



GRUPO DE TRABALHO 5: Análise Social do Saber Profissional e do Trabalho Técnico-Intelectual: uma linha de investigação em desenvolvimento

O saber procedimental/procedural dos assistentes sociais com os utentes

GRANJA, Berta

Mestre em Serviço Social e Política Social

Doutoranda em Ciências do Serviço Social

Instituto Superior de Serviço Social do Porto

berta.granja@isssp.pt

Resumo

Esta comunicação resulta de um projecto de investigação etnográfica desenvolvido em Portugal Brasil e Canadá sobre o saber de acção profissional dos assistentes sociais.

Aborda os repertórios de actos profissionais e seus princípios orientadores, que permitem enfrentar os problemas da acção e se constituem como plataformas provisórias que asseguram confiança e energia para o “querer” agir profissional. Os *arranjos* profissionais destes actos, são definidos (re) inventados e ajustados num fluxo de actividade sem fronteiras delimitadas, administram processos de difícil codificação e formalização quer pela complexidade da acção e seus contextos quer pela uso do saber tácito, com as suas componentes de experiência e de estruturas inconscientes, numa tensão permanente entre afectos, emoções e valores, intrínsecos às características teleológica, normativas e relacionais e por isso dramáticas da acção. São ainda abordadas as perturbações e os princípios de saber nas interacções com grupos sociais cujo poder, voz, recursos e energia estão enfraquecidos devido a situações de exclusão e fragilidade social.

Palavras-chave: saber profissional, actos profissionais





1. A actividade profissional junto das populações

Os problemas das pessoas que vivem situações de exclusão, vulnerabilidade e fragilidade social com carências múltiplas, que não conseguem de forma autónoma satisfazer as suas necessidades humanas são a matéria-prima que molda o saber dos assistentes sociais. Representam a face “negra” da sociedade e oscilam entre a procura autónoma de recursos com o conseqüente desenvolvimento de estratégias de fuga ao estigma da desqualificação social e a dependência face a poderes instituídos como estratégia de sobrevivência.

O profissional organiza, gere, distribui recursos e é intermediário entre o respeito pelos direitos sociais, a face positiva da acção, e a regulação e controlo dos deveres que decorrem da utilização dos benefícios sociais. O profissional conhece a força das regularidades sociais, a dimensão social dos problemas singulares, as limitações do seu campo de acção e a complexidade de factores que determinam os problemas e as soluções, mas também os espaços de autonomia e as componentes individuais que influenciam as escolhas sucessivas nos percursos de vida. Reconhece-se como organizador e defensor de direitos e ao mesmo tempo como gestor dos conflitos sociais.

Na relação interactiva, situada na vida quotidiana, quase sempre face a face, o assistente social aparece como o “rosto” das ajudas concedidas, muitas vezes como o único rosto visível. Representa aquele a quem se pode pedir contas, as suas decisões são alvo directo de avaliação das políticas sociais aplicadas pela população utilizadora dos serviços, pelos actores colectivos e pelos representantes dos sistemas sociais e profissionais também intervenientes.

A acção profissional exige a problematização das dificuldades e carências das populações para construir os problemas profissionais e encontrar as respostas para delinear estratégias, tomar decisões, planear, agir como profissional nos contextos de acção.

A delimitação de problemas profissionais é atravessada por contradições sociais de diferentes tipos que em muitas situações colocam o assistente social perante tensões, conflitos e paradoxos que envolvem escolhas morais, a definição de prioridades em contexto de acção de acordo com motivações, interesses, necessidades, expectativas múltiplas, trazidas para os processos das relações sociais, o que implica valores inscritos na profissão e o exercício da deontologia em contexto de acção profissional.

Os assistentes sociais agem com suporte institucional e esse suporte é um factor de legitimação, mas o recurso às instituições provoca nas populações e nos profissionais situações de ambivalência e mesmo paradoxos. São confrontados frequentemente com a necessidade de ajudar e ao mesmo tempo exercer funções de regulação, pois a ajuda quase sempre está sujeita a normas que é preciso cumprir, têm necessidade de articular os interesses em presença, os direitos individuais e os deveres decorrentes, bem como racionalizar os custos socialmente suportados.

Um outro aspecto comum na acção profissional é o confronto do assistente social com situações que são paradoxais e que o podem colocar perante decisões que chocam com interesses, todos eles com algum nível de legitimidade e sobre as quais precisa decidir para salvaguardar interesses das pessoas para quem o fundamental da acção se dirige, e que procura mais ou menos conscientemente alguma forma de organizar os seus interesses e jogar tacticamente com as regras dominantes. Por outro lado a ajuda, mesmo sendo necessária, pode não resultar em efeitos reais para quem a recebe devido a comportamentos inadequados ou auto destrutivos ou a efeitos perversos das próprias medidas.



2. Os princípios do saber profissional na interacção com as populações

A interacção entre os profissionais e a população é, sobretudo, uma relação face a face, presencial, por isso a qualidade da relação, da comunicação e das trocas emocionais bem como a expressão verbalizada das necessidades dependem em parte significativa do profissional e dos procedimentos que utiliza nessa relação interactiva.

Porque pressupõe a construção de mudanças em favor de uma situação que se julga mais favorável, a profissão exerce-se com base em valores, com respeito pelos direitos humanos, nomeadamente os direitos sociais, pela autonomia, valores e cultura da população com quem se interage como ponto de partida para a intervenção social.

A empatia é por isso um princípio base da interacção, garantia de qualidade para desenvolver as relações com a população, para a interpretação dos factos, para decidir o tipo de informação a recolher e sua pertinência, para avaliar e decidir sobre as situações. As medidas a propor e executar podem ser ineficazes se os juízos de valor do profissional se impuserem e se ignorar os valores e cultura das populações, seus modos e condições objectivas de vida.

As interacções entre os assistentes sociais e as populações ocorrem geralmente em situações em que as pessoas estão preocupadas com problemas, muitas vezes em sofrimento e angústia. A necessidade de criar um clima favorável à expressão desses sentimentos é uma preocupação presente e conseguida pela manifestação de empatia, pela compreensão dos problemas, pela permanente reflexão do profissional sobre os seus próprios valores e sua pertinência para a interacção e resolução dos problemas das populações.

O profissional compreende a miséria, os sofrimentos, as dúvidas, as preocupações como são sentidas pelas pessoas, os suas estratégias de sobrevivência, mas ao mesmo tempo não pode reduzir as pessoas aos seus problemas e carências de recursos, precisa de descobrir as suas dimensões positivas, os seus recursos próprios por reduzidos que sejam, estimular a sua capacidade crítica e reflexiva sobre os seus problemas, suas origens, alternativas possíveis, mesmo nas situações de exclusão grave como é o caso de sem abrigo, de desempregados de longa duração, de famílias com problemas de dimensões múltiplas.

A tensão em torno de valores cria situações de perplexidade aos profissionais; por exemplo, como definir condições mínimas de higiene e segurança alimentar das crianças e avaliar casos de negligência face a critérios de limpeza e higiene das populações e respeitar os direitos privacidade e de autodeterminação das famílias, com respeito pela sua intimidade e vida privada mesmo quando a pessoa parece completamente destituída de poder e de recursos.

A sensibilidade social é um princípio fundamental no processo de comunicação interactiva pois permite ao profissional segurança para assumir as responsabilidades da qualidade da comunicação. Essa sensibilidade permite ultrapassar os problemas verificados nas interacções com utentes como os bloqueios à comunicação provocadas por vários factores. Por exemplo o vocabulário reduzido relativamente aos problemas que pretendem tratar, não permite às populações expor os problemas que sentem e sofrem, porque não conseguem estruturar em discurso. Causas exteriores ao momento em que ocorre a relação podem dificultar o processo e exigem sensibilidade para interpretar os não ditos os bloqueios e problemas. Outros factores de carácter físico interferem e colocam as pessoas em situação de vulnerabilidade na comunicação. Estes bloqueios e problemas são identificados pelo assistente social, por indícios, conhecimento de proximidade, intuídos pela sua sensibilidade social e atenuados ou eliminados pela atenção aos comportamentos das pessoas.

O controlo emocional que garanta a serenidade é também um princípio necessário nos processo de interacção, porque o assistente social está em confronto directo com sofrimentos, problemas e angústias de outros seres humanos que procuram respostas e soluções, ou com pessoas com comportamentos perturbados pela ansiedade, pela agressividade ou passividade e acomodação, por doença, perturbação mental, comportamentos aditivos ou mesmo desviantes.



Os profissionais enfrentam situações em que a comunicação ocorre num clima de forte emotividade, muitas vezes extrovertida com manifestação exacerbada de sentimentos como pode acontecer nas situações de doença, morte, maus-tratos e violência. Os profissionais podem mesmo ter que enfrentar situações de violência psicológica ou mesmo agressão física. Estas situações são muito desgastantes sob ponto de vista emocional e exigem serenidade com controlo de emoções para que o assistente social reaja sem perder o controlo sobre as emoções e a capacidade para analisar e avaliar situações, tomar decisões, encontrar soluções e definir processos de resolução dos problemas.

3. Os actos profissionais - as rotinas do saber

Consideramos aqui os actos profissionais como esquema prático que o assistente social utiliza na acção sem ter que pensar muito no que está a fazer. Este domínio sobre um conjunto de procedimentos apropriados pelo profissional singular, a partir da sua formação, experiência e património do grupo sócio profissional garantem certezas e confianças básicas que permitem a *energia* para o querer agir, que lhe permitem *ser, sentir-se e agir como assistente social*.

O exercício profissional constrói-se no cruzamento de relações sociais com as suas interações e conflitos e como acção humana enfrenta incerteza, contingências imprevisíveis, para ser realizável mobiliza a cogniçãoⁱ, mas também emoções, sentimentos e mesmo estruturas inconscientes, com elevado nível de incerteza.

Para agir nestas condições o profissional precisa de algum padrão de regularidade e generalidade nos procedimentos. São estes reportórios de práticas e rotinasⁱⁱ que modelam os procedimentos profissionais mais comuns e mais gerais que identificam e dão segurança ontológica na relação com a profissão e que se constituem como matriz de possibilidades de fazer que não restringem a prática profissional a prescrições institucionais ou normativas.

No fluxo da acção, os actos profissionais não têm fronteiras definidas e estão imbricados entre si. Os *arranjos* destes actos, os seus ritmos e fluxos na acção assumem configurações que dependem da (inter) subjectividade dos profissionais perante as situações concretas em presença, de acordo com os problemas, pessoas e os recursos disponíveis. De cada vez podem alterar a ordem, subtrair ou acrescentar actos, aprofundar ou reduzir a forma de os executar, a partir da auto e hetero reflexão sobre a acção, de acordo com as suas diferentes dimensões,ⁱⁱⁱ garantindo a autonomia própria do trabalho profissional.

A partir do tratamento dos dados de terreno obtidos na observação, foram delimitados os actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos assistentes sociais com as populações.

3.1. O acto de apresentação

Tem por objectivo criar um clima favorável à interacção, estabelece normas de conduta que condicionam a interacção e a oferta de serviços

Este acto está presente no início da interacção, nos primeiros contactos quando as pessoas procuram elas próprias os assistentes sociais para requerer benefícios, solicitar serviços, apresentar problemas, ou pode partir da iniciativa do profissional. Nestes casos, quando se trata de avaliação de cumprimento de acordos ou denúncias de maus-tratos e mesmo nas entrevistas de diagnóstico para identificar problemas para atribuição de recursos, esta apresentação pode ser complexa porque as pessoas se sentem alvo de avaliação ou controlo social por parte do profissional, gerando agressividade, fuga, ou estratégias de sedução. Um dos problemas profissionais que se colocam neste acto é produzir um clima favorável que garanta a confiança necessária à continuação da relação.



3.2 - O acto de definição de problemas

Está quase sempre presente na interacção, porque é um acto necessário à construção do problema, que no caso do serviço social tem que envolver a participação das pessoas. Este acto implica comparação com reportórios de soluções tipo, construção de grelhas de avaliação, reconhecimento de indícios, contextos, exploração dos recursos que possam apoiar as medidas necessárias para enfrentar o problema, como sejam os laços relacionais de proximidade ou os recursos existentes no meio ambiente. Para o profissional implica a articulação entre a definição institucional do problema, o seu enquadramento nos problemas pré definidos pelas políticas sociais, bem como a identificação do problema pela pessoas tal qual ele é vivido e a sua transformação em problema profissional.

Assim, um aspecto fundamental a considerar na recolha da informação para o diagnóstico da situação é o princípio deontológico de envolvimento e estímulo à participação das populações no processo de definição do problema e sua avaliação com a construção de um conhecimento partilhado, com valorização dos pontos de vista das próprias pessoas sobre os seus problemas, o que implica o reconhecimento de quem vive os problemas tem que fazer parte da solução, mesmo fragilizado, vulnerável, com poucos recursos e energia.

Este acto é permanente, porque as situações sociais por definição são dinâmicas e em constante mutação, exigem actualização permanente da informação. Significa compreender todas as forças que pressionam e formam os sujeitos como pessoas nos seus diferentes papéis sociais, nas condições dadas das suas histórias pessoais e familiares, com os recursos que ganham, perdem ou não constroem nas suas relações sociais com rupturas, continuidades, conflitos, consensos, oposições e alianças. O rigor necessário para a eficácia deste acto exige delimitar os contornos e limites da informação necessária, para não sujeitar as populações a abusos que não preservam o respeito pela privacidade e direito à autonomia.

Um dos objectivos da recolha de informação é avaliar as situações e possíveis soluções a construir. A identificação dos recursos disponibilizados pela família e meio social envolvente, numa perspectiva de criação de redes de entajuda e laços de solidariedade na comunidade, permitem avaliar a possibilidade de os activar, reconhecer os seus limites e possíveis efeitos perversos da sua mobilização.

Este acto de recolha de informação para identificação dos problemas é uma das funções atribuídas aos assistentes sociais por profissionais de outras áreas, sempre que se exige deslocação à família, contacto com a família ou meio ambiente.

A relação de proximidade na intervenção sobre o quotidiano das pessoas, no seu meio ambiente social, o conhecimento de terreno permite estruturar problemas e indícios pela acumulação de situações semelhantes que constroem os repertórios, que embora facilitem a recolha e interpretação da informação, não podem desmobilizar a atenção vigilante sobre pessoas em situação de fragilidade, e evolução das situações, como pode ser observado no caso de idosos e crianças.

3.3 - Acto de informação

Corresponde a procedimentos para divulgação de direitos e deveres, normas, prevenção sobre possíveis efeitos que decorrem da sua aplicação. Facilita a compreensão sobre problemas e as políticas a eles associados, suas origens, funcionamento dos serviços e outros recursos. Para executar estes actos, o profissional descodifica informação oral e escrita, bem como vulgariza códigos dos actores profissionais com quem as populações interagem como médicos, professores e técnicos de emprego. A informação pode ser ainda necessária para permitir a mediação entre serviços e pessoas para fortalecer autonomia e a utilização de recursos.

Os actos de divulgação de informação sobre direitos, deveres, recursos, procedimentos, normas, diligências a fazer, efeitos possíveis das actividades que junto das populações, foram muito frequentes, porque a informação dá poder e autonomia às pessoas, facilita a sua compreensão sobre os problemas e recursos,



ajuda na interpretação de documentação, cria melhores condições na mediação com serviços e na exploração de recursos disponibilizados, como por exemplo na procura de emprego, formação, outros serviços e recursos diversos.

O assistente social pode ainda desenvolver procedimentos de informação que têm por objectivo fornecer dados para as trocas inter culturais favoráveis à negociação de consensos e acordos entre valores provenientes de culturas diversas, por exemplo no trabalho comunitário, no sistema educativo e sistema de emprego.

Estes procedimentos de informação exigem domínio de saberes relacionais, comunicacionais e processuais para a construção dos processos de informação^{iv}, quer para descodificar a informação recebida e transmitida, quer para a para confirmar dados de informação transmitidos, para assegurar feedbacks ou assegurar processo de informação colectivos.

3.4 - Acto de ajuda

Refere-se à provisão de recursos materiais (alimentação, vestuário, alojamento, transportes, utensílios terapêuticos e de apoio, medicamentos, etc.) ou outros recursos culturais, escolares e sociais para satisfazer necessidades e criar oportunidades e capacidades numa perspectiva de totalidade e faz a mediação com serviços fornecedores de recursos para facilitar o relacionamento com outros sistemas. A provisão de recursos continua a ser uma das funções que abarca todos os campos de intervenção da profissão

No acto de ajuda o profissional provê, directa ou indirectamente, uma ou mais necessidades expressas explícita ou implicitamente pelas populações, é o acto base da interacção com as populações, aquele que normalmente justifica a relação; todos os outros se realizam em função deste acto fundamental, que pode assumir as diversas formas de ajuda.

A provisão de recursos relativamente às populações que deles carecem é um procedimento de ajuda frequente, que legitimou a profissão na sua génese e que ainda hoje continua a ser uma marca identitária, factor de legitimação e de poder profissional. O âmbito de recursos a prover tem vindo a ser ampliado e diversificado permanentemente, dependendo das políticas sociais, dos recursos disponibilizados bem como das prioridades definidas. Muito dos procedimentos de ajuda dos assistentes sociais têm por objectivo assegurar fontes de rendimentos por meio dos subsídios atribuídos em função de situações tipificadas e prover recursos muito específicos para a saúde, educação, alojamento, cuidados diversos segundo as etapas e problemas ao longo da vida dos indivíduos, famílias, grupos e comunidades.

Sempre que algum indivíduo apresenta carência de recursos é normalmente a assistente social que procede à angariação, gestão e provisão de recursos necessários em situação de fragilidade física por doença ou incapacidade. Mesmo nos sistemas sociais que prestam serviços específicos às populações, como é o caso dos sistemas de saúde ou de educação, quando se trate de provisão de recursos é competência dos assistentes sociais.

A ajuda tem muitas vezes uma vertente psicossocial, porque a vulnerabilidade e fragilidade social provocam situações de angústia e sofrimento com todas as implicações que têm no bem-estar psicológico, na auto-estima, na identidade pessoal. Por isso, para os assistentes sociais a provisão de recursos e apoio psicossocial dificilmente aparecem dissociados, é um tipo de ajuda permanente que ocorre frequentemente mesmo quando outros procedimentos assumem maior importância.

O apoio psicossocial proporciona mudanças e alteração de comportamentos, estimula a reflexão sobre as situações, suas origens sociais e individuais e possíveis soluções. Dentro deste tipo de apoio o aconselhamento é procurado voluntariamente pelos utentes que estão inseguros ou querem mudar



comportamentos, atitudes e reconhecem no assistente social autoridade para ajudar nessa reflexão ou simplesmente acreditam que tem competência técnica para indicar processos que resolvem problemas.

A ajuda pode ser directa quando se trata de apoio psicossocial, de atribuição de recursos cuja decisão depende do profissional. A provisão de recursos pode não depender directamente do assistente social que tem que recorrer a outros sistemas ou instituições e mediar a relação entre as populações, suas necessidades e os serviços fornecedores.

A ajuda pode realizar-se no âmbito da defesa dos direitos humanos quando o procedimento de ajuda na acção profissional dos assistentes sociais têm ligação directa com as exigências de respeito pelos direitos sociais e humanos, e neste campo pode assumir-se como advocacia social quando o assistente social acompanha a população nas suas relações com actores sociais e serviços na defesa dos seus direitos.

A forma como a provisão de recursos é prestada não pode confirmar a desqualificação social, o estatuto de inferioridade que se cola a quem pede ajuda. Um dos factores que pode reduzir este problema é a abertura dos serviços à população em geral para não estigmatizar os ajudados e a garantia da qualidade dos serviços oferecidos que dependem muito das condições objectivas existentes. Esta preocupação com a qualidade de serviços podem produzir processos de (re) socialização positiva mesmo com ajuda e reduzir ou anular os efeitos da desqualificação social. Este tipo de ajuda pode envolver e interessar os utilizadores do serviço e suas famílias na definição da qualidade dos serviços a prestar.

Os procedimentos de ajuda podem ter que ocorrer em situação de urgência e sem tempo para elaborar diagnósticos rigorosos. Constatou-se que podem acontecer com situações de idosos, crianças, jovens e mesmo nos contextos de trabalho. Outras situações de urgência podem ter origem nos acidentes, nos desastres naturais, ou nas situações de grande violência e anomia social.

3.5 - Acto pedagógico

Acompanha a dinâmica das actividades profissionais e tem por objectivo promover mudanças nos comportamentos, nas representações, nas atitudes das populações, para que a sua acção individual e colectiva se altere de forma a favorecer as mudanças nas situações problema e tem por objectivo regenerar auto estima, promover mudanças de comportamento e de atitude; facilitar a formação de actores comunitários para estimular a entreeajuda, o associativismo, melhorar os níveis de participação; apoiar a construção da autonomia e capacidades sociais, como por exemplo mudar atitudes perante o trabalho e melhorar o exercício de papéis sociais, a partir dos interesses das populações e sem perspectivas moralistas ou avaliadoras de comportamentos.

São diversificados os tipos de actos pedagógicos observados em que os assistentes sociais podem ser protagonistas ou apenas organizadores do acto pedagógico com as populações e com outros actores com quem os profissionais interagem. Mesmo em situações de procedimento de ajuda para provisão de recursos, os profissionais não ignoravam o procedimento pedagógico ao estimular a reflexão das pessoas sobre os seus problemas, as possíveis soluções, as suas relações com a família ou com a comunidade.

Muitos dos procedimentos pedagógicos têm por objectivo favorecer a construção ou consolidar a autonomia das pessoas, contrariar as situações de dependência das populações relativamente aos serviços e profissionais, estimular a capacidade de tomar decisões, contrariar situações de dependência, que podem surgir como estratégias não explícitas de sedução dos profissionais por parte da população para conseguirem a continuação da ajuda de acordo com as atitudes que pensam ser as esperadas por parte das instituições e dos profissionais.

Uma outra componente dos procedimentos pedagógicos tem por objectivo facilitar condições de (re) socialização em ambientes físicos e organizacionais de indivíduos e grupos com problemas de marginalização, com as suas capacidades de interacção social fragilizadas por comportamentos não aceites



socialmente Esta modalidade pode dirigir-se para a construção de capacidades sociais e fortalecimento de auto estima, fundamental para o saber agir o assumir de papéis sociais.

O procedimento pedagógico, mesmo com o objectivo de construir autonomia, acaba muitas vezes por se articular com o acto de controlo social, quando o acto pedagógico não tem sucesso ou durante o mesmo como elemento complementar e condicionante, em mudanças que exigem tempo e são muito complexas.

3.6 - Acto de controlo social

Representa o exercício de poder e regulação sobre as pessoas em função de comportamentos esperados após a ajuda e os actos pedagógicos desenvolvidos, para avaliar a boa na utilização dos recursos disponibilizados. Pretende saber se foram cumpridas as contrapartidas aceites e da responsabilidade dos beneficiários pela utilização dos recursos sociais disponibilizados de acordo com as disposições políticas. Pretende ainda avaliar impedir as fraudes e os abusos^v, para evitar e contrariar dependências das ajudas, e sancionar se for o caso. O controlo verifica-se também para protecção de pessoas vulneráveis em situação de fragilidade acrescida, como é caso das crianças ou idosos. Pode ainda ocorrer nas situações em que o assistente social precisa de mediar poderes, por exemplo entre as políticas de protecção de menores, o sistema de ensino ou de saúde.

O controlo como expressão de poder e pressão é legitimado pelas políticas sociais que obrigam à necessidade de estabelecer acordos^{vi}. Nestes casos o acesso aos direitos acentua e faz crescer a verificação das condições de obtenção dos benefícios, mas não se pode ignorar que a possibilidade de escolha das populações fica muito limitada pelos constrangimentos estabelecidos pelas políticas ou pela forma de funcionamentos das instituições. O controlo é aceite por submissão gerada pela tradicional falta de poder e pela naturalização da dependência resultante da fragilidade ou por estratégia mais ou menos consciente para garantir recursos.

Sem dúvida que onde há poder há resistência e a capacidade das populações para utilizar os recursos de acordo com os seus próprios objectivos é muito diversificada e desafia os objectivos políticos e institucionais. Pela sua sensibilidade social, pela sua experiência, pelo reconhecimento do saber próprio dos sujeitos e das suas estratégias, os assistentes sociais não identificam como ilegítimos todos os fins particulares que os sujeitos transportam para a aplicação das políticas sociais e acrescentam, inovam, alteram e até contrariam os objectivos prescritos, reconhecendo e integrando os objectivos da população.

No caso dos assistentes sociais, o controlo é utilizado directamente ou de forma menos explícita, mas efectivamente revela o poder de interferir na vida quotidiana das populações^{vii}, mesmo nos aspectos aparentemente de foro privado Por exemplo o assistente social garante as visitas domiciliárias e controlo social considerado necessário para garantir comportamentos que não coloquem em risco a saúde das crianças, dos idosos ou doentes.

O acto de controlo social, sobretudo como exercício de poder, é um acto ambivalente para o profissional, que se vê obrigado a normalizar e disciplinar as populações de acordo com as regulações impostas pelas políticas sociais e pelos interesses antagónicos em presença mas pode também articular-se com o exercício de mediação que se caracteriza por um acompanhamento muito próximo utentes e tarefas que devem realizar junto dos diversos sistemas. Esta mediação pode ter por objectivo estimular o interesse de outros profissionais, facilitar o acesso aos serviços e garantir a defesa dos direitos das populações.



3.7 – Acto de Avaliação

Tem por objectivo verifica o que se conseguiu, as mudanças obtidas face aos problemas identificados, os reflexos sobre comportamentos e atitudes; os recursos utilizados e a eficácia dos dispositivos de ajuda mobilizados.

No acto de avaliação o profissional verifica as mudanças verificadas relativamente ao que foi programado e decidido. Identifica eventuais alterações dos factores geradores de problemas ou os que contribuem para as evoluções positivas, o estado de cumprimento de medidas acordadas, a utilização de recursos e seus resultados.

Os outros actos implicam normalmente a participação das populações, mas neste, essa participação pode ser ignorada. Este acto pode nem ser realizado ou pode corresponder a um acto administrativo com pouco significado relativamente à sua utilização na acção futura.

A avaliação pode ser utilizada para estimular a reflexão das populações sobre os seus problemas, sobre as consequências dos seus comportamentos e atitudes, sobre a origem dos problemas e pode valorizar recursos e potencialidades das populações para enfrentarem problemas. O assistente social pode ainda exercer um papel de facilitador de avaliação de projectos dos indivíduos e grupos. As avaliações podem não se reduzir aos parâmetros prescritos e o profissional pode influenciar a introdução de outros indicadores que valorizem os recursos da população.

O controlo e a avaliação nem sempre têm fronteiras muito definidas. Na verdade, o procedimento de avaliação pode muitas vezes interligar-se com o de controlo pois avaliar a aplicação e execução de medidas pressiona as populações para o seu cumprimento.

3.8 - Acto de acordo

Estabelece os compromissos entre as pessoas, o profissional e as instituições. Representam as plataformas onde se encontram expressas as acções, comportamentos das populações, dos técnicos e serviços para a intervenção, clarifica os problemas e a procura de soluções possíveis. Estes compromissos permitem estabelecer os parâmetros de avaliação e legitimam o controlo posterior, para analisar a evolução de situações; mediar, negociar e resolver conflitos.

O fenómeno contratual está presente em quase todos os aspectos da vida contemporânea e para se chegar ao acordo é necessário percorrer muitos dos actos anteriores e para ser estabelecido implica resolver problemas relacionados com as pessoas, os profissionais, as instituições.

Corresponde a um processo específico de acordo de vontades e tem por objectivo regular relações sociais. Para ser cumprido depende muito das condições exteriores objectivas. E se as noções de participação, cooperação e responsabilização estão presentes numa perspectiva que reconhece as dificuldade e problemas objectivos, também não ignora os constrangimentos individuais, como a falta de qualificação, de recursos, a dificuldade de relacionamento social, comportamentos de risco e outros.

O estabelecimento de acordo pressupõe respeito por questões éticas e deontológicas - respeito pela autonomia, a aceitação, a confiança, a discrição, a mobilização cooperativa e partilha - mas as contradições estão sempre presentes. Raramente as populações têm possibilidades de influenciar os acordos estabelecidos e mesmo quando o fazem podem estar a decidir pressionados por controlo social diverso. Trata-se de um acordo tácito que as populações aceitam a troco de algum tipo de protecção e serviço.

O acordo pode aumentar o poder das populações se for claro, se lhe é disponibilizada toda a informação adequada, se ficam claramente definidas as suas responsabilidades e o papel do profissional ou das instituições. Mas nos acordos estabelecidos como contrapartida para os benefícios, as medidas de acordo estão já praticamente definidas e a margem de manobra da população é muito reduzida ou nula, como acontece nos contratos de inserção dos RSI (Rendimento Social de Inserção).



Os acordos dependem das condições que os determinam, da forma como são elaborados, dos efeitos que se pretendem, das relações de poder em que ocorrem e por isso podem ser de diferentes tipos, estão dependentes das condições, modos de vida e interações sociais.

Os acordos passam muitas vezes pela procura de resolução de conflitos nas interações sociais onde o assistente social pode ajudar a clarificar os factores e origens dos problemas reduzindo a sua gravidade e o sofrimento que está subjacente.

Uma outra versão do acordo é a gestão de conflitos entre utentes das instituições, porque as organizações são sempre palco de jogos de interesses, entre o individual e o colectivo, entre os utentes com todos os seus comportamentos e problemas associados, os grupos profissionais e actores diversos.

4. Conclusão

Para agir nas tensões, nos conflitos, nos factores complexos e dentro dos limites nos contextos de interacção e de incerteza, o profissional precisa de procedimentos com padrões de regularidade e generalidade^{viii} a seguir - os reportórios de actividades como guias de intervenção, que resultam da segmentação do fluxo da intervenção em planos formulados a partir da intervenção sobre problemas semelhantes, as rotinas que se aplicam na resposta aos problemas típicos e as improvisações que ajustam rotinas às contingências. Os reportórios de procedimentos identificam e dão segurança ontológica na relação com a profissão e constituem-se como matriz de possibilidades de fazer nos fluxos e processos da interacção:

- Permitem comparações sobre semelhanças, complementaridades e oposições entre situações problemas e tipo de respostas possíveis:
- Permitem centrar a atenção reflexiva dos profissionais e dos investigadores em segmentações do fluxo da acção que permitem a identificação dos actos;
- Permitem ajustar os actos profissionais a problemas, situações espaço temporais diferenciadas, usando arquitecturas com encadeamentos diversos para responder à singularidade / complexidade das situações face à interpretação profissional singular dos problemas, criando rotinas para situações típicas e reportórios para problemas semelhantes nas diferentes dinâmicas da (inter) acção.

BIBLIOGRAFIA

AMIGUES, R. (2003). *Pour une approche ergonomique de l'activité enseignante*. Skholê, Hors de Série. n° 1, pp. 5-16.

ARGYRIS, C. ; SCHÖN, D. (1999). *Théorie et pratique professionnelle: comment en accroître l'efficacité*. Québec : Editions Logiques.

ASSMAN, H.; MO SUNG J. (2000). *Competência e sensibilidade solidária: educar para a esperança*. Petrópolis: Vozes.

AUTÈS, Michel (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.

BARBIER, J. M. ; GALATANU, O. (2004). Savoirs, connaissances, capacités, attitudes, compétences: une sémantique d'intervention sur l'activité humaine. In BARBIER, J. M. (Coord.), *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?*. Paris: l'Harmattan. pp. 31-78.

BOTERF, Guy (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed.



- BOURDIEU, P. (Dir.) (1993). *La misère du monde*. Paris. Seuil.
- BUCHET, D. (2005). Du contrôle des pauvres à la maîtrise des risques. *Informations Sociales*. n° 126, pp. 40-47.
- CAPUCHA, L. (2005). *Desafios da pobreza*. Oeiras: Celta.
- CARIA, T. (2005). Trabalho e conhecimento profissional - técnico: autonomia, subjectividade e mudança social. In CARIA, T. (Org.), *Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-Intelectual*. Coimbra: Almedina. pp. 13-42.
- CARIA, T. (2008) "Actividade, autonomia e saber profissional", in *Sociologia do conhecimento profissional: reflexão didáctica-pedagógica e programa de ensino*. Vila Real, UTAD, pp. 63-70 (relatório de unidade curricular elaborado para provas de agregação).
- CASTEL, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*. Paris : Fayard.
- CERTEAU, M. (1990). *L'invention du quotidien. 1 arts de faire*. Paris: Gallimard.
- CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (1998). *L'intervention sociale d'aide à la personne*. Rennes : Edition ENSP.
- DUCHAMP, M. (1989). Spécificités de la recherche en travail social. In DUCHAMP, M. ; BOUQUET, B.; DROUARD, H., *La recherche en travail social*. Paris: Centurion, pp. 115-166.
- GRANJA, B. (2000). *A formação inicial dos assistentes sociais: que aptidões e qualificações para as exigências colocadas pela nova questão social?* Comunicação apresentada no Seminário da APSS: Lisboa.
- Groupe de Recherche Action-formation Quart Monde Partenaire (2002). *Le croisement des pratiques*. Paris: Quart Monde.
- ION, J. ; TRICART, J-P. (1984). *Les travailleurs sociaux*. Paris : La découverte.
- MURDACH, A. D. (2006). Rhetoric for direct practice. *Social Work*. Vol.51, n° 4, pp. 365-368
- PAUGAM, S. (1991). *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris: PUF.
- ROBERTIS, C. (1993). Le contrat : méthodologie professionnelle des travailleurs sociaux. In ROBERTIS, C. (Dir.). *Le contrat: un outil pour le travail social*. Paris : Bayard. pp. 53-85.
- SMALE, G.; TUSON, G; STATHAM, D. (2003). *Problemas sociales y trabajo social: hacia la inclusión y el cambio social*: Coruna : Fundación Paideia Galiza : Ediciones Morata.
- VASCONCELOS, A. M. (1985). *A intenção-acção no trabalho social*. São Paulo: Cortez.
- VERDÈS-LEROUX, J. (1978). *Le travail social*. Paris: Minuit.

- ⁱ Segundo Caria (2008), o enquadramento cognitivo do trabalho profissional actua sobre/na complexidade dos sistemas vivos onde ocorrem défices de estabilidade e de previsibilidade dos fenómenos.
- ⁱⁱ Segundo CERTEAU (1990) as práticas quotidianas desenvolvem um conjunto vasto de actos difíceis de delimitar, que o autor designa por procedimentos como esquemas operatórios para agir.
- ⁱⁱⁱ DUCHAMP (1998) este autor refere oportunamente estas quatro dimensões da actividade profissional como praxis social, as dimensões teleológica, estratégica, normativa e dramática.
- ^{iv} MURDACH (2006) considera que, dadas as características das actividades de advocacia social e de condução de processos de informação permanentes no exercício da actividade profissional dos assistentes sociais, é necessário capacidade de argumentação, afirma por isso que elementos de retórica deveriam interessar ao aperfeiçoamento das práticas bem como ser objecto de investigação sobre o exercício profissional de serviço social
- ^v BUCHET (2005) refere que existe a possibilidade de fraude mas que são excepções que não podem justificar a desumanização nem a burocratização dos serviços.
- ^{vi} VASCONCELOS (1985) refere-se ao serviço social como prática contraditória entre a construção de relações horizontais para construção de autonomia das populações e a dominação e manutenção de relações de hierarquia.
- ^{vii} VASCONCELOS (1985) classifica este tipo de controlo como *poder disciplinador* que se caracteriza por não ter limites, estar presente em tudo, por penetrar no quotidiano.
- ^{viii} SMALE e outros (2003) afirmam que os procedimentos dos assistentes sociais são produto de uma interacção dinâmica entre o saber abstracto, o saber tácito, comportamentos e valores que utilizam para interpretar, compreender e influenciar as pessoas, o seu meio ambiente e as políticas onde trabalham.