

## TEMA EM DESTAQUE

# A COMPETÊNCIA REFLEXIVA PROCESSUAL EM SERVIÇO SOCIAL NA AÇÃO PROFISSIONAL JUNTO ÀS POPULAÇÕES

BERTA GRANJA

**RESUMO**

*Este artigo resulta de pesquisa etnográfica desenvolvida em Portugal, Brasil e Canadá sobre a atividade profissional dos assistentes sociais e se centra nos aspectos relacionados ao saber que se mobiliza na interação junto às populações. A atividade profissional dos assistentes sociais responde a problemas vividos por indivíduos de forma singular, mas que decorrem do funcionamento das estruturas socioeconômicas e políticas e de seus sistemas que influenciam percursos, modos e condições de vida de pessoas, grupos e identidades individuais e coletivas. A resposta a esses problemas da ação exige um saber profissional proveniente de uma estrutura socio-cognitiva específica que está na base da forma identitária que se constrói e reconstrói pela reflexão individual e coletiva e pela afirmação da autonomia profissional na ação. Os profissionais trabalham em tensão permanente, intrínseca à própria ação, para reinventar e adaptar procedimentos difíceis de codificar e formalizar no cruzamento de relações sociais complexas com lógicas individuais e coletivas diversas e mesmo antagônicas. Tensões, conflitos e limites nos contextos de interação com as populações são fatores de complexificação e de incerteza no saber. Mas, para agir nessas condições, o profissional precisa de algum padrão de regularidade e de generalidade que se constituem como procedimentos profissionais de seu saber de ação, como mostra este artigo.*

# REFLEXIVE PROCEDURAL COMPETENCE IN SOCIAL SERVICES IN THE WAY PROFESSIONALS DEAL WITH THE POPULATION

BERTA GRANJA

## ABSTRACT

*This article is the result of ethnographic research that was carried out in Portugal, Brazil and Canada on the professional activities of social assistants. It is centered on aspects relating to the knowledge that is constructed during their interaction with the population. The professional activity of social assistants responds to problems that individuals experience in a singular way; these responses result from the way the social, economic and political structures as well as the systems which influence the lifestyle, life paths and living conditions of individuals, groups and both their individual and collective identities. The answer to these problems in action demands professional knowledge that comes from a specific social and cognitive structure; this knowledge is the basis of the identity form constructed and reconstructed by individual and collective reflection as well as the affirmation of professional autonomy in their actions. The professionals work under constant tension, intrinsic to the action itself, in order to reinvent and adapt procedures that are difficult to codify and formalize when complex social relationships intersect with diverse and at times, antagonistic logics. The tensions, conflicts and limits within the context of the interaction with populations are factors of uncertainty and complexity. To act under these conditions, the professionals need a pattern of regularity and generality that establishes itself as the professional procedures for action, as this article shows.*

PROFESSIONS • SKILLS • SOCIAL ASSISTANTS • SOCIAL RELATIONS

**E**STE ARTIGO APRESENTA algumas respostas para uma questão que se resume a uma pergunta aparentemente simples: “O que é ser e agir como assistente social?” Para agir, o profissional interroga-se, conscientemente ou não, em cada momento: “Como devo proceder nesta situação como assistente social?”

A ação exige uma forma identitária, gerada por dados subjetivos articulados com as contribuições socializadoras da formação e da experiência coletiva do grupo. Estas criam a ilusão de uma certa unificação pessoal que dá sentido à atividade profissional e produz a sensação de segurança e autoestima necessárias para agir, embora essas formas identitárias sejam sempre provisórias.

As contribuições de autores, como Mintzberg (1994), Le Boterf (2003), Malglaive (1990), Schön (1996), Barbier (2006), Kaufmann (2004) e Dubar (1997), sobre ação, identidade profissional e saber de ação, conduziram à compreensão de que ter como objeto o saber implicava direcionar o processo de investigação para os atores profissionais naturalmente em processo mais avançado de sua construção, com legitimidade para exercer a profissão, autoestima profissional que lhes permitisse a energia necessária para agir, repertórios já consolidados que garantisse confiança e autonomia, embora sempre variável, para agir com responsabilidade por seus atos profissionais. O conceito de “saberes de ação” é, por isso, um conceito central desta abordagem compreensiva sobre o saber e identidade dos profissionais.

A pesquisa foi desenvolvida em uma perspectiva antropológica, cujo interesse está no sentido do esquema prático utilizado pelo profissional,

como o conjunto de certezas e confianças básicas que proporcionam a energia para o querer agir e para enfrentar as situações difíceis, e que correspondem à apropriação que faz do patrimônio do grupo socioprofissional para se constituir como profissional singular.

O artigo apresenta referências à dimensão praxiológica da atividade com seus procedimentos e princípios de interação. O ângulo de abordagem da atividade profissional selecionada foi a interação com as populações<sup>1</sup>, o que exige sensibilidade social como marca identitária, mediação profissional permanente entre as políticas, as instituições, outros profissionais e atores sociais, bem como autonomia profissional para singularizá-las, dado seu caráter universal. Essa mediação, “o estar e o agir entre”, faz emergirem as perturbações e os princípios de um saber em tensão no seio de políticas sociais que convocam a ação profissional, condicionada por regulações e funcionamentos institucionais e pelos recursos envolvidos.

Com base na premissa de que, atualmente, o saber profissional precisa ser estruturado e objetivado para servir à formação, à construção da disciplina e à reflexão profissional, o artigo aborda a complexidade do saber agir e as tensões da construção identitária que consolidam ou fragilizam os processos de legitimação do saber, delimitam campos de autonomia, articulam lógicas e processos, intervindo em jogos de poder e conflitos de interesses.

Partiu-se da consideração de que o saber de ação dos assistentes sociais é aplicado em situação social e relacional. Exige esquemas conceituais de síntese construídos por saberes múltiplos e transversais que se articulam com as múltiplas experiências adquiridas e testadas formando as estruturas sociocognitivas profissionais, muitas delas de nível inconsciente. Isto porque, na complexidade da atividade da ação, não é possível ter acessíveis no consciente racional todos os esquemas mentais necessários para enfrentar a incerteza, a instabilidade, a singularidade e o conflito de valores, sob pena de se paralisar a ação.

## O SABER PROFISSIONAL: UM SABER DE AÇÃO COMPLEXO

O exercício da profissão depende dos esquemas operacionais que o profissional é capaz de formular antes de agir, nos quais recontextualiza, adapta e combina saberes que antecipam a ação. Mas depende igualmente de valores, decisões subjetivas com todas as suas estruturas racionais, cognitivas e afetivas conscientes e inconscientes.

O serviço social é caracterizado como uma profissão mista que integra competência do domínio do saber agir, mas também do domínio do talento (LE BOTERF, 2003). Isso porque se trata de saberes de ação e relacionais que se aplicam em situações do cotidiano das práticas profissionais<sup>2</sup>. Podem-se enunciar as seguintes características:

<sup>1</sup> As centenas de episódios observados, 752 registrados em Portugal e 35 no Brasil e no Canadá, permitiriam outras abordagens de contextos de interação. Mas foi preciso fazer opções e estabelecer limites.

<sup>2</sup> Certeau (1990) afirma que estudar as práticas cotidianas é sempre um desafio para o pesquisador, porque se confronta com lógicas diversas e tem de admitir que não registrou e não percebeu muitos fatos, fenômenos e processos.

3

“Se o modelo da ciência aplicada é incompleto, se não pode explicar a competência prática nas situações ‘divergentes’ [...] vamos substituí-la então por uma epistemologia do agir profissional diante de situações de incerteza, de instabilidade, de singularidade e de conflitos de valores” (Schön, 1996, p. 205).

4

“Diante de um contexto gerido por incertezas e pela possibilidade de permanentemente ter de enfrentar o inusitado, exige-se colocar em jogo capacidades de dominar o novo, as ansiedades, a confiança em si.” (Ramos, 2006 p. 28).

5

Le Boterf (2003) afirma mesmo que a competência é paradoxal, pois quanto maior for a especialização do profissional, maior será a interiorização assimilada e incorporada dos diversos saberes, e mais dificuldade o profissional terá de falar de forma estruturada sobre sua ação, pois esta se torna mais complexa na medida em que aumenta a capacidade de agir.

6

Chartier (2003) e Barbier e Galatanu (2004) enunciam alguns dos problemas do escrever sobre as atividades profissionais.

- Inscrevem-se em acontecimentos localizados e contextualizados, em situações experimentais que sempre recomeçam em contextos e circunstâncias diversas e nas quais é necessário tomar decisões sem conhecer todos os parâmetros de diagnóstico.
- Situam-se em contextos pouco estruturados, contraditórios, paradoxais, com níveis de incerteza elevados e com variáveis e relações de força desconhecidas que podem se revelar determinantes para influenciar o curso da ação.
- Desenvolvem-se em sistemas de interação, no cruzamento de relações sociais diversas, quase sempre conflituosas, marcadas pelas particularidades de uma situação relacional em que coexistem diversas subjetividades e em que se articulam o coletivo e individual, o objetivo e o subjetivo, e, por isso, se jogam emoções e sentimentos.
- As situações sociais problemáticas<sup>3</sup> são muitas vezes intrigantes e aparentemente sem sentido pela subjetividade que os atores transportam para a ação, mas não se pode ignorar o conhecimento sobre as regularidades sociais e os determinismos sociais que explicam e interpretam os problemas e suas origens.
- A ação profissional dos assistentes sociais é condicionada, e muitas vezes prescrita, pelas políticas sociais, macro e micro. A ação é socialmente significativa porque aborda contextos e problemas que preocupam a sociedade, influencia percursos de vida individuais e coletivos e o sofrimento ou bem-estar de seres humanos concretos, e tem reflexos na sociedade em geral, envolvendo elevados recursos públicos e privados, sempre escassos para a amplitude dos problemas.

Arendt (1987) afirma que a capacidade humana para agir, para desenvolver ações que nunca se repetem, e cujos resultados têm sempre um grau de incerteza e de imprevisibilidade, não é uma capacidade simplesmente “teórica” de racionalização e observação. No entanto, o acesso ao conhecimento abstrato e a todos os saberes disponíveis que garantem a “inteligência prática” permite, sem dúvida, agir com mais segurança, enfrentar os constrangimentos da ação<sup>4</sup> e, no caso do serviço social, prevenir a ação, porque as pessoas não podem ser submetidas a processos de ensaio e erro ou mesmo à ocorrência de equívocos graves que venham a comprometer os processos individuais e coletivos de vida.

Na prática cotidiana, frutificam os saberes tácitos decorrentes de uma forma aparentemente automatizada, com normas, juízos e valores que os profissionais nem sempre conseguem objetivar e que escapam a palavras e conceitos. O saber agir é um saber complexo e difícil de objetivar, mesmo para os que sabem fazer bem, com competência<sup>5</sup>. Essa dificuldade de objetivar o que se faz<sup>6</sup> tem explicação em algumas das características do saber de ação:

- Falar obriga a um esforço de objetivar um trabalho intrinsecamente relacional, e, por isso, tem uma elevada carga subjetiva emocional e afetiva.
- Esses saberes manifestam-se em atitudes, comportamentos e gestos profissionais incorporados, e muitas das estruturas socio-cognitivas tornam-se não conscientes para serem utilizadas na emergência da ação; mas é necessário também raciocinar para tomar decisões que posteriormente se convertem em ação.
- Não existe uma separação clara entre os objetivos da ação e os meios mobilizados para atingi-los, pois eles são definidos, redefinidos e ajustados de forma interativa à medida que se estrutura uma situação problemática e se age para encontrar soluções.
- A atividade<sup>7</sup> é um contínuo sem fim que se inicia antes da ação propriamente dita e perdura para além dos fatos; mas falar sobre a atividade obriga a simplificar, delimitar, ignorar ou reduzir as hesitações, incertezas e ambivalências.
- A atividade profissional exige um conhecimento racional<sup>8</sup> baseado na busca da melhor adequação dos meios a um determinado objetivo; tem implícita uma dinâmica da experimentação que altera a compreensão sobre os fenômenos e as formas de transformar a situação que surgem à medida que a ação e a reflexão se concretizam nas várias fases da ação, muitas vezes simultâneas, como a formulação de hipóteses para interpretá-la, explicá-la e encontrar soluções, a execução e a avaliação das hipóteses operacionais aplicadas.

7

O conceito de atividade aqui apresentado tem por base a abordagem ergonômica (Amigues, 2004).

8

“Para construir pontes entre a ciência aplicada e a reflexão-na-ação, a aula deveria se transformar no lugar onde os profissionais aprendem a refletir acerca de suas próprias teorias tácitas sobre o fenômeno da prática, em presença de representantes das disciplinas cujas teorias formais são comparáveis às teorias tácitas dos profissionais” (Schön, 1986, p. 321, tradução nossa).

## A IDENTIDADE EM TENSÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS E O SABER PROFISSIONAL

As contribuições de Dubar (1997) e Sainsaulieu (2005) apontam para um tipo de identidade profissional como identidade em rede, com valorização dos diplomas e do saber ligado a eles, que exige a transformação desse saber através da pesquisa científica. Dubar (2000) considera a identidade um processo de apropriação de recursos e de construção de referências. A identidade profissional assegura reconhecimento e legitimação nas interações, é um instrumento necessário de fixação dos profissionais, dá coerência ao sentido da sua ação e representa sua plataforma de segurança para o agir profissional, em um universo de problemas de origem multidimensional e multifatorial, com dinâmicas e processos incertos e contingentes.

Bouquet (1989) diz que os problemas do saber agir profissional dos assistentes sociais têm consequências na pesquisa<sup>9</sup> devido à heterogeneidade dos campos de prática, aos problemas vividos de forma particular pelas populações, às dificuldades de obter validação e generalização e aos problemas éticos que se colocam nos processos de pesquisa.

9

Mosconi (2001) afirma que as diferenças entre o saber teórico e o saber de ação não conferem autoridade aos produtores de saber teórico sobre aqueles que desenvolvem a ação, mas, antes, implicam uma relação de cooperação.

## A CONSTRUÇÃO DAS FORMAS IDENTITÁRIAS DOS ASSISTENTES SOCIAIS

A forma identitária profissional de um grupo implica possuir saberes e habilidades compartilhados (AUTÈS, 2003). Constitui uma plataforma comum que agrupa os profissionais, diferencia-os de outros e dá suporte ao agir profissional em uma época em que os atores profissionais estão condenados a *arranjos* permanentes devido à precariedade das formas identitárias atribuídas e aos saberes a serem mobilizados pela atividade sociocognitiva. Ela nunca está completamente definida e exige um trabalho permanente de reflexão sobre si próprio para ir integrando os repertórios dessa memória social instável e sempre se reconstruindo com novos dados da realidade social e do conhecimento científico que chegam de forma inevitável.

As formas identitárias emergem da dinâmica contínua do grupo profissional<sup>10</sup>, de suas interações concretas relacionais, e por isso fluidas e incertas, dependentes de inúmeras variáveis e condições de causa e efeito que se influenciam mutuamente e que podem manifestar autonomia, inovação, mas também conformismo, paralisação ou mesmo abandono.

Os assistentes sociais, como qualquer outro grupo profissional, sentem necessidade de estabelecer formas identitárias para dar sentido à ação que desenvolvem. Contudo, atividades como o serviço social são particularmente complexas no processo de construção de sua identidade. Dubet (2002) faz referência aos problemas dos setores profissionais pouco estruturados, como o trabalho social, cuja atividade tem grandes margens de improvisação, em um campo atravessado pelos dramas cotidianos de existências destruídas e fragilizadas.

A atividade profissional dos assistentes sociais exige, cada vez mais, recursos de identificação coletiva para que se reinventem permanentemente, com uma certa “energia existencial”, na expressão de Kaufmann (2004), que sustente sua posição desconfortável “entre dois” e em situações de intervenção verdadeiramente paradoxais, como classifica Autès (1999).

Os profissionais<sup>11</sup> confrontam-se com o paradoxo de identificar os determinismos e regularidades sociais, ao mesmo tempo em que são constrangidos a aplicar medidas em uma perspectiva de psicologização do social.

Consideram-se fontes identitárias profissionais os recursos disponíveis que o profissional ou candidato a profissional pode utilizar para fazer suas escolhas e compor sua forma identitária. A construção identitária tem ainda uma vertente antropológica que não pode ser ignorada: os profissionais precisam saber donde vêm, porque o processo de identificação ao grupo profissional implica a (re)construção de suas origens.

10

“Conseguir que as características objetivas passem da condição de constrangimentos à de recursos exige uma competência particular, que só pode ser estabelecida quando o trabalho identitário segue certas modalidades precisas” (Kaufmann, 2004, p. 92, tradução nossa).

11

“Percebe-se bem um dos traços mais importantes da evolução das políticas que teremos de rever, a saber, a de um nível de complexidade crescente das matérias tratadas, que exigem um alto grau de saberes técnicos e administrativos por parte dos *experts*, dos especialistas, dos consultores, dos planejadores, dos pesquisadores científicos, atores de novas políticas que se estabelecem por quase toda parte na Europa” (Vrancken, Macquet, 2006, p. 81, tradução nossa).

## QUADRO 1

## FONTES IDENTITÁRIAS PROFISSIONAIS

Fontes	Contribuições
Um corpo de saberes teóricos	Os saberes teóricos explicam os problemas e contribuem para formar as estruturas sociocognitivas durante o processo de formação longa inicial e especializada e, posteriormente, nas instâncias de pesquisa e aperfeiçoamento profissional. A formação inicial é uma condição obrigatória para ter acesso e legitimidade profissional através de um diploma oficial.
Os repertórios	Os tipos de problemas profissionais e as experiências da prática construídos nos campos de atividade profissional são objeto de trocas entre pares, transformam-se de individuais em coletivos e são depois transferidos para a ação individual.
Situações problema	Os problemas que surgem nos contextos de ação, que exigem inovação porque colocam os profissionais em contato com problemas novos, incertos, intrigantes e paradoxais que desorganizam os repertórios e saberes já estabelecidos, as representações anteriormente adquiridas e obrigam à reconstrução identitária.
Imersão na cultura profissional	A imersão na cultura profissional (princípios, valores, saberes, experiências) permite a atribuição de sentido e significado aos códigos especializados da profissão, repertórios e saberes de ação característica da forma identitária da formação inicial dos assistentes sociais.
Os interesses comuns	Sistemas de crenças, dos valores dos movimentos coletivos organizados em torno de interesses comuns do grupo.

A reflexão sobre a ação é uma componente da construção e reconstrução identitária profissional. Segundo Schön (1994), um profissional é reflexivo quando toma sua atividade como objeto de reflexão<sup>12</sup>.

12

"A postura reflexiva começa quando o prático analisa sua análise como se fosse a ação e o pensamento de qualquer outro" (Perrenoud, 2005, p. 41, tradução nossa.).

## QUADRO 2

## CONSTRUIR SABER PELA PRÁTICA REFLEXIVA PARA CONSOLIDAR AS FORMAS IDENTITÁRIAS

Objetivos	Processos da prática reflexiva
Permite a interação dialética entre ação e reflexão	A construção teórica exige o autorreconhecimento e a explicitação permanente dos esquemas de pensamento e ação, sob a forma de saberes processuais procedimentos do serviço social, a partir da própria ação. Estes devem demonstrar a capacidade de articulação fecunda entre os saberes teóricos e a prática, em que a teoria orienta e guia a prática e esta, por sua vez, alimenta a teoria, e em que se reorganizem os saberes teóricos em função dos limites e das exigências da prática. Confronta o agir profissional com o crescente conhecimento científico e técnico existente e a construção de novas estruturas mentais de saber profissional.
Permite a objetivação das práticas, explicita o pensamento em um diálogo reflexivo	A ação tem uma lógica de percurso, com passado, presente e futuro, o que exige um processo de reflexão para assegurar sua interdependência. Permite desenvolver a capacidade para nomear e reconstruir os problemas e (re)construir a experiência e repertórios profissionais. Consolida o saber de ação como esquemas de racionalidade específica do grupo para tomar distância, contestar, comparar e verificar a coerência entre variáveis reguladoras dos problemas e as estratégias de ação. Exige o domínio de suportes da linguagem e os repertórios estruturados de experiência para descrever a realidade, interpretá-la e construir representações operacionais.

Favorece a construção de conhecimento sobre a disciplina profissional**.	Propõe grades abertas de leitura das experiências e hipóteses operacionais, como esboços da ação, sem a pretensão de encontrar as estratégias infalíveis. Analisa e interpreta as diferentes lógicas dos sistemas e atores***, onde e com quem interagem. Confronta os profissionais com os objetivos e resultados de suas escolhas e decisões, modelos e projetos operacionais.
Favorece as abordagens multidisciplinares	As exigências da prática em toda sua complexidade confrontam o profissional com o fato incontornável da realidade social, que não pode ser explicada por uma única ciência, mas que exige sínteses teóricas complexas em um processo contínuo e dinâmico que se desenvolve no tempo e em vários espaços e exige interação em espaços e campos diversos.
Estimula e fortalece as redes relacionais profissionais e de pesquisa	Pressupõe interação, atividade cooperativa com colegas e outros atores, participa de processos de decisão, exercício de supervisão, pedido de ajuda ou conselho, debate contraditório ou avaliação. Permite a apropriação de referências identitárias que o profissional adota ou recusa para adquirir confiança, suporte e segurança psicológica para agir.
Desenvolve a cultura profissional	A reflexividade seleciona os usos diferenciados de regras e recursos, transforma-os e transaciona-os para os novos contextos de uso, atribuindo-lhes um sentido contextual fundamentado em uma concepção do saber profissional com valores e crenças associados – a cultura profissional.

\* “É uma sequência de operações intelectuais em que os estados mentais são apenas o ponto de partida, um estado temporário ou o ponto de chegada. Pode-se considerar essa sequência de operações como uma ‘prática intelectual’. É também, com frequência, uma prática linguística, dialógica e social” (Perrenoud, 2005, p. 36, tradução nossa).

\*\* “A necessidade de que o trabalho social se interesse não apenas pela transformação social, mas também pela elaboração de procedimentos para a ação, isto é, para a criação de teorias sobre a ação e de estratégias para a ação” (Martinez, 2001, p. 305, tradução nossa).

\*\*\* “respeitar a realidade social, porque ela não é constituída por obstáculos materiais, mas por seres humanos [...] quem não reflete perde de vista os constrangimentos, põe dificuldades que são encobertas pelo objetivo. Os que conseguem são os que sabem manter um olhar frio sobre a reflexão antes de mergulhar no calor da ação” (Crozier, 1995, p. 217-218, tradução nossa).

A realidade concreta, considerada matéria-prima incontornável da identidade, é um forte condicionante da ação dos assistentes sociais, pelos recursos que são disponibilizados ou não, pelas regulações formais da atividade que desenvolvem, pelos objetivos políticos da sociedade em que atuam e pelas condições objetivas de desenvolvimento social e econômico.

Exige uma atitude reflexiva individual em um processo sustentado por relações afetivamente significativas, atitude que se estabelece na interação com outros, sempre presentes nesse processo – a construção da identidade.

## A ESTRUTURA SOCIOCOGNITIVA PROFISSIONAL: UMA BASE IDENTITÁRIA PARA TORNAR POSSÍVEL A AÇÃO

O saber específico de um grupo profissional é constituído por estruturas sociocognitivas que, acionadas pela atividade intelectual, permitem mobilizar, usar e transformar os diversos tipos de saberes em códigos especializados da disciplina profissional.

Para poder e querer agir, o profissional mobiliza e transforma com “inteligência prática”<sup>13</sup> o saber que recebeu nos dispositivos de formação e aqueles que adquiriu com a experiência e que vai integrando em sua estrutura sociocognitiva.

A inteligência prática necessária compõe-se de saberes disciplinares formalizados em conceitos, leis e sistemas explicativos que objetivam o

13

Ramos (2006) classifica esse tipo de inteligência como orientada para a ação com dimensões cognitiva (conhecimento), compreensiva (interação social) e de aprendizagem (exercício reflexivo).

processo de pensamento e que permitem construir esquemas de ação. Seu poder consiste em obter a generalização em modelos e princípios orientadores que devem ser adaptados e ajustados em um processo de (re)invenção contínua nos contextos sociocognitivos e que articulam o trabalho e a interação social (CARIA, 2005), para que a ação se torne eficaz<sup>14</sup>.

No serviço social, esse saber é construído por diversas disciplinas, os “universos intelectuais”, segundo Dubet (2002), que permitem saber agir profissionalmente de maneira informada e sustentada no seio de relações humanas nas quais interagem outros atores profissionais, com seus saberes disciplinares, e os atores sociais, com seus saberes de experiências.

Para que os saberes se tornem recursos para a ação, eles não podem ser usados como prescrições, mas precisam, antes, ser mobilizados de forma adaptada e contextualizada em um permanente vaivém entre teoria e ação de modo a garantir ao profissional sua competência, eficácia, legitimidade do processo de trabalho e segurança quanto às atividades que desenvolve. Em sua atividade profissional, os assistentes sociais analisam e interpretam a situação total que envolve as pessoas às quais prestam serviços, avaliam as relações de força existentes que condicionam e possibilitam a intervenção e mobilizam seu saber profissional, as normas e os procedimentos instituídos e os recursos disponíveis pelos diferentes sistemas e suas correspondentes políticas sociais. Com isso, dentro da margem de autonomia profissional, reconhecida ou conquistada, podem inventar modos de fazer adaptados aos problemas e situações contextuais.

14 “o desenvolvimento da ação profissional não está separado do saber teórico; sem o saber o que existe é ativismo, ou seja, uma prática mimética e inconsequente” (Faleiros, 2000, p. 111).

### QUADRO 3

#### A ESTRUTURA SOCIOCOGNITIVA

Saberes processuais metodológicos	Permitem construir produtos racionais que resultam da reflexão e definem antecipadamente tarefas, ordenando-as em função dos objetivos. São os esquemas operatórios profissionais, como procedimentos com estabilidade relativa, para usar em determinado tipo de situações e que, por isso, atribuem poder ao agir no seio das relações sociais; inclui também produzir escrita profissional relacionada às atividades desenvolvidas.
Saberes declarativos de legitimação	Significa obter uma perspectiva da totalidade, historicidade e complexidade dos fenômenos sociais como produto social com múltiplas conexões, processos e movimentos, sem negar a particularidade dos processos individuais e os aspectos inconscientes presentes nos comportamentos. Fazem parte desse saber os conhecimentos disciplinares psicológicos, sociológicos, econômicos e antropológicos que permitem compreender as situações das pessoas e dos grupos, as histórias individuais, das famílias e grupos, os fatores ambientais que as condicionam e influenciam; os processos e dinâmicas sociais; os modos de vida de pobreza, exclusão, comportamentos desviantes ou patologias mentais e suas repercussões nos indivíduos, famílias e no meio social; conhecimento sobre tipos de Estado, sua organização econômica e influências nas condições de vida das populações; políticas sociais e suas consequências na redistribuição dos rendimentos e na estruturação das relações sociais; conhecimento sobre as organizações e sua gestão.

Saberes estratégicos para desenvolver relações interativas	Saber relacional: as ações profissionais dos assistentes sociais pressupõem propósitos compartilhados entre os profissionais e as populações e agentes com quem interage. Saber comunicacional junto das populações, colegas e decisores: a qualidade da relação, da comunicação e das trocas emocionais e a expressão verbalizada das necessidades e recursos dependem, em grande medida, do profissional e dos procedimentos que este utiliza nas relações interativas. Saber ético-político: determina os indicadores de posicionamento perante si, perante os outros e perante a sociedade.
Saberes para desenvolver mediações e articulações profissionais	Conhecimento contextual: permite identificar o tipo de situações nas quais convém usar determinadas competências, dentro da margem de autonomia profissional, reconhecida ou conquistada, e inventar modos de fazer adaptados aos problemas e situações contextuais para garantir a eficácia da ação. Permite a articulação entre lógicas diversas, o confronto de interesses, mesmo quando são contraditórios, e a afirmação das lógicas profissionais nas situações de tensão entre os problemas das populações, as políticas e os recursos que disponibilizam, as instituições que os aplicam, os fins a atingir e os saberes em presença. Tem por base a análise e interpretação da situação total que envolve as pessoas, a avaliação das relações de força existentes que condicionam e possibilitam a intervenção, como normas e procedimentos instituídos, recursos disponíveis pelos diferentes sistemas e correspondentes políticas sociais. Saber intuitivo tácito: decorre da ação e se produz nela, é contingente e requer a mobilização do corpo, da sensibilidade e intuição, e corresponde a gestos, comportamentos, identificações e categorizações que parecem espontâneos e que, estando incorporados, não exigem reflexão no momento em que são acionados.

Esses universos intelectuais precisam ser usados em uma relação cooperativa em que o conhecimento de caráter sociológico, econômico, psicológico e antropológico sobre os desafios, as mudanças, as relações sociais, seus processos e dinâmicas apoiem a construção de estratégias profissionais. Isto porque a prática social não se constrói fora das ciências sociais, mas, ao contrário, apoia-se na sua contribuição, confronta-as com a realidade, verifica sua pertinência e veracidade. Ao construir perspectivas muito próximas do real, acrescenta o saber científico sobre a realidade social e pode produzir equilíbrios e articulações entre as disciplinas que dividem artificialmente o social e estabelecem fronteiras, quando a realidade é una e total. No entanto, esses saberes, para serem úteis na ação, exigem sínteses unificadoras que atenuem as fronteiras e o engessamento disciplinar.

Como afirmam Matos e Caramelo (2004), o saber com relevância profissional já não é um problema apenas lógico-epistemológico, mas um problema socioantropológico, pois emerge das situações e inter-relações nos seus registros profissionais e organizacionais.

O avanço recente dos esforços para construir uma “epistemologia da prática”, como propõe Schön (1996), e o reconhecimento de um estatuto valorizado para o saber agir, nunca inferior ao saber teórico, podem favorecer um processo de objetivação e formalização das atividades dos assistentes sociais e facilitar sua formação e reconstrução identitária.

Ser profissional significa ser detentor de um saber específico de grupo para resolver problemas também específicos. Por isso, o saber agir

profissional como estrutura sociocognitiva própria do grupo é uma componente intrínseca às formas de identidade profissional, para agir, reconhecer sua utilidade social e demarcar-se na divisão sociotécnica do trabalho (KAUFMANN, 2004; DUBAR, 1997).

## ATIVIDADE PROFISSIONAL JUNTO ÀS POPULAÇÕES E OS PROBLEMAS DO SABER

Faleiros (1983), ao referir-se à atividade dos assistentes sociais nas relações interindividuais que interferem na vida cotidiana das populações, tensões, comportamentos e atitudes, chama a atenção para a necessidade de enquadrar os problemas da vida cotidiana nos problemas estruturais, que só podem ser definidos no contexto geral das relações sociais de poder.

Os procedimentos dos assistentes sociais são produto de uma interação dinâmica entre o saber abstrato, o saber tácito, comportamentos e valores que utilizam para interpretar, compreender e influenciar as pessoas, seu meio ambiente e as políticas em que trabalham. São esses repertórios de práticas e rotinas mais comuns e mais gerais<sup>15</sup> que identificam e dão segurança ontológica na relação com a profissão, e que se constituem como matriz de possibilidades de fazer e são apropriadas e adaptadas pelo grupo profissional às situações singulares.

15

Segundo Certeau (1990), as práticas cotidianas desenvolvem um conjunto vasto de atos difíceis de delimitar, que o autor designa por procedimentos como esquemas operatórios para agir.

### OS ATOS PROFISSIONAIS: AS ROTINAS DO SABER

As dimensões estabelecidas para o tratamento dos atos profissionais resultam de sua análise teórica, pois, na verdade, no fluxo da ação, esses atos não têm fronteiras definidas e estão imbricados entre si.

#### QUADRO 4

#### ATOS PROFISSIONAIS MAIS FREQUENTES NA INTERVENÇÃO JUNTO ÀS POPULAÇÕES

Ato profissional	Procedimentos
Apresentação	Criação de clima favorável à interação, estabelecimento de normas de conduta, oferta de serviços.
Definição de problemas e elaboração de diagnóstico	Construção do problema com as pessoas, com respeito aos princípios éticos; comparação com repertórios de soluções tipo; construção de grades de avaliação; reconhecimento de indícios e contextos; exploração dos recursos existentes no meio ambiente que podem apoiar as medidas necessárias para enfrentar o problema, como os materiais, os serviços e os laços relacionais de proximidade.
Informação	Divulgação de conjunto de direitos e deveres, normas, prevenção de efeitos da sua aplicação; facilitação e a compreensão sobre problemas, funcionamento dos serviços e outros recursos; apoio na decodificação de informação e de códigos profissionais vulgarizando-os; mediação entre serviços e pessoas para fortalecer autonomia.

Ajuda	Provisão de recursos para satisfazer necessidades e criar oportunidades e capacidades em uma perspectiva de totalidade; ajuda psicossocial nas situações de angústia e sofrimento; aconselhamento para conseguir mudanças, alteração de comportamentos; reflexão sobre situações; provisão de recursos materiais (alimentação, vestuário, alojamento, transportes, utensílios terapêuticos e de apoio, medicamentos etc.); mediação com serviços fornecedores de recursos e apoio no relacionamento com outros sistemas; advocacia social em defesa dos direitos humanos.
Pedagógico	Ação ressocializadora para regenerar a autoestima, promover mudanças de comportamento e de atitude; formação de atores comunitários, estímulo à ajuda mútua, ao associativismo, à participação; estimular a construção da autonomia e capacidades sociais (atitudes perante o trabalho, exercício de papéis sociais).
Controle social	Exercício de poder sobre as pessoas em função de comportamentos esperados na utilização dos recursos (prevenir fraudes, abusos); proteção de pessoas vulneráveis; contrariar dependências; utilizar formas de avaliação; mediar poderes.
Avaliação	Verificação das mudanças conseguidas com participação das populações envolvidas, reflexos sobre comportamentos e atitudes; valorização de recursos e potencialidades das populações para enfrentar problemas.
Acordo	Plataformas para o estabelecimento de ações, comportamentos, atitudes, estudos, que servem de parâmetros para analisar a evolução de situações; mediação, negociação e resolução de conflitos; apoio no esclarecimento de problemas e busca de soluções possíveis.

Os “arranjos” para as situações em presença são definidos pelos profissionais de acordo com os problemas, pessoas e os recursos disponíveis. Para cada caso, pode-se alterar a ordem, subtrair ou acrescentar atos, aprofundar ou reduzir a forma de executá-los. Esses atos da ação, em uma perspectiva praxiológica, são apresentados articulando seus elementos teológicos, estratégicos, normativos e dramáticos<sup>16</sup>.

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

### ATO DE APRESENTAÇÃO

No trabalho de campo que se realizou, o ato de apresentação junto à população foi dos menos utilizados, porque, nos episódios observados, as interações não o exigiam. Se, em um primeiro contato, muitas vezes são as pessoas que procuram os assistentes sociais para requerer benefícios, solicitar serviços, apresentar problemas, os contatos posteriores já acontecem com frequência por iniciativa dos profissionais. Os procedimentos de apresentação não ocorreram em 63% dos episódios porque, de maneira geral, se tratava de continuação de ações já iniciadas.

Os maiores problemas relacionados com esse procedimento podem ser constatados nas entrevistas feitas em contexto domiciliar e quando as populações avaliam a interação como possível ato de controle social.

16

Duchamp (1989) qualifica oportunamente essas quatro dimensões da atividade profissional como práxis social.

## ATO DE DEFINIÇÃO DE PROBLEMAS

Esse ato está sempre presente na ação dos profissionais: ocorreu em 80,5% dos episódios de interação e era observado tanto no início quanto no decurso do processo, porque as situações sociais, por definição, são dinâmicas e estão em constante mutação, exigem atualização permanente da informação e a respectiva avaliação. Significa compreender todas as forças que pressionam e formam os sujeitos como pessoas nos seus diferentes papéis sociais, nas condições dadas de suas histórias pessoais e familiares, com os recursos que ganham, perdem ou não constroem; as relações sociais com rupturas, continuidades, conflitos e consensos, oposições e alianças, valorizando os pontos de vista das próprias pessoas sobre seus problemas.

Um aspecto fundamental da coleta da informação e da avaliação da situação no caso da ação profissional do assistente social é o princípio deontológico de envolvimento e estímulo à participação das populações no processo de definição do problema e na sua avaliação.

A construção de um conhecimento compartilhado, o reconhecimento de quem vive os problemas faz parte da solução, exige um esforço de controle de juízos e valores sobre condutas e comportamentos anteriores que não prejudiquem a relação de confiança necessária aos processos de mudança.

O rigor necessário para a eficácia desse ato pode se chocar com problemas éticos de preservação da privacidade como direito dos cidadãos. É necessário delimitar os contornos e limites da informação necessária sem cair na tentação de querer saber tudo só porque se trata de populações em situação de fragilidade social, sujeitas, muitas vezes, a um controle social abusivo.

Conhecer esses recursos possíveis, considerar a possibilidade de ativá-los, identificar seus limites e eventuais efeitos perversos da sua mobilização constituem elementos importantes para avaliar as situações e as alternativas de soluções a construir. A assistente social, por conhecer de perto as populações e seus problemas, valoriza as relações primárias que assumem muita importância nas situações de grande sofrimento. O profissional sabe que os serviços de apoio são fundamentais, mas complementares, sabe que eles ajudam, mas não substituem a família.

Esse ato de coleta de informação para identificar os problemas é uma das funções atribuídas por profissionais de outras áreas aos assistentes sociais. Sempre que há necessidade da presença *in loco*, de contato com a família ou com o ambiente e existe um assistente social, essa função é normalmente atribuída a ele por se considerar que é o profissional que assegura essa relação de proximidade no domicílio ou, mais amplamente, no ambiente social.

A coleta da informação sobre o ambiente que possa interessar para as decisões sobre as medidas a serem tomadas é, muitas vezes, assegurada pelo assistente social que, ao elaborar essa informação, estabelece a ligação e articulação entre os diferentes sistemas sociais que interferem na situação-problema em análise. A experiência sistemática de coleta de informação sobre situações similares e a acumulação e avaliação de repertórios contribuem para identificar parâmetros e construir grades para avaliar as situações.

Um dos objetivos da coleta de informação é conhecer os recursos disponibilizados pela família e pelo ambiente social, em uma perspectiva de criação de redes de ajuda mútua e laços de solidariedade na comunidade.

### **ATO DE INFORMAÇÃO**

Os atos de divulgação de informação sobre direitos, deveres, recursos, procedimentos, normas, diligências a fazer, efeitos das atividades que podem ter consequências para as populações foram observados em 89,1% das interações entre os assistentes sociais e as populações.

Esse procedimento é constitutivo das funções profissionais porque a informação dá poder às pessoas, facilita a compreensão dos problemas e recursos, ajuda na interpretação de documentos, cria melhores condições na mediação com serviços e na exploração de recursos disponibilizados.

O assistente social pode constituir-se em tradutor dos códigos especializados de outros profissionais e atores, informando sobre direitos e deveres, funcionamento de serviços e sistemas para prevenir problemas futuros às populações apoiadas.

Este procedimento tem como objetivos:

- mediar a informação entre serviços e população.
- fornecer dados para as trocas interculturais favoráveis à negociação de consensos e acordos entre valores provenientes de culturas diversas.
- vulgarizar a informação para fortalecer a autonomia.
- reformular discursos dos usuários para confirmar dados de informação.
- decodificar a informação recebida e transmitida.

Esses procedimentos de informação exigem domínio de saberes relacionais, comunicacionais e processuais para a construção dos processos de informação.

Murdach (2006) considera que, dadas as características das atividades de advocacia social e de condução de processos de informação permanentes no exercício da atividade profissional, os assistentes sociais precisam

ter capacidade de argumentação para negociar e construir programas envolvendo populações e atores sociais. Por isso, elementos de retórica deveriam interessar ao aperfeiçoamento das práticas, bem como ser objeto de pesquisa sobre o exercício profissional de serviço social.

## ATO DE AJUDA

Ato de ajuda é aquele em que o profissional provê, direta ou indiretamente, uma ou mais necessidades expressadas de maneira explícita ou implícita pelas populações. Procura garantir a satisfação de necessidades quando os indivíduos, por razões pessoais ou sociais, não têm condições para satisfazê-las autonomamente.

Esse ato é a base da interação com as populações, aquele que normalmente justifica a relação. Todos os outros atos se realizam em função desse ato fundamental que pode incorporar as diversas formas de ajuda. Ele foi verificado em quase 50% dos episódios.

A ajuda pode ser direta quando se trata de apoio psicossocial e de concessão de recursos cuja decisão depende do profissional. Pode ser indireta quando a assistente social organiza ou dirige serviços de apoio, como, por exemplo, o apoio domiciliar que é prestado por outros profissionais, a mediação com outros serviços dos sistemas sociais com os quais interage, que têm funcionamento autônomo e não dependem do profissional.

Esse processo de ajuda visa o indivíduo ou grupos de indivíduos nas condições mais ou menos complexas do respectivo ambiente e tem como objetivo satisfazer necessidades e criar e desenvolver oportunidades e capacidades individuais e coletivas<sup>17</sup>.

## Ajuda psicossocial

Esse tipo de ajuda articula a ajuda psicológica e a ajuda social que, para os assistentes sociais, dificilmente aparecem dissociadas. A ajuda é psicológica porque os indivíduos se encontram, muitas vezes, em situação de sofrimento e de angústia causados pela precariedade e vulnerabilidade social, com todas as implicações que isso têm no bem-estar psicológico, na autoestima e na identidade pessoal. Constitui um tipo de ajuda permanente que ocorre, em geral, inclusive quando outros procedimentos assumem maior importância.

Mesmo nas situações em que os problemas colocados pelas populações parecem ser muito objetivos, como a procura de um emprego, surgem eventualmente necessidades de apoio psicológico que a assistente social pode oferecer, ou então encaminhar para outros contextos mais favoráveis.

O assistente social pode aproveitar a relação interativa para promover a reflexão das pessoas acerca do vivido, que se transformará em um saber comunicável sobre o que pensam de sua vida, sobre as emoções ligadas ao seu passado e sobre a sociedade, desde que estabeleça uma relação

17

Faleiros (1999) afirma que se trata de uma base estratégica da intervenção do serviço social para criar oportunidades e capacidades e garantir recursos.

de confiança na qual a escuta não procura interpretar tudo que é dito e se dá tempo para refletir sobre as opções.

### **Ajuda psicossocial de aconselhamento**

O aconselhamento é uma das formas que assume a ajuda. Coulshed (1990) caracteriza o aconselhamento como um procedimento que visa influenciar e conseguir mudanças nas pessoas. Integra noções como relação, capacidade e objetivos e se baseia em fontes teóricas, como as teorias de comportamento e terapias psicodinâmicas em uma perspectiva humanista.

Pode caracterizar-se pelo fato de, nestes casos, a ajuda psicossocial ser buscada voluntariamente pelos usuários que estão inseguros quanto a escolhas e decisões ou querem mudar comportamentos e atitudes. Elas reconhecem no assistente social a autoridade para ajudar nessa reflexão, ou simplesmente acreditam que este tem competência técnica para indicar itinerários a seguir para resolver problemas.

- Os usuários esperam que o assistente social analise os problemas, esclareça as situações, apresente-lhes um diagnóstico e um prognóstico e aconselhe sobre os recursos a buscar.
- O assistente social tem o papel de emitir um parecer com base no diagnóstico sobre a situação e propor alternativas para enfrentar os problemas.
- O diagnóstico e o prognóstico devem ser personalizados, centrando-se nos efeitos gerados pelos problemas sociais ou individuais naquela pessoa concreta, levando em conta a diversidade das situações e a vivência delas pelos indivíduos e/ou grupos.

Muitas vezes, o aconselhamento situa-se em uma relação individual em que parece estar ausente a dimensão coletiva dos problemas e sua gênese. O profissional deve manter-se vigilante para não ignorar essa dimensão mais ampla.

### **Ajuda e defesa dos direitos humanos**

O procedimento de ajuda na ação profissional dos assistentes sociais tem ligação direta com as exigências de respeito pelos direitos humanos. Muitas vezes, os direitos sociais assumem o papel de desencadear a identificação dos problemas mais amplos dos direitos humanos.

### **Ajuda para a provisão de recursos**

A provisão de recursos às populações carentes é um procedimento de ajuda frequente que legitimou a profissão na sua gênese e ainda hoje é uma marca identitária, fator de reconhecimento e de poder profissional.

O âmbito de recursos a prover tem sido ampliado e diversificado permanentemente, dependendo das políticas sociais e dos recursos disponibilizados, bem como das prioridades definidas.

Muitos dos procedimentos de ajuda dos assistentes sociais têm como objetivo assegurar fontes de renda por meio dos subsídios concedidos em função de situações tipificadas, como a pensão social aos idosos ou, mais recentemente, a renda social de inserção, e de apoios financeiros para prover recursos muito específicos para tratamento de saúde, moradia ou educação.

Outras vezes, o procedimento de ajuda de provisão passa pelo suporte alimentar regular, em que indivíduos ou famílias recebem apoio diariamente devido a situações de precariedade duradoura. Pode acontecer também, esporadicamente, em casos de urgência.

Em situações de fragilidade física por doença ou incapacidade é, normalmente, a assistente social que trata de angariar, gerir e prover os recursos necessários. E isso, mesmo nos sistemas sociais que prestam serviços específicos às populações, como os sistemas de saúde ou de educação.

A provisão de recursos pode não depender diretamente do assistente social, que tem de recorrer a outros sistemas ou instituições e mediar a relação entre as populações, suas necessidades e os serviços fornecedores.

A provisão de recursos continua a ser uma das funções que abarca todos os campos de intervenção da profissão. Mesmo dentro das organizações, aos assistentes sociais é atribuída a função de executar as políticas sociais micro que se restringem à organização.

### **Ajuda como advocacia social**

Esse tipo de procedimento de ajuda é muito comum, como se verificou em vários episódios, sempre que o assistente social acompanha a população em suas relações com atores sociais e serviços na defesa dos seus direitos.

### **Ajuda ressocializadora que alimenta a autoestima dos ajudados**

A forma como a provisão de recursos é prestada não deve confirmar a desqualificação social e o estatuto de inferioridade que marca quem pede ajuda.

Um dos fatores que pode reduzir esse problema é a abertura dos serviços à população em geral para não estigmatizar os ajudados. Embora esse princípio não possa ser estendido a todo tipo de serviços, foram constatadas algumas experiências desse esforço dos profissionais.

Essas condições materiais oferecidas pelos serviços dependem muito das condições objetivas existentes. Em Portugal, por exemplo, entre as instituições para idosos visitadas, encontrou-se desde uma que parecia um hotel de luxo, criada para esse fim, supervisionada pela assistente social,

até uma com mais de 100 anos de existência em uma cidade do interior, com uma estrutura difícil de alterar, avaliada de forma muito crítica pela sua coordenadora.

### **Ajuda em situações de emergência**

Os procedimentos de ajuda podem ser necessários em situações de emergência e sem tempo para elaborar diagnósticos rigorosos, envolvendo idosos, crianças ou jovens, ou mesmo em contextos de trabalho.

O assistente social de um serviço de oncologia no Canadá referiu-se à necessidade de intervir para controlar crises de pânico dos pacientes quando sofrem o impacto do diagnóstico da doença. Nessas situações, o sistema não tem respostas.

Em Portugal, os centros de acolhimento de crianças e jovens têm sempre leitos de reserva para urgências.

Os profissionais nas diversas instituições, sobretudo nos serviços de proteção de menores, têm de recorrer a procedimentos de emergência quando se trata de crianças em situação de abandono voluntário pelos pais ou familiares, ou involuntário, quando, por exemplo, os pais são detidos por suspeita de comportamento desviante, ou quando estão em situação de risco iminente. Outras situações de urgência podem ter origem nos acidentes, nos desastres naturais ou nas situações de grande insegurança social.

### **Ajuda que envolve usuários na gestão de recursos para garantir qualidade de serviços**

Nas diferentes instituições, constatou-se a preocupação do assistente social de envolver e interessar os usuários e suas famílias na definição da qualidade dos serviços a prestar, nas refeições servidas e na manutenção dos equipamentos destinados a eles.

### **ATO PEDAGÓGICO**

Esse tipo de ato acompanha a dinâmica das atividades profissionais e tem como objetivo promover mudanças nos comportamentos, nas representações e nas atitudes das populações, para que a sua ação individual e coletiva se altere de forma a favorecer as mudanças nas situações-problema.

Embora só tenha ocorrido em 20% dos episódios, são diversificados os tipos de atos pedagógicos observados com as populações e com outros atores com quem os profissionais interagem.

Podem estimular a ajuda mútua, o associativismo e a participação a partir dos interesses das populações. 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 seus problemas, as possíveis soluções, suas relações com a família ou com a comunidade.

A atividade profissional tem procedimentos que são predominantemente de caráter pedagógico e, nesse caso, podem ser protagonistas ou apenas organizadores do ato pedagógico, como é o caso da formação profissional.

### **Apoio à construção de autonomia**

Certos procedimentos pedagógicos têm como objetivo favorecer a construção ou consolidar a autonomia das pessoas e combater as situações de dependência das populações relativamente aos serviços e profissionais.

Em muitos casos, as demonstrações de dependência são estratégias não explícitas de sedução dos profissionais. As pessoas procuram demonstrar que precisam continuamente dessa ajuda para resolver questões simples da vida, pensando que é essa a atitude que se espera delas.

No entanto, esse trabalho pedagógico, mesmo que o objetivo seja construir a autonomia, pode articular-se com o ato de controle social quando o não cumprimento das normas implica o risco da perda de direitos.

### **Fortalecer e desenvolver capacidades sociais e a autoestima**

O fortalecimento da autoestima, como vimos, é fundamental para o saber agir e para possibilitar assumir papéis sociais.

Essa componente dos procedimentos pedagógicos tem como objetivo favorecer condições de ressocialização de indivíduos ou grupos com problemas de marginalização e com suas capacidades de interação social fragilizadas por comportamentos não aceitos socialmente.

Um exemplo observado foi o trabalho realizado com mulheres em tratamento de dependência do álcool. Estimuladas pela assistente social, elas elaboraram um texto sobre o seu processo de recuperação e o apresentaram em reunião com profissionais de outras instituições locais.

### **ATO DE CONTROLE SOCIAL**

O controle social, no sentido de exercício de poder do profissional sobre as populações, manifesta-se como forma de pressão sobre as ações e comportamentos dos indivíduos<sup>18</sup>, que é aceita por submissão, fruto da tradicional falta de poder e da naturalização da dependência resultante da fragilidade, ou por estratégias mais ou menos conscientes para obter benefícios.

O controle como expressão de poder e pressão é legitimado por políticas sociais que obrigam à necessidade de estabelecer acordos pelos quais o acesso aos benefícios depende da verificação cada vez mais rigorosa das condições dos que os pleiteiam – como se constatou em 15% dos contextos de interação com as populações. O objetivo é assegurar o cumprimento das contrapartidas aceitas pelos beneficiários e impedir fraudes e abusos<sup>19</sup>.

**18**

Sousa (2005, p. 68) transcreve o comentário de uma mulher desempregada que procura apoio: "Elas (assistentes sociais) é que sabem aquilo que andam a fazer... aquilo que elas querem é aquilo que elas pensam... E aí não posso fazer nada! É a vontade

**19**

Buchet (2005) reconhece que existe a possibilidade de fraude, mas diz que se trata de exceções que não justificam a desumanização e a burocratização dos serviços.

Não se pode ignorar que a possibilidade de escolha das populações fica muito limitada pelos constrangimentos estabelecidos pelas políticas ou pela forma de funcionamento das instituições. Mas o controle social pode ser também uma forma de conseguir a integração e o estabelecimento de vínculos sociais, e garantir a proteção de grupos de pessoas em situação de maior fragilidade, como crianças e idosos, ou a responsabilização dos beneficiários pela utilização dos recursos sociais disponibilizados de acordo com as disposições políticas.

Naturalmente, onde há poder, há resistência. E a disposição das populações de utilizar os recursos de acordo com os seus próprios objetivos é imprevisível e desafia as prescrições políticas e institucionais. Mas os assistentes sociais, por sua sensibilidade e experiência, pelo reconhecimento do saber próprio dos sujeitos e de suas estratégias, nem sempre identificam como ilegítimos os fins particulares que os sujeitos transportam para a aplicação das políticas sociais, acrescentando, inovando e até contrariando os objetivos prescritos.

O ato de controle social, sobretudo como exercício de poder, é um ato 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 antagônicos em presença. O exercício do controle pode ser fonte de constrangimentos e mesmo de sofrimento<sup>20</sup> para as populações e para os profissionais que têm a função de exercer esse controle. Na prática, revela o poder de interferir na vida cotidiana das populações<sup>21</sup>, mas pode também prevenir situações de risco em grupos particularmente vulneráveis, como crianças e idosos.

Paradoxalmente, o controle social pode ser utilizado para impedir a perpetuação da dependência de populações em situação de grande fragilidade e precariedade.

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

## ATO DE AVALIAÇÃO

No ato de avaliação, o profissional verifica as mudanças ocorridas em relação ao que foi programado e decidido, identifica eventuais alterações dos fatores geradores de problemas ou os que contribuem para evoluções positivas e a maneira como foram utilizados os recursos e seus resultados. Este ato é muito frequente e foi registrado em 62% dos episódios de interação com a população.

A avaliação pode ser utilizada para estimular a reflexão das populações sobre seus problemas, a origem destes e as consequências dos seus

20

"O que dizer do sofrimento do homem moderno vivendo em uma sociedade 'normalizadora' e 'disciplinadora' que o remete à constante interrogação: serei eu normal?" (Carvalho, 2001, p. 126).

21

Vasconcelos (1985) classifica este tipo de controle como "poder disciplinador" que se caracteriza por não ter limites, estar presente em tudo e penetrar no cotidiano.

comportamentos e atitudes. Os outros atos implicam normalmente a participação das populações, mas neste essa participação pode ser ignorada ou corresponder a um ato administrativo pouco significativo para utilização em uma ação futura.

As avaliações não precisam se reduzir aos parâmetros prescritos. O profissional pode introduzir outros indicadores que valorizem os recursos da população.

## ATO DE ACORDO

O fenômeno contratual está presente em quase todos os aspectos da vida contemporânea. Corresponde a um processo específico de conciliação de vontades e tem por objetivo regular relações sociais.

Segundo Robertis (1993), o acordo tem como base a apropriação e a adaptação que os assistentes sociais fizeram da análise sistêmica: uma intervenção acordada com uma pessoa ou um grupo, ainda que parcial, influenciará todo o conjunto, e uma experiência bem-sucedida pode incidir nos processos e nas dinâmicas sociais.

Para se chegar a um acordo, é necessário percorrer muitos dos atos anteriores. Para que ele se estabeleça, é preciso resolver problemas relacionados com as pessoas, os profissionais ou as instituições. Para ser cumprido, depende muito das condições externas objetivas.

O estabelecimento de acordo passa por questões éticas e deontológicas, como respeito à autonomia, aceitação, confiança, discricção, mobilização cooperativa e troca recíproca. Mas as contradições estão sempre presentes e, por isso, para aumentar o poder das populações, é fundamental que ele seja claro, que se disponibilize toda informação pertinente e que se definam com rigor suas responsabilidades, assim como o papel do profissional ou das instituições.

Os acordos dependem das condições que os determinam, da forma como são elaborados, dos efeitos esperados e das relações de poder em que ocorrem e, por isso, podem ser de diferentes tipos. Como os outros atos, eles dependem das condições e dos modos de vida e das interações sociais. Nos acordos estabelecidos como contrapartida dos benefícios, a margem de manobra da população é muito reduzida ou nula.

Os acordos passam, muitas vezes, pela procura de resolução de conflitos, sobretudo nas situações em que esses conflitos estão latentes. É o caso das relações trabalhistas, nas quais o assistente social pode ser um facilitador de soluções em face de conflitos explícitos ou não. Ou das relações familiares, quando os conflitos implicam riscos para pessoas em situação de vulnerabilidade, sobretudo crianças e idosos.

Os conflitos, sejam ou não justificados, são fonte de sofrimento e podem ser resolvidos quando analisados de forma objetiva por alguém

menos envolvido emocionalmente nos problemas, como é o caso do profissional, sobretudo quando conhece de perto a situação. O assistente social pode ajudar a esclarecer os fatores e origens dos problemas, reduzindo sua gravidade e o sofrimento subjacente.

Outra versão do acordo é a gestão de conflitos entre usuários e prestadores de serviços nas instituições, em que a atuação do assistente social é legitimada por sua autoridade de mediador.

As organizações são sempre palco de jogos de interesses entre o individual e o coletivo, entre os usuários, com todos os seus comportamentos e problemas associados, os grupos profissionais e atores diversos.

## CONCLUSÕES

A interação dos profissionais com as populações implica saber intervir em contexto de interesses conflitantes, o que pode provocar dilemas éticos, a necessidade de mediar divergências, de defender direitos das populações, mas também de articular a ajuda emancipadora com controle social, impedir efeitos perversos da ação e situar-se perante situações paradoxais.

Os princípios desse saber para interagir com as populações implicam o desenvolvimento da sensibilidade social com controle emocional, a construção de um clima favorável às interações, a superação dos bloqueios de comunicação criados pelas situações relacionais de conflito, dificuldade de expressão das populações ou de decodificação das mensagens, e ainda uma vigilância por parte do profissional para controlar seu etnocentrismo.

Consideramos que a atividade dos assistentes sociais, dirigida a populações em situação de fragilidade, é sustentada pela estrutura socio-cognitiva e pela forma identitária que alimenta seu saber agir. Realiza-se em um conjunto articulado de ações e atos profissionais, cuja execução enfrenta dificuldades, guia-se por princípios e é orientada por objetivos.

Enquadramos essa atividade em uma perspectiva praxiológica porque ela estabelece uma dialética permanente entre a ação e o esforço de compreender e conhecer esse saber agir, porque integra a ação na totalidade do processo social<sup>22</sup>, sem ignorar a particularidade, sem perder o(s) sentido(s) construído(s) ou emergente(s), de forma atenta e crítica aos fins, ainda que sempre provisórios, da ação.

Essa atividade tem elementos constitutivos que não podem ser ignorados, tais como: a dimensão normativa, porque regulada e reguladora; a dimensão estratégica, porque tem objetivos, métodos e meios que se organizam em função de modelos desenhados; a dimensão teleológica, porque diz respeito a fins determinados por valores em uma visão do ser humano e do mundo social; a dimensão dramática, porque o profissional é seu próprio instrumento de trabalho e seu corpo está presente nos contextos relacionais múltiplos e complexos.

22

Faleiros (1983) afirma que o objeto de intervenção é uma problemática complexa que envolve interesses econômicos, políticos e ideológicos das forças sociais e nunca é uma situação neutra.

Com base nas atividades observadas, podemos sintetizar o objeto da atividade profissional nos seguintes aspectos:

- Promover o acesso a recursos socialmente necessários para ampliar o sistema de oportunidades e para combater desigualdades sociais.
- Assegurar, local e temporalmente, recursos<sup>23</sup> adaptados às singularidades e necessidades de grupos e indivíduos em situação de não autonomia, para permitir a criação e manutenção da energia necessária aos processos vitais de sobrevivência e construção de capacidade para escolher, decidir e construir projetos sobre sua vida, a família e a comunidade.
- Restabelecer, restaurar e reforçar a coesão social no sentido de uma melhor comunicação e interação entre os diferentes sistemas sociais que dão suporte à vida em sociedade atualmente.
- Fortalecer e estimular a criação de laços sociais primários e secundários, como os atores coletivos e o associativismo, para o desenvolvimento da participação e o enriquecimento da vida social e para enfrentar o crescente individualismo e atomização social.
- Intervir a partir das regularidades e segundo padrões de intervenção, mas criando estratégias para as diferentes trajetórias individuais e coletivas.
- Participar dos processos reflexivos e criativos sobre a atividade profissional para a (re)construção permanente do saber de ação e contribuir para o avanço do conhecimento sobre processos de mudança social e respostas aos problemas sociais.

23

Faleiros (2000) diz que quanto mais amplos são os recursos de que dispõem os sujeitos ou grupos (energia, conhecimentos, técnicas, informação), mais eles conseguem fazer valer seus interesses em face de outros que possuem seus próprios recursos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMIGUES, R. Pour une approche ergonomique de l'activité enseignante. *Skholê*, Aix-Marseille, hors de série n.1, p. 5-16, 2003.

\_\_\_\_\_. *O Ensino como trabalho: uma abordagem discursiva*. Londrina: Eduel, 2004.

ARENDT, H. *A Condição humana*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1987.

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

AUTÈS, M. *Les Paradoxes du travail social*. Paris: Dunod, 1999.

\_\_\_\_\_. As Metamorfoses do trabalho social. In: CHOPART, J.-N. (Org.). *Os Novos desafios do trabalho social: dinâmicas de um campo profissional*. Porto: Porto, 2003.

BARBIER, J. M. *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Paris: PUF, 1998.

\_\_\_\_\_. Problématique identitaire et engagement des sujets dans les activités. In: BARBIER, J. M. (Coord.). *Constructions identitaires et mobilisation des sujets en formation*. Paris: L'Harmattan, 2006. p. 15-64.

BARBIER, J. M.; GALATANU, O. 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, 2004. p. 31-78.

- BERNADOU, A. Savoir théorique et savoir pratique: l'exemple médical. In: BARBIER, Jean-Marie (Dir.) *Savoirs théoriques et savoirs d'action, education et formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF, 1996. p. 29-42.
- BOUQUET, B. Savoirs et pratiques sociales. In: DUCHAMP, M.; BOUQUET, B.; DROUARD, H. *La Recherche en travail social*. Paris: Centurion, 1989. p. 63-114.
- BUCHET, D. Du contrôle des pauvres à la maîtrise des risques. *Informations Sociales*, Liège, n.126, p. 40-47, 2005.
- CARIA, T. 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, 2005. p. 13-42.
- CARVALHO, M. M. *O Poder e o saber: um olhar sobre Michel Foucault*. Porto: Campo das Letras, 2001.
- CASTEL, R. *Les Métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. Paris: Fayard, 1995.
- CERTEAU, M. *L'Invention du quotidien: l'arts de faire*. Paris: Gallimard, 1990.
- CHARTIER, A. M. Ecrire les pratiques professionnelles: réticences et résistances des praticiens. In: BLANCHARD-LAVILLE, C. (Coord.). *Écrire les pratiques professionnelles: dispositifs d'analyse de pratiques et écriture*. Paris: L'Harmattan, 2003. p. 17-56.
- COULSHED, V. *Social work practice*. Hampshire: Macmillan, 1990.
- CROZIER, M. *La Crise de l'intelligence: essai sur l'impuissance des élites à se réformer*. Paris: InterEditions, 1995.
- DUBAR, C. La Dynamique de formes identitaires professionnelles. *Les Politiques Sociales*, Montreal, n.1/2, p. 25-34, 2000.
- \_\_\_\_\_. *A Socialização: a construção das identidades sociais e profissionais*. Porto: Porto, 1997.
- DUBET, F. *Le Déclin de l'institution*. Paris: Seuil, 2002.
- \_\_\_\_\_. *Sociologia da experiência*. Lisboa: Piaget, 1996.
- DUCHAMP, M. Spécificités de la recherche en travail social. In: DUCHAMP, M.; BOUQUET, B.; DROUARD, H. *La Recherche en travail social*. Paris: Centurion, 1989. p. 115-166.
- FALEIROS, V. P. Desafios do serviço social na era da globalização. *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n.61, p. 152-186, 1999.
- \_\_\_\_\_. *Metodologia e ideologia do trabalho social*. São Paulo: Cortez, 1983.
- \_\_\_\_\_. A Questão da metodologia em serviço social, reproduzir-se e representar-se. In: BORGIANI, E.; MONTANO, C. (Org.). *Metodologia y servicio social*. São Paulo: Cortez, 2000. p. 105-119.
- GALATANU, O. Analyse du discours et approche des identités. *Éducation Permanente*, n.128, p. 45-62, 1996.
- KAUFMANN, J. C. *L'Invention de soi: une théorie de l'identité*. Paris: Colin, 2004.
- LE BOTERF, Guy. *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed, 2003.
- MALGLAIVE, G. *Enseigner à des adultes: travail et pédagogie*. Paris: PUF, 1990.
- MARTINEZ, M. J. Dilemas de la práctica del trabajo social: reflexiones para el debate desde la cooperación al desarrollo. In: CURSO UNIVERSIDAD Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO, 2001, Universidad de Murcia, Murcia.

- MATOS, M.; CAMELO, J. A Racionalidade compósita como modelo de análise das práticas de formação contínua. *Educação, Sociedade e Culturas*, Porto, n.22, p. 27-40, 2004.
- MINTZBERG, H. *Management: voyage au centre des organisations*. Paris: Organisation, 1994.
- MOSCONI, N. Que nous apprend l'analyse des pratiques sur les rapports de la théorie à la pratique? In: BLANCHARD-LAVILLE, Claudine (Coord.). *Sources théoriques et techniques de l'analyse des pratiques professionnelles*. Paris: L'Harmattan, 2001. p. 15-34.
- MURDACH, A. D. Rhetoric for direct practice. *Social Work*, Farmington Hills, v. 51, n. 4, p. 365-368, 2006.
- NORTEN, H. *O Serviço social clínico*. Rio de Janeiro: Agir, 1984.
- PAUGAM, S. *La Disqualification sociale: essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris: PUF, 1991.
- PERRENOUD, P. Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation. *Éducation Permanente*, Genève, n.160, p. 35-60, 2005.
- RAMOS, M. Teorias sociais sobre competência em educação e trabalho. In: MARQUES, A. P. ; CARIA, T. (Org.). *Educação, trabalho e culturas profissionais: contributos teóricos metodológicos: actas dos encontros em sociologia*, 3. Braga: Centro de Investigação em Ciências Sociais da Universidade do Minho, 2006, p. 3-34.
- ROBERTIS, C. Le Contrat: méthodologie professionnelle des travailleurs sociaux. In: \_\_\_\_\_. (Dir.). *Le Contrat: un outil pour le travail social*. Paris: Bayard, 1993. p. 53-85.
- SAINSAULIEU, R. Identité et les relations au travail. *Éducation Permanente*, Genève, n.128, p. 187-206, 2005.
- SCHÖN, D. A la recherche d'une nouvelle épistémologie de la pratique et ce qu'elle implique pour l'éducation des adultes. In: BARBIER, Jean-Marie (Dir.). *Savoirs théoriques et savoirs d'action, education et formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF, 1996. p. 201-222.
- \_\_\_\_\_. *Educating the reflective practitioner*. San Francisco: Jossey-Boss, 1986.
- \_\_\_\_\_. *Le Praticien réflexif: à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec: Lógicas, 1994.
- SMALE, G.; TUSON, G; STATHAM, D. *Problemas sociales y trabajo social: hacia la inclusión y el cambio social*. Coruna: Fundación Paideia Galiza, Morata, 2003.
- SOUSA, L. *Famílias multiproblemáticas*. Coimbra: Quarteto, 2005.
- VASCONCELOS, A. M. *A Intenção-ação no trabalho social*. São Paulo: Cortez, 1985.
- VRANCKEN, D.; MACQUET C. *Le Travail sur soi: vers une psychologisation de la société*. Paris: Belin, 2006.

## BERTA GRANJA

Doutora em Ciências do Serviço Social pela Universidade do Porto e docente do Instituto Superior de Serviço Social do Porto – Portugal

*berta.granja@isssp.pt*