social em situações em que o trabalho primordial é, precisamente, o de manutenção e redução de danos, na linha do que Soulet define como trabalho paliativo (2007), e ignora outros papéis que o profissional pode e deve desempenhar. Veja-se, numa visão crítica do conceito de mudança,

“o Assistente Social não é necessariamente um agente de mudança, poder ser em muitas circunstâncias um agente de conservação e não é inevitavelmente um agente de mudança; primeiro porque é preciso discutir o que é que é a mudança (...), portanto, não há uma concepção de mudança, há várias concepções de mudança, não é? E começa logo por aí a dificuldade: mudança em que sentido? Mudança para quê? Mudança como? Não existe uma concepção unívoca de mudança, todos nós sabemos isso (...), acho que isso é de uma confusão enorme porque é daquelas coisas que não diz nada, não significa nada, é uma expressão altamente redutora e equívoca na minha opinião.” (PC6)

Acrescenta-se, ainda, que o Serviço Social terá ao seu alcance contribuir sobretudo para as mudanças individuais, uma vez que se considera que as mudanças societais apresentam um caráter mais complexo, mais lento e que necessitam de outras variáveis para além da intervenção do Assistente Social, o que não significa que não se privilegiem dimensões mais coletivas do agir profissional. Nesta sequência, está-se perante o que uma entrevistada (PC9) designa de “falso dilema” do Assistente Social regulador ou transformador, porque se parte do falso pressuposto de que caberia ao profissional isoladamente a responsabilidade de transformar as estruturas sociais, ou seja, não aparece sempre claro aos profissionais que quando se remete para o Serviço Social estrutural na relação de forças, o que está em causa é,

“o Assistente Social integrado num movimento social, numa organização da categoria, numa articulação de forças institucional, isso sim, ele pode contribuir para a mudança e até para uma alteração estrutural a médio/longo prazo, mas não é sozinho, portanto, este dilema falso entre o Serviço Social ou mantém a ordem por ele ou transforma a sociedade por ele, isso é falso, é uma falsa questão, não pode ser posta assim.” (PC9)

A par desta apresenta-se a questão da relação ontológica entre indivíduo e sociedade que emerge como um tema «sempre-presente» ao longo das entrevistas. Parte dos entrevistados está imbuída de uma visão voluntarista que crê que há uma reciprocidade na relação de bem-estar que faz com que o bem dos indivíduos se traduza num bem comum social e que, inversamente, o bem-estar social resulte no bem-estar de cada indivíduo.

“tu se consegues ajudar aquele indivíduo, tu vais poder conseguir ajudar aquela família, porque ele há de ter uma família, tu vais conseguir ajudar aquela comunidade, porque ele há de estar num lado qualquer; as pessoas não estão isoladas e, portanto, isto pode ter também um efeito multiplicador (...).” (IR2)

“eu considero que é uma abordagem sistêmica: quando a gente muda o sujeito, também muda o sistema (...).” (DP7)

Esta perspectiva é, no mínimo, questionável quando se sabe, como se viu no Capítulo 1, que nas sociedades mais ricas do mundo continuam a grassar fenómenos de pobreza extrema e a assistir-se ao crescimento da desigualdade; ao passo que, em sociedades profundamente pobres, se verifica a existência de elites com um elevadíssimo padrão de vida, muitas vezes só possível à custa desses níveis de pobreza. Da mesma forma, nas sociedades ocidentais ditas desenvolvidas persistem, e por vezes agravam, fenómenos de violência e ruptura que levantam efetivos temores securitários e, conseqüentemente, alguma instabilidade social. É nesta medida que se qualifica a visão perpassada nas entrevistas de voluntarista, por parecer que se baseia mais numa crença na «bondade» dos indivíduos, da sociedade e das suas dinâmicas do que na constatação de factos.

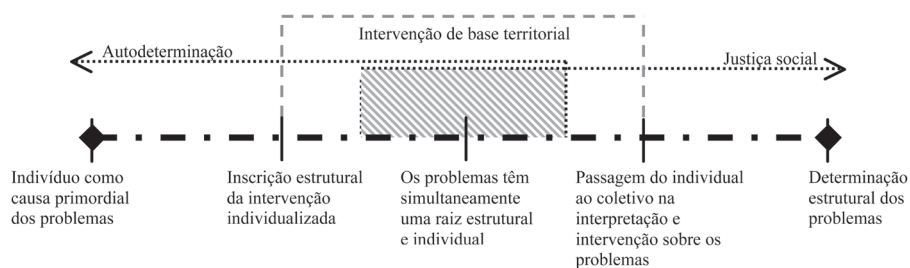
Aparece aqui subjacente o debate teórico entre o sujeito e estrutura que vale a pena retomar. Transportando da esfera da filosofia a questão do determinismo e do livre arbítrio, a teoria social desde os seus primórdios preocupou-se em “saber se os processos sociais atuais como o capitalismo de mercado, a divisão do trabalho e o Estado democrático moderno eram capazes de libertar a Humanidade dos constrangimentos deterministas do passado ou se serviam apenas para constrianger a ação e corroer a liberdade” (Turner, 2002 [1996]: 25). Assim, no extremo da ação/sujeito o indivíduo ganha protagonismo e poder sobre a sua ação e sobre a modelagem das relações e práticas sociais, defendendo-se que a estrutura é o desenvolvimento e a conexão de ações singulares e que o objetivo só pode ser conhecido a partir das significações que o subjetivo lhe dá. O centramento no indivíduo e na sua capacidade de ação leva ao conceito de ação social que visa, efetivamente, o sentido que os indivíduos atribuem ao seu agir, à sua intencionalidade e à capacidade de regulação dessa ação.¹¹⁰

¹¹⁰ Ação social é um conceito de Max Weber e pode apresentar quatro tipos diferenciados: 1) uma orientação racional para um sistema de finalidades individuais discretas, que utiliza as expectativas extrínsecas como condição ou meio para a consecução dos fins racionais identificados; 2) uma orientação racional para um valor absoluto, que se rege por uma crença forte e que se desenvolve independentemente das perspectivas externas de sucesso; 3) uma orientação afetiva, determinada pelos sentimentos do ator, e 4) uma orientação tradicional que segue um hábito enraizado (McIntosh, 1997: 162).

No que concerne à estrutura, ela é entendida como um conjunto de padrões sociais estáveis, duradouros, externos ao indivíduo e determinantes, ou fortemente condicionadores, da ação e da vida individual. É importante apontar que neste âmbito têm sido muitas vezes férteis as analogias entre a biologia e a sociologia e da sociedade como um organismo. Analisa-se o tecido social como um organismo vivo, composto por diversas partes que contribuem, em conjunto, para um mesmo fim. “Nas sociedades, como nos organismos vivos, um aumento de massa é geralmente acompanhado por um aumento da complexidade da estrutura. Paralelamente à integração que é uma característica primária da evolução, quer as sociedades, quer os organismos vivos apresentam em elevado grau a característica secundária, a diferenciação”, refere Braga da Cruz explicitando as forças de coesão e complexidade em presença (2004: 215). Nesta ótica, será pela integração e na tentativa de neutralização dos efeitos nefastos da diferenciação que o Assistente Social desenvolve a sua ação.

A Figura 11 representa um eixo das práticas profissionais dos assistentes sociais, que vai desde práticas mais centradas no indivíduo até práticas que se colocam ao nível da estrutura e que ilustra as gradações dos posicionamentos manifestados pelos profissionais entrevistados.

Figura 9 – Sujeito e estrutura no Serviço Social



Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

A partir da análise da Figura 10, considera-se que seria defensável a posição de que a intervenção em Serviço Social se situaria na zona de interseção escurecida, mas na verdade as entrevistas apontaram para uma maior diversidade de direções para a intervenção. Mesmo ao nível dos debates epistemológicos em ciências sociais, é hoje razoavelmente assumido que, como chama a atenção Firmino da Costa, não se trata de perceber se é a

estrutura ou a ação que são mais determinantes das práticas sociais, mas de assumir que entre estes dois conceitos se estabelece uma relação essencialmente circular de influência recíproca. Assim, é a ação individual que institui as estruturas e são estas que, muitas vezes, condicionam o comportamento dos indivíduos: “as condições estruturais influem na ação social (...) na forma como contribuem para configurar os protagonistas sociais da ação, bem como as relações que entre eles se estabelecem. //Pelo seu lado, são as práticas sociais dos indivíduos e dos grupos, com as propriedades de classe de que são portadores, que produzem as estruturas e os processos sociais” (Costa, 2003 [1992]: 100).

Assim sendo, o eixo apresenta várias abordagens à prática profissional entre a estrutura e o sujeito, considerando que existe uma zona intermédia entre estes dois polos em que a prática entra com variáveis contextuais e territoriais, quer seja para se descentrar do indivíduo, quer seja para enfocar uma aproximação por via estrutural. Os propósitos de autodeterminação individual, como é evidente, aproximam-se do polo do sujeito, ao passo que uma preocupação com a justiça social remete para o âmbito estrutural. Entre um referencial axiológico e outro existe uma zona de sobreposição onde, argumenta-se neste trabalho, se situam as práticas de excelência.

O quadro seguinte ilustra como os profissionais se posicionam neste eixo, que vai do indivíduo à estrutura:

Quadro 4 – Posicionamentos do Assistente Social entre o sujeito e a estrutura

Sujeito	• “singularidade no sentido da identidade própria e, portanto, podendo perceber aquela idiosincrasia nas suas potencialidades e nas suas limitações: como trabalhar essa singularidade.” (PC4) • “eu durante muito tempo tive um discurso de que é necessário termos, dispormos, a dimensão coletiva... tudo bem, mas é no local e é no singular que se intervém. Intervém-se no indivíduo, mas naturalmente tem de se perceber que o indivíduo faz parte da família, se aquela família está integrada com outras, se está dentro da comunidade e aí mais nessa dimensão mais societal, mas partindo da unidade do singular (...).” (PC8) • “entre o predomínio da sociedade e o predomínio do indivíduo, então, eu tendo mais para o indivíduo (...).” (IR1) • “para ter uma perspetiva transformadora você tem de intervir sobre as estruturas; agora em vez de se refugiar nas estruturas da sociedade e ter um discurso altermundista, temos de nos dedicar àquilo que são as estruturas individuais e familiares.” (DP4)
---------	--

Sujeito/ /Estrutura	• “a transformação social decorre da articulação contingente entre o ator e a estrutura (...).” (PC6) • “nesta articulação entre o indivíduo e o coletivo (...), portanto criando grupos de autoajuda, eu acho que isso é fundamental, é uma opção de articular o individual com o coletivo a nível dos próprios que vivem os mesmos problemas. Por outro lado, e já numa perspetiva do próprio Assistente Social, (...) é articular a sua ação individual, grupo e coletiva no seu sentido mais amplo, com o movimento social que exista e que responda àquelas situações.” (PC9) • “ir trabalhar com o indivíduo, não se esgotando no indivíduo, (...) a nível interno sempre me senti colocada numa posição que nós podemos influenciar as decisões a nível estrutural (...).” (IR1) • “os indivíduos representam histórias coletivas e neste sentido nunca é um indivíduo só, nunca é um casinho, nunca é uma história, mas eu cruzo muito o indivíduo e o grupo de pertença e a rede em que ele está integrado, o contexto social de pertença, cruzo muito aí.” (DP1) • “ao mesmo tempo que estamos a trabalhar com as pessoas temos que trabalhar com a comunidade (...).” (DP5)
Estrutura	• “de facto o indivíduo é determinado socialmente e, portanto, ele não pode ser responsabilizado pela sua sorte (...).” (PC1) • “os destinatários da intervenção, estou a falar disto, de grupos organizados, de grupos que o Serviço Social apoia à própria organização, não estou a dizer um a um quando falo nos destinatários da intervenção, evidentemente que há as situações individualizadas, mas nós sabemos que essas situações não são individuais, são coletivas, surgem porque há muitos que estão naquela situação (...).” (PC3) • “o que eu sei é que a minha individualidade depende do ambiente social no qual eu vivo (...).” (DP3) • “para mim é trabalho comunitário, trabalhar na comunidade, trabalhar no território, na base, trabalhar com todos: com os que podem, com os que não podem, com os ricos, com os pobres...” (DP5) • “para melhorar as condições das pessoas mais vulneráveis, não pode trabalhar só com os pobrezinhos, tem que trabalhar com a sociedade em geral (...)// Nós temos é que trabalhar com a sociedade em geral para que ela seja mais equilibrada (...).” (DP10)

Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

Verifica-se, apesar de constituírem polos opostos, que se encontram várias posições gradativas entre abordagens mais próximas ao sujeito e abordagens mais próximas às estruturas. Por vezes, um mesmo entrevistado ao longo do discurso posiciona-se e reposiciona-se em diferentes perspetivas (por exemplo, IR1 e DP5), o que demonstra que entre as diferentes abordagens as fronteiras não são fáceis de definir. A partir dos discursos analisados, crê-se que é consensual que o Serviço

Social deverá articular uma visão individual com uma visão estrutural dos fenômenos, estabelecendo-se a diferenciação ao nível daquilo que se considera ser o objeto da intervenção: o indivíduo, na especificidade da sua condição particular; a sociedade, como grande dispositivo de mecanismos de opressão; ou a relação do indivíduo com a estrutura, como interface da singularidade do outro com as correlações de forças sociais. Nem sempre parece claro para os profissionais entrevistados a distinção entre estes três níveis com as suas implicações para a ação, por vezes, sobressai mesmo a ideia de que em termos discursivos e teóricos valoriza-se uma abordagem estrutural que esbarra, em termos da prática profissional, com condicionalismos que a confinam a uma abordagem individual:

“nós falamos muito em estrutura, estrutura, estrutura, mas nós vamos para as triagens de um hospital, nós vamos para o sistema de saúde, para a medicina legal, que Serviço Social nós temos?” (PC5)

“os assistentes sociais têm muita informação acerca da forma como, informação ao nível do presente, de como isto tudo se movimenta (...), mas têm pouco impacto naquilo que é a mudança destas estruturas (...)” (IR5)

A opção clara dos profissionais entrevistados é, em suma, por uma leitura do tecido social como fonte de conflito e mudança, podendo a aproximação interventiva ser feita tanto por via dos sujeitos, como por vias das estruturas.

É, ainda, generalizada entre os profissionais entrevistados a ideia de que as instituições pressionam para uma acomodação que restringe o olhar ao individual e que o Assistente Social é confrontado com a necessidade de desenvolver estratégias que lhe permitam passar ao coletivo. Aponta-se a intervenção de base territorializada como uma forma, por excelência, de se conseguir essa articulação; é neste sentido que o programa da Rede Social é apontado em várias entrevistas como um exemplo da prática de passagem do nível de intervenção individual ao coletivo, com impactos nas estruturas sociais.¹¹¹ Argumenta-se que,

¹¹¹ “A Rede Social é um fórum de articulação e congregação de esforços baseado na adesão por parte das autarquias e de entidades públicas ou privadas com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão e à promoção do desenvolvimento social. Pretende-se fomentar a formação de uma consciência coletiva dos problemas sociais e contribuir para a ativação dos meios e agentes de resposta e para a otimização possível dos meios de ação nos locais. O que se propõe é que em cada comunidade se criem novas formas de conjugação de esforços, se avance na definição de prioridades e que em suma se planeie de forma integrada e integradora o esforço coletivo através da constituição de um novo tipo de parceria entre entidades públicas e privadas com intervenção nos mesmos territórios. Esta parceria baseia-se na igualdade entre os parceiros, na consensualização dos objetivos

“Faz-se obviamente pelo trabalho junto de cada cidadão ou de cada família, mas faz-se isso sempre na perspectiva de que essas pessoas fazem parte de comunidades e de territórios e de grupos mais vastos, portanto, não é possível intervir nas condições de vida de uma família se não houver a perspectiva de que o que interessa é que essa família se integre e seja parte ativa da comunidade a que pertence e isto também significa intervenções sobre a comunidade (...), se a gente não é capaz de fazer esta síntese entre os interesses individuais e familiares e os interesses da comunidade, e isso deve ser muito o nosso papel, dificilmente conseguimos ter um papel transformador (...).” (DP4)

Também nesta passagem se nota como está embutida nas formas de pensar a intervenção a ideia de que o trabalho sobre a parte como que «automaticamente» resulta numa mudança do todo. Mais do que uma convicção fundamentada num pensamento sistemático sobre a questão, esta parece ser mais uma intuição informada por uma “sabedoria da prática” (Dominelli, 1998; Munro, 1998, entre outros) cuja validade mereceria, quiçá, um intenso debate no âmbito da categoria profissional. Remetendo a discussão para o campo axiológico, entende-se que a abordagem estrutural representa propósitos de justiça social, ao passo que a abordagem pelo sujeito concerne a uma orientação para a autodeterminação. A transposição da intuição anteriormente identificada para este nível remete para a conclusão de que é pressuposto dos profissionais que o desenvolvimento da autodeterminação leva à justiça social e que a consecução da justiça social permite realizar a autodeterminação. Apenas numa entrevista esta questão foi abordada de forma não indistinta:

“eles [assistentes sociais] dão muito mais atenção à vertente da autodeterminação, embora depois não a trabalhem muito bem, e do apoio individual ao cliente, não quer dizer que o cliente individual não seja muito importante trabalhar com ele, é, mas dão muito mais atenção a estas dimensões, embora falem muito do sistêmico, do meio social e não sei quê, mas dão muito mais do que à justiça social, eu acho que eles equacionam muito menos esse valor, (...) são capazes de estar muito mais atentos às questões da autodeterminação e do sentido da autodeterminação, não tanto da justiça social, acho isso hoje.” (PC9)

É na zona de articulação entre o sujeito e a estrutura que se joga uma intervenção que, concomitantemente, propugna a justiça social e a autodeterminação

e na concertação das ações desenvolvidas pelos diferentes agentes locais” (in www2.seg-social.pt).

individual. Está, assim, colocada a discussão do nível axiológico da profissão que será alvo de aprofundamento no próximo ponto.

3.2.2. Assistente Social, um profissional da justiça social e dos direitos humanos?

É curioso verificar que, na comemoração do dia internacional do Assistente Social de 2009, a Associação de Profissionais de Serviço Social lançou uma iniciativa que pretendia mobilizar os profissionais em torno de um ideal de justiça social, o que é aliás consentâneo com os valores da profissão, identificados no *Projeto de Estatuto da Ordem dos Assistentes Sociais*, que passam, para além da justiça social, pela autodeterminação e pelo respeito pelo outro na sua singularidade. O capítulo deontológico do projeto de estatuto aponta ainda os princípios fundamentais para a profissão, realçando o bem-estar e desenvolvimento dos seres humanos, a incompatibilidade com sistemas de dominação dos indivíduos pelo uso da força, a procura da mudança societária e a sustentabilidade (APSS, s/d: 17). Na verdade, apesar das incertezas e ambiguidades registadas entre os profissionais, e que foram já alvo de análise, é possível identificar uma posição clara num documento que se espera venha a ser matricial para a profissão: o Serviço Social é pela transformação estrutural das sociedades e deve apresentar-se no domínio público com um projeto próprio. Não é, de facto, certo que este posicionamento tenha um necessário efeito agregador no seio da classe profissional.

Por seu turno, a definição de profissão da FIAS também remete o referencial axiológico da profissão para a justiça social, mas vincula-o igualmente aos direitos humanos.¹¹² Reitera-se, desta forma, a ideia de que o Serviço Social coloca o cerne das suas preocupações num espaço de articulação entre o indivíduo – direitos humanos – e o societário – justiça social. Pode ler-se, no manual *Direitos Humanos e Serviço Social*, que a profissão deverá ser capaz de desenvolver um “conhecimento da inter-relação entre as estruturas e processos psíquicos, socioeconómicos e valorativos” (ONU, 1999: 30). Sobressai, ainda, a posição de que “os direitos humanos são inseparáveis da teoria, valores, deontologia e

¹¹² No sítio da FIAS na internet, esta entidade apresenta-se logo no início como “uma organização global que almeja a justiça social, os direitos humanos e o desenvolvimento social através do desenvolvimento do Serviço Social, das boas práticas e da cooperação internacional entre assistentes sociais e as suas organizações profissionais” (www.ifsw.org).

prática do Serviço Social. Os direitos correspondentes às necessidades humanas têm de ser garantidos e promovidos e incarnam a justificação e motivação que presidem à ação do Serviço Social. A defesa de tais direitos deverá, assim, fazer parte integrante do Serviço Social, mesmo se nos países que vivem sob regimes autoritários tal defesa possa ter consequências graves para os profissionais de Serviço Social” (ONU, 1999: 25). O discurso dos profissionais faz eco desta questão,

“há referenciais éticos e deontológicos a que os assistentes sociais devem estar referenciados e aos quais devem obediência (...), que são: os direitos humanos, os princípios da justiça (...).” (PC6)

Dentro deste referencial genérico, o manual (1999) acima mencionado distingue oito valores filosóficos de base, de especial relevância para a intervenção do Serviço Social e que ajudam a sistematizar o discurso recolhido junto dos entrevistados, são eles:

- a) O valor vida passa pelo respeito inabalável por todas as formas de vida e a preocupação com a manutenção e aprofundamento dos índices e qualidade de vida das populações e da dignidade humana (ONU, 1999: 30-31),
 “o primeiro ponto é a singularidade daquilo que eu tenho pela frente, a singularidade, como cidadão sujeito de direitos, // (...) o valor da dignidade do ser humano (...).” (PC4)
- b) O valor liberdade e autonomia chama a atenção para a importância do respeito pelas liberdades fundamentais e o direito à sua privacidade, passando pelas questões da autodeterminação individual e pela luta contra todas as formas de opressão (ONU, 1999: 31-32)
 “os direitos, a autonomia e a participação, deviam ser estes três valores os principais.” (DP4)
- c) O valor igualdade e não discriminação remete para o olhar para o indivíduo como um todo, considerando a justiça na diferenciação de tratamento e negando qualquer tipo de discriminação em função de fatores como idade, sexo, pertença religiosa, raça e etnia, doença, ideologia política, orientação sexual, etc. (ONU, 1999: 32),¹¹³

¹¹³ Muitas vezes, na prática profissional do Assistente Social, este direito de igualdade colide com o direito à diferença, situando a discussão ao nível do universalismo ou relativismo dos valores do Serviço Social. Por outro lado, fala-se hoje de discriminação positiva, reconhecendo com esse conceito a necessidade de diferenciar situações

“eu acho que o principal é o respeito, respeito tendo em conta a universalidade dos seus direitos, não tendo qualquer diferença entre raças e ainda há muito (...), é o respeito de facto pelas diferenças dos outros, (...) não fazer juízos de valor, que também fazemos muito nos relatórios (...).” (IR9)

- d) O valor justiça, que vem lembrar que a aspiração à justiça social não está desligada da abordagem dos direitos humanos, mas, pelo contrário, lhe é intrínseca, passa por uma garantia de imparcialidade das entidades judiciais e, mais profundamente, por pretender garantir resposta às necessidades humanas, promover o acesso aos serviços e exercer uma distribuição equitativa dos recursos materiais (ONU, 1999: 33),¹¹⁴

“o valor da justiça social, nalguns autores muito interessantes, mesmo Mary Richmond [diz] (...) a democracia como hábito quotidiano, eu sempre achei interessante (...) que no nosso trabalho a democracia seja trabalhada como um modo de vida (...).” (PC4)

- e) com a compreensão e empatia com a dor e o sofrimento, mas também com a defesa dos que estão em situação de vulnerabilidade e identificação com as suas causas (ONU, 1999: 33-34),

“uma profunda solidariedade, responsável e consciente com as pessoas (...).” (DP2)

- f) O valor responsabilidade social, que reforça a necessidade de apoiar e defender os mais vulneráveis (ONU, 1999: 34),¹¹⁵

distintas. Num recente artigo sobre este tema, Healy discute como frequentemente o respeito pela diversidade cultural conflitua com o respeito pela igualdade, pela justiça e pela dignidade do ser humano. De forma que, o Assistente Social é permanentemente confrontado com a difícil questão de saber quando a diferença é apenas uma diferença ou quando a diferença está errada. O autor defende, desta forma, que o modo como a questão da igualdade está colocada nos direitos humanos não equaciona na totalidade a complexidade da questão (2007). Num sentido próximo, Skegg (2005) discute que, constituindo os direitos humanos um referencial quase «natural» para a prática do Serviço Social, é necessário manter a preocupação e preservar o espaço para a diversidade cultural, caso contrário, os direitos humanos poderão transformar-se em mais uma forma de dominação ocidental no sentido do estabelecimento de uma monocultura global.

¹¹⁴ Apesar do manual indicar especificamente a questão dos recursos materiais, é importante salientar que é cada vez mais pertinente no mundo contemporâneo pensar a justiça social como uma garantia de distribuição e acesso equitativo de bens não materiais ou mesmo naturais. Veja-se, a título de exemplo, duas questões que se colocam como uma necessidade premente: a distribuição de segurança e estabilidade ao nível do trabalho cujo desequilíbrio poderá estar na base de uma profunda quebra do laço social (Amaro, 2005) e a distribuição do acesso a água potável no planeta cuja escassez se coloca como uma questão de vida ou de morte para um número cada vez mais alargado de indivíduos (Castro, 2003).

¹¹⁵ Vide a este propósito o ponto 3 do Capítulo 7 desta tese.

“mas a responsabilidade da profissão para mim tem muito a ver com a capacidade que nós temos de ajudar, ajudar a alterar uma situação, seja ela qual for, ajudar para melhor (...).” (IR2)

- g) O valor evolução, paz e não violência, no sentido da melhoria da qualidade de vida de todos os indivíduos e da superação de conflitos por via pacífica e num processo progressivo de evolução (ONU, 1999: 34-35), “eu acho que a principal finalidade do Serviço Social é contribuir para uma sociedade mais humana e para pessoas mais felizes (...).” (IR3)
- h) O valor relações entre o homem e a natureza que, pioneiramente, coloca na primeira linha o debate ecológico, da sustentabilidade e as suas relações com uma disciplina da intervenção social (ONU, 1999: 35-36), “as questões ecológicas, as questões do consumo esclarecido (...).” (IR10)

Perpassa, ainda, este conjunto de valores a ideia de que o agir do Assistente Social deverá ter uma intencionalidade de *empowerment* e capacitação, que muna o sujeito com ferramentas, capacidades e autonomia para interpretar e alterar a sua condição, mas que invoque também uma dimensão mais coletiva. A este respeito, Faleiros defende que “não se trata, apenas, de desenvolver uma defesa dos usuários ou de neles incentivar e implementar maior habilidade para resolver problemas, mas de compreender e intervir no processo mesmo de fragilização e de opressão, em diferentes níveis, para que se articule um processo de mudança de trajetórias e de fortalecimento dos usuários” (1996: 12). Por seu turno, e fazendo também emergir a importância das questões da participação e da cidadania ativa, nas entrevistas aparece que,

“eu caminho no sentido da autonomia destes indivíduos, eu caminho no sentido da sua participação, do chamar a assumir responsabilidades, de ajudar na organização, porque, de facto, o processo de capacitação e de *empowerment* não é um processo simples (...).” (PC2)

O enquadramento que as estruturas de representação da profissão colocam para a «eticidade» do Serviço Social aponta, de facto, para que o profissional assumira um perfil pautado por opções políticas claras, que se refletem na questão da justiça, da igualdade, da não discriminação e da obrigação do Assistente Social se insurgir contra sistemas e regimes que questionem estes princípios. Apela-se, desta forma, para um militantismo do profissional que conduza ao encarar do desempenho profissional com um espírito de missão.¹¹⁶ Esta posição não está livre de

¹¹⁶ A este propósito vale a pena invocar as reflexões de Yamamoto sobre as tendências messiânicas e fatalistas existentes no Serviço Social. As primeiras, onde parece encaixar o espírito

discussão e de questionamento, sobretudo, se pensada no seio de uma sociedade profundamente marcada pelo elogio da racionalidade técnica, pela competitividade e pelo lucro, que reconhece, sobretudo, uma lógica de instrumentalidade (mais do que de militância).

De facto, na sua qualidade de campo profissional e disciplinar que age e pensa sobre o real no momento em que este se produz, o Serviço Social sofre profundas implicações com as mutações sociais e com as grandes questões éticas que se levantam nas sociedades contemporâneas e que vão muito para além de uma discussão sobre a adequabilidade da adoção dos direitos humanos como quadro de referência ético para o Serviço Social. A tendência tem sido, como se viu, para que também na profissão se assista ao domínio do técnico e do fim da ética, ou seja, a esfera axiológica da profissão fica submersa pelo padrão e objetivo da eficiência técnica e da demonstração de resultados. Tal fenómeno é também apontado por Sarah Banks (2001) quando regista uma tendência do mercado de trabalho para que o profissional de Serviço Social seja fundamentalmente considerado um técnico com procedimentos específicos e definidos a cumprir e não passível de estar impregnado com preocupações éticas na sua ação.

Nesta aceção, o Serviço Social é encarado como mais uma das engenharias periciais de que a civilização tecnológica dispõe e que deve cumprir de forma eficiente os seus objetivos, racional e tecnicamente definidos, que não se detém com questões de princípios e de valores, mas que tem procedimentos claramente definidos. Os empregadores procuram essencialmente um trabalhador eficiente, que resolva problemas, e não comprometido com códigos de ética e de conduta. Assume, assim, um carácter aparentemente paradoxal a circunstância de que, e ainda seguindo a análise de Banks num outro texto (2004), num contexto em que a complexidade da realidade e, consequentemente, da prática profissional aumentam, assume também uma relevância cada vez mais fundamental a capacidade que o Assistente Social tenha de pensar eticamente. Isto significa que as novas condições do mundo contemporâneo, nomeadamente, as que ditam o desígnio de inoperatividade do pensamento e ação éticos e sua substituição por um pensamento e ação técnicos, acabam

com que se coloca esta relação dos direitos humanos com a profissão, aproximam-se de uma visão do Assistente Social como salvador ou como figura condensadora do potencial de mudança nas sociedades. As segundas encerram a visão conformista de que as estruturas são imutáveis e que, consequentemente, são inúteis os esforços de alteração das realidades (2000 [1992]: 113-118). Provavelmente, nenhuma das posições ajuda a pensar com realismo o lugar do Serviço Social nas sociedades contemporâneas.

por renovar a pertinência e urgência de construção de um quadro ético de referência consistente. Todavia, é reconhecido que a crescente complexidade com que as situações se apresentam ao profissional do terreno faz com que,

“a justiça social [seja] muito difícil de concretizar nos dias de hoje (...).” (PC9)

É, efetivamente, a reflexão e ponderação éticas, nas suas diferentes possibilidades, que poderão servir de guia ao agir profissional numa sociedade opaca, fragmentada, da incerteza e do risco. É esta capacidade de pensamento ético do profissional que estabelece as bases de uma visão crítica sobre as sociedades contemporâneas. Argumenta-se, desta forma, que o pensamento ético e a capacidade de produzir reflexão ética é indissociável de um desempenho profissional com qualidade, com responsabilidade e com um sentido consciente. Assim, o estabelecimento de regras no desempenho profissional é de uma importância fulcral, mas não deve ocorrer em prejuízo da confiança no bom julgamento que o profissional deverá ser capaz de realizar nem desembocar num procedimentalismo formal.

Hoje, torna-se então necessário pensar nas alternativas possíveis para a ética. Peter Singer (2004), no seguimento de outros, refere que a globalização fez com que a interconexão entre povos e nações fosse muito mais estreita, implicando que nenhum país possa prosseguir o seu projeto sem que isso produza efeitos em todos os cantos do mundo. Do seu ponto de vista, atualmente, o mundo tornou-se efetivamente em “um só” sendo, por isso, necessário que se pense sempre à escala global. Assim, defende a necessidade de constituição de uma ética global, assumida por cada um e que se dirija a toda a humanidade. O maior desafio do século XXI, argumenta o autor, é o de desenvolver uma forma adequada de governação desse mundo uno. Esta nova ética global deverá, obviamente, conter axiomas relativos à economia e à regulação da atividade produtiva. Assim, deverá pautar-se pela redução das dependências dos sujeitos do mercado e consequente rejeição da escravidão das necessidades e pelo desenvolvimento de uma relação mais responsável com o ambiente. Talvez por serem tamanhos os desafios éticos colocados ao Serviço Social (e também, obviamente, à humanidade) no mundo contemporâneo, uma entrevistada refere:

“o Serviço Social se souber fazer na prática aquilo que os direitos humanos dizem é um sucesso, pôr na prática, atingir aqueles objetivos (...), é isso que nós temos de ser capazes de fazer todos os dias – traçar os melhores caminhos para chegar lá (...).” (DP5)

Indo um pouco mais ao fundo, considera-se que só o afastamento de uma posição que encara o mundo como inevitavelmente tecnológico e com os problemas necessariamente solucionados por via do emprego de mais tecnologias, mas também de um posicionamento de rejeição do fenómeno técnico e das suas virtualidades, que postule um retrocesso para uma era pré-tecnológica, permitirá desenvolver um pensamento verdadeiramente alternativo. Colhendo os ecos de Lipovetsky (1983), mas na trilha de pensadores como Jonas (1984) e Martins (1998), entre outros, defende-se a importância de ultrapassar o nível pragmatista em que se situa Singer (2004) e adotar princípios de prudência e de responsabilidade nas opções políticas que se fazem para o mundo, que estejam conscientes das implicações globais das decisões tomadas sectorialmente sobre as esferas económica, social e ambiental. A crise generalizada que atualmente se vive no mundo é exemplo paradigmático da necessidade de balizar a conduta humana pela prudência e pela responsabilidade.

O Serviço Social, como profissão que olha para o outro na sua vulnerabilidade e em busca das potencialidades que se podem desenvolver, deverá interiorizar estas preocupações e reflexões e posicionar-se eticamente perante as sociedades atuais em profunda transformação. Parece ser, nesta linha, enriquecedor o pensamento de Amartya Sen (2003) quando retoma a ideia de que o desenvolvimento deverá ser algo que prossegue em prol da felicidade e bem-estar humanos e não um desígnio perante o qual toda a humanidade se deverá sacrificar; ou seja, o desenvolvimento encara-se como a face visível da própria liberdade.

Colocar na agenda da profissão a necessidade de continuar a aprofundar uma visão crítica das implicações (também) éticas do seu agir significa assumir que, ao contrário do que por vezes parece estar subentendido nos discursos e na literatura da área, o compromisso do Serviço Social com os direitos humanos não acontece naturalmente, necessita de ser intencionalizado no quotidiano nos mais efémeros atos profissionais. Sobre este aspeto, e para concluir, numa entrevista refere-se que:

“não é pelo facto de se ser Assistente Social que se é necessariamente e consequentemente defensor dos direitos humanos; é preciso fazê-lo no exercício profissional, quando se relacionam com as pessoas, (...) têm que provar o que são (...). Os direitos, como dizia o Bobbio, não são uma questão de afirmação, são uma questão prática, (...) e o facto do Serviço Social não ser necessariamente só uma disciplina teórica, mas sim ser uma profissão de intervenção coloca o problema da prática com outro nível de exigência, porque é preciso atualizar no exercício profissional do quotidiano,

não só as capacidades analíticas, como as capacidades instrumentais, como as capacidades relacionais e políticas (...).” (PC6)

A ideia de que a ética, mais do que um discurso, é uma prática assume ainda maior acuidade no Serviço Social contemporâneo. Num contexto de complexidade crescente, a consolidação da integridade profissional torna-se um aspecto crítico para a consecução de uma prática profissional de qualidade. Utiliza-se o conceito de integridade profissional no triplo sentido que Sarah Banks lhe atribui: como uma conduta moralmente correta ou boa; como uma capacidade de tomar partidos e defender causas e como uma competência para analisar e refletir em termos morais novas situações (2006:1). O Assistente Social como profissional íntegro torna-se, assim, num imperativo extremamente desafiante.

3.2.3. Finalidades do Serviço Social

A abordagem às finalidades do Serviço Social no mundo contemporâneo resulta e tem estreitas relações, inevitavelmente, com todos os aspectos que foram abordados ao longo deste livro. Efetivamente, as concepções identitárias da profissão, o que se defende que seja a sua área jurisdicional, a forma com se encara a sua dimensão política e o seu posicionamento perante o mundo e a sociedade e o referencial ético que se propõe para a profissão resultam e dão origem ao que se concebe como as grandes finalidades da profissão. Assim, ter uma visão terapêutica, reformista ou socialista implica no reconhecimento das suas funções como eminentemente relacionais, de acompanhamento ou políticas; evidencia com maior ou menor premência o seu caráter político; situa a profissão no lugar que deve ocupar entre o sujeito e a estrutura e estabelece o tipo de finalidades que se prescrevem à profissão.

Num primeiro nível de análise, mas indo ao fundo das questões, poderia apontar-se como grande finalidade do Serviço Social a sua extinção, ou seja, a eliminação dos fatores que justificam a sua existência. Mesmo quando se adota uma visão que faz extravasar o âmbito do Serviço Social das meras questões da pobreza, verifica-se que a profissão se dirige sempre a um outro fragilizado ou vulnerável e que tenta responder aos mecanismos de opressão, de injustiça, de diferenciação existentes na estrutura social. Atingir o objetivo último de neutralização de tais mecanismos e de capacitação do indivíduo enfraqueceria a justificação social para a existência da profissão. A questão assim colocada remete para um ideal utópico pouco realista, uma vez que se considera que haverá sempre

conflito de interesses e diferenciação social e que estes se poderão constituir como pontos de partida para uma intervenção em Serviço Social.

Thévenet e Désigaux distinguem quatro tipos de finalidades para a profissão: as finalidades pré-técnicas, que passam pelo altruísmo mais ou menos profissionalizado; as finalidades psicológicas, que remetem para o respeito pela pessoa para a ajuda psicossocial; as finalidades sociológicas, que assumem as questões da promoção dos grupos e da integração social e as finalidades económicas, que inserem no âmbito da profissão uma lógica economicista (2006 [1985]: 67-68). Nos discursos recolhidos, foi efetivamente possível identificar aspetos concernentes as estas linhas de finalidades, mormente, no que respeita às três primeiras, o que se traduziu em questões apontadas como a solidariedade, a ajuda, a integração e (re)educação social, etc.

Zamanillo e Gaitán identificam, por seu turno, duas gerações e finalidades para o Serviço Social: uma mais psicologista e outra mais coletivista. A primeira pauta-se pelo “desenvolvimento da personalidade, progresso da espécie humana, bem-estar individual e social, adaptação e ajuste ou reajuste social, promoção de oportunidades, capacitação das pessoas, desaparecimento dos impedimentos ao desenvolvimento, melhoria das relações sociais, integração e participação (...)” (1997: 59) e centra-se numa relação de ajuda, e a segunda enfatiza “o bem-estar social, o desenvolvimento pleno, a superação do indivíduo, a promoção de uma consciência crítica, a transformação da realidade e a libertação das massas oprimidas (...)” (Zamanillo e Gaitán, 1997: 60) e integra-se numa perspetiva crítica. Mais uma vez, se diferencia entre duas grandes correntes no Serviço Social: uma mais reparadora e uma mais transformadora. Pode, ainda assim, identificar-se uma matriz comum que passa pela crença nas capacidades potenciais das pessoas e a orientação para o bem-estar e para a felicidade, com uma ênfase no humanismo. Veja-se no discurso direto,

“eu acho que a principal finalidade do Serviço Social é contribuir para uma sociedade mais humana e para pessoas mais felizes (...)” (IR2)

Considera-se, no entanto, que os discursos recolhidos podem melhor ser enquadrados em termos de finalidades interpessoais, finalidades sociais e finalidades políticas. As primeiras referem-se aos propósitos de ajuda e promoção individuais; as segundas aos horizontes de desenvolvimento e integração social e as terceiras aos desígnios de mudança da ordem social existente. Apresenta-se, em seguida, a forma como os entrevistados colocaram as questões.

- Ao nível das finalidades interpessoais, centradas no indivíduo:

“é ajudar as pessoas com quem trabalhamos a aumentar as suas competências para poderem sobreviver ou poderem gerir da melhor forma possível a sua vida nesta sociedade concreta (...)” (IR4)

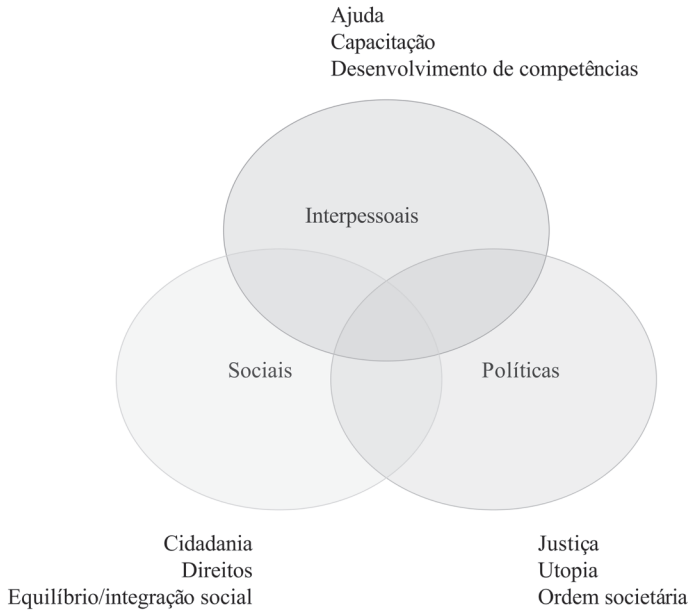
- Ao nível das finalidades sociais, centradas nas relações sociais:
“eu acho que a nossa principal finalidade passa pelo facto de contribuir para contextos sociais, vivências, mais justos, mas equitativos, que respeitem mais a pessoa na sua individualidade, no seu ser social, na sua vivência em sociedade (...), o valor último não é o indivíduo, o valor último não pode ser a sociedade, há aqui um equilíbrio entre um e outro que têm que ser garantidos. Nós, como profissão, somos uma profissão que está vocacionada para dar conteúdo a este equilíbrio.” (IR1)
- Ao nível das finalidades políticas, centradas nas relações de poder:
“esta linha política, estar presente, tornar presente, ter uma palavra a dar, de se tornar parceiro na discussão, nos parceiros, e de certo modo impondo ao poder político que consulte e ouça e, de certo modo, ouça as populações através daquilo que o Serviço Social pode fazer (...).” (PC2)

É de salientar que estes três tipos de finalidade aparecem muitas vezes sobrepostos nos discursos dos profissionais, o que sugere uma ideia de inter-relação entre os diferentes níveis e, eventualmente, uma gradação que vai do mais micro (indivíduo) ao mais macro (sociopolítico). Por outro lado, verifica-se uma forte insistência na ideia de que o Serviço Social deverá participar do estabelecimento de uma nova ordem social, parecendo mesmo, em alguns discursos, que cabe ao Assistente Social, por natureza das suas funções, protagonizar uma tal mudança. Nesta linha, encontra-se no já referido *Projeto de Estatuto da Ordem dos Assistentes Sociais* expressões como “o Serviço Social visa a mudança societária” ou “o Assistente Social vincula o seu projeto profissional ao processo de construção de uma ordem societária” (s/d: 17).

Mais uma vez, entrevê-se um messianismo latente, que atribui um valor salvífico ao Serviço Social e que se baseia no pressuposto pouco debatido de que uma praxis sobre o mundo é o caminho para a consecução de um mundo melhor. Deste ponto de vista, o Serviço Social coloca-se essencialmente como tendo, também, uma forte dimensão de engenharia social que acrescenta, através da ação humana, maior valor ao mundo. Esta alocação implica, por consequência, que se considera, com alguma arrogância axiológica, que o Serviço Social tem, enquanto profissão, capacidade de destrinçar o que é um mundo melhor. A face visível deste posicionamento – o Serviço Social como constitutivo de uma nova ordem societal – aparece, com expressão, nos depoimentos recolhidos.

A figura seguinte sintetiza as principais ideias avançadas pelos entrevistados para pensar as finalidades do Serviço Social nas sociedades contemporâneas.

Figura 10 – Finalidades do Serviço Social



Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

A questão das finalidades da profissão tem uma relação direta com os campos paradigmáticos do Serviço Social, ou seja, as finalidades da profissão serão encaradas como mais reguladoras ou transformadoras, mais individuais ou coletivas consoante o posicionamento dos atores nos quadrantes teóricos. Assim, no âmbito das correntes funcionalistas, as finalidades serão colocadas em termos de equilíbrio e coesão social; entre as correntes interpretativistas as finalidades apontarão para o equilíbrio psicossocial dos indivíduos; no seio das correntes estruturalistas a finalidade será de mudança societal, e, por fim, na relação com as correntes humanistas colocam-se finalidades fundamentalmente voltadas para a capacitação e autodeterminação individual.¹¹⁷

O escasso debate existente sobre as correntes ou teorias do Serviço Social reduzida numa insuficiente clarificação (e até autoclarificação) dos posicionamentos adotados, o que ao nível das finalidades faz com que os profissionais apresentem indistintamente finalidades de diferentes naturezas sem refletirem sobre as (im) possibilidades de articulação entre as diferentes abordagens.

¹¹⁷ Para aprofundamento desta questão *vide* Amaro (2008; 2009).

Fazendo a mesma relação entre finalidades e teorias do Serviço Social, embora seguindo outra categorização, Payne identifica nove tipos de finalidades para o Serviço Social: 1) transformação das relações sociais através de relacionamentos dialógicos (corrente crítica); 2) suporte ao crescimento da compreensão e capacidades das pessoas (corrente desenvolvimentista); 3) fortalecimento da vontade das pessoas de planejar e organizar as suas vidas (correntes de suporte ao eu); 4) fortalecimento da capacidade das pessoas de ultrapassarem as barreiras sociais (correntes do *empowerment*); 5) potenciação da capacidade de autodeterminação dos indivíduos (correntes centradas na pessoa); 6) ajuda ao processo de identificação e superação dos problemas (correntes da resolução de problemas); 7) suporte à identificação e resposta de dificuldades psíquicas e sociais (correntes psicossociais); 8) realização de avaliações e tomada de decisões a partir de processos cognitivos (correntes do processo de conhecimento), e 9) planeamento que coloca as tarefas em sequência, de acordo com conexões no tempo (correntes sistémicas) (Payne, 2005: 25).

A este nível das finalidades do Serviço Social, volta a colocar-se a questão do Assistente Social enquanto agente de mudança e a assumir-se que a prática profissional prossegue esse fim de alteração das circunstâncias individuais e da vida social. A este respeito Healy refere que “os assistentes sociais desenvolvem a sua atividade num conjunto alargado de contextos com pessoas que experienciam uma grande diversidade de preocupações e opressões. Parte do mandato dos assistentes sociais é para que sejam agentes de mudança com os seus clientes, quer nos nossos contextos organizacionais quer na sociedade em geral. (...) [devem ter] capacidade de utilizar os seus contextos institucionais e a sua base teórica formal para criar mudanças em favor das populações vulneráveis com as quais trabalhamos. Criar uma mudança deste tipo deverá constituir a nossa primeira e unificadora preocupação” (2005: xiii-xiv).

Como noutros temas já abordados ao longo deste livro, também quanto às finalidades parece haver algumas zonas de silêncio e pouca clarificação do que está em causa; esta questão é, mais uma vez, potenciada pela diversidade de campos e naturezas da intervenção presentes no Serviço Social. Ser Assistente Social apresenta-se como uma profissão “camaleónica”, para utilizar uma expressão de Passarinho (2008) que curiosamente também surgiu nas entrevistas (IR2), que pode apontar para diferentes finalidades, exigindo do profissional papéis muito díspares. A distinção do desempenho do Serviço Social com os seus propósitos específicos advém do facto do Serviço Social “ser uma das raras profissões que se preocupa com este laço entre a pessoa e a sociedade, o privado e o social (...)” (Lecomte: 26).

É precisamente, hoje, que o laço social ameaça esboroar-se e que apresenta já características de fragmentação que se redobra a importância de apontar e discutir que finalidades serve, afinal, esta profissão.

Síntese

Pensar e debater o chamado projeto ético-político do Serviço Social constitui etapa fundamental na compreensão dos fundamentos deste campo científico-profissional. Efetivamente, considera-se que numa sociedade com problemáticas que se complexificam a todo o momento, assumindo novos contornos difíceis de dirimir, em que os próprios fundamentos que instituem e justificam a profissão se veem profundamente alterados, torna esta reflexão ainda mais pertinente. A tendência, nas sociedades atuais, para reivindicarem um Serviço Social puramente gestor, exige uma resistência e um posicionamento político se a profissão não se quiser transformar num mero tecnicismo. Neste caminho, torna-se necessário descortinar o que está por detrás de um discurso consensualizado dos profissionais que dá relevo às questões da mudança, do *empowerment*, da autodeterminação, sem muitas vezes ser claro a consistência de conteúdos que lhe são atribuídas.

A discussão sobre o lugar do Serviço Social nas sociedades hodiernas, implica, por inerência, repensar o espaço ocupado por valores como a solidariedade, a interdependência, a responsabilidade social e a ideia de direitos. Segue-se, assim, o pensamento de Autès quando afirma que “os inventores da democracia sabiam que por trás das questões das necessidades e dos apoios levantava-se a da solidariedade política e a da pertença à nação. O desafio é sempre o mesmo e é de natureza política” (2003 [2000]: 270). É, por isso, que quando os pilares da organização social parecem abanar a discussão política, e contrariando as fortes tendências de despolitização, assume nova acuidade.

É, contudo, ideia generalizada que os profissionais no terreno se colocam pouco em termos políticos, quer por falta de consciência destas questões, quer por descreditar as possibilidades da sua ação. Assim, fatores como o desgaste, a cultura institucional, a falta de cultura pessoal e as lacunas na formação inicial dos assistentes sociais a este nível estão na base do que os assistentes sociais entrevistados identificaram como uma frágil consciência da dimensão política da profissão. Acresce, também, e decorrente da assinalada falta de cultura, a existência de uma visão indistinta entre posicionamento político e posicionamento partidário, o que resulta numa rejeição à partida do político como sintoma da fuga ao partidário. A este nível não serão certamente indiferentes as fortes tendências para o individualismo e para o utilitarismo nas relações laborais, que acabam por não estimular o apego a causas.

Apesar de tudo, é possível identificar um conjunto de elementos chave ou matriciais de um projeto do Serviço Social para a sociedade e que, de alguma

forma, norteia a sua intervenção. Destaca-se, neste âmbito, os propósitos da justiça social, da cidadania, da qualidade, da solidariedade, do bem-estar social, da democracia, da mudança, da equidade, da defesa dos direitos sociais e humanos e da articulação do micro com o macro. Esta plataforma de entendimento comum entre os profissionais esconde uma diversidade de posicionamentos, que vai desde os que consideram que a existência de um projeto societário do Serviço Social é uma inevitabilidade aos que consideram que essa é uma impossibilidade. Entre os extremos foi, de facto, possível identificar uma área de interseção muito substantiva que capta aquilo que de uma forma muito consensualizada entre os profissionais entrevistados parece constituir o âmago desta área profissional.

Nesta medida, apontam-se três tipos de vínculos inter-relacionados com os quais o Assistente Social se deve comprometer: os vínculos axiológico-políticos, os vínculos funcionais e os vínculos interacionais. Os primeiros reportam ao quadro valorativo da profissão e passam pela questão dos direitos, da justiça, da democracia e do bem-estar. Os segundos apontam para a natureza e direção dos «fazer» dos assistentes sociais e englobam a execução de políticas, a advocacia social, a qualidade do serviço e a transformação pessoal e social. Os terceiros remetem para os atores envolvidos nos processos de intervenção e incluem um compromisso inicial com o destinatário/utente, mas uma atenção também voltada para as instituições, a comunidade, a sociedade e, por fim, o próprio profissional.

A estes compromissos da profissão juntam-se três naturezas de responsabilidades profissionais: as que apontam para a visibilidade e divulgação das problemáticas sociais existentes; as que apontam para a capacidade de compreensão e clarificação das dinâmicas do tecido social e as que apontam para a resolução dos problemas e melhoria das situações apresentadas. Esta forma de olhar e colocar as responsabilidades sociais da profissão afasta-se de uma conceção managerialista do Serviço Social, que encara como primordial responsabilidade do Assistente Social o cumprimento protocolar do procedimento instituído. Parece, então, existir pelo menos entre os profissionais mais reflexivos a supremacia de uma visão mais substantiva do que instrumental do Serviço Social.

O debate da dimensão política da profissão não pode ser feito de forma desligada daquele que é o seu quadro de referência ético e das orientações ou horizontes da sua ação. Verificou-se, assim, através das entrevistas que se entende o Assistente Social como um profissional que se coloca entre os dois grandes pilares da justiça social e da autodeterminação, com uma fortíssima referência aos direitos humanos. Estes dois pilares fazem a ligação para um debate que,

ao longo da história do Serviço Social, sempre tem estado presente nas formas de conceber e fundamentar a profissão: trata-se do debate entre o sujeito e a estrutura.

No âmbito de uma intervenção voltada para o sujeito ganha vigor o princípio da autodeterminação e a ideia de que o indivíduo é a chave para a compreensão e resolução dos problemas, mesmo que reconhecidamente se tratem de problemas sociais. Por seu turno, uma intervenção direcionada para a estrutura considera que são os mecanismos sociais de caráter mais macro os responsáveis pelos problemas dos indivíduos e o *locus* para a sua resolução. Entre uma e outra direção para a prática profissional, identificam-se uma série de práticas conjugadas que pendem mais para uma ou para outra vertente. Considera-se que as posições intermédias nestes eixos são as que deixam margem para o desenvolvimento de uma intervenção de base territorial que conjugue as dimensões estruturais e individuais num equilíbrio mais ou menos equitativo. Considera-se, ainda, que é na zona de interseção entre os interesses estrutural e individual que se situa o cerne da intervenção em Serviço Social, que entrecruza, neste sentido, os propósitos da autodeterminação e da justiça social.

O jogo de correlação de forças entre o polo individual e o polo estrutural aprofunda-se quando se enceta uma reflexão sobre os referenciais axiológicos da profissão e se verifica que os profissionais, mas também os documentos oficiais lançados pelas instâncias de representação dos assistentes sociais a nível internacional, identificam como balizas do seu horizonte ético as questões dos direitos humanos e da justiça social. Entre indivíduo e sociedade, a postura ética do Assistente Social passa pelo respeito pelo outro, pela liberdade e autonomia, pela igualdade e não discriminação, pela justiça, pela solidariedade, pela responsabilidade social, pela paz e não-violência e pelo desenvolvimento de uma relação sustentável como território. É de ressaltar que este referencial, em quase todas as suas vertentes, está bem presente no discurso dos entrevistados, fruto, talvez, de uma forte aposta que se foi fazendo, pelo menos desde o reconhecimento do grau de licenciatura, na formação do domínio da ética e deontologia profissional.¹¹⁸

As ideias de participação, *empowerment* e cidadania ativa perpassam também estes princípios éticos que, vale a pena sublinhar, no seu conjunto necessitam de uma concretização nos pequenos passos da intervenção do quotidiano e do

¹¹⁸ No Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, por exemplo, foi instituído desde o ano letivo 1995/96 o Prémio Honorato Rosa, que premiava o estudante com melhor classificação na disciplina de Ética e Deontologia do Serviço Social.

contínuo alimentar de uma postura crítica, rejeitando uma ideia muito presente de que o Serviço Social é «naturalmente» uma profissão ética. Esta ressalva é tanto mais verdadeira quanto a racionalidade instrumental vigente tende a amoralizar os processos, traduzindo-os em conjuntos de procedimentos testados e recomendados, que não necessitariam de qualquer problematização adicional. Argumenta-se que as práticas em Serviço Social são necessariamente políticas e necessariamente éticas.

Por fim, distingue-se, a partir dos discursos recolhidos três tipos distintos de finalidades para o Serviço Social. As finalidades interpessoais ou terapêuticas centram-se no indivíduo e na relação de ajuda e de suporte que o Assistente Social consegue desenvolver. As finalidades sociais reportam à consecução dos direitos, ao acesso aos recursos e à integração social. As finalidades políticas colocam o Serviço Social como um profissional que defende uma determinada ordem societária e age em conformidade para a sua consecução. Estes três tipos de finalidade inter-relacionam-se e, quase sempre, os profissionais apresentam um múltiplo posicionamento na sua definição. Mais uma vez, se identifica no Serviço Social um cruzamento de correntes conservadoras (mais centradas no indivíduo) com correntes mais progressistas (de âmbito mais coletivista).

É importante referir que nas atuais sociedades pautadas por um individualismo crescente que faz emergir novos fenómenos de desafiliação, em que se fragilizam os esquemas de proteção social e em que a esfera do mercado não é garante de estabilidade e inserção, o Serviço Social tem que se equacionar e reequacionar em termos do que considera que é o seu papel e de como o pode desempenhar. Que grandes desafios se apresentam à profissão? Que implicações apresenta o novo paradigma para o Serviço Social? Como se deve posicionar perante as mudanças? Que alternativas propõe? Que responsabilidades assume?

Tendo estabelecido o que se considera ser uma ampla reflexão sobre os fundamentos da profissão, prossegue-se, em seguida, com uma reflexão sobre como os profissionais encaram as mutações sociais em curso e como consideram que o Serviço Social se deve posicionar perante tais alterações.

Capítulo 4

Narrativas Profissionais: Pós-Modernidade, Serviço Social e Mudança

O retrato do Serviço Social e a discussão dos seus fundamentos feita ao longo dos capítulos precedentes lançam pistas sobre a forma como os assistentes sociais pensam a profissão, mas não a colocam ainda numa relação direta e profunda com o que se considera serem as novas circunstâncias do mundo contemporâneo, sobretudo, no que se refere às sociedades ocidentais. Considerou-se, então, pertinente refletir um pouco melhor sobre a forma como os profissionais leem a atualidade, que temas lhes suscitam maior reflexão e de que forma consideram que as mutações do mundo contemporâneo têm implicações para o Serviço Social.

Ao longo deste trabalho tornou-se visível que a reflexão sobre a profissão coloca-a no interface entre o individual e o estrutural, esperando-se que o profissional assuma um olhar crítico sobre as variáveis contextuais, as culturas institucionais e as medidas de política em aplicação. Neste jogo, tem como principais propósitos o trabalho ao nível da relação com o destinatário e a criação de condições de acesso aos direitos, aos recursos, à informação, aos equipamentos sociais, etc. Assim, cabe ao Assistente Social desempenhar um papel ao nível técnico-operativo, que remeta para o planeamento, execução e avaliação da intervenção, mas também ao nível relacional, ao nível do acompanhamento aos percursos de inserção, ao nível da assistência aos desvalidos e, por fim, ao nível político, dando uma perspetiva mais ampla ao alcance dos processos de intervenção.

Concebe-se, desta forma, uma prática com uma dimensão necessariamente política, contendo (pelo menos) um referencial mínimo de ideias sobre um projeto societário. Neste desígnio, ressaltam os valores da autodeterminação e da justiça social como as duas grandes balizas axiológicas da profissão. Correspondentemente, assume-se como principais finalidades do Serviço Social finalidades de âmbito interpessoal (a ajuda, a capacitação, ...); de âmbito social (cidadania, promoção de direitos, ...) e de âmbito político (utopia, ordem societária, ...).

Mas como é que entronca nesta conceção a forte transformação que se faz hoje sentir nos sistemas de proteção social, na esfera laboral, nos mercados, nos olhares sobre o social e o bem-comum? Como é que se (re)situa o Serviço Social enquanto profissão filha da modernidade num contexto de transição

civilizacional? Como é que a «massa crítica» do corpo profissional encara e equaciona estas questões? É a este conjunto de questionamentos que o presente capítulo irá tentar dar resposta.

4.1. O olhar do Assistente Social sobre o mundo contemporâneo: complexidade e perplexidades

Considera-se antes de mais, ser de salientar que, no desenvolvimento de um discurso livre, os profissionais parecem estar mais centrados na análise e reflexão sobre as questões matriciais da profissão – identidade, especificidades, campos de atuação, deontologia – que historicamente e teoricamente não estão resolvidas, do que numa leitura da contemporaneidade através dos olhos do Serviço Social. Regista-se uma forte preocupação com o estabelecimento de estratégias de afirmação e reconhecimento da profissão, através da conquista de campo de intervenção, do reconhecimento da ordem profissional, da regulação das relações com outros profissionais, e, quase sempre, só quando foram provocados pela entrevista, os profissionais avançaram com uma análise da atualidade.

Este aspeto não deixa de ser curioso numa profissão que, por excelência, é do social, encontrando nele o seu trabalho, os seus desafios e a justificação para a sua existência. Parece identificar-se aqui mais uma pista indicativa da falta de reflexividade e aprofundamento de pensamento no seio da profissão. É, ainda assim, possível apresentar a partir da análise dos discursos recolhidos alguns traços do que se irá considerar como o olhar do Assistente Social sobre o mundo contemporâneo, até porque, quando instigados a desenvolver o tema, todos reconheceram ser inquestionável a importância do Serviço Social desenvolver uma análise e reflexão sobre as sociedades em que atua.

Efetivamente, se pensar o objeto do Serviço Social depende “da inserção do objeto no contexto e momento históricos e também da relação institucional económica e política do Serviço Social como da perspetiva teórica de referência”, como defende Faleiros (2006: 23), então aprofundar esta reflexão torna-se uma condição *sine qua non* de um campo científico e profissional que se queira afirmar enquanto tal e ultrapassar o nível de uma perícia técnica. O autor prossegue argumentando que o Serviço Social deve alimentar uma tradição crítica e uma crítica das tradições, em que permanentemente se busque os fundamentos das questões: “esse é o nosso desafio mais importante e mais difícil. Se quisermos viver a contemporaneidade com consciência de si, dos outros, do contexto e com propostas, é preciso um reencontro profundo e constante com a crítica” (Faleiros, 2006: 44).

4.1.1.A cartografia da condição contemporânea

A leitura que os assistentes sociais entrevistados apresentaram sobre a realidade reconhece as profundas mudanças que se verificam, embora seja multivariada e enfatize diferentes dimensões, de acordo com o entrevistado em questão. Genericamente, os profissionais consideram que se está perante profundas transformações que se fazem sentir pela crescente competitividade e pressão existentes sobre os indivíduos, por uma inexplicabilidade das desigualdades e do aprofundamento do fosso entre ricos e pobres e pelo grassar de uma certa desilusão e desmotivação relativas à causa social, quer por terem um racional mais individualista, quer por sentirem o não desenvolvimento como esperado de projetos do passado.¹¹⁹ Parece haver um sentimento partilhado de que,

“é um mundo bárbaro que me assusta imenso (...).” (PC1)

“vivemos tempos difíceis atualmente e eu acho que isto é para toda a gente e em todos os contextos (...).” (IR2)

Em alguns casos as mudanças existentes são relacionadas com o ímpeto tecnológico no mundo, fazendo jus às teorias da emergência de uma civilização tecnológica, que extravasa a mera existência de um «mundo de máquinas» que pode ter bons ou maus usos, mas que a entende como uma racionalidade que penetra todas as esferas da vida. Não obstante, o que se regista das entrevistas é um discurso que varia entre posições críticas, que veem na civilização tecnológica a emergência de um conjunto de novas problemáticas que o Serviço Social deve ter em linha de conta, e posições entusiastas perante esta realidade, empenhadas sobretudo numa lógica de «não perder o comboio». Considera-se, contudo, que o Serviço Social tem tido pouca capacidade de elaboração sobre estas matérias:

“as grandes mutações sociais, do meu ponto de vista, têm derivado sempre das transformações a nível tecnológico (...).” (PC3)

“com todas as questões da tecnologia, da mundialização, da globalização, faz-me acreditar que nós estamos muito atrasados em termos de investigação e de produção teórica sobre o Serviço Social e estamos ainda muito pouco apetrechados como ponta, ou seja, como estar em cima do acontecimento.” (PC5)

¹¹⁹ Em Portugal, o 25 de Abril de 1974 marcou um tempo de crescimento de uma enorme esperança na democratização da sociedade, num acesso generalizado aos bens e serviços e numa distribuição da riqueza mais justa e equitativa. A geração protagonista desta época sente, por vezes com desilusão, a não consecução em pleno de tais propósitos.

“[as tecnologias] acho que vieram e estão e estarão e, portanto, se em todos os domínios da sociedade nós estamos cada vez mais dependentes das máquinas, não há nenhuma razão para que no nosso trabalho nós não as usemos de uma maneira extensiva. [apontando para o gravador MP3] Você está a usar um símbolo da sociedade, não é? Portanto, está aqui condensada uma civilização, como de certa maneira está também na caneta, porque tem plástico, petróleo, tinta; nestes dois objetos estão uma sociedade e, portanto, a sociedade do século XXI vai-se fazer a partir daqui, certamente com outras tecnologias, com outras máquinas (...).” (DP6)

Ainda que com uma postura entusiasta, ou pelo menos conformada, sobre a penetração da tecnologia no mundo, este último interlocutor (DP6) revela, no seguimento do discurso, uma visão de que a tecnologia cria *habitats* e prossegue com uma certa autonomia relativamente à intenção dos seus criadores e aos usos dos seus utilizadores, ou seja, rejeita-se uma visão instrumental da tecnologia que a coloca como neutra na interpretação da contemporaneidade. Veja-se, no extrato da entrevista, como o instrumento passa a ser finalidade:

“a tecnologia é um instrumento, mas são instrumentos tão poderosos que acabam por definir as estratégias, (...) não são as estratégias que vão à procura de instrumentos, funciona ao contrário: é a indústria que ajuda a conceber as estratégias e a criarmos necessidades, porque à partida essas necessidades não existem (...).” (DP6)

De facto, o «estar em cima do acontecimento» num mundo cada vez mais pautado pela imprevisibilidade e incerteza, de que se falou no Capítulo 1, exige a capacidade de se pensar segundo novas categorias de análise, mais adaptadas às realidades vigentes. Crê-se que este exercício de reformatação dos referenciais e das chaves interpretativas é ainda lacunar no Serviço Social:

“É que nós não podemos pensar os nossos modelos de intervenção tendo um paradigma de modernidade que já não existe: Estado providência, Estado de Bem-Estar, modelo keynesiano, pleno emprego, já não existe... não existe, há competitividade, individualismo, há um indivíduo espartilhado, até as questões do corpo e da sexualidade estão extraordinariamente alteradas; o espaço público e o espaço privado...” (PC5)

No entanto, verifica-se que categorias como a do risco entraram com uma forte influência nas práticas profissionais dos assistentes sociais, encetando uma nova forma de olhar a intervenção social. Se tradicionalmente o Serviço Social se situou na lógica da redistribuição da riqueza, atualmente muito do que está em causa passa pela distribuição dos vários tipos de risco que recaem sobre os cidadãos.

Os processos de democratização dos riscos, identificados por Beck (1994[1986]) e a que se aludiu no Capítulo 1, implicam que crescentemente os indivíduos se apresentem perante o Assistente Social com um conjunto de vulnerabilidades que não conseguem dirimir e que caiba ao profissional realizar, acima de tudo, uma avaliação de riscos.

A análise de Webb demonstra que uma tal avaliação tende a ser encarada como um cálculo de probabilidades que deve seguir procedimentos predefinidos e que tende a menosprezar as abordagens holistas à situação dos sujeitos. O autor refere que “a racionalidade do risco no Serviço Social assinala um actorialismo emergente que tem impacto na organização e execução dos serviços sociais. A crescente predominância do actorialismo é vista como um efeito da reconfiguração da racionalidade económica e instrumental na sociedade do risco liberal avançada. Sugere-se que no Serviço Social o pedido para gerir, conduzir e evitar o risco altera as relações entre os profissionais de primeira linha e os utilizadores dos serviços (...)” (Webb, 2006: 141), e prossegue argumentando que “na sua preocupação com a racionalização do risco o Serviço Social cada vez mais construiu e entregou-se a uma fórmula tecnicamente calculável. Através da crescente descontextualização das relações sociais expressivas e de proximidade, este tipo de racionalidade instrumentalmente orientada no Serviço Social pode inibir a colaboração, a confiança e o reconhecimento mútuo, especialmente quando a interação não é avaliada num contexto sócio-ecológico mais abrangente” (Webb, 2006: 169).

A ideia de risco também aparece em algumas entrevistas e é colocada mais ao nível do tipo de riscos que impendem sobre os indivíduos e as sociedades no presente do que ao nível das suas implicações para o Serviço Social. Refere-se que

“penso que é uma área em que o Serviço Social também ainda não entrou, que é o risco na sua visão macro, e que é os riscos que nos afetam a todos (...) e para os quais não há respostas e (...) que afetam a sociedade como um todo (...), para os quais não há limites geográficos nem temporais, porque aquilo que ocorre pode vir a afetar gerações: como a contaminação dos solos, a energia atómica, a contaminação das águas e todo o meio ambiente (...), acho que é uma área também descurada pelo Serviço Social e cabe no Serviço Social – afinal, é o bem-estar das populações (...)” (PC2)

A gestão e redistribuição do risco passam, de facto, a estar na agenda da intervenção social e permeiam as novas situações de desigualdade do seguinte modo:

“os bairros desfavorecidos são, eles próprios, implantados de um modo geral em zonas menos nobres, as chamadas zonas de potencial catástrofe, quer dizer, então

nós estamos aqui de facto alimentando e potenciando e fazendo com que o risco não seja distribuído igualmente (...), não há a mesma igualdade de risco e nem todos teoricamente estamos sujeitos ao mesmo risco (...).” (PC2)

Esta desigualdade na distribuição do risco acaba por se constituir numa nova forma de injustiça social. É hoje mais visível do que nunca que, a nível global e também em cada território, são os mais pobres aqueles que têm uma menor esperança de vida, que estão mais expostos à doença, que têm maior dificuldade de acesso aos recursos (incluindo os naturais), têm maior probabilidade de desemprego, têm maior probabilidade de insucesso e abandono escolar e que têm menos capacidade de se defenderem de tais riscos. É cada vez mais saliente um movimento de proporcionalidade inversa entre a acumulação de riqueza e a acumulação de riscos; mas se se pode argumentar que, em si mesma, esta circunstância não apresenta novidade por relação a dinâmicas sociais anteriores, o que é hoje um dado novo é que, apesar daquela desigualdade, existe no presente um potencial de risco que atinge toda a humanidade e que compromete também a sustentabilidade das gerações futuras.

Esta nova expressão das problemáticas sociais atuais estará, por certo, na base do que os profissionais identificaram como um aprofundamento da complexidade das questões e de uma crescente interpenetrabilidade entre as situações das populações destinatárias e as situações de vida do próprio Assistente Social. Também aqui, a lógica típica da modernidade caracterizada por um pensamento de ou/ou – ou se é assistido ou se é assistente – parece transformar-se numa lógica de e/e – pode ser-se assistido e assistente. Efetivamente, a divisão classista tem vindo a perder definição e as vulnerabilidades, ou o risco e a percepção da vulnerabilidade, atravessa diferentes estratos sociais,¹²⁰

“hoje a situação é diferente, quando tu tens à tua frente uma pessoa que te vai colocar um problema de desemprego, de casa que deixou de pagar, de, de, de, tu retratas-te muito bem naquela situação, ou seja, aquela distância que existia há uns anos neste momento vai-se esbatendo cada vez mais (...).” (IR5)

“eu acho que é uma realidade nova que perturba, porque as pessoas sentem-se também muito inseguras, tanto que muitas vezes colocam-se também no lado do cliente: estão precárias ou têm tanto como eles, têm tantas preocupações como eles, portanto, de facto fragiliza muito a posição do técnico (...).” (DP5)

¹²⁰ Basta pensar como hoje qualquer indivíduo tem incertezas relativamente, por exemplo, à sua integração na esfera laboral e como essa incerteza se traduz num nível de vulnerabilidade latente.

“havia uma enorme fronteira entre aquilo que eram os problemas dos pobres e o resto, quer dizer, a interpenetrabilidade que existe hoje nos problemas, sei lá, a droga, a questão que hoje a gente coloca que de facto as problemáticas são universais, no sentido de que toda a gente as tem, naquela altura o nosso universo eram os pobres ou os trabalhadores no seu contexto de trabalho...” (DP7)

Assim se estabelecem as bases para a colocação de uma nova questão social que inclui o problema ecológico e da sustentabilidade e que integra as questões colocadas pelas transformações dos sistemas de proteção social e pela emergência de novas relações entre o sujeito e a esfera laboral. Estes dois aspetos – bem-estar e trabalho – contam-se, aliás, entre os temas mais referidos nas entrevistas para caracterizar as mudanças nas sociedades contemporâneas; o que, se sublinha a centralidade de tais categorias na modernidade, confirma a incapacidade de se proporem diferentes categorias de análise capazes de abarcar os novos sentidos da atualidade.

No que se refere às reconfigurações do Estado de bem-estar, e no seguimento do que atrás foi referido sobre o risco, entende-se tendencialmente o Assistente Social, mais do que como um agente de promoção do acesso aos direitos, como um agente de gestão do risco. Sobre este aspeto, é salientado nas entrevistas o processo de contração dos direitos e a fragmentação da proteção social que resulta da lógica de funcionamento por projeto, que caracteriza muito do que é a intervenção social atual. Boltanski e Chiapello introduzem o conceito de “cidade por projeto” para, justamente, retratarem a ideia de uma realidade atual que é fragmentada, que funciona por pequenas unidades de sentido independentes e com durabilidade limitada, que congrega num dado momento um conjunto de pessoas com propósitos comuns, mas que a prazo se dissolve e dá lugar a outras unidades de sentido (1999: 154-238). Uma tal conceção favorece o experimentalismo, mas prejudica uma ideia de unidade, coerência e profundidade que se queira ter sobre a política social. Segue, por isso, em favor de intervenções desconexas e inconsequentes sobre os problemas, não estimulando o fortalecimento do laço social: torna-se precária a intervenção sobre a precariedade.¹²¹ A fragilização do Estado-Providência, incluindo também os processos de transferência de responsabilidades para o setor privado e para a sociedade civil, é, assim, um aspeto sobejamente apontado nas entrevistas:¹²²

¹²¹ Portugal não tem tradição de desenvolvimento de estratégias sustentabilização e divulgação de resultados dos projetos após a sua conclusão, pelo que muitas vezes as boas práticas e o conhecimento acumulado acabam por se perder.

¹²² Apenas numa entrevista, com alguém muito ligado ao campo da execução e gestão da execução das medidas de política, se defendeu uma ideia de que,

“nós continuamos a falar tanto num Estado-Providência que não existe (...)// a questão dos projetos cada vez mais precários, projetos que visam o combate à exclusão, a privatização da saúde, a financeirização das políticas sociais, então como é que o Assistente Social fica no meio disto tudo?” (PC5)

“é que depois são consideradas condições que cerceiam o direito e se reconhece que não é, efetivamente, um direito (...).” (PC8)

“nós hoje vivemos num tempo em que a sociedade civil se reclama de ser muito competente para ficar com muitas tarefas em mão e o Estado começa a dizer talvez não seja pior a gente acreditar que a sociedade civil pode pegar nas coisas e, portanto, o Estado e os poderes públicos quando trabalham no formato do projeto, sendo que tecnicamente é para verificarem, é para constatarem e para consolidarem determinadas opiniões para partirem para organizações de resposta mais consolidada, na prática não é isso que tem acontecido, e na prática brincam um pouco com as áreas de trabalho, portanto, a sociedade civil entretém-se um pouco, o Estado delega um pouco (...).” (DP2)

A análise desta entrevistada, com responsabilidades ao nível político, é a de que se está a encetar uma política de descentralização de um conjunto de competências, que passam a ter um caráter mais territorializado, em que, sob uma fundamentação técnica que justifica as vantagens de uma política de proximidade, se responde a interesses de caráter economicista (pois o não universalismo é mais barato), fazendo transferir para a sociedade civil ou para o poder local questões que se prendem com os direitos fundamentais. Na linha do que Faleiros (2001) designa como focopolítica, desenvolvem-se medidas e projetos para grupos específicos ou para problemas específicos, num período de tempo limitado, negligenciando a necessidade de estimular uma política de fundo que seja garante dos direitos sociais. Pode, desta forma, estabelecer-se uma limitação do acesso ao direito, não por via formal mas por via de facto, se se encarar a territorialização como tendência generalizada na forma de fazer política social. A entrevistada prossegue,

“penso que provavelmente o caminho é capaz de ser um bocadinho esse ao nível de algumas questões que se prendem com a territorialidade e também depois com

“não me ocorre que em Portugal se veja um emagrecimento nesta área, porque neste momento eu vejo o contrário, vejo um reforço (...).” (IR9)

Esta leitura é francamente questionada pelos dados da realidade e só se justifica como resultado de uma grande identificação com um projeto institucional e vontade de pugnar pela sua concretização.

uma visão economicista, porque ela também existe... fica mais barato no fundo, fica mais barato para o Estado (...). Nós agora temos os Contratos de Desenvolvimento Social que também são modalidades de intervenção local muito interessantes, muito importantes, com fortíssimas parcerias (...), agora o Estado tem obrigações e tem competências de que nunca se poderá desviar, no meu ponto de vista: são os direitos fundamentais das pessoas e os direitos de sobrevivência das pessoas; aquilo que ao nível local puder ser mais bem feito, melhor... melhor para todos, agora as questões básicas: saúde, justiça, segurança... não pode ser, não pode ser, tem de ser tudo totalmente assegurado pelo Estado e fortemente assegurado pelo Estado.” (DP2)

Tendencialmente parece assistir-se a um movimento que, como foi apontado por outra entrevistada, caminha mais para a coesão do que para a justiça social, o que também encerra aspetos problemáticos para o Serviço Social:

“[o discurso da política social] é da coesão, mas para mim não há real, não pode haver real coesão sem haver justiça social e, portanto, eu até posso ter como objetivo a coesão social, mas se eu não tiver lá, portanto, mecanismos para promover a justiça social eu nunca terei a coesão social, posso ter uma coisa que é entendido como coesão social mas que não é, pode haver aí, pode haver coesão social (...), mas eu acho que uma das formas de conseguir coesão social pode implicar o uso da força, portanto, a obrigação de cumprimento de determinadas regras em termos de convívio social, que nos torna mais coesos, mas não mais justos, não sei se me faço entender.” (IR7)

Quanto às mutações da esfera laboral, são contundentemente apontados os fatores da precariedade, da insegurança e do curto prazo como elementos perturbadores das vivências individuais. Esta questão assume a particularidade de que “há no Serviço Social as mesmas condições de trabalho que existem para os demais empregados, assim, podemos deduzir que estão presentes também no trabalho social: a precariedade, as demissões, a diminuição dos postos de trabalho, a contratação de serviços a terceiros, a contratação individual e de consultorias, com a redução de salários” (Faleiros, 2001: 329). Desta forma, o Serviço Social é duplamente afetado pelas transformações do mercado de trabalho: porque elas se fazem sentir na própria relação de trabalho dos assistentes sociais e também porque resultam em situações de vulnerabilidade social que atingem o público para o qual o Serviço Social trabalha.

Assim, hoje em dia, o Assistente Social pode encontrar-se numa posição em que está mais comprometido com a necessidade de manter a sua empregabilidade do que com a resolução dos problemas dos destinatários ou com o cumprimento

de uma missão institucional. Da mesma forma, a precariedade e a ausência de garantias na sua situação laboral como que coartam a sua capacidade e possibilidade de exercer advocacia social. Por outro lado, é crescente o número de desempregados, ou de inempregáveis, que acorrem aos serviços de assistência social, impelindo o Serviço Social para uma função de gestão do não-trabalho como uma “forma de estimular a atividade [que] mantém a disciplina do trabalho, mas não consiste mais na preparação para o emprego assalariado” (Faleiros, 2001: 334), mesmo porque esses empregos estão cada vez menos disponíveis. O Assistente Social fica, desta forma, condicionado na sua intervenção por uma ideia de inserção que continua centrada no trabalho e na ativação e por um mercado constrangido e que, efetivamente, não tem lugar para todos.

Os fatores da precariedade e da intermitência laboral são olhados pelos entrevistados de diferentes modos: como um problema; como uma inevitabilidade, ou como algo que não é necessariamente problemático mas que exige uma nova adaptação. Veja-se para ilustrar,

“num quadro de estabilidade de emprego e de relações laborais que hoje, evidentemente, as novas gerações de assistentes sociais não têm e isso, evidentemente, tem de causar, causa insegurança, as pessoas estão muitas delas numa fase de início da sua vida pessoal e familiar, nos seus projetos as suas seguranças não são muitas e a segurança é uma dimensão essencial da vida das pessoas, (...) é uma coisa essencial a qualquer ser humano (...).” (PC6)

“a precariedade, o facto de a partir dos 40 anos as pessoas serem todas velhas para o mercado de trabalho (...).” (IR2)

“não é a precariedade em si própria que é um problema, é o facto de as pessoas assumirem a precariedade como um martelo em cima da cabeça e de os dirigentes acharem que têm esse martelo na mão (...).” (DP4)

“mas isso é uma realidade, não sei se nos vamos habituar, mas temos de saber viver com ela, porque a precariedade ou a mobilidade de trabalho vai ser uma realidade.” (DP5)

4.1.2. Corrosão e mudança nos contextos da prática profissional

Em resultado dos fatores anteriormente mencionados, foram referidos nas entrevistas vários aspetos colocados pela atualidade e que se entendeu designar, pedindo de empréstimo a expressão de Sennett, como os efeitos da corrosão do carácter colocados pelo mundo contemporâneo. Entende-se por corrosão do

caráter as consequências pessoais advindas das novas realidades «pós-modernas» e que têm influência na vida quotidiana de cada indivíduo.¹²³ Em primeiro lugar, aparece a questão do individualismo e da autonomia como a dupla face de uma ideologia do presente. Considera-se que as sociedades atuais tendem para um forte individualismo isolador dos sujeitos, que está na base de fortes processos de desafiliação e que, se para alguns aparece como suprema liberdade que permite a plena autorrealização, para muitos se torna num isolamento insuportável.

Assim, o individualismo aparece como a outra face da autonomia e reconhece-se que, não obstante o Serviço Social valorizar em abstrato a questão da busca da autonomia, na realidade nem todos os indivíduos têm as mesmas condições e oportunidades de se tornarem autônomos. Há uma vertente falaciosa no discurso da autonomia que leva à responsabilização individual das pessoas pelas situações de sucesso ou de fracasso nas suas trajetórias, não assumindo o lugar e a importância dos mecanismos estruturais nas vidas dos indivíduos. Embora na maior parte das entrevistas se encare este racional como sendo de uma grande violência simbólica na interpretação das situações individuais (numa entrevista – DP2 – fala-se na ideia de esgotamento da energia altruísta que faz com que numa sociedade uns olhem pelos outros, mesmo sem contrapartida necessária), foi também possível identificar posicionamentos que fazem a apologia do sujeito neste sentido. Vale a pena destacar o discurso direto dos profissionais entrevistados:

“é ótimo ser autônomo porque cada vez mais estamos virados menos para o coletivo e mais para o individual, mas a autonomia individual é ótima para quem tem capitais empoderados e para quem vem com eles já muito empoderados, (...) para os mais fragilizados é perigosa, para estes a autonomia individual não serve para nada, serve para pôr um sujeito que com o coletivo teria mais empoderamento, vais pôr esse sujeito cada vez mais desempoderado, porque não podes exigir mais a um sujeito que já não tem capitais para poder autonomizar-se (...)” (PC5)

“não tenho dúvida que do ponto de vista político se tomam muitas decisões que vão ter peso significativo nas vidas das pessoas e que reforçam esses níveis de individualismo, basta só a dimensão do mercado de trabalho e os contextos de trabalho precário,

¹²³ A tese de Richard Sennett (2000 [1998]) é a de que se vive numa época marcada pelo modelo do capitalismo flexível que, ao impor uma racionalidade de lucro, de competitividade e de eficiência, levam a situações de grande sofrimento individual associadas a um forte sentimento de desapego, a uma ausência de rotinas, à desvalorização da lealdade, ao não reconhecimento da experiência como uma vantagem, etc.

do trabalho instável, da precarização laboral (...), isto faz com que cada um se sinta quase compelido a olhar para o seu umbigo (...).” (DP2)

E o contraponto:

“a nossa sociedade está a precisar um bocadinho de evoluir em termos de fazer mais pelo seu futuro, não esperar que nada lhe caia do teto, há de facto alguns incentivos, mas cada vez mais, e ainda bem, os incentivos têm objetivos para que as pessoas se autonomizem, todos eles, agora isto vai levar a situações, é verdade, de extrema pobreza porque quem não se quer autonomizar vai ficar sem nada (...).” (IR9)

A par deste individualismo/elogio da autonomia, floresce uma atitude utilitarista perante o social e o bem-comum, de indiferença perante as situações, de descomprometimento face às causas sociais, de fuga à reflexividade, em suma, uma tentativa de não deixar que “nada se cole a si” (Sennett, 2000 [1998]) como uma estratégia de sobrevivência individual num mundo cada vez mais hostil. Do ponto de vista dos profissionais, estas questões verificam-se no mundo contemporâneo em geral, mas também no desempenho do Assistente Social. Uma tal alocação, apesar de parecer contraditória com o que nos três capítulos anteriores foi dito sobre a prática do Assistente Social, justifica, de alguma forma, o facto de constantemente os entrevistados fazerem referência a uma comparação entre a prática profissional constatada e a prática profissional ideal. Referem, assim, que,

“refletimos pouco e temos medo de (...), vivemos numa sociedade em que pensar diferente é perigoso, não é adequado, vai ser mal visto, o outro vai-se sentir ofendido (...).” (IR4)

“às tantas as pessoas não sabem, não querem saber.” (IR11)

“somos muito avessos à discussão aberta de diferentes pontos de vista (...).” (DP4)

Ao mesmo tempo consideram que,

“há muitas ameaças e as pessoas têm que tomar consciência que é preciso tomar posições (...), eu não acredito na assepsia, ou que as pessoas não tenham opções, ou que devam estar sempre no meio, acho que as pessoas têm de fazer as suas opções na vida (...).” (DP5)

Esta tendência para uma crescente desagregação social e uma utilização do espaço social para obter benefícios próprios, ao mesmo tempo que se regista um evitamento da tomada de posição, é definida numa entrevista como uma situação de anomia social, no sentido da,

“não compreensão de como é que os laços, como é que a rede social, como é que eu também sou par na rede social e sou responsável por isso (...)” (DP7)

Contra uma racionalidade que acaba por aceitar uma certa inevitabilidade do mundo contemporâneo, admitindo que as suas vantagens superam os problemas que acarreta (veja-se como, de forma muito ilustrativa se estabelecem as prioridades numa entrevista: “estão num projeto, é bom estar neste projeto, depois mudam e levam a experiência daquele para outro projeto. Eu acho que há o lado bom e o lado mau. Claro, do ponto de vista pessoal é capaz de ser mau (...).” (DP5)), parece tornar-se imperativo a constituição de um Serviço Social de resistência que fuja a um managerialismo impositivo:

“muito a gestão dos processos e não a gestão da intervenção, a gestão processual no sentido administrativo e não no sentido do processo de mudança – isso eu acho que é um perigo, um risco, e que é preciso de facto as pessoas estarem muito bem escudadas teoricamente e na sua consciência prática para poderem também criar limites a essa...” (DP7)

4.2. Para uma nova sociedade, um novo Serviço Social?

A ideia de um Serviço Social de resistência parte da convicção de que a partir dos anos noventa do século XX se verificou uma mudança no Serviço Social, no sentido da sua mercadorização e neoliberalização, passando de uma lógica de profundidade para uma lógica de superficialidade (Harris, Jones e Howe *cit. in* Fergusson e Lavalette, 2006: 310).¹²⁴ Encontra-se como consequência imediata desse fenómeno uma profunda insatisfação profissional entre os assistentes sociais de terreno que cada vez mais sentem uma descoincidência entre a sua formação e os horizontes que abre para a prática e aquilo que lhes é pedido em termos institucionais.¹²⁵

¹²⁴ Sowers e Ellis defendem que no mundo contemporâneo três fatores de mudança influenciam a forma de pensar e exercer o Serviço Social: a diversidade cultural, o avanço tecnológico e a gestão do cuidado. Estas três linhas de mudança partilham como características o facto de serem invasivas, de longo termo e de serem aspetos críticos para o futuro do Serviço Social. Devem, então, segundo os autores, ser tidas em conta na reflexão sobre a profissão (2001: 245-250).

¹²⁵ Esta questão emerge levemente nas entrevistas recolhidas, sobretudo, junto do subgrupo dos Interventores Reflexivos, mas tem sido evidente noutros estudos empíricos realizados pela autora com profissionais do terreno (designadamente, Guerra *et al* (2008), estudo não publicado).

A aplicação dos princípios da racionalidade instrumental analisados no início deste livro à prática profissional do Assistente Social é sentida pelos profissionais entrevistados, que apontam os vários pontos de reflexão que esta suscita. Por outro lado, sinaliza-se uma certa atratividade das perspectivas pós-modernas, que apesar de pragmáticas no debelar da complexidade, não são isentas de questões problemáticas para o Serviço Social.

Por fim, apresenta-se a lista daqueles que os profissionais consideraram ser os principais desafios colocados ao Serviço Social contemporâneo.

4.2.1. Complexidade e resistência nas práticas profissionais contemporâneas

Fergusson e Lavalette consideram que, para recuperar os seus fundamentos, o Serviço Social necessita de desenvolver uma resistência ao modelo neoliberal vigente, que passe pela recusa de uma visão limitada ao “*what works*” para uma visão compreensiva da complexidade, do processo da relação e dos efeitos estruturais das situações colocadas aos assistentes sociais; pela reemergência de uma prática dirigida por valores e por uma permanente reflexividade; pela integração das perspectivas e motivações dos utentes; e pela identificação/apoio a movimentos sociais. Assim, um Serviço Social de resistência acolhe uma visão global dos fenómenos sem perder o indivíduo de vista, desenvolve uma base de valores consistente e constrói uma visão alternativa ao modelo atual (2006: 311-316). Lê-se nas entrevistas:

“que compromisso ético tem o Serviço Social perante isto tudo? Para mim é um compromisso ético que é muito claro – é de resistência completa ao que está a acontecer (...), esse compromisso ético tem de ser de criação de condições para a tão proclamada participação ampliada (...).” (PC5)

“o futuro [do Serviço Social] passa por (...) ser um espaço de... alternativo, de encontrar outras respostas. O Estado de bem-estar fez sentido em determinada altura, se calhar agora temos que ir à procura de outras fórmulas (...).” (IR1)

É consensual entre os entrevistados que hoje o Serviço Social se exerce numa realidade muito mais complexa do que no passado e que, por isso mesmo, há uma exigência muito maior do desempenho dos profissionais. Neste sentido, é afirmado em quase todas as entrevistas que atualmente é mais difícil trabalhar em Serviço Social, porque as situações problemáticas aumentaram, são mais multivariadas e porque as situações de incerteza crescem e são mais imprevisíveis. Considera-se, assim, hoje ainda mais imprescindível a expansão

e consolidação da base de conhecimentos dos assistentes sociais, isto significa que o arcabouço teórico dos profissionais é tido como um aspecto crítico para o posicionamento do Serviço Social nos seus sistemas de ação atuais, para o reconhecimento da profissão como uma prática consistente e eficaz na resposta aos problemas que se lhe colocam e para munir os profissionais com capacidade de compreensão do mundo em que atuam. Na verdade, as características da contemporaneidade, identificadas com o individualismo, a competitividade, a fragmentação, a precariedade, ..., produzem um sentimento de perplexidade perante o mundo a que se julga só poder contrapor uma construção de sentidos de base teórico-conceitual.

Em contraponto, a frágil capacidade apontada entre os profissionais de compreensão e interpretação da realidade social em que trabalham, é também indicada como causa de insatisfação profissional na atualidade, pois numa realidade,

“onde se cruzam claramente novos fenômenos de natureza social, que estão associados à transformação do mercado de trabalho, que estão associados à esfera da individualidade e que, de alguma forma, os serviços não acompanharam e os assistentes sociais também, de certa forma, porventura, não acompanharam suficientemente e, portanto, têm dificuldade em ler e em interpretar a natureza da procura e dos problemas que se colocam aos serviços e acabam muitas vezes por (...) isto ser um fator também de profunda insatisfação profissional, porque a insatisfação (...) também está relacionada com as dificuldades do próprio ato profissional de intervenção com os clientes que sofre de uma dificuldade de leitura da natureza dos problemas que estão a emergir (...).” (PC6)

Ao mesmo tempo, é reconhecido por todos uma forte tendência para uma situação paradoxal que passa por haver uma significativa retração na integração de assistentes sociais no mercado de trabalho (hoje o desemprego na área é uma realidade), num momento em que aumentam as necessidades de profissionais, por via da referida crescente complexificação da natureza dos problemas. Assim, os profissionais sentem que contam com cada vez menos apoio para realizarem um volume de trabalho cada vez mais elevado; o que os conduz para uma prática managerialista, procedimental, estandardizada e, consequentemente, pouco reflexiva e pouco transformadora das situações. É nesta linha que uma entrevistada considera que o Serviço Social atual é “muito mais tecnicista do que ético” (PC9). É, aliás, curioso que, apesar de estar subjacente em muitos dos testemunhos recolhidos, em apenas algumas entrevistas a questão ética, deontológica e política seja diretamente mencionada

como um dos pontos fundamentais a recolocar, a reequacionar ou a redefinir no Serviço Social do mundo contemporâneo.

São cinco as entrevistas em que se considera que há uma incompatibilidade entre os padrões do mundo atual e o quadro de valores do Serviço Social. De facto, e tal como aponta Midgley, o modelo neoliberal desenvolveu-se a partir da ideia de que “é mais importante promover o crescimento económico do que responder à desigualdade” (2007: 613), pois que a existência de crescimento económico resultaria numa prosperidade generalizada. Esta ideia, para além de já comprovadamente se ter revelado falsa sendo possível verificar situações em que o crescimento económico se dá em paralelo com o aumento da desigualdade e das situações de pobreza,¹²⁶ é também contrária a um referencial típico do Serviço Social que aponta para a justiça social e para a equidade.¹²⁷ O papel do Assistente Social será muito mais o de “desafiar o problema da desigualdade global, advogando a paz, os direitos humanos, a justiça social e o bem-estar de todos os cidadãos do mundo” (Midgley, 2007: 625), contrariando nesse caminho o individualismo, a clivagem social e a competitividade cega. Considera-se, assim, que

“todos estes valores tão apregoados das nossas sociedades atuais são paradoxais aos objetivos da profissão.” (PC5)

E, por isso, o Serviço Social enfrenta também nos dias de hoje um problema de falta de legitimidade, devido ao facto de, muitas vezes, não ser já capaz de contribuir para responder ao seu compromisso ético, porque o próprio espaço institucional em que atua persegue outras finalidades:

“eu acho que nesta altura só podemos correr o risco de ganhar legitimidade, porque, se quisermos, deslegitimados já estamos, ou seja, na medida em que deixámos de cumprir, ou maioritariamente deixámos de cumprir, as funções que o Estado-Providência queria que nós cumpríssemos e que deixou de querer entretanto (...). Agora, eu acho que o caminho só pode ser o da reinvenção de novas legitimidades (...).” (IR10)

No entanto, a opinião generalizada é a de que será sobretudo através da aquisição de um corpo mais alargado de conhecimentos que o Serviço Social terá capacidade de responder às novas situações que se lhe colocam. Evidencia-se aqui

¹²⁶ Vide Capítulo 1.

¹²⁷ Vide Capítulo 2.

um traço típico do pensamento moderno que dá supremacia ao conhecimento, designadamente ao conhecimento científico, como fonte de explicação da realidade e resolução dos problemas. Esta busca de «novas legitimidades» fica assim confinada a um crescimento da sua competência técnico-científica. No aprofundamento deste tema, verificou-se a não existência de consenso no que respeita à necessidade, ou não, de se pensar um novo Serviço Social para fazer frente às grandes linhas de transformação verificadas nas sociedades hodiernas.

A este respeito, foi possível identificar três posicionamentos distintos, embora com zonas de interseção: a ideia de que é necessário repensar o Serviço Social, na linha de uma preocupação com a possibilidade de prosseguir, sob novas condições, a prática profissional; a ideia de que o que está em jogo é a necessidade de realizar na plenitude um projeto profissional ainda não totalmente realizado; e a ideia de que se está perante a necessidade de se equacionar um novo Serviço Social para lidar com as questões suscitadas pela transição paradigmática em curso, muito na lógica de encetar um novo movimento de reconceptualização da profissão. Na verdade, muitas vezes os interlocutores entrevistados têm ambiguidades discursivas que dificultam uma clara perceção e interpretação dos seus posicionamentos, por isso, se considera que os três pontos de vista enunciados não são estanques e que podem ter áreas de entrecruzamento uns com os outros.

Em cinco entrevistas considera-se que o Serviço Social tem de ser repensado à luz das circunstâncias apresentadas pelo mundo atual, embora não necessite de se renovar. Trata-se fundamentalmente de ser capaz de pensar e dar visibilidade ao que faz e àquilo que constitui a sua herança, fazendo valer e tornando-se inovador através da reafirmação das suas questões de sempre. Deste ponto de vista, desenvolve-se aqui um jogo entre o «novo» e o «velho» Serviço Social que não segue uma linha cronológica, pois entendimentos antigos sobre o Serviço Social apresentam hoje uma alternativa refrescante perante práticas profissionais francamente envelhecidas:¹²⁸

“então o novo e o velho no fundo coexistem, porque há entendimentos diferentes, eu não diria novo e velho, mas diria que há entendimentos diferentes no Serviço Social (...).” (PC7)

“tem de se reposicionar, aliás, como sempre se reposicionou nas sociedades do seu tempo (...).” (DP5)

¹²⁸ Reemerge aqui a questão já discutida sobre as visões do Serviço Social clássico e alternativo que, mais do que sequenciais, se apresentam como sincrónicas.

Com uma tônica diferente, identificou-se a posição de que o que falta ao Serviço Social no presente é a plena realização dos seus projetos do passado, isto é: há um conjunto de horizontes presentes no ideário da profissão que não foram ainda consumados,¹²⁹ mas que continuam a fazer sentido no mundo atual. Assim, mais do que pensar numa renovação das práticas ou das concepções da profissão, importa encontrar estratégias de fazer cumprir os seus propósitos de sempre, que se consideram, aliás, imutáveis. Seis entrevistas incluíram-se inequivocamente neste olhar sobre o posicionamento da profissão no mundo contemporâneo:

“eu não sei se reclama um novo Serviço Social, reclama um Serviço Social que tem de usar meios adequados ao nosso tempo, eu acho que os valores são imutáveis, eu acho que os valores são aqueles que estão lá (...).” (IR3)

“eu não sei se reclama ou não um novo Serviço Social, porque eu sempre encarei o Serviço Social desta forma, embora eu reconheça que há uma parte da profissão que não funciona assim (...).” (IR7)

“eu acho que não temos um [Serviço Social] velho suficientemente testado para dizer que não serve ou abandonar, eu acho que aquilo que aprendi continua a ser útil e a ser um referencial (...).” (DP1)

Não obstante, a ideia de que o mundo contemporâneo reclama um novo Serviço Social é aquela que reúne um maior número de narrativas (17¹³⁰), que não fazendo necessariamente a apologia da rutura com o passado, entende que as novas condições do tecido social apontam para uma nova forma de encarar a prática profissional. Considera-se, desta forma, que as mutações ao nível dos sistemas de bem-estar, do mercado de trabalho, das formas de funcionamento institucional colocam desafios ao Serviço Social que o obrigam a assumir novas peles, sobretudo, no sentido de evitar caminhos que o conduzam a um managerialismo casuista e centrado nos resultados formais ou, pelo contrário, a um radicalismo extremo que impeça o trabalho em contexto institucional. Referem os entrevistados que:

“eu acho que é um novo Serviço Social pensado em relação com o velho Serviço Social, não um novo Serviço Social no sentido de uma rutura (...).” (PC9)

¹²⁹ Estes aspetos, como a democracia, a justiça social, a participação, a igualdade, etc. foram aludidos no capítulo anterior.

¹³⁰ A soma do número de entrevistas que cabe em cada posicionamento não perfaz o total das 30 realizadas porque houve entrevistados que declararam não ter uma opinião formada sobre a questão.

“eu acho que nós estávamos a precisar de uma nova reconceptualização a este nível, que não requer destruir aquilo que têm sido as nossas raízes, mas que acho que devia ressituar outra vez o profissional naquilo que são as suas finalidades (...), mas também com um papel muito mais interventivo ao nível político (...)// é uma nova forma de estar no Serviço Social (...).” (IR8)

“das duas uma: ou nós queremos ser parte desses processos de mudança, e ser parte aqui significa contribuir para que estas mudanças se repercutam positivamente nas vidas das pessoas, ou voltamos às perspetivas do Serviço Social o célebre para-choques, (...) e os processos de transformação significam ter consciência que há realidades novas hoje e que a nossa profissão tem de ser capaz de dar respostas a essas novas realidades (...).” (DP4)

Independentemente do ângulo em que se situam, parece ser comum entre os profissionais entrevistados uma sensação de que “vou perder o pé e não sei nadar” (IR4) quando refletem e atuam sobre as condições do mundo contemporâneo. Mas o que quererá isto dizer? Será correto pensar que se está perante o que se poderia designar de um «Serviço Social pós-moderno»? deverá ser esse o rumo a seguir? Não, do ponto de vista que se pretende aqui defender.

O discurso da pós-modernidade tem captado muito interesse na comunidade científica do Serviço Social, designadamente, por parte de alguns dos seus autores internacionais mais eminentes, que veem nesta corrente um potencial heurístico para pensar a profissão a partir de categorias como as mulheres, os homossexuais, os negros, etc.; mas tem igualmente suscitado sinais de alerta que evidenciam o perigo da adoção desta perspetiva para pensar o Serviço Social. Vale a pena lembrar que o pensamento pós-moderno parte de uma crítica à modernidade para rejeitar as grandes narrativas (grandes plataformas de sentido que abrangem realidades massificadas), entendidas como instrumentos de opressão do indivíduo. Encara-se, assim, a liberdade e autonomia individuais desapegadas de categorias como a classe, o patriarcado, a democracia, etc.

Numa reflexão neste âmbito, Atherton e Bolland (2002) chamam a atenção para o facto de que a crítica pós-moderna às grandes narrativas se faz por meio da adoção de uma atitude niilista perante o mundo que assume o relativismo como chave interpretativa fulcral para a compreensão da realidade. Assim, as ressalvas recorrentes nas entrevistas, de que se foi dando conta ao longo deste trabalho, de que qualquer questão colocada ao Serviço Social e ao seu posicionamento no mundo depende dos diferentes pontos de vista adotados é pós-modernista neste sentido e corre o risco de conduzir a um esvaziamento das discussões substantivas dos fundamentos da profissão, uma vez que tudo

é relativo, todas as ideias são igualmente aceitáveis e têm igual valor e que não há qualquer narrativa sobre a realidade que não seja aquela construída pela subjetividade de cada um. Também neste ponto seria necessário promover um debate mais vivo na categoria profissional que clarificasse uma distinção entre uma salutar visão plural e um niilismo esvaziador de um pensamento sobre a profissão.¹³¹

Esta conceção torna, de facto, a-política toda e qualquer discussão sobre a profissão, o que acaba por não ser consentâneo com as afirmações «oficiais»¹³² da profissão que a determinam com uma ligação inequívoca aos direitos humanos, à justiça social e à democracia, ao lado dos mais vulneráveis e incompatível com qualquer forma de opressão e de violência. Acolhe-se, desta forma, o argumento de Atherton e Bolland de que o pós-modernismo é “uma perigosa ilusão para o Serviço Social” (2002), uma vez que se torna numa forma de evitar os problemas e discussões de fundo e de contornar a necessidade de se tomar posições. Assim, defendem os autores que muita da atração que a perspectiva pós-moderna tem no Serviço Social parte de uma perceção equivocada dos seus postulados que obscurece um “claro entendimento das suas implicações” (Atherton e Bolland, 2002: 428), uma vez que uma análise mais profunda revela que “os assistentes sociais não podem ser pós-modernistas porque agem a partir de um quadro de convicções que acreditam ser qualitativamente melhor do que outros que se lhe opõem” (Atherton e Bolland, 2002: 431).

Numa mesma linha de argumentação, Carolyn Noble salienta que as contradições entre um racional pós-moderno e o Serviço Social passam por o segundo assentar num quadro de valores típico da modernidade (progresso, justiça social, direitos humanos, igualdade), reconhecer a autoridade do Estado no processo de redistribuição e não abdicar de uma abordagem macro dos problemas com os quais se confronta (2004: 290-296). Efetivamente, a lógica pós-moderna, com o seu cariz relativista confina a ação e pensamento do Serviço Social a uma abordagem individual do sujeito na sua subjetividade. De forma mais radical a autora argumenta que “o Serviço Social pós-moderno sofre de planura nas suas visões e de um esvaziamento de sentido no seu propósito. Neste sentido, oferece

¹³¹ O depoimento de PC6 é paradigmático de como por vezes a fronteira entre uma abordagem pluralista às profissões e às suas identidades e projetos e uma abordagem relativista, que pode desembocar num niilismo, é esbatida, podendo por isso gerar diferentes entendimentos, mesmo eventualmente entre o sujeito que profere um posicionamento e o interlocutor que o pode perceber noutro sentido.

¹³² Por parte da APSS, em Portugal, e da FIAS, a nível internacional.

muito pouco para aliviar as causalidades contínuas do sistema capitalista e, em última instância, abre caminho para uma eventual abolição do serviço social como profissão” (Noble, 2004: 299).

Em suma, argumenta-se que o Serviço Social tem como tarefa uma crítica necessária à modernidade e à forma como não foi capaz de consumir os seus princípios humanistas, que deram aliás azo à institucionalização da profissão, mas que essa crítica não conduz inevitável e irreversivelmente a um relativismo ético, político e epistemológico. Considera-se que o Serviço Social não pode consolidar-se como profissão do século XXI sem ter nos seus fundamentos referenciais-base para a construção de quadros de valores e de conhecimento próprios.

4.2.2. Desafios ao Serviço Social na era do capitalismo tecno-global

Na sequência do que foi atrás explanado e com base nos testemunhos referidos, considera-se que o Assistente Social está hoje confrontado com um conjunto de desafios muito próprios da época que atravessa. A análise das entrevistas permitiu a identificação de nove conjuntos de desafios, que em seguida se apresentam e explicitam e que têm todo o potencial de correlação com os desafios identificados, fruto de uma reflexão teórica, no final do Capítulo 1. De facto, num contexto de mudanças profundas, o Serviço Social esbarra com velhos e novos dilemas, que servem de mote para o desenvolvimento de uma consciência crítica no corpo profissional e que, a um tempo, realçam as implicações para a profissão das características das mudanças societais contemporâneas e colocam à discussão aspetos que se prendem com o próprio desenvolvimento da profissão, com uma relativa independência das tematizações trazidas pela transição paradigmática.

- *Desafio da reflexividade e reprocessamento*

Uma das grandes questões colocadas contemporaneamente ao Serviço Social é esta necessidade de aprofundar a sua capacidade reflexiva e, consequentemente, de entendimento do mundo em que se insere. Esse entendimento procura, também, situar a própria profissão no contexto das sociedades atuais. Torna-se, então premente, a capacidade de interpretação das novas problemáticas que chegam aos quotidianos laborais dos assistentes sociais e sua relação com os clássicos problemas objeto de intervenção, distanciando-se de uma prática tida como imediatista e baseada apenas na intuição e no

senso comum. Pede-se, essencialmente, ao Assistente Social que seja capaz de debelar a complexidade do presente.

Esta preocupação de reflexividade aplicada no contexto atual implica um profundo reprocessamento do objeto e metodologias do Serviço Social, como se viu no Capítulo 2. Defende-se, assim, um movimento de reprocessamento que conecte, a todo o instante, o Serviço Social com as tendências da dinâmica social e que imprima sentido político à sua ação, na esteira da proposta já contida na perspectiva de Faleiros (1997).

Decorre daqui a importância do Serviço Social ser capaz de compreender os novos termos da questão social e do papel que deve assumir na sua concretização. Apareceu, ainda, nas entrevistas a ideia de que,

“os nossos princípios (...) deontológicos (...) careciam neste momento de uma evolução, mantendo-se aqueles que já existem, mas definindo outros mais atuais (...)” (IR5)

- *Desafio da singularidade versus atomismo social*

As questões da singularidade que hoje são recolocadas a uma intervenção que se quer personalista e avessa à massificação representam, também, um dos grandes desafios do Serviço Social contemporâneo. A este respeito considera-se que há, pelo menos, três aspetos que não podem deixar de ser equacionados.

Primeiro, a relação entre o eu interior e o eu exterior (Bouquet e Garcette, 2005: 161-162) e o evitamento de uma via de psicologização da intervenção profissional, característica de modelos mais funcionalistas e conservadores do Serviço Social. O reconhecimento da singularidade e das particularidades de cada destinatário da ação é colocado em termos da relação dessa particularidade com o global, daí a importância da ideia em Serviço Social de «indivíduo no seu contexto»: “não é tanto a ideia de que cada situação é diferente, mas sobretudo a ideia de fazer desta diferença o próprio objeto da intervenção. (...) trata-se sempre de relacionar problemáticas individuais com recursos mobilizáveis” (Autès, 2003 [2000]: 269).

Segundo, o imperativo de atender à singularidade exige uma aprendizagem e um desenvolvimento de técnicas e metodologias de acompanhamento social de processos de inserção. Embora este pareça um terreno óbvio da mais clássica intervenção do Assistente Social, apresenta-se como uma área em que os profissionais sentem que necessitam de maior aprofundamento de consistência e que no dia a dia da intervenção pode ficar subsumida ao quadro de procedimentos que devem ser respeitados.

Terceiro, a atenção personalizada não deve conduzir a um processo de atomismo social, ou seja, de isolamento do «caso» do seu contexto de emergência

e da pessoa que o protagoniza. Assim, sob o desafio da singularidade não se trata de propor uma intervenção individualista desligada de uma abordagem estrutural e holista da situação. Ressalta-se, a este propósito, que é por via do acompanhamento que o singular não se transforma em caso e que, por isso, não se compadece com o estabelecimento de uma relação esporádica e da atribuição de um rácio muito elevado de processos por profissional.

- *Desafio da resposta às necessidades de segurança*

Em tempo de incerteza, em que a segurança se torna crescentemente um bem com valor de mercado,¹³³ e em que cada vez mais frequentemente o próprio Assistente Social se encontra numa situação de insegurança (laboral, financeira, afetiva, de proteção social), aprender a securizar o outro constitui-se como um verdadeiro desafio para os profissionais.

Trata-se, efetivamente, de estabelecer relações de confiança com os destinatários, sem os iludir a respeito do mundo em que se encontram, mas também sem projetar neles o próprio sofrimento do profissional torna-se, a este nível, necessário construir com o outro pontos de ancoragem e grelhas de entendimento da sua situação e da realidade circundante. Salienta-se, em concordância com Webb, que “em Serviço Social a segurança básica nas relações de confiança com os clientes alcança-se através de relações dialógicas de proximidade e interação” (2006: 83).

- *Desafio da prevenção e da proatividade*

A emergência do Assistente Social como um agente de gestão do risco e a colonização do campo de intervenção em que atua com outros profissionais acarreta uma exigência de um trabalho muito direcionado para a prevenção dos problemas. Por outro lado, a redução de recursos a que os sistemas de bem-estar, de uma forma geral, foram votados implicam também que haja uma capacidade de evitar que as situações problemáticas de crise sejam despoletadas.

Assim, o Assistente Social necessita de desenvolver competências de análise prospetiva e, com isso, de se tornar mais proativo relativamente à forma como aborda os problemas:

“um outro domínio (...) é de promover ações de prevenção, de promoção, em relação a problemáticas que estão a emergir (...)” (PC8)

¹³³ Por isso floresce a área dos seguros.

- *Desafio do empreendedorismo*

Num mercado laboral em profunda mutação, que não oferece já condições de estabilidade, nem garantia de inserção, aos assistentes sociais torna-se cada vez mais premente encarar as possibilidades da prática profissional através do mercado livre ou do chamado terceiro setor. O exercício da atividade de Assistente Social no setor privado, sendo uma realidade que está hoje a começar de ser equacionada a nível europeu, está plenamente adquirido em contexto norte-americano, onde muitos assistentes sociais têm consultórios particulares.

Contudo, o desafio do empreendedorismo prende-se, não apenas com a necessidade dos assistentes sociais encontrarem alternativas para a sua empregabilidade, mas também com o facto do campo profissional estar em transformação, como se viu aliás no Capítulo 2. Efetivamente, o momento em que a chamada sociedade do risco coloca um número cada vez mais alargado de indivíduos em «situação de fronteira» relativamente à necessidade de proteção social coincide com uma fase de retração da cobertura e dos serviços prestados pelo Estado. Emerge, assim, um conjunto de necessidades que ficam a descoberto e que se dirigem a populações com capacidade de financiamento dos serviços, ou seja, o progressivo desmantelamento do Estado-Providência abre cada vez mais brechas para o exercício da atividade na esfera do mercado privado, lucrativo ou não lucrativo.

Esta constitui uma nova via para o desempenho do Serviço Social, que deixa de o perspetivar como funcionário, encarando-o outrossim como profissional liberal. Muitos dos profissionais entrevistados reconhecem, por conseguinte, que:

“a era do Assistente Social funcionário público já terminou (...), eu julgo que está aí a bater à porta claramente uma lógica mais empresarial do exercício do Serviço Social, portanto, (...) tem de haver aqui uma maior capacidade de empreendedorismo e de risco (...).” (PC6)

“o mercado de trabalho exige que hoje o Assistente Social seja capaz de acompanhar as novas tendências e que são de criação do próprio espaço profissional, portanto, as questões novas da empregabilidade também se colocam ao Assistente Social (...).” (IR6)

Na era de «todos os riscos» pede-se ao Assistente Social que seja também capaz de assumir individualmente o risco sobre o seu próprio destino e a sua competência para encontrar nichos de prosperidade no mercado de trabalho.

- *Desafio da humanização*

O contexto de precariedade que advoga o lema do «cada um por si», pois, como se viu atrás, cada um deverá ser capaz de assumir individualmente os

seus riscos, coloca como um desafio importante para o Assistente Social a manutenção da sua capacidade, mesmo em contexto hostil, de humanizar os serviços, as relações e a vida, não perdendo de vista aquilo que é o foco central da sua ação – o outro (pessoa, família, comunidade, território) na sua circunstância.

Como se viu ao longo deste trabalho, as tendências para a focalização na produção de resultados, impondo critérios de eficácia e eficiência à intervenção, têm trazido para o trabalho do Assistente Social um pendor fortemente burocrático e estão na raiz de um fenómeno, apontado por Ion, de separação entre profissionais executantes (fazedores da ação) e profissionais gestores (burocratas da ação) (in Faleiros, 2001: 336). Este fenómeno de burocratização aprofunda-se com o recrudescimento de processos pautados por procedimentos predefinidos, que, por sua vez, se têm vindo a generalizar com a introdução da informatização como suporte à intervenção.

Sem suporte teórico e sem consistência ética, este procedimentalismo esvazia-se de substância e torna-se numa burocracia, no sentido weberiano do termo, conduzindo a uma «prática sem rosto» caracterizada pelo que se conceptualizou no Capítulo 1 como finalismo metodológico. Contra a standardização da resposta, espera-se que o Serviço Social seja capaz de ir mais longe, tendo em conta as necessidades de subsistência, mas também as de existência (como coloca um entrevistado – PC4).

Em suma, os profissionais são confrontados com uma certa tensão pós-humanista no ambiente institucional, que os obriga e reafirmar o enfoque central da sua intervenção e que é percecionado como um perigo para o Serviço Social:

“às vezes as pessoas podem pensar que é por eu já ter determinada idade que não adiro assim, com todo o entusiasmo, à informatização, mas eu tenho medo porque acho que (...) o problema não é puramente técnico é teórico, é teórico, é também teórico, e é preciso, porque se se vai para a informatização, então é que ficam umas simples técnicas e não fazem mais nada (...).” (IR3)

Estas questões estão colocadas como desafios, uma vez que se verifica que os técnicos consideram que o Assistente Social deverá desenvolver estratégias que reiterem a humanização nos serviços, nas suas relações com os destinatários e nos estilos de vida produzidos socialmente.

- *Desafio da multidisciplinaridade*

Uma das questões que mais perturba os profissionais entrevistados quando pensam no lugar do Serviço Social nas sociedades atuais é o facto de haver um

sentimento generalizado de que o campo profissional dos assistentes sociais está a ser ocupado por profissões que lhe são conexas e que, porventura, o Serviço Social não estará a ser capaz nem de defender a sua área jurisdicional, nem de desbravar novos campos profissionais com a assertividade e eficácia desejáveis.

Considera-se, contudo, que esta afirmação do espaço profissional do Serviço Social só pode ser feita no diálogo e na relação com outros campos profissionais. Trata-se, por isso, do Serviço Social ser capaz de entender e expressar a sua especificidade e a sua área de competências própria, evitando estratégias defensivas de fechamento aos parceiros profissionais:

“nós queremos também salvar o nosso campo fechando-o e não pode ser, temos que salvar o nosso campo afirmando-nos pela competência (...)” (IR7)

- *Desafio da instabilidade dos atores e da intervenção territorial*

A fragmentação, instabilidade e precarização do mundo contemporâneo tem consequências diretas na forma como hoje se concretiza a intervenção social. Parece, de facto, que o Assistente Social se confronta com o paradoxo do tempo da complexidade e da crescente vulnerabilidade ser também o tempo do prazo e da curta duração. Como é possível construir relações de confiança significativas, preparar para a autonomia, dotar de competências para a empregabilidade, debelar a complexidade das situações num contexto em constante mudança? A questão agudiza-se quando se pensa que o impulso de mudança atinge também o próprio Assistente Social, sendo que cada vez mais a perspectiva de que num mesmo processo de intervenção o destinatário possa mudar de interlocutor profissional é maior, ou seja, o processo é encetado com um Assistente Social e ao longo do tempo esse lugar vai sendo ocupado por outros sujeitos, dando origem a um inusitado fenómeno de maior circularidade de profissionais do que de utentes. Como construir uma narrativa produtora de sentido?

A questão estende-se, ainda, aos desígnios e importância da intervenção territorializada e em rede. O que acontece é que os parceiros estão em constante mudança, dificultando a construção de uma cultura e identidade de rede e alimentando a sensação de que se está sempre a começar de novo:

“nós também estamos sempre, então sobretudo no trabalho de parceria, a mudar de pessoas, mesmo quando é ao nível público (...) os colegas mudam, muda-se de chefia de tempos em tempos, muda a filosofia, mudam os colegas, os colegas perdem as pessoas com quem trabalhavam, as parcerias têm que voltar a ser montadas... condiciona, condiciona imenso (...)” (IR8)

Na época do descartável e da mutabilidade, o Assistente Social como profissional que deve ser capaz de securizar, de estabilizar, de estruturar vê-se confrontado com enormes desafios no cumprimento da sua demanda social.

- *Desafio do modelo formativo*

Por fim, emergiu com muita saliência nas entrevistas uma profunda preocupação com o(s) modelo(s) formativo(s) do Serviço Social a dois níveis distintos: por um lado, com o fenómeno da rápida profusão da oferta formativa na área e, por outro, com a reestruturação dos currículos formativos dos assistentes sociais em razão da introdução do Processo de Bolonha na universidade portuguesa.¹³⁴

No que respeita ao primeiro aspeto, a emergência em poucos anos de uma panóplia muito variada de formações em Serviço Social, muitas delas não tendo no seu núcleo um corpo consistente de especialistas na área, colocam a questão de estarem a ser formados profissionais com perfis muito distintos, o que a prazo poderá colocar um problema forte de identidade à classe profissional. Veja-se,

“o Serviço Social em Portugal neste momento está numa fase de redefinição, (...) pela quantidade de cursos que se criaram, ou seja, não foi uma reflexão interna (...)” (PC3)

Este tem, aliás, sido um dos argumentos de força para justificar a necessidade de criação da Ordem dos Assistentes Sociais, como entidade de regulação do acesso à profissão e da formação dos profissionais.

Quanto ao segundo aspeto, os profissionais tendem a considerar que os desafios atrás expostos terão mais dificuldade em ser respondidos por profissionais com menos tempo de formação e com um mais frágil processo de maturação e de apreensão de conhecimentos. De uma forma geral, consideram ainda que o Processo de Bolonha não tem vindo a ser plenamente realizado no seu potencial de construção de percursos formativos individualizados.

Julgam, assim, que as formações em Serviço Social correm o risco de se tornarem demasiado tecnicistas e pouco reflexivas, tanto teórica como eticamente.

¹³⁴ As formações mais antigas em Serviço Social em Portugal funcionavam em quatro ou cinco anos curriculares e foram reduzidas, com o Processo de Bolonha, para três ou três anos e meio. Para o aprofundamento desta questão *vide* o artigo de Alcina Martins na *Locus Soci@l*, n.º 1, www.CESSS-FCH/UCP, pp. 32-47.

Síntese

A reflexão sobre as implicações da condição contemporânea para o Serviço Social não parece ser premente nas análises sobre a profissão produzidas pela maior parte dos assistentes sociais entrevistados. Com efeito, na reflexão livre recolhida sobre a profissão aparecem, em primeira linha, preocupações relativas à identidade, à especificidade e à jurisdição profissional, como questões ainda não suficientemente debatidas e resolvidas numa atividade profissional com já um século de existência. No entanto, quando questionados diretamente, os profissionais entrevistados evidenciaram reflexividade sobre esta matéria, considerando a pertinência de se encetar uma análise em torno das consequências da contemporaneidade para o Serviço Social.

Desde logo, identificaram-se duas posições distintas. Por um lado, a dos profissionais que consideram aspetos problemáticos colocados pela civilização hodierna e que apresentam dilemas, dificuldades e desafios ao desempenho profissional dos assistentes sociais. De uma forma geral, entre estes entrevistados há também um sentimento de que muito está por fazer ao nível da produção científica em Serviço Social para debelar tais questões. Por outro lado, registou-se uma posição de aceitação, por vezes entusiástica, da existência de um ambiente tecnocapitalista, como uma presença inevitável e inquestionável do mundo atual.

É unânime, entre os entrevistados, a ideia de que o mundo atual é complexo e que apresenta ao assistente social dificuldades acrescidas, ou seja, considera-se que é hoje mais difícil o exercício desta profissão do que no passado. Um dos níveis dessa dificuldade é apresentado sob o conceito de avaliação do risco social. De facto, a introdução do conceito de risco e a exigência feita ao assistente social de uma competência para o cálculo dos eventuais efeitos das características contextuais e pessoais sobre as circunstâncias de vida dos indivíduos colocam uma tensão e uma responsabilidade sobre a ação profissional, por vezes, difícil de suportar pelos profissionais.

Nos discursos recolhidos identificaram-se posições próximas da tese de Webb (2006) de que a introdução desta ideia de risco nas práticas profissionais dos assistentes sociais faz com que o potencial das relações expressivas profissionalmente construídas fique subsumido a uma lógica de cálculo e de estudos de previsibilidade. Neste processo, o assistente social tende para a superficialidade e o afastamento do outro, em detrimento de uma lógica de profundidade e de relação empática presente nos princípios fundacionais da profissão.

De forma aparentemente paradoxal, um outro fator de complexidade identificado prende-se com a crescente proximidade que os profissionais sentem entre

as circunstâncias de vida dos destinatários dos seus serviços e as suas próprias circunstâncias. Por oposição a um tempo que estavam mais definidos os limites entre a esfera dos assistidos e a esfera dos assistentes, hoje muitas das dificuldades com que se debatem os cidadãos utilizadores dos serviços dos assistentes sociais apresentam uma significativa zona de sobreposição com as dificuldades sentidas pelos assistentes sociais, quer a nível profissional quer a nível pessoal. Incluem-se aqui problemas sociais como a dificuldade de gestão do orçamento familiar, de responder às exigências da parentalidade, de aceder ao mercado de trabalho e ao mercado da habitação, de lidar com a precariedade laboral, problemas de sobre-endividamento, relações irracionais com o consumo, *stress*, comportamentos aditivos, incapacidade de responder às exigências do mercado laboral, entre outros.

Esta aproximação entre esferas aparece como mais uma variável com que o assistente social tem que ser capaz de lidar na tarefa de interpretação da situação que lhe é colocada, de mobilização dos recursos necessários e de estabelecimento, execução e avaliação de um plano de intervenção adequado. A atual transversalidade do risco e da vulnerabilidade, analisada no primeiro capítulo, encontra-se entre as razões da emergência de uma nova questão social, afastada das balizas do bem-estar e do trabalho e dirigida para uma intervenção de caráter mais utilitário e tecnocrático.

Num momento histórico em que muitos dos entrevistados consideram que o Serviço Social necessita de fazer um esforço para se (re)legitimar, a questão da precariedade laboral dos próprios assistentes sociais aparece como mais um vetor de complexidade no exercício profissional. A instabilidade da situação laboral de um número crescente de assistentes sociais é inibidora da sua capacidade de equacionar e propor formas alternativas de intervir, de denunciar situações de mal-estar social e de resistir às tendências observadas na prática profissional.

É na conjugação destes três vértices componentes da atual complexidade que se torna imperativo, de acordo com algumas entrevistas, desenvolver um Serviço Social de resistência que se tente afastar das implicações mais nefastas que a racionalidade instrumental extrema impõe à prática profissional. Uma parte dos entrevistados considera mesmo que os valores e fundamentos do Serviço Social são incompatíveis com os sistemas económicos neoliberais

Considera-se que quanto mais conhecimento acumulado e trabalho de investigação o Serviço Social tiver, maior será a sua capacidade de responder aos desafios que se lhe colocam e de equacionar soluções alternativas. No entanto, de forma mais ou menos radical, todos os entrevistados consideram que o

Serviço Social precisa de se reposicionar e de se reequacionar à luz das novas realidades em emergência, no âmbito das quais se inclui também uma significativa preocupação com a sustentabilidade ambiental.

Na incapacidade de fazer crescer este Serviço Social de resistência, o discurso pós-moderno aplicado ao Serviço Social exerce uma fortíssima atractibilidade entre os profissionais. Esta circunstância resulta do facto de o discurso pós-moderno, em virtude da sua centração no micro e no trabalho individual oferecer uma alternativa mais exequível aos profissionais assoberbados com as situações que lhes são colocadas e com as exigências institucionais. Considera-se que uma tal tendência inibe o Serviço Social da discussão e intervenção sobre as questões estruturais subjacentes aos problemas que lhe são colocados.

Para finalizar toda a abordagem feita ao discurso dos profissionais entrevistados, identificou-se um conjunto de desafios que estes consideraram ser fundamentais para o Serviço Social contemporâneo e que passam por: desenvolvimento da capacidade de reflexividade e reprocessamento; de reconhecer a singularidade sem cair no atomismo; de desenvolver a capacidade de securizar outros e a si mesmo; de agir preventivamente e proativamente; de desenvolver o empreendedorismo; de humanizar as relações profissionais; de trabalhar em equipa multidisciplinar; de lidar com a profunda instabilidade de atores na intervenção territorializada; e, por fim, de adequar o modelo formativo existente.

Conclusão

Pensar o Serviço Social contemporâneo na sua natureza e nos seus posicionamentos é uma tarefa complexa a vários níveis. Por um lado, porque se enfrenta o desafio da reflexão sobre o imediato – está a pensar-se sobre o Serviço Social de hoje, à medida que é feito, com as suas titubeações e incertezas e, por isso, exponencia-se o risco de parcialidade, de enviesamento do olhar, de incapacidade de perceção do todo e das tendências latentes. Por outro, o conceito de contemporaneidade remete, ele próprio, para um universo de variáveis entrecruzadas de difícil delimitação e apreensão na sua plenitude; trata-se de equacionar fatores sociais, económicos, culturais, éticos nas suas inter-relações e nos seus particularismos atuais. Por outro ainda, cada um dos temas específicos abordados encerra uma grande diversidade e amplitude, o que impele para uma certa dispersão, perdendo clarividência o fio condutor subjacente à pesquisa, e acarretou uma permanente tensão entre o aprofundamento e a superficialidade da abordagem.

O mundo contemporâneo apresenta, desde logo, uma realidade de perplexidades e paradoxos que se tornaram, aliás, por demais evidentes com a recente situação de colapso do modelo a que se assistiu como um crescendo no ano de 2008 com as sucessivas crises (alimentar, petrolífera, do imobiliário, financeira, económica, ...) e que prossegue atualmente com a chamada crise das dívidas soberanas e as crescentes manifestações de disrupção social. Assim, questões apresentadas, sobretudo no primeiro capítulo deste trabalho, revelam-se hoje ultrapassadas pela realidade que, por infortúnio, tem demonstrado à saciedade a necessidade de se repensarem modelos de vida e de crescimento para as sociedades e o desligamento efetivo do modelo em vigência de um projeto vinculado a ideias de bem-estar, felicidade e dignificação do ser humano. Tornou-se, também, mais transparente a desigualdade, mesmo nas sociedades ditas desenvolvidas, na redistribuição dos bens e da riqueza.

Esta obra inicia-se com o argumento de que estas características das sociedades atuais não podem ser dissociadas do fenómeno tecnológico e da sua penetrabilidade em todas as esferas da vida social e individual. Considera-se que o processo cruzado de elevação do estatuto do conhecimento científico ao valor de verdade e de bem; a limitação do entendimento deste tipo de conhecimento como conhecimento aplicado e operacional e, portanto, tecnológico; e da aliança desta tecno-ciência ao capitalismo industrial, que cria o capitalismo informacional, reuniu condições para a emergência do que se entendeu designar como

civilização tecnológica. O entendimento que aqui se faz de tecnologia é de que, mais do que um conjunto de artefactos, esta aparece como um fenómeno, uma racionalidade e um sistema de valores capaz de criar *habitats*, estilos de vida e formas de pensar que lhe são próprios. É, neste sentido, que se defende que o mundo contemporâneo se pauta por uma racionalidade instrumental, centrada no lucro, na competitividade, na aceleração, na inovação e na eficiência e que subordina os valores humanistas a este tipo de fatores.

Ficam, assim, identificados os eixos que autorizam a que se interprete o mundo contemporâneo como um tempo de profunda transformação societal. Parece, efetivamente, que existe aqui uma inversão entre meios e fins, tendo-se tornado corrente o discurso da necessidade e sacrifício dos indivíduos em prol do benefício económico, do lucro e da competição. Consequentemente, quando a análise se debruça sobre a chamada esfera do social encontra uma justificação de sustentabilidade económica para a redução de custos, os cortes na universalidade dos direitos e uma diminuição das garantias. O âmbito do Estado Social é reduzido em nome também de uma abordagem mais individualizada às situações.¹³⁵ Nesta lógica, o acesso ao direito passa a ser condicionado a uma avaliação prévia das situações e a universalidade transforma-se numa parcialização do acesso, do tipo de cobertura e do alcance das medidas. Transporta-se, para o escopo da política social, a lógica das relações e das iniciativas a prazo inerente a um trabalho por projeto.

Estes fenómenos são exponenciados por, mas também estão na base de, um crescente individualismo que se faz sentir nas atuais sociedades ocidentais e que tende a colocar nos ombros dos indivíduos a totalidade do peso da responsabilidade pelos seus destinos, quando se sabe que apenas uma minoria está suficientemente munida para poder responder a esse desafio. Considera-se, então, que a ultrarracionalidade instrumental, filha do capitalismo informacional, não tem sido suficientemente contrabalançada com o que se pode designar de uma racionalidade social, que coloque no centro das preocupações o bem-estar social e individual. A esfera do social torna-se, desta forma, em mais um fator de aprofundamento da «crise do laço social».

Mas, o que tem tudo isto a ver com o Serviço Social? Porque é que se convoca este tipo de questões para uma reflexão sobre o Serviço Social contemporâneo?

¹³⁵ Não deixa de ser, no entanto, curioso como perante a falência do modelo financeiro reemergiu o reconhecimento da importância do Estado ter um papel regulador mais incisivo e ter maior capacidade de garantir direitos e proteção, não apenas aos indivíduos, mas também ao próprio tecido empresarial.

Pareceu, desde o início, ser evidente que refletir o Serviço Social contemporâneo implicaria uma análise e escrutínio da contemporaneidade. Considera-se, na verdade, que as análises sociais não podem ser descontextualizadas da inserção histórica, política, social e cultural dos fenômenos eleitos como objeto de estudo. Esta asserção ganha maior acuidade quando o objeto em análise é o próprio Serviço Social, uma vez que se trata de uma profissão e de um campo disciplinar que define a sua existência na própria relação com o tecido social que o circunda. Pode, com efeito, assumir-se que qualquer mudança no contexto interessa ao Serviço Social na medida em que tem nesse contexto a sua matéria-prima. Acresce que as mudanças de que se trata afetam o coração da organização social, implicam novas questões a serem equacionadas pela profissão e, sobretudo, abalam os pilares que inicialmente deram azo à criação do espaço jurisdicional da profissão. Assim, tomou-se como imprescindível uma tal reflexão inicial, como que para estabelecer o pano de fundo em que novos desafios se colocam à profissão.

Entender o Serviço Social nos seus fundamentos implicou, também, dar conta do que tem sido o pensamento da profissão sobre si mesma. Não é indiferente para a forma como o Serviço Social encara os desafios que lhe são colocados pelas sociedades contemporâneas, a perspectiva de que se parte em termos do que devem ser os seus fundamentos e finalidades e o seu papel na sociedade. Torna-se, então, pertinente explicitar as correntes teóricas que o atravessam e as implicações que têm no perspectivar da ação. Não obstante o reconhecimento da importância desta questão, verificou-se uma escassez de literatura e pensamento sistemático a este nível, o que poderá, por hipótese, estar na base de uma dificuldade dos profissionais se situarem perante as novas realidades com que se defrontam na sua prática. Ainda assim, foi possível encontrar materiais orientadores de uma reflexão sobre as implicações do que se pode chamar de «condição contemporânea» na prática do Serviço Social.

Neste domínio, chamou-se a atenção para as fortes tendências de burocratização e tecnificação das práticas, que reduzem a intervenção social a um formalismo e a esvaziam do seu conteúdo ético-político-axiológico. Também a este nível se salienta uma pressão cada vez mais forte para a focalização nos resultados, para o encurtamento dos tempos de intervenção, tanto no cômputo geral dos processos de intervenção como em cada ato técnico (por exemplo, tempo de atendimento), para a quantificação da intervenção e para a sua procedimentalização. Estão hoje na agenda profissional questões como o managerialismo, a *competence-based* e *evidence-based practice* e a gestão do cuidado e do risco como balizas norteadoras da intervenção profissional nas instituições. Estes aspetos

problemáticos, embora encontrem algum eco na literatura da área, parecem carecer ainda do desenvolvimento de uma perspectiva crítica mais profunda, fundamentada e generalizada. Tal necessidade assume uma proporção ainda maior quando se trata de olhar o panorama da produção nacional sobre esta matéria.

Considera-se que se cruzam no Serviço Social atual dois fenômenos que são espelho da própria interseção entre os movimentos passados da modernidade e os movimentos emergentes da ultramodernidade: o pressuposto empiricista e o finalismo metodológico. O pressuposto empiricista é um conceito proposto para designar a atitude generalizada dos assistentes sociais de resistência à abstração teórica e à produção científica, apoiando-se na convicção de que uma «sabedoria da prática» é suficiente para garantir uma intervenção profissional de qualidade (Amaro, 2008; 2009). Esta é uma tendência presente desde os primórdios da profissão – embora, também, desde cedo tenha havido tentativas de a contrariar¹³⁶ – e que teima em resistir à passagem do tempo, podendo mesmo dizer-se que impregna a profissão. O pragmatismo que daqui resulta tem sido responsável, argumenta-se, por uma insistente dificuldade do Serviço Social em obter reconhecimento acadêmico como uma disciplina do âmbito das ciências sociais e humanas.

O finalismo metodológico remete para o processo através do qual os profissionais tendem a reduzir a sua prática interventiva ao seguimento dos passos de um percurso metodológico, que passa a ser entendido como uma receita para a resolução de problemas. Sendo certa a necessidade de método para o desenvolvimento de uma intervenção que passe do nível de uma mera boa vontade ou de atos caritativos, a elevação da estrutura metodológica da ação ao estatuto de finalidade da própria ação desvirtua as práticas tornando-as num tecnicismo burocrático. Com efeito, a crescente complexidade das situações colocadas ao Assistente Social, conjugada com a escassez de recursos disponíveis e redução do espectro de abrangência das políticas sociais, propicia condições para que os profissionais encontrem no método (já transformado em procedimento) uma «tábua de salvação» que lhes permite estabelecer uma salvaguarda à sua integridade profissional e um ponto de ancoragem para a intervenção. A rigidez do procedimento oferece, efetivamente, uma falsa sensação de segurança num contexto de intervenção cada vez mais indecifrável.

Se o pragmatismo empiricista fragiliza os níveis de reflexividade dos profissionais empurrando-os para uma disposição normativa em relação à sua prática profissional, são também as lógicas contemporâneas de focalização nos resultados,

¹³⁶ Vide Richmond, 1917.

de quantificação da avaliação da intervenção, de burocratização dos serviços e de aceleração dos processos de intervenção que se constituem como circunstâncias ideais de desenvolvimento do mencionado finalismo metodológico. Sob esta perspectiva, o cumprimento irrepreensível dos passos do método passa a ser a preocupação central do trabalho do Assistente Social. Coarta-se, assim, a capacidade dos profissionais de desenvolverem visões e propostas alternativas para a vida em sociedade, não questionando, aceitando e tomando como inevitáveis as realidades, tal como se apresentam.

A partir deste quadro analítico, importou perceber como se situa a «massa crítica» da profissão relativamente a uma reflexão produzida sobre o Serviço Social na sua relação com o mundo contemporâneo nas suas idiossincrasias. Desde logo, porém, se percebeu que a escassa produção nacional nesta área redundava, ou talvez seja resultado de, numa ausência de debate científico em Serviço Social sobre os fundamentos, a identidade, o quadro ético, o quadro teórico-conceitual e, entre outras, as especificidades da profissão. Sobre pôs-se, então, à partida, a uma análise sobre as implicações das transformações do mundo contemporâneo para o Serviço Social, a necessidade de perceber primeiro como se situam os assistentes sociais portugueses na forma de perspetivar este campo de conhecimento e ação.

Um dos aspetos que se salientou com muita evidência foi o da existência do que se entendeu designar de obscurantismo identitário. É generalizada entre os profissionais a ideia de um Serviço Social clássico, passadista, centrado no indivíduo e na sua circunstância individual e voltado para uma abordagem reguladora e adaptativa. Em contraponto, identifica-se uma abordagem mais alternativa de um Serviço Social vanguardista, preocupado com a mudança individual e societal e promotor da autodeterminação. Entre uma e outra visão do Serviço Social parece haver pouco esclarecimento sobre a sua inscrição na história da profissão, as correntes de pensamento que as atravessam e as implicações ontológicas e praxiológicas que acarretam. Por isso se entendeu que existe, de facto, um obscurantismo que se traduz num jargão profissional utilizado de forma generalizada pelos profissionais (mudança social, *empowerment*, Serviço Social alternativo, participação, etc.) com muito pouca consistência em termos de conteúdo; num diálogo pouco esclarecido entre as esferas científica e ideológica imanentes à profissão e numa parca existência de debate intelectual dentro da categoria profissional, o que resulta na existência de importantes «zonas de silêncio» no que se refere à constituição da matriz da profissão.

Esta circunstância considera-se que está na base do que parece ser um fraco sentimento de pertença dos assistentes sociais à classe profissional, de uma baixa

autoestima na profissão, que, por sua vez, se traduz tanto num hipercriticismo, como na ideia preconcebida de que os restantes atores têm uma má imagem dos assistentes sociais, como num sentimento de insegurança e desamparo profissional. A incipiente comunidade científica do Serviço Social não tem sido, efetivamente, capaz de produzir um referencial (ou um debate entre referenciais) para a profissão que, a um tempo, cumpra finalidades de agregação e de esclarecimento do que está em jogo na discussão dos fundamentos da profissão. Ainda assim, foi possível identificar duas representações que se apresentaram como ideais-tipo da profissão: a do técnico superior de Serviço Social, que ao enfatizar a vertente tecnicista parece confundir cientificidade e método com uma burocracia procedimentalista; e a do Assistente Social, que ao focalizar os aspetos relacionais, compreensivos e humanistas voltados para uma vontade de mudança pode resvalar para um militantismo ideológico, mais do que para uma atitude profissional.

Prende-se com a discussão das identidades profissionais a delimitação daquilo que são as suas especificidades e a sua área profissional. De forma não surpreendente, também neste domínio é difícil retirar dos discursos obtidos suficiente aprofundamento e fundamentação das ideias. Pode, no entanto, afirmar-se, com base nos dados recolhidos, que existem três grandes áreas de especificidade do desempenho profissional do Assistente Social: a área do desenvolvimento de um pensamento complexo, capaz de conjugar as dimensões individuais com as condicionantes estruturais a que estão associadas, num permanente vaivém entre uma análise e uma ação de nível macro, meso e micro; a área do acesso, que coloca o Assistente Social como um profissional que, por excelência, estabelece condições de acesso dos cidadãos aos direitos, aos recursos, à informação, ao mercado e ao consumo e, em última instância, aos outros (e nesta aceção o profissional do acesso passa a ser também o profissional do «ligamento» dos laços sociais); e, por fim, a área da relação, em que a conexão com o outro (indivíduo, família, grupo ou comunidade) é trabalhada, em si mesma, como instrumento para a intervenção.

Definindo, desta forma, o âmbito específico da sua atuação, os profissionais consideram que têm cinco funções profissionais fundamentais: relacionais, de acompanhamento, assistenciais, políticas e de reflexividade e técnico-operativas. Consideram que estas funções fazem alguma ponte entre o passado da profissão e as novas problemáticas e públicos que emergem para o futuro. Reconhece-se, porém, que as funções políticas e reflexivas não estão plenamente realizadas; que as funções assistenciais necessitam de ser assumidas de forma descomplexada como parte integrante do agir profissional; e que as funções relacionais

e de acompanhamento carecem de uma maior explicitação ao nível do como, quando, porquê e com que instrumentos fazer, o que remete também para uma consolidação do nível técnico-operativo.

Uma outra esfera da discussão dos fundamentos da profissão remete para a dimensão política, ética e das finalidades da profissão. Neste domínio, o discurso aparentemente consensual dos profissionais esconde uma diversidade latente de posicionamentos: constata-se a presença de uma visão da prática efetiva dos assistentes sociais com tendências cada vez mais tecnicistas e de um discurso sobre a prática que enfatiza a necessidade de desenvolver um movimento de resistência contra esse tecnicismo excessivo. No que respeita à questão da dimensão política da profissão, regista-se uma rejeição em absoluto da ideia de neutralidade na prática profissional e um entendimento de que o agir profissional é necessariamente um agir político. Apesar disto, continua a considerar-se que, por fatores pessoais, institucionais e culturais, existe uma fraca consciência política entre os profissionais do terreno. Os consensos desaparecem quando se confrontam visões de alguns profissionais que concebem a prática profissional como uma missão, que deve ser vivida com militância, e de outros que rejeitam veementemente essa possibilidade, entendendo-a como uma contaminação ideológica desprestigiadora para a profissão enquanto tal.

É possível, não obstante, identificar uma ideia-base de projeto do Serviço Social para a sociedade com capacidade de orientar as práticas profissionais. Apontam-se, a este nível, os referentes da justiça social, dos direitos humanos, da democracia, da cidadania, da equidade, da qualidade, da solidariedade e do bem-estar social. Esta base referencial emerge das entrevistas, quer os profissionais encarem ou não como importante para o Serviço Social a proposição de um projeto societário e remete para a conceção da prática profissional vinculada a três tipos de universo: um universo axiológico-político; um universo funcional e um universo interacional. Por outro lado, são assumidas como responsabilidades profissionais a capacidade de compreensão das problemáticas na sua complexidade, a responsabilidade de resolver os problemas colocados à profissão e a responsabilidade de divulgação e de denúncia das situações problemáticas e de injustiça social.

A outra face desta questão prende-se com o referencial ético em que o Serviço Social se move, as orientações que emana para a profissão e as finalidades que encerra. É hoje indiscutível a forte referenciação da prática do Assistente Social aos direitos humanos, contudo, esta ligação faz-se num contexto de intervenção que se situa entre o sujeito individualizado e a estrutura. Esta abordagem estrutural, e designadamente a inscrição do Serviço Social num

nível de conceptualização, operacionalização, execução e avaliação das políticas sociais, torna evidente uma igual ligação a um desígnio de justiça social. Os direitos humanos e a justiça social, não sendo opostos, apontam de facto para horizontes diferenciados: os primeiros perspetivam a dimensão individual ao passo que os segundos perspetivam a dimensão coletiva. Argumenta-se, nesta tese, que é na interseção entre estas duas direções que se desenvolve na plenitude o campo do Serviço Social, assumindo aqui um espaço privilegiado a intervenção de base territorial, como um meio-caminho entre o ator e a estrutura. Considera-se, assim, que na prática profissional trata-se de equacionar uma correlação de forças que fortaleça a posição do sujeito na estrutura, que contrarie desequilíbrios de poder e que tenha em conta os diferentes interesses em presença.

No que respeita às finalidades, mantém-se, uma vez mais, a diversidade e entrecruzamento de visões: por um lado, estão patentes as finalidades interpersonais que remetem para os processos de ajuda e reconstrução identitária com indivíduos e famílias; por outro, estabelecem-se finalidades sociais que apontam para a consecução de direitos e acesso aos recursos; por fim, colocam-se as finalidades políticas, que apontam para o Assistente Social como um agente de mudança societária em prol de um projeto defendido pela categoria profissional.

Num contexto civilizacional marcado pela instrumentalidade a que se aludiu, em que também ao desempenho do Assistente Social se exigem crescentemente resultados objetivos e rápidos, relações de pouca profundidade e o cumprimento escrupuloso de protocolos de intervenção que se traduzem numa burocratização do social, refletir sobre as dimensões política e ética da profissão, considerando-as como pontos nevrálgicos do seu fundamento, é uma questão extremamente sensível, a que pode mesmo ser atribuído um caráter de subversão, porque questiona e desenvolve uma perspetiva crítica sobre pretensas inevitabilidades do mundo contemporâneo.

Efetivamente, os profissionais reconhecem que se assiste no presente a uma complexificação das questões que se colocam ao Assistente Social. Desde logo, pela mutabilidade e interpenetrabilidade das problemáticas, mas também porque hoje o próprio profissional poderá vivenciar situações de vulnerabilidade muito semelhantes às dos destinatários da sua ação (instabilidade/intermitência laboral, dificuldade na gestão do orçamento doméstico, instabilidade das relações afetivas, desgaste e *stress* «social», sobreocupação do espaço habitacional, toxicodependência, etc.). Quebram-se, de facto, fronteiras que tornam as situações de mais difícil apreensão e resolução. Acresce, na opinião maioritária, as dificuldades advindas da tendência crescente de redução do escopo de

intervenção direta do Estado e do seu entendimento como garante da universalidade dos direitos.

Consequentemente, a análise dos profissionais sobre o mundo contemporâneo tende a encará-lo com sendo o contexto de emergência de uma «nova questão social» marcada por dois aspetos fundamentais: o enfraquecimento das estruturas de proteção social e as transformações da esfera do trabalho, que não corresponde já à expectativa de ser fonte quase exclusiva de integração social. A estes dois grandes pilares de mudança do mundo contemporâneo, alguns profissionais juntam ainda a questão ecológica e da sustentabilidade, como estando integrada numa preocupação de cidadania ativa e de formação de consciência social.

Neste quadro, aparece como uma alternativa com grande apetência o confinamento ao local, ao micro, à pequena escala – trata-se de um processo de focalização da intervenção, das políticas e da compreensão da realidade. Este tipo de raciocínio é, atualmente, muito caro às correntes pós-modernas, que encaram com muito pragmatismo a complexificação do real: se a realidade é demasiado complexa para que seja possível interpretá-la, então, abdica-se de um olhar de fundo e focaliza-se a atenção em pequenos recortes que permitam uma maior facilidade de apreensão. Sem escamotear a importância da análise e da ação em profundidade numa pequena parcela do real, considera-se que esta «atitude pós-moderna» contém armadilhas para o Serviço Social.

Para começar, as visões parcelares não permitem que o Assistente Social desenvolva um raciocínio de longa duração e de largo espectro, necessário à compreensão dos fenómenos, que cada vez mais têm um carácter global. A insistência unívoca neste tipo de visões pressupõe que se considera que o trabalho de reforço, de capacitação de desenvolvimento de competências ao nível local (que pode também ser individual) é, por si só, suficiente para resolver problemas que muitas vezes não têm uma causalidade apenas local; uma tal visão sofre, nesta medida, de um excesso de voluntarismo sobre as capacidades do local se sobrepôr ao global. A postura pós-moderna, nesta sua tendência localista, tende também para um relativismo que, ao rejeitar as grandes narrativas da modernidade, coloca tudo ao mesmo nível, não estabelecendo hierarquias de valores, a apologia de determinados projetos societários em detrimento de outros e vinculações para a profissão.

Um tal desapego que conta apenas com o aqui e o agora como referencial de reflexão e de ação/decisão, ao apresentar-se ao Serviço Social como uma alternativa promissora para o libertar do nó que o coloca entre um tecnicismo excessivo e uma complexidade ininteligível, considera-se que constitui um dos reais perigos contemporâneos de perda de fundamento para a profissão.

A síntese da análise realizada permite, nesta fase e de forma sumária, apontar o que ressalta como grandes questões emergentes do Serviço Social contemporâneo:

- Persistência da crise interna do Serviço Social como fator de negligência de uma análise das implicações da condição do mundo contemporâneo para a profissão

Apesar dos profissionais reconhecerem um certo nível de transformações no mundo contemporâneo que, necessariamente, colocam novas questões ao Serviço Social, há um conjunto de questionamentos e de incertezas que o corpo profissional tem sobre si mesmo que se sobrepõe ao equacionar das novas realidades na relação que têm com a profissão. O que se entendeu chamar como um «estado persistente de crise interna» no Serviço Social prende-se com uma dificuldade crónica dos assistentes sociais em se definirem em termos de identidade profissional, com as suas especificidades, os seus saberes e as suas formas de agir. Esta dificuldade, aliada a uma ideia de que tais questões estão em permanente reformatação desde o movimento de reconceptualização do Serviço Social, perpassa as diferentes gerações e os diferentes modelos de formação dos profissionais entrevistados.

Assim, é invariavelmente a este debate interno (sobre a necessidade de colmatar fragilidades ao nível da identidade, da cientificidade e da autoestima profissional) que se chega quando se instigou os profissionais a refletirem sobre o Serviço Social hoje. A maioria dos profissionais reconhece as mutações societárias mas não se reposiciona nem ao Serviço Social perante a sua existência. No fundo, as questões que os profissionais colocam hoje como desafios não são muito distintas do que era considerado como uma abordagem inovadora à intervenção ao tempo do movimento da reconceptualização, exponenciado com o período pós-revolucionário das décadas de setenta e oitenta do século XX, mesmo quando consideram que esta é uma época que definitivamente pertence ao passado. Isto significa que continua a insistir-se num discurso do abandono das práticas funcionalistas, reguladoras, assistencialistas e na adoção de uma perspetiva de intervenção comunitária na linha da promoção dos direitos e da justiça social. Mas o que mudou desde então? E como é que isso afeta a profissão?

- Grande ambiguidade e zonas de silêncio na profissão

Conclui-se, de facto, que há um profundo estado de incerteza e até de confusão, assumido mesmo por uma boa parte dos profissionais, que terá que ser debelado antes de se encetar qualquer outra discussão sobre os fundamentos ou a natureza da profissão. Foi-se tornando evidente, ao longo da realização deste estudo, que há um conjunto de ambivalências, ambiguidades, zonas de silêncio no discurso consensualizado dos assistentes sociais que importaria desmistificar

para que se pudesse passar a um nível mais profundo e consistente da análise da profissão.

Como se viu, ideias como as da participação, da mudança, do *empowerment*, da justiça, dos direitos, acolhem o apoio e concordância generalizados dos profissionais, mas na verdade há pouco esclarecimento sobre o significado de tal ideário e as implicações que tem para as diferentes formas de fazer o Serviço Social e, já agora, sobre que diferentes formas existem de fazer o Serviço Social. Acresce, aliás, que os próprios profissionais não se mostram demasiado confiantes sobre a possibilidade das suas práticas e das práticas de Serviço Social a que assistem estarem efetivamente a concorrer para este referencial. Assim, sob uma mesma capa discursiva parecem acomodar-se práticas que caminham em sentidos opostos: estruturais, subjetivistas, reguladoras, transformadoras, etc.

Denota-se, de facto, entre os profissionais entrevistados uma preocupação com a necessidade de fundamentação teórica da profissão. Contudo, a tendência sincrética do Serviço Social pode, de facto, degenerar numa lógica de constituição dos fundamentos da profissão como uma «manta de retalhos», a que se vão adicionando elementos sem que haja necessariamente uma relação de coerência entre eles. Defende-se a perspectiva de que esta é uma lógica que obscurece o quadro de referência da profissão e que contribui para um sentimento de angústia e de insegurança presentes na profissão.

- Tensão permanente entre real e ideal

Denota-se, nesta sequência, a existência de uma tensão permanente entre as práticas profissionais reais (apresentadas como acriticas, mecanicistas, reguladoras, tecnocráticas, etc.) e as práticas profissionais ideais (desejavelmente emancipadoras, críticas, políticas, transformadoras, etc.). O discurso sobre os fundamentos da profissão é sempre apresentado como um ideal da profissão que a realidade acaba por contrariar. Verifica-se, de facto, um hipercriticismo (também hiperautocriticismo) generalizado nos discursos recolhidos, não obstante ser possível distinguir uma diversidade nos pontos de vista recolhidos.

É muito curioso constatar esta situação quando se salienta que os profissionais entrevistados são os professores dos assistentes sociais, os seus chefes e coordenadores e os que, no terreno, servem de referencial para os demais. Quais serão, então, os pontos de rutura entre a massa crítica da profissão e aquilo que é integrado como prática corrente?

- Visão voluntarista sobre o objeto da profissão nas sociedades atuais

Nesta deslocação do objeto do Serviço Social entre o sujeito e a estrutura, encontraram-se visões mais encostadas a um ou a outro polo e algumas que colocam o objeto na relação entre os dois. No entanto, pensa-se merecer

reflexão a ideia expressa por muitos profissionais, sobretudo oriundos da prática interventiva, de que existe um certo automatismo natural que leva a que, não só uma mudança na estrutura implique uma mudança individual e vice-versa, mas também que há uma coincidência sobre os sentidos dessa mudança, ou seja, se a estrutura melhora o indivíduo melhora.

Esta lógica, claramente devedora da abordagem sistêmica, parece ser demasiado voluntarista ao não problematizar a necessidade da ação profissional em ambos os níveis em simultâneo e ao não ser suficientemente reflexiva para equacionar as possibilidades de existência no quotidiano de melhorias estruturais à custa da pioria das condições individuais e vice-versa. Considera-se que é disso que se trata quando se adotaram conceitos como o da corrosão do caráter (a melhoria da eficiência do sistema económico implica uma forte violência nos estilos de vida individuais) ou o da desafiliação social (o projeto individual prossegue em detrimento da estrutura).

- Irresistibilidade do discurso pós-moderno

A tentativa de ultrapassar as ambiguidades no discurso produzido de dentro da profissão, por um lado, e a dificuldade de apreender, interpretar, agir, sobre a complexidade do real levam alguns profissionais a desenvolver uma tendência, que se designou de pós-moderna, de recusa da existência de categorias coletivas de construção simbólica da profissão. Assim, segue um discurso de que não é possível falar de identidade, nem de projeto, nem de valores profissionais, uma vez que a profissão é atravessada por uma pluralidade de perspetivas que indicam que estas serão questões do foro individual de cada Assistente Social. Ou seja, cada profissional terá a sua identidade profissional, o seu projeto ou os seus valores.

Não se fazendo a apologia de visões monolíticas da profissão, considera-se que não se deverá abdicar do esforço de encontrar categorias coletivas de análise que permitam identificar esta profissão (ou outras) como um conjunto, relativamente fechado, com alguns traços comuns e no qual se identifica um determinado número de correntes de pensamento. A rarefação destas categorias julga-se ser condutora da rarefação do próprio corpo profissional.

A recolha inédita que se realizou de um discurso sobre a profissão por parte de um grupo, qualitativamente, muito significativo de assistentes sociais – talvez o mais influente dentro da profissão – acarreta uma responsabilidade adicional às exclusivas finalidades de investigação. Considera-se, efetivamente, que um tal privilégio obriga a que, a partir da interpretação das palavras recolhidas, se consiga estabelecer uma proposta de agenda para o Serviço Social português no século XXI, em jeito de identificação das urgências da profissão no mundo contemporâneo:

1.^a urgência – aprofundamento do debate interno em torno da profissão e em torno da posição da profissão no mundo

A existência, de facto, de uma comunidade científica pujante no Serviço Social aparece como um fator crucial, não só para a afirmação da profissão, mas também para o efetivo esclarecimento e confronto das diferentes perspectivas sobre a profissão e sobre o lugar e papel da profissão no mundo contemporâneo. A existência de uma dinâmica a este nível, acredita-se, que irá estimular o desenvolvimento de uma «intelectualidade» do Serviço Social e da produção científica na área, o que, por sua vez, propicia questões nos profissionais sobre os seus saberes, os seus fazeres e o seu posicionamento profissional.

Trata-se, no fundo, de cumprir na plenitude o projeto de academização do Serviço Social português. É preciso debater a profissão, é preciso ter produção científica neste domínio e é preciso criar referências intelectuais dentro da área. Este desiderato resultará num fortalecimento da identidade profissional e num aclaramento das diferentes correntes do Serviço Social e das suas implicações na prática.

2.^a urgência – desenvolvimento de uma maior consistência científica

Em estreita articulação com a anterior, defende-se a ideia de que é urgente que definitivamente os assistentes sociais não se assumam apenas com um fazer, mas também com uma reflexividade sobre a ação. A rejeição veemente do pressuposto empiricista afigura-se como fundamental para a consolidação de um quadro de referências próprio ao Serviço Social e para a sua inscrição, sem hesitações, no âmbito das ciências sociais como mais uma disciplina do conhecimento. Por outro lado, mais uma vez aparecem aqui propósitos de clarificação dos conceitos utilizados e das ideias defendidas pelos profissionais.

3.^a urgência – fortalecimento da assertividade profissional

Nos contextos societários em geral, e no contexto português em particular, verifica-se que o Assistente Social tem uma imagem pública enfraquecida, tem dificuldade em fazer-se ouvir pelos outros agentes e em participar nos níveis de maior abstração (quer no que se refere à conceção de políticas, quer no que se refere à constituição de uma base teórica de conhecimentos). A esta situação junta-se a baixa autoestima profissional generalizada entre os assistentes sociais e uma tendência para uma subalternização relativamente a outros grupos profissionais. Considera-se que estas circunstâncias resultam em larga medida de uma profunda insegurança que os profissionais têm relativamente à sua identidade, à sua especificidade e aos seus saberes.

Aparece, então, como tarefa urgente para o Serviço Social a recusa de uma tal insegurança e o desenvolvimento de uma assertividade profissional que coloque

o Assistente Social em pé de igualdade no jogo de correlação de forças com outros profissionais. Neste propósito, a criação da ordem poderá contribuir para o aumento da sensação de reconhecimento e para fornecer um «porto de abrigo» securitário para os profissionais. Esta entidade reguladora da profissão poderá também objetivar os parâmetros a partir dos quais uma intervenção em Serviço Social pode ser desenvolvida, ajudando os assistentes sociais a posicionarem-se com uma maior segurança.

4.^a urgência – resistência às tendências ultramodernas e pós-modernas

No mundo contemporâneo urge que o Serviço Social encontre uma alternativa que lhe permita sair do jogo entre as tendências ultramodernas da quantificação, do procedimento e do tecnicismo, e as tendências pós-modernas que, em última instância, o conduzem a um niilismo cético relativista capaz de se centrar apenas num subjetivismo individual. Se o tecido institucional parece estar a ser fortemente atraído pela ultramodernidade, a reflexão dos profissionais parece invariavelmente conduzi-los para o pós-modernismo. É preciso contrariar o finalismo metodológico, mas também o excesso de relativismo.

Sob a complexidade na apreensão e interpretação da realidade e no posicionamento do Serviço Social perante as situações problemáticas, considera-se urgente que a profissão seja capaz de fornecer pontos de ancoragem substantivos para os seus profissionais. Entende-se que estes pontos de ancoragem sejam mais do que instrumentos para a intervenção e a focalização no caso. Defende-se uma recusa perentória da troca do processo pelo resultado e da imposição do curto prazo quando, pela crescente complexidade das situações e pela crescente fragmentação da realidade, se requer que o Assistente Social seja o ponto de ligação do indivíduo à sociedade, o que necessariamente implica percursos de longa duração, que não podem seguir a tendência aceleracionista do mundo contemporâneo.

Em alternativa, é urgente descortinar novas formas de fazer e de pensar o fazer que, porventura, valorizem a dimensão estético-expressiva e ético-política da profissão.

5.^a urgência – convivência tranquila com o caráter camaleónico da profissão

A complexidade do agir profissional do Assistente Social, a sua mutabilidade em termos de níveis de intervenção, de campos problemáticos, destinatários, deve deixar de ser, como parece que tem sido até agora, motivo de angústia entre os profissionais. A profissão de Assistente Social deverá ser assumidamente encarada como uma atividade complexa que, em acréscimo, pela ligação matricial que tem ao contexto social em que se insere, está em permanente revisão e atualização. Pode ser, por isso, entendida como uma profissão camaleónica, como, aliás, foi referido pelos profissionais entrevistados.

Esta complexidade estende-se aos propósitos da intervenção: operar relações com o intento de lhes dar um sentido positivo que contribua para o bem-estar, para a integração, para a felicidade individual e geral, cumprindo os desígnios das ideias de direitos humanos e da justiça social, consiste numa área especializada de intervenção profissional altamente sofisticada. É urgente que este *expertise* necessário ao desempenho profissional seja reconhecido intrinseca e extrinsecamente ao Serviço Social, de forma a ser vivido com tranquilidade pelos profissionais e não, como parece ser neste momento o caso, como fonte de ansiedade e frustração.

6.ª urgência – rutura com o ciclo do «eterno retorno»

Por fim, considera-se urgente quebrar com o que parece ser um discurso cíclico no Serviço Social, percebendo as razões desse «eterno retorno» e avançando para outros patamares de reflexão e consolidação profissionais. Insere-se aqui o que se designou como paradoxo da conceção anacrónica de novas práticas, que entende como novidade questões já há muito presentes na profissão.

Pelo menos desde os anos sessenta do século XX, há um insistente discurso da necessidade de rutura com práticas funcionalistas, adaptativas, assistencialistas, reguladoras e sua substituição por um “paradigma alternativo”, compreensivo, emancipador e transformador. Ainda que com alguma renovação de conceitos, o essencial deste discurso mantém-se atualmente no Serviço Social e foi sendo sistematicamente reproduzido ao longo das décadas anteriores.

Fica, assim, por esclarecer qual o destino das práticas funcionalistas que há cinquenta anos estão a ser recusadas, como se nunca tivesse havido uma recusa anterior. Se persistem, seria necessário perceber porquê. Por outro lado, fica pouco claro o que é então o alternativo e se em algum momento se concretizou e com que resultados. Seria importante esclarecer se a referência ao alternativo hoje se faz em relação ao que era considerado alternativo há vinte, trinta ou quarenta anos atrás ou se se está permanentemente a aludir à mesma abordagem alternativa, o que a tornaria na realidade muito pouco alternativa para a atualidade.

Considera-se, por fim, que o que pode ser verdadeiramente alternativo num Serviço Social voltado para o futuro é não ter a veleidade de criar ruturas radicais com o seu passado e a sua herança, assumindo a coragem de manter uma utopia enraizada no real numa era que, se não é distópica, será pelo menos antiutópica. Em suma, considera-se que há um movimento, uma ação acelerada no mundo contemporâneo que prossegue em nome de si mesma e da sua autorrealização: não tem relação com uma ideia de bem e de mal e não está

vinculada a qualquer projeto de bem-estar para a humanidade. Entende-se esta circunstância como um problema para o mundo, para a humanidade e, também, para o Serviço Social. Para este último, sobretudo, se e quando passa a integrar esta engrenagem, funcionando com o propósito da sua autorrealização cada vez mais eficiente e do não questionamento profundo da realidade. Daqui decorre a importância de se analisarem, refletirem e discutirem os fundamentos da profissão, sempre...

Notas metodológicas

A validade dos processos científicos em todo o campo da ciência, mas com maior evidência na esfera das ciências sociais e humanas, depende da explicitação, por parte do investigador, dos pressupostos ontológicos e epistemológicos que os sustentam, do referencial conceitual que os enquadra, da estratégia de recolha de dados proposta e do modelo construído para a análise do campo empírico privilegiado. É o estabelecimento destas balizas que permite a discussão da cientificidade, rigor e fidedignidade dos resultados apresentados por uma dada investigação.

Não se tratando aqui de realizar uma descrição detalhada dos níveis de definição mencionados,¹³⁷ é de todo pertinente dar conta dos critérios e opções que pautaram o desenvolvimento da investigação apresentada. Tal é o propósito destas notas metodológicas, ao longo das quais se irão situar os parâmetros da pesquisa realizada a partir do lugar do Serviço Social, apresentando, nessa sequência, os traços gerais que orientam a presente investigação.

A presente pesquisa pretendeu discutir o lugar do Serviço Social na sociedade e os problemas com que contemporaneamente se defronta, ensaiando formas de dar sentido às práticas e de produzir novos saberes. Um tal propósito, partindo de uma disciplina que faz a apologia da interligação entre a teoria e a prática, não se poderia concretizar de fora da profissão, como se de um olhar externo e mais elevado se tratasse. Assim, considerou-se que a abordagem mais pertinente para este tipo de pesquisa seria uma abordagem que privilegiasse o diálogo conjunto e de construção cooperativa entre o investigador e os próprios sujeitos empíricos do estudo. Entendeu-se, neste sentido, que a estratégia de investigação mais adequada seria a estratégia abductiva.

A estratégia de investigação abductiva, tal como a define Norman Blaikie (2000), é exclusiva das ciências sociais e enquadra-se nas chamadas abordagens interpretativistas, herdeiras de correntes como a hermenêutica, o construtivismo, o interacionismo simbólico e a fenomenologia. Neste âmbito, o foco da análise centra-se nos sentidos e interpretações que os sujeitos dão às realidades, privilegiando uma análise das visões interiores captadas; trata-se, então, de compreender o mundo social produzido pelos sujeitos e que é reproduzido pelas suas atividades quotidianas, criando intersubjetividades comuns a grupos particulares da

¹³⁷ Para uma informação mais detalhada *vide* Amaro, 2009.

sociedade. Das diferentes vertentes que esta estratégia pode assumir, privilegia-se aqui aquela que considera que os dados recolhidos junto dos sujeitos empíricos devem ser explorados com base em chaves teóricas que permitam a produção de interpretação científica.¹³⁸

Entende-se, na linha do que propõem Lessard-Hérbert *et al.* (2005 [1990]) e Guerra (2006), que o trabalho de campo se constituiu como interface de um raciocínio mais dedutivo e de um raciocínio mais indutivo, na busca de teorização das significações emergentes. É esta tentativa de estabelecer um círculo contínuo de alimentação recíproca entre as esferas empírica e teórica da investigação que remete para uma estratégia de investigação abductiva, em que o investigador se coloca fundamentalmente como um parceiro reflexivo dos atores envolvidos no terreno de investigação e em que nem a teoria nem a empiria se assumem como o motor da pesquisa, sendo que a dinâmica para o seu avanço resulta da própria relação intricada entre estes dois polos. Assim, privilegiou-se um trabalho de campo intensivo de cariz qualitativo.¹³⁹

A preocupação central da presente investigação foi a de trazer à discussão as racionalidades e a produção de sentidos existente no Serviço Social sobre si mesmo, enquanto profissão, e sobre o seu lugar nas sociedades contemporâneas, com o objetivo de compreender como é que a profissão está a encarar e a responder aos desafios advindos das profundas mutações que se verificam no tecido social, palco privilegiado da sua intervenção profissional. Trata-se de uma pesquisa que, segundo a tipificação proposta por Isabel Guerra (2006: 31, com base em Demazière e Dubar), se enquadra numa postura analítica e de reconstrução de sentido cujo foco de análise “incide sobre o sentido da ação e

¹³⁸ A este nível, Blaikie aponta outras duas tendências: 1) a descrição do quotidiano é tudo o que importa e é possível para a compreensão do mundo social; e 2) a explanação do mundo social é feita a partir de ideais-tipo construídos a partir da própria observação do quotidiano (2000: 119).

¹³⁹ Esta postura epistemológica pode, também, ser identificada com o conceito de teoria enraizada (*grounded theory*), inicialmente proposto por Glaser e Strauss (in Flick, 2005 [2002]). Nesta perspetiva, é fundamental a ideia de circularidade entre as diferentes etapas da pesquisa, bem como o facto dos grandes enquadramentos teóricos iniciais servirem mais para ilustrar a pertinência do tema em estudo do que para explicá-lo e avançar com hipóteses para testagem. Toda a pesquisa está fortemente orientada para a interpretação dos dados e passa por etapas como a amostragem teórica, a codificação teórica e a escrita de teoria (Flick, 2005 [2002]: 41-46). Por seu turno, Fernando Rey faz referência a um movimento de vaivém entre a construção, a reconstrução intelectual e a experiência, que é mais complexo que um processo de dedução e/ou indução e que é expressão própria de um princípio epistemológico construtivo-interpretativo na pesquisa (2005: 123).

as diferentes racionalidades dos atores e [em] que o desafio é ‘tornar objetiva a subjetividade’” (2006: 31).

Considerou-se, assim, que antes de mais seria interessante analisar o discurso que a profissão produz sobre si mesma e sobre a sociedade em que se insere. A narrativa no processo de recolha de dados foi, pois, utilizada, não tanto como fonte de explicação causal da realidade, mas como forma de encontrar e interpretar relacionamentos entre variáveis – visou-se a compreensão do real, mais do que a sua explicação. Neste caminho, a tentativa foi a de conceptualizar o real, quer fazendo emergir dele os seus constructos, quer pondo-o em diálogo com chaves de interpretação teórica. Aplicam-se com propriedade neste desiderato os ensinamentos de José Machado Pais quando, sobre a sociologia da vida quotidiana, refere que “uma das preocupações (...) deve ser a de procurar contínuos nos descontínuos que percorre, no acidente das coisas que acaricia, uma espécie de balanço entre esse trotar ou ato de acariciar o real, com a inevitável crispação que implica todo o ato de conceptualizar. As conceptualizações do social são sempre rangentes, pelo que acabam sempre por constituir uma crispação desse mesmo real. Atenuada, contudo, por esse constante acariciar do social que as metodologias qualitativas proporcionam (...) no seu vadiar sociológico” (2002: 36).

Pretendeu-se, efetivamente, a partir de uma leitura analítica de base teórica sobre as sociedades hodiernas, desenvolver esse «vadiar» pelas narrativas de certos assistentes sociais na busca de sentidos, lógicas, significados e relações, que não se subordinassem às limitações de um quadro teórico inicial, mas que em cooperação com este conseguissem estabelecer novas interpretações sobre o que é e como se encara a profissão hoje. Estabeleceu-se um jogo entre um “investigador viajante” e um “investigador mineiro”¹⁴⁰ (Kvale, 1996: 3-5) que, simultaneamente, se abre à descoberta de novas paisagens sociais e aprofunda os sentidos de cada detalhe do terreno de investigação delimitado.

Assim, e utilizando uma terminologia proposta por Fernando Rey (2005), deu-se ênfase ao estudo da subjetividade, procurando encontrar nela «zonas de sentido» que permitissem criar um campo de inteligibilidade da realidade em estudo, com vista ao seu aprofundamento, questionamento e descoberta de novas zonas de sentido que autorizassem a produção de interpretações teóricas cada vez mais alargadas. A entrevista aparece, então, como o instrumento de recolha empírica central nesta pesquisa, sendo entendida como uma “forma diferenciada de expressão das pessoas e que adquire sentido subjetivo no

¹⁴⁰ No original, *traveler* e *miner*.

contexto social da pesquisa, representa uma via legítima para estimular a reflexão e a construção do sujeito a partir de perspectivas diversas que podem facilitar uma informação mais complexa e comprometida com o que estudamos” (Rey, 2005: 42)

No processo investigativo proposto o pesquisador assumiu um papel irremediavelmente ativo e intelectualmente responsável na construção de chaves de interpretação teórica do fenómeno analisado. Este produto final da pesquisa resultou do permanente desafio colocado pela teoria à empiria e vice-versa, pois “o processo de construção da informação é regido por um modelo que representa uma síntese teórica em processo permanente a ser desenvolvida pelo pesquisador em sua trajetória pelo momento empírico. Tal síntese teórica está envolvida sempre com representações teóricas, valores e intuições do pesquisador, mas também está aberta ao momento empírico de seu trabalho, assim como às novas ideias que aparecem nesse momento, algumas das quais podem ser totalmente inéditas” (Rey, 2005: 116). O presente trabalho não obedeceu, portanto, a uma clara divisão entre uma «secção de ideias» e uma «secção de factos» sobre o assunto em apreço.

Analisar fenómenos e processos que tomam forma no momento presente é sempre uma tarefa complexa e que envolve sérias dificuldades de operacionalização. Esta dificuldade é acrescida pelo facto de se pretender refletir sobre a forma como a profissão se perspetiva a si mesma perante uma sociedade em profunda reconfiguração. Como tem vindo, aliás, a ser cada vez mais reconhecido, a aceleração da mudança social acarreta uma crescente dificuldade de adequação de modelos de investigação mais tradicionais, rígidos e apriorísticos às realidades empíricas, pelo que a ciência social se tem visto confrontada com a necessidade de desenvolver as suas capacidades de raciocínio indutivo em conjugação com os quadros teóricos em permanente (re)construção (Flick, 2005 [2002]: 2).

Considerou-se que a recolha de dados que respondam às perguntas de investigação colocadas poderia fazer-se junto de Assistentes Sociais reflexivos cujo desempenho indicasse que são protagonistas destacados na formação da identidade profissional e no desenvolvimento de pensamento sobre a profissão. De alguma forma, se poderia dizer que a intenção foi a de fazer uma recolha junto da «massa crítica» da profissão. Julga-se que são estes profissionais que detêm parte fundamental do património simbólico de construção da identidade e projeto da profissão e que são responsáveis pela reprodução, a longo prazo, de práticas e formas de pensar no seio da profissão.

Para a consecução dos objetivos de investigação propostos, e em consonância com os pressupostos epistemológicos assumidos, elegeu-se a entrevista semidiretiva

como instrumento privilegiado na recolha de dados. Seguindo o elenco apresentado por Daniel Bertaux (*in* Guerra, *op. cit.*: 33-34), pode dizer-se que a entrevista cumpriu uma função fundamentalmente analítica, ou seja, foi utilizada para a recolha de dados que permitissem construir uma teoria interpretativa geral, independente do contexto particular em que se realizou.¹⁴¹ Para tal, é importante ter em conta critérios de diversidade e saturação na constituição da amostra, bem como de tipologias de interlocutores. Neste âmbito, a construção da amostra obedeceu mais a uma preocupação de representatividade social do que de representatividade estatística.

Dado que os sujeitos empíricos entrevistados foram selecionados de acordo com a expectativa que se tinha sobre a sua capacidade de gerarem novas ideias para a elaboração de teorias, pode dizer-se que estamos perante um processo de amostragem teórica (Flick, 2005 [2002]: 66-69). Seguiu-se uma lógica de escolha dos «casos pertinentes» para o fenómeno em estudo, zelando para que, na medida do possível, se cumprissem critérios de diversidade na definição das características relevantes e de saturação da informação recolhida.

Tendo em conta o objeto de estudo proposto e que o enfoque da análise se situa no olhar da profissão sobre si mesma, considerou-se que o que fazia sentido era entrevistar apenas assistentes sociais, constituindo desta forma um grupo homogéneo para interlocução. A amostra foi constituída por trinta assistentes sociais com as mais diversas pertenças em termos de área de intervenção, mas com um desempenho relevante em, pelo menos, uma das seguintes esferas: 1) produção científica/formação académica de assistentes sociais (PC); 2) poder ou influência de decisão política (DP); 3) prática interventiva reflexiva (IR). É de clarificar que por «prática interventiva reflexiva» se entende o trabalho realizado por assistentes sociais que, estando a desenvolver atividade profissional no terreno institucional, se mantêm atualizados e em formação, produzem reflexão a partir da prática e problematizam as realidades profissionais. Resta acrescentar que, pese embora a maior parte dos assistentes sociais entrevistados desenvolverem atividade profissional na área da Grande Lisboa, foram incluídos dois assistentes sociais de Coimbra, dois do Porto e dois da região do Alentejo.¹⁴²

No que respeita à saturação, considera-se que foi um requisito cumprido em cada um dos subgrupos e na amostra em geral e que, por vezes, foi atingido antes que a realização das entrevistas terminasse. Isto significa que, em alguns casos,

¹⁴¹ Segundo o autor, as entrevistas podem cumprir mais duas outras funções: a função exploratória e a função expressiva (Bertaux *in* Guerra, 2006: 33-34).

¹⁴² As entrevistas foram realizadas entre maio de 2007 e janeiro de 2008.

verificou-se uma saturação do material antes que todos os «casos pertinentes» tivessem sido entrevistados. Nessas situações optou-se por realizar, ainda assim, as entrevistas. Não obstante a percepção de repetições e constâncias entre as entrevistas, vale a pena referir que, dada a complexidade e vastidão do objeto de estudo, parece ser demasiado arriscado falar de saturação absoluta dos dados, uma vez que cada discurso se assumiu no singular, com particularidades próprias e características de novidade e originalidade trazidas pelo próprio potencial reflexivo de cada um dos interlocutores.

A técnica de análise dos dados foi a da análise de conteúdo, entendida como contendo uma dupla dimensão: descritiva, na medida em que relata o que foi recolhido, e interpretativa, uma vez que confronta com o quadro teórico e visa a produção de novos conhecimentos sobre o objeto. Em visões mais estritas (Flick, 2005 [2002]), apenas se considera análise de conteúdo a técnica que permite analisar grandes quantidades de dados qualitativos, reduzindo-os e quantificando-os, e decalcando, exclusivamente, do quadro inicial de interpretação teórica as categorias de análise a privilegiar. Sob uma tal perspetiva, seria mais rigoroso designar a análise de dados efetuada de codificação teórica, na medida em que se “parte dos dados para conduzir à elaboração de teorias, através de um processo de abstração” e se percorre um caminho que vai desde a codificação aberta até à seletiva, passando pela codificação axial (Flick, 2005 [2002]: 180).

Ao longo de toda a pesquisa convocou-se, ainda e sempre que se considerou pertinente, a análise de dados estatísticos e documentais, utilizados, neste caso, como fontes secundárias da investigação.

Quadro 5 – Caracterização Geral dos Entrevistados

Entrevistado	Sexo	Ano de formação	Escola de formação	Qualificação académica	Área profissional / Setor Atividade	Ligação à formação de AS (docência/orientação de estágios)
Produção de Conhecimento						
PC1	Feminino	1985	ISSS Porto	Mestrado e Doutoramento em Serviço Social Pós-Graduação em Gestão Equipamentos Sociais	Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência na área do Serviço Social desde início de 2000
PC2	Feminino	Finais anos 70	ISSS Lisboa	Mestrado (meados anos 90) e Doutoramento em Serviço Social	Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência na área do Serviço Social desde meados dos anos 90
PC3	Feminino	1968	ISSS Lisboa	Mestrado (1992) e Doutoramento (2001) em Serviço Social Em 2007 encontrava-se a frequentar o Pós-Doutoramento em Sociologia	Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência ao nível da licenciatura desde 1974 e mestrado e doutoramento e orientação de estágios na área do Serviço Social (esta orientação sucedeu-se quer como técnica até 1974, quer como docente a partir desta data) – tendo passado por diferentes instituições de ensino
PC4	Masculino	1974	ISSS Lisboa	Licenciado em Serviço Social	Educação de Adultos Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência na área do Serviço Social desde 1974
PC5	Feminino	1987	ISSS Lisboa	Mestrado (1995) e Doutoramento (2001) em Serviço Social	Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência na área do Serviço Social, a orientar estágios, desde 1990
PC6	Masculino	1976	ISSS Lisboa	Mestrado (1992) e Doutoramento em Serviço Social (2001)	Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência na área do Serviço Social, desde o início da carreira
PC7	Feminino	1977	ISSS Coimbra	Pós-Graduação em Serviço Social (parte curricular mestrado) Doutoramento em Serviço Social	Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência na área do Serviço Social, desde o início da carreira
PC8	Feminino	1976	ISSS Coimbra	Mestrado em Psicologia Pedagógica e Doutoramento em Serviço Social (2000)	Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência ao nível da licenciatura desde o início da carreira e orientação de estágios na área do Serviço Social
PC9	Feminino	1967	ISSS Lisboa	Mestrado e Doutoramento em Serviço Social	Ensino Superior / Estabelecimento Ensino	Docência ao nível da licenciatura desde 1974 e orientação de estágios na área do Serviço Social
Intervenção Reflexiva						
IR1	Feminino	1972	ISSS Lisboa	Licenciatura A frequentar Mestrado em Serviço Social	Ação Social / 3.º Setor	Docência na área do Serviço Social desde meados dos anos 90 Experiência como orientadora de estágios enquanto técnica
IR2	Feminino	1991	ISSS Lisboa	Mestrado em Serviço Social (2004) A frequentar Doutoramento em Serviço Social	Recursos Humanos / Administração Local	
IR3	Feminino	1971	Angola	Mestrado em Serviço Social (1995) A frequentar Doutoramento em Serviço Social	Saúde / Administração Central	Docência na área do Serviço Social desde 1971, embora já não esteja a exercer

Entrevistado	Sexo	Ano de formação	Escola de formação	Qualificação académica	Área profissional / Setor Atividade	Ligação à formação de AS (docência/orientação de estágios)
IR4	Feminino	1978	ISSS Lisboa	Mestrado em Serviço Social A frequentar Doutoramento em Serviço Social	Desenvolvimento Social Local / Administração Local	Docência na área do Serviço Social desde finais dos anos 90 / início de 2000
IR5	Feminino	1998	ISSS Lisboa	Licenciatura	Ação social / 3.º setor	
IR6	Feminino	1974	Angola	Licenciatura Pós-graduação em Serviço Social (parte curricular mestrado)	Saúde - Tóxico-dependência / Administração Central	Docência na área do Serviço Social desde 1982, na área dos estágios e supervisão
IR7	Feminino	1978	ISSS Lisboa	Mestrado em Serviço Social (1998) A frequentar Doutoramento em Serviço Social	Desenvolvimento Social Local / Administração Local	Docência na área do Serviço Social desde 1994
IR8	Feminino	2001	ISSS Lisboa	Licenciatura A frequentar Mestrado em Serviço Social desde 2005 Pós-Graduação na área das crianças e jovens	Crianças e jovens / IPSS	Docência na área do Serviço Social desde 2004
IR9	Feminino	1995	ISSS Coimbra	Licenciatura	Ação Social / Serviço Local Administração Central	
IR10	Feminino	1986	ISSS Lisboa	Licenciatura Pós-graduação em Ciências da Educação (2005) e outra em Administração Social (1994) A frequentar Doutoramento em Ciências da Educação (desde 2006)	Educação / Administração Local	Docência na área do Serviço Social de 1996 a 2005
IR11	Feminino	1991	ISSS Lisboa	Licenciatura Pós-Graduação em Serviço Social - Saúde	Saúde / Administração Central	Experiência de um ano (1991) e um trimestre (1995) como docente na área dos estágios
Decisão Política						
DP1	Feminino	1994	ISSS Lisboa	Licenciatura Pós-Graduação em Serviço Social (2004 - parte curricular mestrado)	Atividade Política / Administração Central	Docência na área do Serviço Social desde 1997, na área dos estágios e teóricas
DP2	Feminino	1971	ISSS Coimbra	Licenciatura	Atividade Política / Administração Central	
DP3	Feminino	1969	ISSS Porto	Licenciatura em Serviço Social e em Sociologia Doutoramento em Serviço Social	Ação Social / Administração Central	Docência no curso de Serviço Social desde 1976
DP4	Masculino	1979	ISSS Lisboa	Licenciatura Pós-Graduação em Gestão de Projetos	Ação Social / Administração Central	Colaboração esporádica como docente no curso de Serviço Social
DP5	Feminino	1969	ISSS Lisboa	Licenciatura	Educação / 3.º Setor	Colaboração esporádica como docente em cursos de mestrado e pós-graduações
DP6	Masculino	1981	ISSS Lisboa	Licenciatura	Justiça / Serviço Local Administração Central	
DP7	Feminino	1973	ISSS Lisboa	Licenciatura em Serviço Social e em Filosofia A frequentar Doutoramento em Serviço Social	Género - Igualdade de Oportunidades / Administração Central	Docência na área do Serviço Social desde os anos 80

Entrevistado	Sexo	Ano de formação	Escola de formação	Qualificação académica	Área profissional / Setor Atividade	Ligação à formação de AS (docência/orientação de estágios)
DP8	Feminino	1981	ISSS Lisboa	Licenciatura em Serviço Social e em Sociologia Mestrado em Sociologia A frequentar Doutoramento em Sociologia	Género - Igualdade de Oportunidades / Administração Central	Docência na área do serviço na área da investigação, estágios e teóricas Colabora como docente em pós-graduações e mestrados
DP9	Feminino	1975	Angola	Licenciatura	Ação Social / Serviço Distrital Administração Central	
DP10	Feminino	1967	ISSS Lisboa	Licenciatura em Serviço Social e em Sociologia	Ação Social / 3.º Setor	

Fonte: A partir das entrevistas recolhidas, 2007-08.

Bibliografia

AAVV (1986 [1967]), "Documento de Araxá - teorização do Serviço Social" in CBCISS, *Teorização do Serviço Social*, Livraria Agir, Rio de Janeiro, pp. 11-45.

Aballéa, François (2003 [2000]), "Que futuro para as profissões sociais instaladas?" in Jean-Noel Chopart, *Os Novos Desafios do Trabalho Social – Dinâmicas de um campo profissional*, Porto Editora, Porto, pp. 107-119.

Abbagnano, Nicola (1990 [1987]), *Nomes e Temas da Filosofia Contemporânea*, Dom Quixote, Lisboa.

Adams, Robert; Lena Dominelli, e Malcolm Payne (ed.) (1998), *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, MacMillan Press, Londres.

Adams, Robert, Lena Dominelli, e Malcolm Payne (ed.) (2005), *Social Work Futures: crossing boundaries, transforming practice*, MacMillan Press, Londres.

Adams, Robert, Lena Dominelli, e Malcolm Payne (2005), "Transformational Social Work" in Robert Adams, Lena Dominelli, e Malcolm Payne (ed.), *Social Work Futures: crossing boundaries, transforming practice*, MacMillan Press, Londres, pp. 1-17.

Almeida, Helena Neves (s/d), *Elogio da Prática como Fonte de Teoria*, CPIHTS, texto poliópiado.

Almeida, Helena Neves (2001), *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale. Les Modèles de Médiation dans le Quotidien Professionnel des Assistants Sociaux*, Fundação Bissaya-Barreto/Instituto Superior Bissaya-Barreto, Coimbra.

Almeida, Helena Neves (2002), "Mediação, um conceito e uma prática identitária do Serviço Social" in B. Alfredo Henriquez, e Maria André Farinha (org.s), *Serviço Social: Unidade na diversidade*, APSS, Lisboa, pp. 75-93.

Alonso, Luis Enrique, e Lourdes Pérez Ortiz (1996), *Trabajo para Todos? Um debate necesario*, Ediciones Encuentro, Madrid.

Amaro, Maria Inês (2005), *Contextos de Instabilidade no Mundo Globalizado: tecnologia, trabalho e laço social*, dissertação de mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação, ISCTE, Lisboa, texto policopiado.

Amaro, Maria Inês (2008), "Os campos paradigmáticos do Serviço Social: propostas para uma categorização das teorias em presença" in *Revista Locus Soci@l*, n.º 1, CESSS.

Amaro, Maria Inês (2009), *Urgências e Emergências do Serviço Social Contemporâneo: contributos para a discussão dos fundamentos da profissão*, tese de doutoramento em Serviço Social, UCP, Lisboa, texto policopiado.

Amaro, Maria Inês (2010), "Identidades, incertezas e tarefas do Serviço Social contemporâneo" in *Revista Locus Soci@l*, n.º 2, CESSS.

Amaro, Maria Inês (2012) "Do Indivíduo Moderno ao Individualismo Contemporâneo: algumas anotações reflexivas" in AAVV *Diafanias do Ser*, Universidade Católica Editora, Lisboa.

Ander-Egg, Ezequiel (1996 [1992]), *Introducción al Trabajo Social*, Siglo XXI de Espana editores, Madrid.

Andrade, Marília (2001), *Serviço Social e Mutações do Agir na Modernidade*, tese de doutoramento em Serviço Social, PUC, São Paulo, texto policopiado.

Antunes, Ricardo (1999), *Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*, Cortez Editores, São Paulo.

APSS (s/d), *Projecto de Estatuto da Ordem dos Assistentes Sociais*, texto policopiado.

Arendt, Hannah (2001 [1958]), *A Condição Humana*, Relógio d'Água, Lisboa.

Aron, Raymond (2000 [1965]), *As Etapas do Pensamento Sociológico*, Dom Quixote, Lisboa.

Astier, Isabelle (2007), *Les Nouvelles Règles du Social*, PUF, Paris.

Atherton, Charles R. e Kathleen A. Bolland (2002), "Postmodernism – a dangerous illusion for social work" in *International Social Work*, n.º 45, Sage, Londres, pp. 421-433.

Autès, Michel (2003 [2000]), "As metamorfoses do trabalho social" in Jean-Noel Chopart, *Os Novos Desafios do Trabalho Social – Dinâmicas de um campo profissional*, Porto Editora, Porto, pp. 255-270.

Autès, Michel (2004 [1999]), *Les Paradoxes du Travail Social*, Dunod, Paris.

Autès, Michel (2004 [1999]), "Postface – les paradoxes du travail social" in Michel Autès, *Les Paradoxes du Travail Social*, Dunod, Paris, pp. 287-301.

Bajoit, Guy (2006), "O papel da confiança na formação da identidade e do vínculo social" in Casimiro Balsa (org.), *Confiança e Laço Social*, Edições Colibri/CEOS, Lisboa, pp. 61-75.

Banks, Sarah (2001), "Ética em fragmentos" in Helena Mouro e Dulce Simões (coord.s), *100 anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra, pp. 101-124.

Banks, Sarah (2004), "Ethical challenges in social work" in *Intervenção Social*, n.º 29, CES-DET, Lisboa, pp. 11-24.

Banks, Sarah (2006), *Preserving and Performing Professional Integrity in Social Work*, paper apresentado em Munique, texto policopiado.

Baptista, Myrian Veras (2001), *A Investigação em Serviço Social*, CPIHTS, Lisboa.

Bartlett, Harriet (2003 [1958]), "Working definition of Social Work practice" in *Research on Social Work Practice*, n.º 13, Sage, Londres, pp. 267-270.

Bauman, Zygmunt (1998a), *Globalization – the human consequences*, Columbia University Press, Nova Iorque.

Bauman, Zygmunt (1998b), *Work, Consumerism and the New Poor*, Open University Press, Buckingham/Philadelphia.

Bauman, Zygmunt (2005 [2001]), "Foreword by Zygmunt Bauman individually together" in Ulrich Beck, e Elizabeth Beck-Gernsheim, *Individualization*, Sage, Londres, pp. XIV-XIX.

Beck, Ulrich (1994 [1986]), *Risk Society: towards a new modernity*, Sage, Londres.

Beck, Ulrich (2000 [1999]), *The Brave New World of Work*, Polity Press, Cambridge.

Beck, Ulrich; Anthony Giddens, e Scott Lash (2000), *Modernização Reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna*, Celta, Oeiras.

Beck, Ulrich, e Elizabeth Beck-Gernsheim (2005 [2001]), *Individualization*, Sage, Londres

Bell, Daniel (2001 [1960]), *The End of Ideology – on the exhaustion of political ideas in the fifties*, Harvard, Nova Iorque.

Bigot, François, e Thierry Rivard (2003 [2000]), “Os universos de referência específicos” in Jean-Noel Chopart, *Os Novos Desafios do Trabalho Social – Dinâmicas de um campo profissional*, Porto Editora, Porto, pp. 237-254.

Blaikie, Norman (2000), *Designing Social Research*, Polity Press, Cambridge.

Bogdan, Robert, e Sari Bilken (1994), *Investigação Qualitativa em Educação*, Porto Editora, Porto.

Blyth, Mark (2013), *Austeridade: a história de uma ideia perigosa*, Quetzal, Lisboa.

Boltanski, Luc, e Ève Chiapello (2001 [1999]), *Le Nouvel Esprit du Capitalisme*, Gallimard, Paris.

Boschetti, Ivanete (2004), “Seguridade Social e projecto ético-político do Serviço Social: que direitos para qual cidadania?” in *Serviço Social & Sociedade*, n.º 79, ano XXV, São Paulo, pp. 108-132.

Bouchard, Louise, e Marie-Noëlle Ducharme (2000), “Les défis posés au travail social à l’ère des technologies de l’information” in *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 13, n.º 1, Montréal, pp. 119-136.

Bouquet, Brigitte, e Christine Garcette (2005), *Assistante Sociale Aujourd’hui*, Maloine, Paris.

Bourdieu, Pierre (2001 [1989]), *O Poder Simbólico*, Difel, Algés.

Boyer, Robert (2007), “Comment concilier solidarité social et efficacité économique à l’ère de la globalisation: une lecture régulationniste” in Serge Paugam (org.), *Repenser la Solidarité – L’apport des sciences sociales*; PUF, Paris, pp. 887-914.

Branco, Francisco (2001), *A Face Lunar dos Direitos Sociais*, tese de doutoramento em Serviço Social, PUC, São Paulo, texto policopiado.

Branco, Francisco (2009), “A investigação em Serviço Social em Portugal: trajectórias e perspectivas” in *Locus Soci@l*, n.º 1, CESSS/FCH-UCP in <http://homepage.mac.com/fbranco/locus-social>, pp. 48-63.

Browning, Gary; Abigail Halcli, e Frank Webster (2000), *Understanding Contemporary Society – theories of the present*, Sage, Londres.

Bruto da Costa, Alfredo (1998), *Exclusões Sociais*, Gradiva, Lisboa.

Butler, Avril; Deirdre Ford, e Claire Tregaskis (2007), “Who do we think we are?: Self and reflexivity in Social Work practice” in *Qualitative Social Work*, n.º 6, Sage, Londres, pp. 281-299.

Cabral, Manuel Villaverde (1997), *Cidadania Política e Equidade Social em Portugal*, Celta, Oeiras.

Camps, Victoria (1996 [1993]), *Paradoxos do Individualismo*, Relógio d’Água, Lisboa.

Castel, Robert (1995), *Les Métamorphoses de la Question Sociale – une chronique du salariat*, Fayard, Paris.

Castel, Robert (2003), *L’Insécurité Sociale – qu’est-ce qu’être protégé?*, Seuil, Paris.

Castel, Robert (2007), «Au-delà du salariat ou en deçà de l’emploi ? L’institutionnalisation du précriat» in Serge Paugam (org.), *Repenser la Solidarité – L’apport des sciences sociales*; PUF, Paris, pp. 415-433.

Castells, Manuel (2000 [1996]), *The Rise of the Network Society*, Blackwell, Oxford.

Castro, Esteban (2003), “Incertezas produzidas, tecnociência e políticas de desigualdade: o caso da gestão dos recursos hídricos” in Herminio Martins e José Luís Garcia (org.s), *Dilemas da Civilização Tecnológica*, Imprensa de Ciências Sociais, Lisboa, pp. 199-223.

- Chardin, P. Teilhard de (1997 [1956]), *O Lugar do Homem na Natureza*, Instituto Piaget, Lisboa.
- Châtel, Viviane (2006), “A responsabilidade-pelo-outro: um preliminar à confiança” in Casimiro Balsa (org.), *Confiança e Laço Social*, Edições Colibri/CEOS, Lisboa, pp. 49-60.
- Chomsky, Noam (2000 [1994]), *A Democracia e os Mercados na Nova Ordem Mundial*, Antígona, Lisboa.
- Chopart, Jean-Noel (2003 [2000]), “Conclusão: do trabalho social à intervenção social” in Jean-Noel Chopart, *Os Novos Desafios do Trabalho Social – Dinâmicas de um campo profissional*, Porto Editora, Porto, pp. 271-278.
- Clark, Chris L. (2000), *Social Work Ethics – Politics, principles and practice*, MacMillan Press, Londres.
- Costa, António Firmino da (2003 [1992]), *Sociologia*, Quimera, Coimbra.
- Credit Suisse, *Global Wealth Databook*, 2010
- Credit Suisse, *Global Wealth Databook*, 2014
- Cruz, Manuel Braga da (2004), *Teorias Sociológicas – os fundadores e os clássicos*, vol. I, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa.
- Dartiguenave, Jean-Yves, e Jean-François Garnier (org.s) (1998), *Travail Social – La reconquête d’un sens*, l’Harmattan, Paris.
- Davies, Martin (2002 [1997]), *The Blackwell Companion to Social Work*, Blackwell Publishing, Oxford.
- Deslauriers, Jean-Pierre, e Yves Hurtubise (2000), *Introduction au Travail Social*, Les Presses de l’Université Laval, Québec.
- Dominelli, Lena (1998), “Anti-Oppressive Practice in Context” in Robert Adams, Lena Dominelli, e Malcolm Payne, *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, MacMillan Press, Londres, pp. 3-22.
- Dominelli, Lena (2004), *Social Work – Theory and practice for a changing profession*, Polity Press, Cambridge.
- Dominelli, Lena (2008), *Anti-Oppressive Practice in a Globalising World*, conferência proferida na Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa, diapositivos polípiados.
- Dubar, Claude (2006), *A Crise das Identidades – a interpretação de uma mutação*, Edições Afrontamento, Porto.
- Dupuy, Jean-Pierre (2006), “Ainda há catástrofes naturais?” in *Análise Social*, vol. XLI (181), ICS-UL, pp. 1181-1193.
- Dupuy, Jean-Pierre (2007), «Justice et ressentiment» in Serge Paugam (org.), *Repenser la Solidarité – L’apport des sciences sociales*, PUF, Paris, pp. 31-50.
- Eberlein, Burkard (1999), “L’État régulateur en Europe” in *Revue Française de Science Politique*, n.º 2, vol. 49, pp. 205-230.
- Elias, Norbert (2000 [1994]), *O Processo Civilizacional*, Balckwell Publishers, Oxford.
- Ellul, Jacques (1990), *La Technique ou l’Enjeu du Siècle*, Economica, Paris.
- Enzensberger, Hans Magnus (1998 [1992]), *Perspectivas da Guerra Civil*, Relógio d’Água, Lisboa.

Espada, João Carlos, (1995), “Direitos sociais de cidadania – uma crítica a F. A. Hayek e R. Plant” in *Análise Social*, vol. XXX (131-132), pp. 265-287.

Esping-Anderson, Gøsta (2000), “Um Estado-Providência para o século XXI” in Maria João Rodrigues (org.), *Para uma Europa da Inovação e do Conhecimento*, Celta, Oeiras, pp. 79-125.

Everitt, Angela, Pauline Hardiker, Jane Littlewood, e Audrey Mullender (1992), *Applied Research for Better Practice*, MacMillan, Londres.

Faleiros, Vicente de Paula (1983), *Metodologia e Ideologia do Trabalho Social*, Cortez, São Paulo.

Faleiros, Vicente de Paula (1996), “O paradigma de correlação de forças e estratégias de acção em Serviço Social” in Marilda Villela Iamamoto et al., *Metodologias e Técnicas do Serviço Social*, Sesi-DN, Brasília, pp. 21-30.

Faleiros, Vicente de Paula (1997), *Estratégias em Serviço Social*, Cortez, São Paulo.

Faleiros, Vicente de Paula (2000), “Aonde nos levam as directrizes curriculares?” in *Temporalis*, 2, ABEPSS, Brasília, pp. 163-182.

Faleiros, Vicente de Paula (2001), “Desafios do Serviço Social na era da globalização” in Helena Mouro, e Dulce Simões (org.s), *100 anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra, pp. 313-349.

Faleiros, Vicente de Paula (2002a), “Crítica a una política del sujeto” in *Trabajo Social*, 4, Departamento de Trabajo Social/Facultad de Ciencias Humanas/Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, pp. 62-82.

Faleiros, Vicente de Paula (2002b), “A relação entre clínica e política em Serviço Social” in *Anais da I Semana do Serviço Social*, FESPIUEMG, Rio de Janeiro, pp. 79-88.

Faleiros, Vicente de Paula (2006), “O Serviço Social no mundo contemporâneo” in Lúcia Freire, Silene Freire, Alba de Castro (org.s), *Serviço Social, Política Social e Trabalho – Desafios e perspectivas para o século XXI*, Cortez, São Paulo, pp. 23-44.

Fargion, Silvia (2006), “Thinking professional social work – expertise and professional ideologies in social workers’ accounts of their practice” in *Journal of Social Work*, n.º 6, Sage, Londres, pp. 255-273.

Fargion, Silvia (2008), “Reflection on social work’s identity – international themes in Italian practitioners’ representation of social work” in *International Social Work*, n.º 51, Sage, Londres, pp. 206-219.

Ferguson, Iain e Michael Lavalette (2006), “Globalization and global justice – towards a Social Work of resistance” in *International Social Work*, 49, Sage, Londres, pp. 309-318.

Ferreira, José Maria Carvalho, e Ilse Scherer-Warren (org.s) (2002), *Transformações Sociais e Dilemas da Globalização: um diálogo Brasil/Portugal*, Cortez, São Paulo.

Ferrera, Maurizio; Anton Hemerijck, e Martin Rhodes (2000), *The Future of the Social Europe – Recasting Work and Welfare in the New Economy*, Celta, Oeiras.

Flexner, Abraham (2001 [1915]), “Is Social Work a profession?” in *Research on Social Work Practice*, vol. 11, n.º 2, Março, Sage, Londres, pp. 152-165.

Flick, Uwe (2005 [2002]), *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*, Monitor, Lisboa.

Flora, Peter, e Jens Alber (1984), “Modernization, democratisation and the development of welfare states in western Europe” in Peter Flora e Arnold Heidenheimer (org.), *The Development of Welfare States in Europe and America*, Transaction Publishers, Londres, pp. 37-80.

- Freyenet, Marie-France (1999), *Les Médiations du Travail Social*, Chronique Social, Lion.
- Friedmann, George (1968), *O Futuro do Trabalho Humano*, Moraes Editores, São Paulo.
- Fook, Jan (2003), "Critical Social Work: the current issues" in *Qualitative Social Work*, vol. 2(2), Sage, Londres, pp. 123-130.
- Gaitán, Lourdes (1997), "Los elementos constitutivos del trabajo social" in Teresa Zamarrillo e Lourdes Gaitán, *Para Comprender el Trabajo Social*, Editorial Verbo Divino, Estella, pp. 51-78.
- Gal, Idit, e Lia Levin (2010), "Social Workers and Policy Practice: An Analysis of Job Descriptions in Israel" in *Journal of Policy Practice*, vol. 9: 3-4, Londres, pp. 183-200.
- Garcia, José Luís; Helena Mateus Jerónimo; Rui Norberto, e Maria Inês Amaro (2000), *Estranhos – juventude e dinâmicas de exclusão social em Lisboa*, Celta, Oeiras.
- Garcia, José Luís (2003), "A crítica política da tecnologia como tarefa da sociologia contemporânea" in *Revista Trajectos*, n.º 2, Janeiro, pp. 75-81.
- Garcia, José Luís (2004), *Engenharia Genética dos Seres Humanos, Mercadorização e Ética*, tese de doutoramento em Ciências Sociais, Universidade de Lisboa-Instituto de Ciências Sociais, Lisboa (texto policopiado).
- Garcia, José Luís (2006), "Biotecnologia e biocapitalismo global" in *Análise Social*, vol. XLI (181), ICS-UL, pp. 981-1009.
- Garcia, José Luís (2010), "Tecnologia, mercado e bem-estar humano: para um questionamento do discurso da inovação" in *Alicerces*, Colibri/Instituto Politécnico de Lisboa, pp. 19-31.
- Garcia, Marta I. G., José A. L. Cerezo, e José L. L. López (1996), *Ciencia, Tecnologia y Sociedad*, Editorial Tecnos, Madrid.
- Garnier, Jean-François (1998), "Identité, profession et métier" in Jean-Yves Dartiguenave e Jean-François Garnier, *Travail Social – La reconquête d'un sens*, l'Harmattan, Paris, pp. 177-193.
- Gee, James Paul; Glynda Hull, e Colin Lankshear (1996), *The New Work Order – behind the language of the new capitalism*, Allen & Unwin, Sydney.
- Geremek, Bronislaw (1995 [1986]), *A Piedade e a Força – História da miséria e da caridade na Europa*, Terramar, Lisboa.
- Giddens, Anthony (2000 [1979]), *Dualidade da Estrutura – agência e estrutura*, Celta, Oeiras.
- Glaser, George (2001), "Reflections of a Social Work practitioner: bridging the 19th and 21st centuries" in *Research on Social Work Practice*, vol. 11, n.º 2, Sage, Londres, pp. 190-200.
- Gorz, André (1996), "Direito ao trabalho versus renda mínima" in *Serviço Social & Sociedade*, n.º 52, ano XVII, Dezembro, pp. 76-85.
- Gorz, André (1999 [1997]), *Reclaiming Work – beyond the wage-based society*, Polity Press, Cambridge.
- Grango, Paulo (2006), "Quando o conceito de «risco» se torna perigoso" in *Análise Social*, vol. XLI (181), ICS-UL, pp. 1167-1179.
- Groulx, Lionel-Henri (1994), "Liens recherche et pratique: les thèses en présence" in *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol. 7 n.º 2/1994, pp. 35-50.
- Guerra, Isabel (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – sentidos e formas de uso*, Princípios, Estoril.

Guerra, Isabel; Inês Amaro; Francisco Branco; Alexandra Castro; Sónia Costa; Elsa Silva, e Carolina Vilasboas (2008), *Acolhimento Social e Construção da Autonomia dos Clientes (empowerment) na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*, Relatório Final da Pesquisa, SCML/CET/CESSS, Lisboa.

Guerra, Yolanda (1995), *A Instrumentalidade do Serviço Social*, Cortez, São Paulo.

Habermas, Jürgen (1985), “A nova opacidade: a crise do Estado-Providência e o esgotamento das energias utópicas” in separata da *Revista de Comunicação e Linguagens*, 2, CECL, pp. 115-128.

Hare, Isadora (2004), “Defining Social Work for the 21st century – the International Federation of Social Workers’ revised definition of Social Work” in *International Social Work*, volume 47(3), Sage, Londres, pp. 407-424.

Hatzfeld, Hélène (2001), “Construir novas legitimidades em trabalho social” in Helena Mourro, e Dulce Simões (org.s), *100 anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra, pp. 213-238.

Healy, Karen (2001), *Trabajo Social: perspectivas contemporáneas*, Ediciones Morata e Fundación Paideia, Madrid e Corunha.

Healy, Karen (2005), *Social Work Theories in Context – Creating frameworks for practice*, Palgrave MacMillan, Nova Iorque.

Healy, Lynne M. (2007), “Universalism and cultural relativism in social work ethics” in *International Social Work Practice*, n.º 50, Sage, Londres, pp. 11-26.

Hearn, Jeff (1982), “Radical Social Work – contradiction, limitations and political possibilities” in *Critical Social Policy*, 2, Sage, Londres, pp. 19-34.

Heidegger, Martin (1995), *Língua de Tradição e Língua Técnica*, Vega, Lisboa.

Hemerijck, Anton; Philip Manow, e Kees van Kersbergen (2000), “Welfare without work? Divergent experiences of reform in Germany and the Netherlands” in Stein Kuhnle (ed.), *Survival of European Welfare States*, Routledge, Londres, pp. 106-127.

Henriquez, B. Alfredo (1999), “A teoria funcionalista das profissões e o Serviço Social” in Maria Augusta Negreiros, Alcina Martins, B. Alfredo Henriquez, e Josefina McDonough, *Serviço Social, Profissão & Identidade: Que trajetória?*, Veras Editora, Lisboa, pp. 67-98.

Holmes, Stephen, e Cass Sunstein (1999), “Common sense about rights” in *The Cost of Rights – why liberty depends on taxes*, Norton, Nova Iorque, pp. 13-98.

Holmes, Stephen, e Cass Sunstein (1999), “How rights differ from interests” in *The Cost of Rights – why liberty depends on taxes*, Norton, Nova Iorque, pp. 99-112.

Howe, David (1987), *An Introduction to Social Work Theory*, Wildhood House, England.

Howe, David (1996), “Surface and depth in social-work practice” in Nigel Parton, *Social Theory, Social Change and Social Work*, Routledge, Londres, pp. 77-97.

Hurtubise, Yves, e Jean-Pierre Deslauriers (2000) “Conclusion” in Yves Hurtubise, e Jean-Pierre Deslauriers, *Introduction au Travail Social*, Les Presses de l’Université Laval, Québec, pp. 371-383.

Iamamoto, Marilda (2000 [1992]), *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social*, Cortez, São Paulo.

Iamamoto, Marilda (1996), “O Serviço Social na contemporaneidade: os fundamentos teórico-metodológicos e técnico-operativos do trabalho profissional” in Marilda Villela Iamamoto et al., *Metodologias e Técnicas do Serviço Social*, Sesi-DN, Brasília, pp. 9-17.

- Iamamoto, Marilda (2001 [1998]), *O Serviço Social na Contemporaneidade trabalho e formação profissional*, Cortez Editora, São Paulo.
- IEFP (2009), *Classificação Nacional das Profissões* in www.iefp.pt.
- Illich, Ivan (1976 [1973]), *A Convivencialidade*, Publicações Europa-América, Lisboa.
- Ion, Jacques (1998), *Le Travail Social au Singulier*, Dunod, Paris.
- Jerónimo, Helena Mateus (2006), “A peritagem científica perante o risco e as incertezas” in *Análise Social*, vol. XLI (181), ICS-UL, pp. 1143-1165.
- Jerónimo, Helena Mateus (2010), *Queimar a Incerteza: poder e ambiente no conflito da co-incineração de resíduos industriais perigosos*, ICS-UL, Lisboa.
- Jonas, Hans (1984 [1979]), *The Imperative of Responsibility. In Search of an Ethics for the Technological Age*, The University of Chicago Press, Chicago.
- Karsh, Ursula (1988), “A produção académica do assistente social: alguns pontos de vista sobre pesquisa” in *Serviço Social e Sociedade*, Dezembro 1988, pp. 121-126.
- Kuhnle, Stein, e Matti Alestalo (2000), “Introduction: growth, adjustments and survival of European welfare states” in Stein Kuhnle (ed.), *Survival of European Welfare States*, Routledge, Londres, pp. 3-18.
- Kvale, Steinar (1996), *InterViews – an introduction to qualitative research interviewing*, Sage, Londres.
- Larkin, Heather (2005), “Social Work as an integral profession” in *Journal of Integral Theory and Practice*, vol. 1, n.º 2, Integral Institute, pp. 1-30.
- Lavoué, Jean (1998), “L’entre deux du travail social” in Jean-Yves Dartiguenave e Jean-François Garnier, *Travail Social – La reconquête d’un sens*, l’Harmattan, Paris, pp. 127-146.
- Leão XIII (1991 [1891]), “Carta Encíclica Rerum Novarum” in Ponta Delgada, C. Francisco e Octávio Medeiro (orgs.), *Centenário de Rerum Novarum do Papa Leão XIII*, Barbosa e Xavier – Artes Gráficas, Braga.
- Le Bot, Jean Michel (2004), *Aux Fondements du «Lien Social» – introduction à une sociologie de la personne*, l’Harmattan, Paris.
- Lecomte, Roland (2000), “La nature du travail social contemporain” in Jean-Pierre Deslauriers, e Yves Hurtubise, *Introduction au Travail Social*, Les Presses de l’Université Laval, Québec, pp. 17-33.
- Lessard-Hérbet; Gabriel Goyette, e Gérald Boutin (2005 [1990]), *Investigação Qualitativa – fundamentos e práticas*, Instituto Piaget, Lisboa.
- Lipovetsky, Gilles (1983), *A Era do Vazio – ensaio sobre o individualismo contemporâneo*, Relógio d’Água, Lisboa.
- Lymbery, Mark, e Sandra Butler (ed.s) (2004), *Social Work: Ideals and Practice Realities*, Palgrave MacMillan, Nova Iorque.
- Lorenz, Walter (2007), “Practising history: Memory and contemporary professional practice” in *International Social Work*, n.º 50, Sage, Londres, pp. 597-612.
- Majone, Giandomenico (1994), “The rise of regulatory state in Europe” in *West European Politics*, vol. 17, pp. 77-101.
- Majone, Giandomenico (1997), “From the positive to regulatory state: causes and consequences of changes in the mode of governance” in *Journal of Public Policy*, vol. 17, 2, pp. 139-167.

Majone, Giandomenico (1999), "The regulatory state and its legitimacy problems" in *West European Politics*, vol. 22, pp. 1-24.

Maréchal, Jean-Paul (1999), *A Economia, o Emprego e o Ambiente – o racional e o razoável*, Instituto Piaget, Lisboa.

Marshall, T.H., e Tom Bottomore (1992 [1950]), *Citizenship and Social Class*, Pluto Perspectives, London.

Martins, Alcina (1999a), "Serviço Social e Investigação" in Maria Augusta Negreiros, Alcina Martins, B. Alfredo Henriquez, e Josefina McDonough, *Serviço Social, Profissão & Identidade: Que trajectória?*, Veras Editora, Lisboa, pp. 45-63.

Martins, Alcina (1999b), *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa.

Martins, Alcina (2002), "Investigação em Serviço Social: perspectivas actuais" in B. Alfredo Henriquez, e Maria André Farinha (org.s), *Serviço Social: Unidade na diversidade*, APSS, Lisboa, pp. 50-59.

Martins, Alcina (2008), "Investigação em Serviço Social no Portugal contemporâneo. Paradoxos e desafios" in *Locus Soci@l*, n.º 1, CESSS/FCH-UCP in <http://homepage.mac.com/fbranco/locussocial>, pp.32-47.

Martins, Hermínio (1996), *Hegel, Texas e outros Ensaios de Teoria Social*, Século XXI, Lisboa.

Martins, Hermínio (1997-98), "Risco, incerteza e escatologia. Reflexões sobre o *experimentum mundi* tecnológico em curso (I)" in *Episteme*, n.º 1, Dez./Jan., pp. 99-121.

Martins, Hermínio (1998), "Risco, incerteza e escatologia. Reflexões sobre o *experimentum mundi* tecnológico em curso (II)" in *Episteme*, n.º 2, Jun./Jul., pp. 41-75.

Martins, Hermínio (2000), "Ciência, técnica e utopia" in *Ler*, n.º XX, Círculo de Leitores, pp. 63-70.

Martins, Hermínio e José Luís Garcia (org.s) (2003), *Dilemas da Civilização Tecnológica*, Imprensa de Ciências Sociais, Lisboa.

Martins, Hermínio, e José Luís Garcia (2006), "Introdução" in *Análise Social*, vol. XLI (181), ICS-UL, pp. 941-956.

Martins, Hermínio (2006), "Dilemas da república tecnológica" in *Análise Social*, vol. XLI (181), ICS-UL, pp. 959-979.

Martins, Hermínio (2011), *Experimentum Humanum: civilização tecnológica e condição humana*, Relógio d'Água, Lisboa.

Marx, Karl, e Friedrich Engels (1984 [1848]), *Manifesto do Partido Comunista*, Avante, Lisboa.

Marx, Leo, e Bruce Mazlish (2001 [1996]), *Progresso: Realidade ou Ilusão*, Bizâncio, Lisboa.

Mattelat, Armand (2000 [1999]), *História da Utopia Planetária – da cidade profética à sociedade global*, Bizâncio, Lisboa.

McDonald, Catherine (2006), *Challenging Social Work – The contexts of practice*, Palgrave MacMillan, Nova Iorque.

McDonough, Josefina (1999), "Prática Política: a face negligenciada da intervenção em Serviço Social" in Maria Augusta Negreiros, Alcina Martins, B. Alfredo Henriquez, e Josefina McDonough, *Serviço Social, Profissão & Identidade: Que trajectória?*, Veras Editora, Lisboa, pp. 99-123.

- McIntosh, Ian (1997), *Classical Sociological Theory*, Edinburgh University Press, Edimburgo.
- Méda, Dominique (1995), *Le Travail, une Valeur en voie de Disparition*, Flammarion, Paris.
- Merrien, François-Xavier (2007), «Les devenirs de la solidarité sociale» in Serge Paugam (org.), *Repenser la Solidarité – L'apport des sciences sociales*, PUF, Paris, pp. 839-854.
- Midgley, James (2007), “Global inequality, power and the unipolar world: implications for Social Work” in *International Social Work*, 50, Sage, Londres, pp. 613-626.
- Mitcham, Carl (2006), “Os desafios colocados pela tecnologia à responsabilidade ética” in *Análise Social*, vol. XLI (181), ICS-UL, pp. 1127-1141.
- Miranda, J. Brangança de (1994), *A Analítica da Actualidade*, Vega, Lisboa.
- Mohan, Brij (2005), “New internationalism: Social Work’s dilemmas, dreams and delusion” in *International Social Work*, 48 (3), Sage, Londres, pp. 241-250.
- Mouro, Helena, e Dulce Simões (org.s) (2001), *100 anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra.
- Mouro, Helena (2001), “Serviço Social: Um século de existência”, in Helena Mouro e Dulce Simões (org.s), *100 anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra, pp. 23-60.
- Mozzicafreddo, Juan (2001a), “Cidadania e administração pública em Portugal” in *Administração e Política – perspectivas de reforma da administração pública na Europa e nos Estados Unidos*, Celta, Oeiras, pp. 145-157.
- Mozzicafreddo, Juan (2001b), “Modernização da administração pública e poder político” in *Administração e Política – perspectivas de reforma da administração pública na Europa e nos Estados Unidos*, Celta, Oeiras, pp. 1-33.
- Mozzicafreddo, Juan (2002), *Estado-Providência e Cidadania em Portugal*, Celta, Oeiras.
- Mozzicafreddo, Juan (s/d), *Administração Pública, Estado e Democracia – contexto da reforma*, texto policopiado.
- Mullaly, Bob (1993), *Structural Social Work*, McLelland e Stewart, Ontário.
- Muller, Pierre (1995), “Les politiques publiques comme construction d’un rapport au monde” in Alain Faure et al. (org.), *La Construction de sens dans les Politiques Publiques*, L’Harmattan, Paris, pp. 153-179.
- Munro, Eileen (1998), *Understanding Social Work – an empirical approach*, Athlone, Londres.
- Negreiros, Maria Augusta (1999), “Qualificação académica e profissionalização do Serviço Social – o caso português” in Maria Augusta Negreiros, Alcina Martins, B. Alfredo Henriquez, e Josefina McDonough, *Serviço Social, Profissão & Identidade: Que trajetória?*, Veras Editora, Lisboa, pp. 13-44.
- Netto, José Paulo (2001 [1992]), *Capitalismo Monopolista e Serviço Social*, Cortez Editora, São Paulo.
- Netto, José Paulo (2001), “Nótula do autor à 3.ª edição” in José Paulo Netto (2001 [1992]), *Capitalismo Monopolista e Serviço Social*, Cortez Editora, São Paulo, pp. 9-11.
- Noble, Carolyne (2004), “Postmodern thinking – Where is it taking Social Work” in *Journal of Social Work*, 4(3), Sage, Londres, pp. 289-304.
- Norris, Christopher (2000), “Post-Modernism: a guide for the perplexed” in Gary Browning; Abigail Halcli, e Frank Webster, *Understanding Contemporary Society – theories of the present*, Sage, Londres, pp. 25-46.

Observatório das Desigualdades, Indicadores, <http://observatorio-das-desigualdades.cies.iscte.pt>, consultado em Maio de 2015.

Offe, Claus (1989 [1985]), *O Capitalismo Desorganizado*, Editora Brasileira, São Paulo.

ONU (1999), *Direitos Humanos e Serviço Social – manual para escolas e profissionais de Serviço Social*, ISSSCoop, Lisboa.

Pais, José Machado (2001), *Ganchos, Tachos e Biscates – Jovens, Trabalho e Futuro*, Ambar, Porto.

Pais, José Machado (2002), *Sociologia da Vida Quotidiana*, Imprensa de Ciências Sociais, Lisboa.

Palier, Bruno (2004), “French welfare state reform in comparative perspective” in *Revue Française de Sociologie*, 45, supplement, pp. 243-275.

Payne, Malcolm (1996), *What is Professional Social Work?*, Venture Press, Londres.

Payne, Malcolm (1998), “Social work theories and reflective practice” in Robert Adams, Lena Dominelli, e Malcolm Payne, *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, MacMillan Press, Londres, pp. 117-137.

Payne, Malcolm (2001), “Knowledge bases and knowledge biases in Social Work” in *Journal of Social Work*, 1(2), Sage, Londres, pp. 133-146.

Payne, Malcolm (2005), “Social Work process” in Robert Adams, Lena Dominelli, e Malcolm Payne (ed.), *Social Work Futures: crossing boundaries, transforming practice*, MacMillan Press, Londres, pp. 21-35.

Parra, Gustavo (1999), *Antimodernidad y Trabajo Social – orígenes y expansión del trabajo social argentino*, Universidad Nacional de Luján, Luján.

Parton, Nigel (1996), “Social work, risk and ‘the blaming system’” in Nigel Parton, *Social Theory, Social Change and Social Work*, Routledge, Londres, pp. 98-114.

Parton, Nigel e Wendy Marshall (1998), “Postmodernism and discourse approaches to social work” in Robert Adams, Lena Dominelli, e Malcolm Payne (1998), *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, MacMillan Press, Londres, pp. 240-250.

Parton, Nigel (2004), *Constructive Social Work – towards a new practice*, MacMillan, Londres.

Passarinho, Isabel (2008), “Assistente Social – percursos e construção identitária” in *Sísifo. Revista de Ciências da Educação*, 06, sisifo.fpce.ul.pt, pp. 21-34.

Paugam, Serge (1999), “Fragilização e ruptura dos vínculos sociais: uma dimensão essencial do processo de desqualificação social”, *Serviço Social & Sociedade*, n.º 60, ano XX, Julho, pp. 41-59.

Paugam, Serge (2003), *A Desqualificação Social – Ensaio sobre a nova pobreza*, Porto Editora, Porto.

Paugam, Serge (org.) (2007), *Repenser la Solidarité – L’apport des sciences sociales*, PUF, Paris.

Paugam, Serge (2007), «Introduction – les fondements de la solidarité» in Serge Paugam (org.), *Repenser la Solidarité – L’apport des sciences sociales*; PUF, Paris, pp. 5-28.

Paugam, Serge (2007), «Conclusion – vers un nouveau contrat social ?» in Serge Paugam (org.), *Repenser la Solidarité – L’apport des sciences sociales*; PUF, Paris, pp. 949-980.

Peters, B. Guy (1997), “Policy transfers between governments: the case of administrative reform” in *West European Politics*, vol. 20, n.º 4, 71-88.

Petrella, Ricardo (2002), *O Bem Comum – elogio da solidariedade*, Campo das Letras, Porto.

- Plant, Raymond (1998), "Citizenship, rights, welfare" in Jane Franklin (ed.), *Social Policy and Social Justice*, Polity Press, Londres, pp. 57-72.
- Ramsay, Richard F. (2003), "Transforming the working definition of Social Work into de 21st century" in *Research on Social Work Practice*, 13, Sage, Londres, pp. 324-338.
- Reich, Robert B. (1996 [1991]), *O Trabalho das Nações*, Quetzal Editores, Lisboa.
- Restrepo, Olga (2003), *Reconfigurando el Trabajo Social – perspectivas y tendencias contemporáneas*, Espacio Editorial, Buenos Aires.
- Rey, Fernando González (2005), *Pesquisa Qualitativa e Subjectividade – os processos de construção da informação*, Thomson, São Paulo.
- Richmond, Mary (1950 [1917]), *Diagnóstico Social*, Instituto Dr. Ricardo Jorge, Lisboa.
- Rodrigues, Marlene (2001), *Corpo, Sexualidade e Violência Sexual na Modernidade: contributos para uma análise contextualizada da violência sexual na sociedade portuguesa*, tese de doutoramento em Serviço Social, PUC, São Paulo, texto policopiado.
- Rosanvallon, Pierre (1995), *La Nouvelle Question Social*, Seuil, Paris.
- Rossel, Teresa (2001), "Relaciones entre la profesion y la disciplina en el Trabajo Social", in Helena Mouro e Dulce Simões (org.s), *100 anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra, pp. 239-251.
- Santos, Boaventura Sousa (1995 [1987]), *Um Discurso sobre as Ciências*, Afrontamento, Porto.
- Santos, Clara Cruz (2009), *Retratos de uma Profissão – a identidade do Serviço Social*, Quarteto, Coimbra.
- Saraceno, Chiara (2007), "Activation, individualisation et défamilialisation dans les restructurations de l'État-providence: tensions et ambivalences" in Serge Paugam (org.), *Repenser la Solidarité – L'apport des sciences sociales*, PUF, Paris, pp. 915-933.
- Sarasola, José Luis (1998), "El trabajo social ante el fenómeno de la globalización en el fin del milenio" in AAVV, *Globalización y Trabajo Social*, Escuela Universitaria de Trabajo Social/Universidad Complutense de Madrid, Madrid, pp. 59-73.
- Sen, Amartya (2003), *O Desenvolvimento como Liberdade*, Gradiva, Lisboa.
- Sennett, Richard (2000 [1998]), *A Corrosão do Carácter: as consequências do trabalho no novo capitalismo*, Terramar, Lisboa.
- Sennett, Richard (2001), "La calle y la oficina: dos fuentes de identidad" in Anthony Giddens, e Hill Hutton (ed.s), *En el Limite – la vida en el capitalismo global*, TusQuets Editores, Madrid.
- Sennett, Richard (2003), *Respect – in a world of inequality*, Norton, Nova Iorque/Londres.
- Shamai, Michal e Amnon Bohem (2001), "Politically oriented Social Work intervention" in *International Social Work*, 44, Sage, Londres, pp. 343-360.
- Silva, Pedro Adão (1997), "Estado-Providência: o modelo político do Estado moderno" in *Revista Finisterra*, n.º 24/25, pp. 37-39.
- Silva, Pedro Adão (2002), "O modelo de welfare da Europa do Sul – reflexões sobre a utilidade do conceito" in *Sociologia, Problemas e Práticas*, n.º 38, pp. 25-59.
- Singer, Peter (2004 [2002]), *Um Só Mundo – a ética da globalização*, Gradiva, Lisboa.
- Singly, François de (2006 [2003]), *Uns com os Outros – quando o individualismo cria laços*, Instituto Piaget, Lisboa.

Skegg, Anne-Marie (2005), "Brief note: Human rights and social work: a western imposition or empowerment to people?" in *International Social Work*, 48, Sage, Londres, pp. 667-672.

Soulet, Marc-Henry (2004), "Penser l'action en contexte d'incertitude: une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles?" in *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 18, n.º 2, Montréal.

Soulet, Marc-Henry (2006), "Confiança e capacidade de acção. Agir em contexto de inquietude." in Casimiro Balsa (org.), *Confiança e Laço Social*, Edições Colibri/CEOS, Lisboa, pp. 25-47.

Soulet, Marc-Henry (2007), "De l'habilitation au maintien. Les figures contemporaines du travail social" in *Fórum de Acção Social*, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, paper apresentado.

Sousa, António de (2004), *O Homem.com Medo de Si Próprio – ética versus tecnologia*, Estratégias Criativas, Porto.

Souza, Perci Coelho de (2001), "Revolução informacional e Serviço Social: notas para uma articulação teórica promissora" in Helena Mouro, e Dulce Simões (coord.s), *100 anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra, pp. 350-377.

Soydan, Haluk (2003), *La Historia de las Ideas en el Trabajo Social*, Tirant lo Blanch, Valencia.

Sowers, Karen M. e Rodney A. Ellis (2001), "Steering currents for the future of Social Work" in *Research on Social Work Practice*, n.º 11, Sage, Londres, pp. 245-253.

Stalker, Kirsten (2003), "Managing risk and uncertainty in Social Work" in *Journal of Social Work*, 3 (2), Sage, Londres, pp. 211-233.

Stein, Mike (2005), "Book review: reflecting on Social Work: discipline and profession (R. Lovelock, K. Lyons e J. Powell)" in *Journal of Social Work*, 5, Sage, Londres, pp. 364-366.

Stevenson, Olive (2004), "The future of Social Work" in Mark Lymbery e Sandra Butler (ed.s), *Social Work: Ideals and Practice Realities*, Palgrave MacMillan, Nova Iorque, pp. 225-247.

Thévenet, Amédée, e Jacques Désigaux (2006 [1985]), *Les Travailleurs Sociaux*, PUF, Paris.

Thomas, Martin; e John Pierson (1999 [1995]), *Dictionary of Social Work*, Collins Educational, Londres.

Touraine, Alain (2005), *Um Novo Paradigma para Compreender o Mundo de Hoje*, Instituto Piaget, Lisboa.

Trevithick, Pamela (2006 [2005]), *Social Work Skills – a practice handbook*, Open University Press, Nova Iorque.

Turner, Bryan S. (ed.) (2002 [1996]), *Teoria Social*, Difel, Oeiras.

UNDP/Kevin Watkins (2005), *Human Development Report 2005 International cooperation at a crossroads: aid, trade and security in an unequal world*, Palgrave MacMillan, Nova Iorque.

UNDP/Kevin Watkins (2006), *Human Development Report 2006 – Beyond scarcity: power, poverty and the global water crisis*, Palgrave MacMillan, Nova Iorque.

UNDP/Khalid Malik (2014), *Human Development Report 2014 – Sustaining Human Progress: Reducing Vulnerabilities and Building Resilience*, Palgrave MacMillan, Nova Iorque.

Virilio, Paul (1999 [1998]), *A Bomba Informática*, Cátedra, Madrid.

Webb (2006), *Social Work in a Risk Society – Social and political perspectives*, Palgrave Macmillan, Nova Iorque.

Weil, Simone (1951), *La Condition Ouvrière*, Gallimard, Paris.

Winner, Langdon (1986), *The Whale and the Reactor – a search for limits in an age of high technology*, University of Chicago Press, Chicago e Londres.

Winner, Langdon (2003), “Duas visões da civilização tecnológica” in Herminio Martins e José Luís Garcia (org.s), *Dilemas da Civilização Tecnológica*, Imprensa de Ciências Sociais, Lisboa, pp. 79-89.

Wong, Janlee (2001), “The state of the profession” in *Research on Social Work Practice*, n.º 11, Sage, Londres, pp. 217-222.

Zamanillo, Teresa, e Lourdes Gaitán (1997), *Para Comprender el Trabajo Social*, Editorial Verbo Divino, Estella.

Žižek, Slavoj (2006 [2002]), *Bem-Vindo ao Deserto do Real*, Relógio d'Água, Lisboa.

