



Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
Universidade Técnica de Lisboa

Representações e práticas do *Empowerment* nos trabalhadores sociais

Tese de Doutoramento em Ciências Sociais na especialidade de
Política Social

Constituição do Júri:

Presidente: Reitor da Universidade Técnica de Lisboa

Vogais: Doutor Hermano Duarte de Almeida e Carmo, professor catedrático do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa

Doutor Fausto José Robalo Amaro, professor catedrático do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa

Doutor Rogério Roque Amaro, professor associado do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa

Doutor Fernando Jorge Afonso Diogo, professor auxiliar da Universidade dos Açores

Doutora Maria de Fátima Pereira Alves, professora auxiliar da Universidade Aberta

Doutor Fernando Humberto Santos Serra, professor auxiliar do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa

Doutoranda: Carla Cristina Graça Pinto

Orientador Científico: Professor Doutor Hermano de Almeida e Carmo

Lisboa
2011

Dedicado à minha mãe e ao meu pai,

Por tudo.

ÍNDICE GERAL

Índice de Quadros.....	4
Índice de Figuras	4
Resumo.....	5
Abstract	6
Agradecimentos	7
INTRODUÇÃO.....	8
1ª PARTE – A CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DE SABERES E PODERES: ITINERÁRIOS TEÓRICO-conceptuais.....	17
1. DO CONCEITO DE PODER AO CONCEITO DE <i>EMPOWERMENT</i>	18
1.1 As anatomias do poder	18
(In)Definições	19
Poder-atributo e poder-relação	22
Tipologias tripartidas do poder: fontes e formas de exercício	24
As dimensões do poder.....	29
A visão do poder em Foucault ou a quarta dimensão	33
O poder como campo.....	39
1.2 O conceito de empowerment no trabalho social	43
Introdução à génese do <i>empowerment</i>	43
Definições.....	48
Poder e falta de poder (<i>Powerlessness</i>).....	52
Valores primaciais	56
Principais componentes	59
1.3 Práticas de empowerment no trabalho social.....	66
Níveis de intervenção	66
A interação do micro/macro ou como ultrapassar uma falsa dicotomia	69
Princípios e práticas de <i>empowerment</i>	75
1.4 A crítica do empowerment	81
Pode o trabalho social empoderar?	82
Quando o <i>empowerment</i> é <i>disempowerment</i>	85
A retórica do <i>empowerment</i>	86
Visão do poder <i>versus</i> filosofia dos cuidados.....	87
Desvantagens operacionais	88
Síntese	88
2. DAS REPRESENTAÇÕES E DAS PRÁTICAS	90
2.1 As Representações Sociais	91
O conceito de representação: elemento base do conhecimento e da ação humana.....	91
O social das representações.....	95
A formação das Representações Sociais	98
As funções das Representações Sociais.....	106
2.2 Da ação: Agência e Estrutura	108
O ser humano que age.....	112
O Indivíduo Social	114
O Indivíduo Racional	120
O Indivíduo Ético	122
A sociologia da experiência.....	124
2.3 Os teóricos de síntese: transcender a divisão ação/estrutura.....	128
O <i>construtivismo estruturalista</i> de Pierre Bourdieu.....	129

Anthony Giddens e a <i>dualidade da estrutura</i>	135
Síntese	141
3. A PRÁTICA PROFISSIONAL: PODERES E SABERES	143
3.1 As Profissões	144
Primeiros eixos de entendimento ou a importância de uma definição	147
A crítica e a pós-crítica das profissões.....	156
O paradigma do poder	165
Profissionalização e desprofissionalização	173
As profissões como sistema.....	180
Tendências atuais	182
3.2 As profissões sociais.....	185
As “quase-profissões”	185
Temas-chave nas profissões sociais	190
O programa institucional e o declínio das instituições	191
3.3 A produção de conhecimento profissional e a prática técnico-científica..	195
A perspectiva da sociologia do conhecimento.....	195
O conhecimento profissional	201
3.4 A reflexividade na produção e aplicação de saberes	208
O contexto de reflexividade da modernidade tardia e as profissões	208
A pedagogia de Paulo Freire.....	212
O profissional reflexivo de Donald Schon	218
Síntese	221
4. O TRABALHO SOCIAL NA CONTEMPORANIEDADE: (RE)CONSTRUÇÃO DE UMA PROFISSÃO	222
4.1 Profissão: Trabalho Social	223
A dificuldade de uma definição	223
Profissionalização: a gênese do trabalho social	225
O problema do objeto do trabalho social	228
Um projeto ético-político.....	232
O contexto das sociedades da modernidade tardia.....	234
Evolução do Estado social: do risco à incerteza.....	246
4.2 Os saberes e as práticas do trabalho social na contemporaneidade.....	257
Os saberes profissionais do trabalho social.....	257
A prática profissional	265
Teoria e Prática	273
Micro/Macro.....	281
Desafios “glocais” do trabalho social contemporâneo	285
4.3 Poder e trabalho social	291
A dimensão macro: uma relação difícil com o político.....	294
A dimensão meso: ação e poder no contexto organizacional	297
A dimensão micro: o trabalho relacional de ajuda	303
O (des)empoderamento dos trabalhadores sociais	306
4.4 O empowerment na perspectiva dos trabalhadores sociais: uma revisão da literatura	308
Síntese	316
2ª PARTE – ESTUDO DAS REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS DE EMPOWERMENT.....	318
5.OPÇÕES EPISTEMOLÓGICAS E METODOLÓGICAS.....	319
5.1 Gênese de um projeto de investigação	319
5.2 Opções epistemológicas.....	321

Construtivismo social.....	321
Representações profissionais	323
5.3 Procedimentos metodológicos.....	325
Investigação qualitativa	325
Objetivos.....	326
Sujeitos.....	327
Recolha de dados	328
Procedimentos de análise	329
5.4 Apresentação sumária dos entrevistados.....	331
Distribuição por sexo e idade	331
Licenciatura, ano de finalização da licenciatura e anos de experiência profissional	331
Tipo de organização e área de intervenção.....	333
Síntese	334
6. ENQUADRAMENTO DOS SABERES E DA INTERVENÇÃO	335
6.1 O contexto dos saberes profissionais.....	335
Formação pós-graduada	335
Formação contínua	340
Escolhas teóricas: ecletismo	352
Primado da prática	357
Uso (in)consciente da teoria.....	361
6.2 O contexto das práticas profissionais	363
Associativismo profissional	363
Percurso profissional.....	369
Objetivos da intervenção.....	374
Elementos da intervenção.....	377
Desafios do trabalho social	396
Síntese	400
7. REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS DE <i>EMPOWERMENT</i>	402
7.1 Representações de Empowerment	402
Fonte de conhecimentos	402
Entendimento geral do conceito.....	403
Conteúdos do conceito.....	409
7.2 Práticas de empowerment	425
Perceção do poder na prática profissional.....	425
Ações e processos de <i>empowerment</i>	438
Condicionantes e obstáculos	452
7.3. Convergências e divergências no pensar e fazer a prática do empowerment: a autenticidade de um conceito	462
Convergências: <i>empowerment</i> pessoal	463
Divergências: o afastamento do sociopolítico.....	465
Autenticidade <i>versus</i> contradições do discurso.....	471
Síntese	475
8. CONCLUSÕES E REFLEXÕES FINAIS	477
BIBLIOGRAFIA.....	485
APÊNDICE.....	513

Índice de Quadros

Quadro nº1. Síntese de tipologias tripartidas.....	29
Quadro nº2. Dimensões do poder e <i>empowerment</i>	38
Quadro nº3. O conceito de representação social segundo Jodelet (1984)	92
Quadro nº4. Modalidades de representação	102
Quadro nº5. Sistemas e lógicas de ação.....	126
Quadro nº6. Modalidades de estruturação.....	139
Quadro nº7. Estratificação e poder nas sociedades pré-industrial, industrial e pós-industrial (Bell, 1999)	174
Quadro nº8. As três lógicas na divisão do trabalho	183
Quadro nº9. Tipologias de formas de conhecimento.....	203
Quadro nº10. Proporção relativa de tipos de conhecimento por tipos de especialização de trabalho	204
Quadro nº11. Ação antidialógica e ação dialógica	217
Quadro nº12. Modelos da prática do trabalho social	268
Quadro nº13. Grelha de análise	330
Quadro nº14. Caracterização sumária dos entrevistados	332

Índice de Figuras

Figura nº1. <i>Empowerment</i> : representações e práticas - modelo de análise	13
Figura nº2. “V de Gowin” da investigação (Novak, 2000).....	15
Figura nº3. Níveis de intervenção do <i>empowerment</i> segundo William Ninacs (2003).....	69
Figura nº4. Modelo de focalização dual de Judith Lee (2001)	74
Figura nº5. <i>Empowerment</i> -em-prática (Adams, 1991)	76
Figura nº6. Formas de conhecimento e interações	104
Figura nº7. Da ação ao Sistema.....	127
Figura nº8. Modelo de estratificação da ação.....	137
Figura nº9. Experiência do trabalho sobre o outro	194
Figura nº10. Contextualização dos saberes e das práticas	401
Figura nº11. Relação capacidades/oportunidades	470
Figura nº12. Representações e práticas de <i>empowerment</i>	476

Resumo

O estudo que aqui se apresenta visou a identificação e compreensão das representações e práticas do conceito de *empowerment* na perspectiva dos trabalhadores sociais, com o intuito de contribuir para o entendimento de um conceito fundamental do trabalho social e da política social, que sirva de *alimento* a uma reflexão-ação dos profissionais e políticos com responsabilidades no domínio do bem estar social

O estudo, de natureza exploratória e seguindo um paradigma qualitativo ou compreensivo, foi realizado com base em trinta e sete entrevistas semiestruturadas a uma amostra de trabalhadores sociais com experiência de intervenção direta e formação base em Serviço Social/Política Social.

Os resultados evidenciam o amplo reconhecimento da importância do conceito de *empowerment*, mas igualmente a sua dificuldade de aplicação prática. Os principais conteúdos ligados ao *empowerment* são as ideias de capacitação, consciência, autonomia e autodeterminação, responsabilidade e liberdade, dar poder, agir, participar, colaborar, conectar. A perspectiva dominante é a do *empowerment* pessoal e interpessoal.

As práticas de *empowerment* caracterizam-se sobretudo por ações socioeducativas, informação e aconselhamento, atendimento e acompanhamento e participação. Os fatores condicionantes da prática mais indicados são ao nível micro e meso. As condicionantes estruturais foram referidas muito raramente pelos entrevistados.

As representações e práticas de *empowerment* dos trabalhadores sociais tendem a ser congruentes entre si, contudo a perspectiva dos entrevistados em relação às construções teórico-acadêmicas do conceito no trabalho social evidenciam algumas divergências, sendo para nós a mais importante o afastamento que os profissionais acabam por evidenciar em relação à dimensão sociopolítica do conceito, e por conseguinte à sua raiz significativa que é o Poder.

Abstract

This study aimed the identification and understanding of representations and practices of the concept of *empowerment* in the perspective of social workers, hoping to contribute to the understanding of a fundamental concept of social work and social policy, which may feed the reflection-action by professionals and politicians with responsibilities in the field of social welfare.

The study is exploratory in nature, and follows a qualitative or comprehensive paradigm. Thirty-seven semi-structured interviews were done to a sample of social workers with experience of direct intervention and graduated in Social work/Social policy.

The results highlight the broad recognition of the importance of the concept of *empowerment*, but also the difficulty of its practical application. The main contents linked to *empowerment* are the ideas of capacitating, consciousness, autonomy and self-determination, responsibility and freedom, to give power, to act, to participate, to collaborate and to connect. The dominant perspective is the interpersonal and personal *empowerment*.

The practice of *empowerment* is characterized above all by socio-educational actions, information and counseling, care and follow-up, and participation. The main restraining or conditioning factors to practice indicated by the interviewees are located at the micro and meso levels. The structural constraints were mentioned very rarely by the interviewees.

The social workers' representations and practices of *empowerment* tend to be congruent with each other, however the perspective of the respondents in relation to the theoretical or academic constructions of the concept highlights some differences, being for us the most important the remoteness that professionals end up evidencing in relation to the socio-political dimension of the concept, and therefore to its root signifier that is power.

Agradecimentos

Ninguém é uma ilha isolada. E nenhuma das nossas obras, materiais ou espirituais, é exclusivamente nossa. Este trabalho é fruto de todos os meus relacionamentos, de todos os meus laços, de tudo o que me faz ser o que sou.

No topo da minha lista de agradecimentos está uma pessoa muito especial, que tenho a honra e o privilégio de conhecer, de trabalhar com, de ser amiga de. Um imenso obrigado ao Professor Doutor Hermano de Almeida e Carmo, orientador científico do presente trabalho, mestre e amigo. Obrigada pela sabedoria, pelos conhecimentos, pelos incentivos, pela paciência.

Como este é um trabalho académico, agradeço também a todos os amigos-colegas que me acompanharam nesta longa caminhada, agradeço a amizade, as sugestões, os comentários, os incentivos. Vocês sabem quem são...

Um agradecimento especial à minha amiga Ana Esgaio, por tudo...

Agradeço muito especialmente a todos os trinta e sete entrevistados, sem os quais esta investigação não teria sido realizada. Desejo a todos bom trabalho e possam continuar a levar em frente o serviço social.

Agradeço às alunas do 3º ano da licenciatura em Serviço Social do ISCSP (2009/2010) pelo trabalho que realizaram de transcrição das entrevistas. Agradeço também à Cheila, o seu trabalho de transcrição, e à Patrícia Campaniço a revisão final do texto. A vossa ajuda foi preciosa.

Obrigada Carla e Anisa, obrigada amigas por toda a vossa ajuda neste trabalho. Pela vossa amizade, sempre.

Agradeço ao CAPP/ISCSP toda a ajuda prestada na concretização de várias oportunidades de apresentação desta investigação no contexto nacional e internacional.

Por fim, agradeço imensamente ao Paulo e a todos os meus outros amigos, a vossa presença e ajuda, como sempre.

INTRODUÇÃO

*“When most people agree with you, worry.”
(Rappaport, apud Perkins, Zimmerman, 1995:572)*

Por vezes, certas palavras assumem um protagonismo intenso. De tantas vezes pronunciadas, tornam-se uma espécie de bem comum, mobilizando vastos consensos, legiões de adeptos, e alguns detratores. Justiça, paz, amor, liberdade, solidariedade, tudo exemplos maiores de palavras esmagadoramente consensuais, pelo menos nos contextos sociopolíticos e culturais que assumem os direitos humanos como matriz fundamental.

O termo “*empowerment*”¹ parece ter entrado pelo mesmo caminho. Esta palavra encontra-se hoje quase omnipresente nos mais variados domínios de reflexão e de ação. O *empowerment* aparece-nos como valor, princípio político e técnico / metodológico e como instrumento das políticas sociais, na gestão, nas ciências da educação, na psicologia, na economia e no desenvolvimento sócio-económico, na intervenção na área da saúde e reabilitação, para só salientar as áreas mais importantes. Encontramos o *empowerment* como princípio das políticas sociais, nacionais², da União Europeia³ e nas Declarações de princípios e de ação internacionais⁴ (Friedmann, 1996; Walters, Lygo-Baker, Strkljevic, 2001).

¹ Consideramos que é preferível não traduzir este termo, comumente aceite nos discursos políticos e académicos na sua versão inglesa. Contudo, se o desejarmos traduzir para português, os termos que nos parecem mais corretos serão os de “empoderamento”, “empoderar” ou “empoderado”, pois são a tradução mais fiel ao sentido básico do termo em(power)ment, que tem a noção de “poder” como central.

² Como um dos exemplos maiores no contexto nacional, podemos avançar os Planos Nacionais de Ação para a Inclusão, onde o conceito de *empowerment* é explicitamente referenciado como instrumento de ação no que se refere à mobilização de todos os atores no processo de inclusão social.

³ Como exemplo neste âmbito referimos o Programa EQUAL, programa de Iniciativa Comunitária, financiado pelo Fundo Social Europeu, no qual o *empowerment* constituiu um dos princípios transversais. Este programa visou o combate às desigualdades e discriminações no mercado de trabalho, apoiando projetos que promovessem a inovação e a adequação das práticas de intervenção às necessidades concretas dos públicos-alvo, no sentido da qualificação das pessoas e das organizações.

⁴ Refira-se, também como exemplo, a Declaração de Copenhaga sobre o Desenvolvimento Social e respetivo Programa de Ação, nos quais o *empowerment* foi considerado como requisito crucial de ação na luta contra a pobreza. Na declaração pode ler-se que “o) reconhecer que aumentar o poder das pessoas, particularmente das mulheres, para reforçarem as suas próprias capacidades é um objetivo central do desenvolvimento e o seu principal recurso. Aumentar o poder (*empowerment*) implica a plena participação das pessoas na

A abordagem centrada no conceito de *empowerment* remonta (pelo menos de uma forma mais consciente e programática) a finais da década de 1970, nos EUA. A partir do final da década de 1980, assistimos à sua implementação e aceitação como paradigma, cada vez mais dominante, no serviço social e noutras profissões de ajuda⁵ (Adams, 1996; Perkins, Zimmerman, 1995; Pinto, 1998).

Difícilmente conseguimos escapar ao conceito. Todavia, a rosa tem, definitivamente, espinhos: o conceito revela-se polissémico, multidisciplinar, multidimensional, e também ambíguo, controverso, diferentemente entendido e experienciado pelos sujeitos. É certamente um termo multiforme: é usado simultaneamente para descrever teoria, enquadramento teórico, ideologia, paradigma, filosofia, processo, resultado, potencial, objetivo, ou mesmo um sentimento. Revela-se como uma constelação de definições, não raras vezes incompatíveis. Não temos, portanto, um verdadeiro consenso quanto à definição de *empowerment*. Será até mais correto falar em diferentes aceções de *empowerment*, do que pensarmos que se trata de uma realidade homogênea e unívoca (Adams, 1996).

Perante esta nebulosa mal definida de discursos de *empowerment*, vem sendo reconhecida por muitos a importância e a necessidade de se desenvolverem mais estudos sobre este conceito. Em particular, uma das áreas mais descuradas é o entendimento que os atores institucionais e políticos fazem do *empowerment*, e as práticas que efetivamente se desenham no terreno da ação, não raras vezes distantes do princípio supostamente orientador dessas mesmas práticas, apresentando-se o *empowerment* mais como *slogan* legitimador das ações no plano teórico, e menos como uma prática de intervenção com identidade própria.

O entendimento que os atores institucionais de intervenção social têm do *empowerment* apresenta uma influência direta na prática do mesmo (Walters, Lygo-Baker, Strkljevic, 2001). Contudo, as políticas sociais e os sistemas de intervenção social permanecem muito concentrados nos sistemas cliente que precisam de ajudar (ou controlar) e nas situações-problema que têm de resolver.

formulação, implementação e avaliação das decisões determinantes do funcionamento e bem-estar das nossas sociedades (Barata, 1998:20).

⁵ Um novo paradigma em oposição ao denominado “modelo médico” ou paradigma do tratamento (Adams, 1996; Parpart, Rai, Staudt, 2002; Pinto, 1998).

Esta focalização acaba por criar uma significativa “área cega” (Luft, 1976) para os sistemas interventores, e em particular para os profissionais que atuam diretamente na intervenção social. Evidencia-se deste modo a necessidade de conhecer quem “conhece” e intervêm nos problemas e com os clientes.

Como salienta Carmo, “as **ciências sociais** e a **intervenção social** emergem, na sua forma moderna, da **tentativa de entender e intervir** nos grandes processos de mudança ocorridos nos três últimos séculos”, (Carmo, 2000:59, negrito no original). Progressivamente assistiu-se a uma autonomização do trabalho social como atividade social com estatuto profissional, com vista à resolução dos problemas sociais resultantes das mudanças sociais.

O nosso entendimento da intervenção social como domínio profissional segue a definição proposta por Carmo (2000:61, negrito no original) como sendo “um processo social em que uma dada pessoa, grupo, organização, comunidade, ou rede social – a que chamaremos **sistema-interventor** – se assume como **recurso social** de outra pessoa, grupo, organização, comunidade, ou rede social – a que chamaremos **sistema-cliente** – com ele **interagindo** através de um **sistema de comunicações** diversificadas, com o objetivo de o ajudar a suprir um conjunto de **necessidades sociais**, potenciando **estímulos** e combatendo **obstáculos** à mudança pretendida”. A intervenção social refere-se, portanto, às formas de ação que recaem sobre os modos de vida e sobre os fatores externos que resultam da organização social e económica na qual estão inseridos os indivíduos (Fischer, 1994:79).

Como tal, entendemos que são profissionais de intervenção social “todos os que têm uma prática profissional de sistema-interventor”, abarcando assim profissionais com áreas de formação mais ou menos distintas, desde serviço social, política social, sociologia, psicologia e psicologia social, antropologia, até às ciências da comunicação, ciências da educação, animação sócio-cultural, mediadores, saúde pública, entre outras. Definida deste modo, temos que a intervenção social pode ter uma aceção ampla, englobando uma grande diversidade de formações, ou uma aceção mais restrita, englobando apenas os profissionais generalistas de intervenção, isto é, diplomados em serviço social/trabalho social e política social (Carmo, 2000).

Historicamente, o trabalho social é a profissão de intervenção social que mais se destaca. Nasce a par e passo com o Estado Social, expande-se com a expansão

das políticas sociais, regista sucessos e fracassos concomitantemente aos altos e baixos do próprio Estado Social. Os valores da política social e os do trabalho social sobrepõem-se em larga medida, traduzindo, a nosso ver, uma verdadeira simbiose. Nesta união, o trabalho social tem tomado para si essencialmente a execução das políticas sociais, constituindo-se enquanto tal, a profissão e os seus profissionais, agentes centrais da política social. É este o foco da nossa atenção, a perspetiva dos trabalhadores sociais sobre um conceito chave da intervenção e da sua identidade profissional.

É necessário antes de mais um esclarecimento prévio. No presente trabalho usamos a expressão “trabalho social” enquanto sinónimo de “serviço social” (tradução literal de “social work”). Não o fazemos por estarmos de algum modo contra a segunda expressão, que é reconhecidamente a mais usada no contexto nacional para nos referirmos à profissão, e que também usamos noutras alturas, mas porque consideramos que a primeira expressão enfatiza melhor a perspetiva profissional, posicionamento que procuramos salientar⁶. Para além disso, também preferimos “trabalho social” porque reconhecemos uma muito maior influência da literatura em língua inglesa na nossa própria formação e entendimento dos fenómenos que vamos passar a desenvolver. Portanto, para sermos mais congruentes com as nossas ideias, usaremos trabalho social, sempre como sinónimo de serviço social.

A questão que está em foco, relativa à conceptualização e aplicação do *empowerment*, é a relação entre teoria e prática, ou seja, entre o conhecimento (científico ou não) e a ação (profissional no nosso caso). Teoria e prática são indissociáveis, num contínuo movimento dialético: ação sem reflexão é ‘ativismo’, reflexão teórica alienada da prática é ‘voluntarismo’ (Freire, 1977 b:27). Deste modo, analisar as práticas profissionais constitui em si mesmo uma estratégia de produção de conhecimentos (Almeida, HN, 2001:16). Nas palavras de Paulo Freire, “[q]ualquer ação de transformação da realidade que não se apoie num conhecimento do real está condenada ao fracasso. Qualquer esforço de compreensão da realidade que não implique um engajamento nessa mesma realidade, é ilusório” (Freire, 1977:25).

⁶ É importante distinguir duas aceções da expressão “trabalho social”: aquela que se refere à tradição anglo-saxónica do “social work”, como sinónimo de Serviço Social (que é a aceção por nós utilizada), e a tradição francófona de “travail social” que é uma expressão muito mais abrangente, englobando o serviço social, a educação especializada e a animação sociocultural.

Não será o *empowerment* uma utopia do trabalho social? Um desejo (ir)realizável do discurso predominante desta profissão de ajuda? Até que ponto os trabalhadores sociais são formados academicamente e profissionalmente para poderem realizar o ideal de *empowerment*, bem como os seus outros ideais humanistas? O trabalho social sempre esteve ligado, com maior ou menor fervor, à mudança social e à mudança das estruturas sociais, mas especificamente o que fazem os trabalhadores sociais na sua prática quotidiana no sentido desse tipo de mudança social? Será que temos pensado realmente nas implicações da adoção do *empowerment* na prática do trabalho social? Como refere Ann Hartman (1993:365), pode ser que o *empowerment* esteja mais nos discursos do trabalho social do que na sua prática real. Porque os obstáculos à sua concretização são imensos e aos mais variados níveis.

Os interventores sociais não agem no vazio. As teorias e as práticas da intervenção social acabam por ser fortemente influenciadas por fatores extraprodução académica/científica de conhecimentos, nomeadamente as mudanças nas necessidades sociais, a própria definição do que seja necessidade social e as melhores maneiras de serem satisfeitas (definição sócio-política), as mudanças políticas e governativas, ou mesmo as características organizacionais (Payne, 1991).

O papel e a natureza das organizações onde trabalham os interventores é essencial para se perceberem as práticas efetivas dos profissionais, e particularmente para se perceberem as representações e práticas de *empowerment* eventualmente prosseguidas (Beresford, Croft, 1993). Por seu lado, a equação pessoal dos técnicos revela-se de grande importância na construção das relações profissional-cliente e na operacionalização dos procedimentos técnicos da organização (Hasenfeld, 2000). Os sistemas de crenças pessoais dos profissionais e as suas racionalizações morais tendem a ser partilhados entre as equipas de uma instituição, e entre profissionais da mesma formação: partilha de formação, experiências, exigências de trabalho, comunicação. Por meio desta comunidade de normas, estes sistemas morais acabam por ser institucionalizados nas práticas organizacionais, mas podem permanecer invisíveis para os seus “produtores” e agentes (Hasenfeld, 2000).

Em suma, como podemos observar na Figura nº1, o *empowerment* é objeto de representações e é aplicado por meio de determinadas práticas profissionais

pelos trabalhadores sociais. Estas representações e práticas condicionam-se mutuamente, servindo as representações de *empowerment* como guia e justificação das ações, e por sua vez as práticas profissionais a ancorarem e a objetivarem as representações do conceito. Quer as representações, quer as práticas do *empowerment*, na perspectiva dos trabalhadores sociais, são condicionadas pelos contextos da intervenção profissional e pelas representações da própria profissão.

Figura nº1. *Empowerment*: representações e práticas - modelo de análise



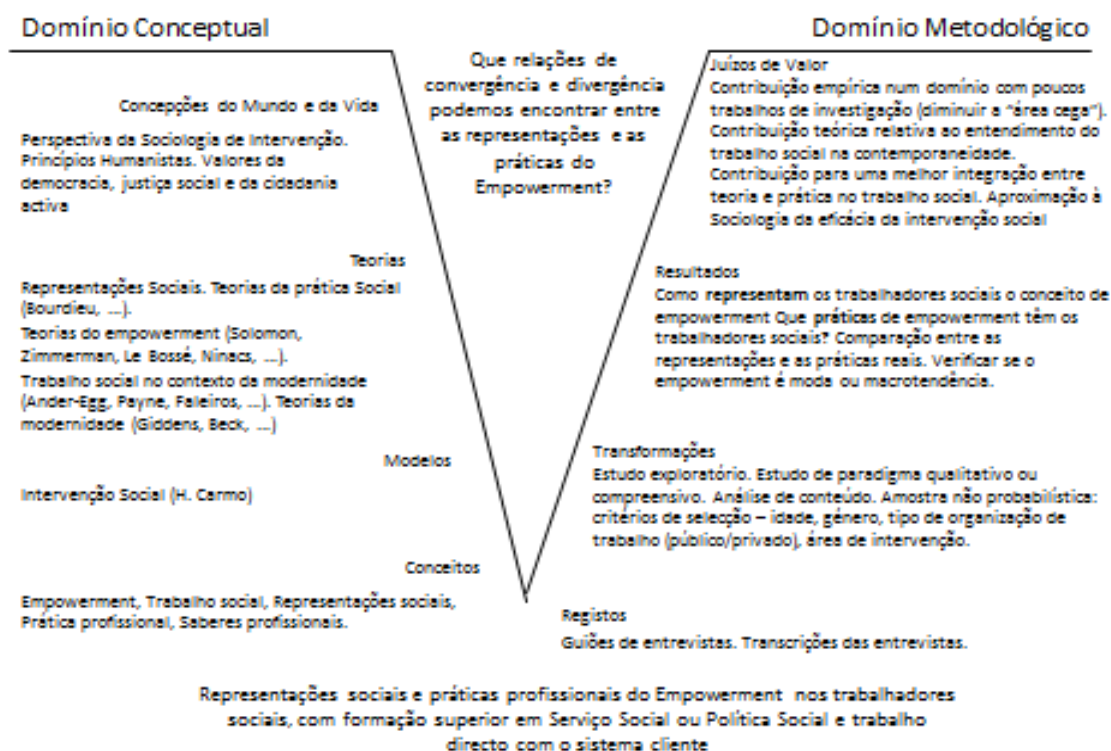
A investigação que agora apresentamos desenvolve-se neste enquadramento analítico. Procurando responder às falhas detetadas na nebulosa do *empowerment*, intentamos confrontar as suas construções teóricas com as representações e as práticas dos profissionais de trabalho social, atores institucionais com responsabilidades de definição e/ou aplicação de intervenções sociais que têm o *empowerment* como princípio de atuação. Mais especificamente, procurámos responder aos seguintes questionamentos:

- Que representações de *empowerment* têm os trabalhadores sociais? Como conceptualizam eles este conceito? Que características principais podemos detetar nessas conceções?

- Que práticas de *empowerment* têm os trabalhadores sociais? Como é que os técnicos de intervenção traduzem em práticas concretas o *empowerment*?
- Que obstáculos são identificados nas práticas pelos atores institucionais de intervenção? E que recursos são identificados?
- Que congruência encontramos entre as representações e as práticas avançadas pelos atores considerados? E entre as construções teóricas do conceito e as representações dos profissionais?

Na prossecução destes objetivos desenvolvemos uma investigação de natureza exploratória, enquadrada num paradigma qualitativo ou compreensivo. Esta postura metodológica pareceu-nos a mais adequada não só aos objetivos de pesquisa, mas também a mais coerente com a perspetiva de empoderamento dos sujeitos da pesquisa. Procurámos proporcionar uma oportunidade aos trabalhadores sociais de expressarem as suas opiniões, o seu ponto de vista, e também eles serem ouvidos quanto à definição do *empowerment*. Neste sentido, foram realizadas entrevistas semiestruturadas a um conjunto de trabalhadores sociais com prática direta de intervenção e formação em Serviço Social ou Política Social. Na Figura nº2, podemos ver em diagrama, o desenho da investigação realizada.

Figura nº2. “V de Gowin” da investigação (Novak, 2000)



A nossa exposição está estruturada em duas partes: uma primeira parte que corresponde aos alicerces teórico-conceptuais da investigação empírica; e, a segunda parte, na qual apresentamos e discutimos os resultados da investigação. A parte de enquadramento assenta em quatro capítulos que traduzem a confluência de conhecimentos e disciplinas usadas nesta investigação. Primeiramente definimos o conceito de *empowerment*, e desenvolvemos as construções teórico-académicas do conceito, enquanto elemento do conhecimento profissional do trabalho social.

No segundo capítulo, debatemos as representações e as práticas, enquanto dimensões do entendimento da ação social, intimamente relacionadas e interdependentes. Este enquadramento parece-nos fundamental porque esclarece melhor a perspectiva veiculada pelo *empowerment*, da ação humana sujeita a variadíssimos condicionamentos estruturais, mas salientando a possibilidade de construção da realidade que todos os sujeitos apresentam.

No terceiro capítulo, desenvolvemos a vertente do trabalho social enquanto profissão e o enquadramento dos saberes e das práticas profissionais. Por fim, no quarto capítulo, focalizamos o trabalho social na contemporaneidade, com os

seus desafios e oportunidades, e enquadrámos o estudo das representações e práticas de *empowerment* neste contexto.

Na apresentação da investigação empírica, começámos por descrever as opções epistemológicas e metodológicas seguidas, para depois descrevermos os resultados. As representações e práticas de *empowerment* são primeiramente enquadradas nos contextos de saberes e de intervenção dos entrevistados, para de seguida explorarmos os conteúdos do conceito e as práticas desenvolvidas por estes. Concluimos com a discussão dos resultados, à luz dos questionamentos levantados ao longo do trabalho, procurando compreender o fenómeno do *empowerment* no contexto do trabalho social contemporâneo.

**1ª PARTE – A CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DE
SABERES E PODERES: ITINERÁRIOS TEÓRICO-
conceptuais**

1. DO CONCEITO DE PODER AO CONCEITO DE *EMPOWERMENT*

1.1 *As anatomias do poder*⁷

A palavra de língua inglesa *empowerment* deriva de *power* (poder), sendo esta a sua partícula central (da mesma forma na língua portuguesa, empoderar⁸, empoderar ou empoderamento, também vêm de poder). Entendemos que esta particularidade significa que ao utilizarmos o termo *empowerment* estamos a usar um conceito cuja raiz se encontra no instrumento conceptual “poder”. A questão de saber se essa utilização é intencional ou não, consciente ou não, isto é, se adotamos o conceito de poder conjuntamente com o termo *empowerment*, será outra questão, embora igualmente importante, a que procuraremos dar uma resposta com a presente investigação. De qualquer modo, nenhum conceito é neutro. Todos os conceitos são lentes ou perspectivas de abordagem da realidade, que desse modo elaboram ou constroem essa mesma “realidade”. Portanto, se usamos a palavra poder (ou um seu derivado, como *empowerment*), se esta é de algum modo a nossa lente de observação/construção da realidade, não podemos ficar indiferentes às implicações desse uso.

Embora o presente trabalho não seja sobre o poder em si mesmo, parece-nos ser incontornável falarmos primeiro de poder antes de desenvolvermos o conceito de *empowerment*. E não será tarefa fácil, pois muitas são as questões que povoam o complexo domínio da conceptualização e análise do poder. Aqui apenas pretendemos tratar alguns aspetos que consideramos serem os mais pertinentes para o nosso trabalho. O nosso objetivo em abordar neste momento

⁷ O título deste texto é retirado ao título da obra do economista norte-americano, de origem canadiana, John Kenneth Galbraith, “Anatomia do poder”, edição original de 1983. Usamo-lo porque nos parece interessante como alusão ao ato de análise de escalpelizar o poder, com vista à apreensão dos aspetos essenciais deste difícil conceito.

⁸ Empoderar (tornar poderoso) e empoderado (que tem mais poder, aumentado em poder) segundo o Grande Dicionário da Língua Portuguesa, de 1991, Publicações Alfa. Empoderamento (obtenção, alargamento ou reforço do poder) segundo o Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea, Academia das Ciências de Lisboa, de 2001, Verbo.

o conceito, embora de modo que não deixa de ser sucinto (tendo em atenção o manancial vastíssimo que podemos encontrar sobre este assunto), é o de explorar as noções de poder de modo a abrirmos também perspectivas de entendimento do *empowerment* como processo de acréscimo de poder. Esta questão revela-se importante porque cremos que o entendimento que fizermos do poder condicionará o *empowerment* que pretenderemos atingir.

(In)Definições

No seio das ciências sociais é fácil constatar que o estudo do poder é uma das suas áreas centrais (Scott, 1994 a), e isso deve-se à sua omnipresença no social. O poder é um fenómeno social universal, existente em todas as sociedades humanas, e está presente em todas as relações sociais, mesmo que em graus e modos variáveis (Bierstedt, 1960; Dirks, Eley, Ortner, 1994; Fischer, 1994). Norbert Elias (1980) fala-nos do poder como característica estrutural de todas as relações humanas. Há mesmo quem fale, como Bertrand Russel (1993), no desejo do poder, ou no amor ao poder, como elementos essenciais da natureza humana. O poder seria, deste modo, a força vital que rege a humanidade e as ações dos indivíduos⁹, e o impulso para o poder (Russell 1993) estaria na origem das ações verdadeiramente importantes no estudo dos fenómenos sociais.

“O amor do poder, no seu sentido mais amplo, é o desejo de ser capaz de produzir efeitos intencionais sobre o mundo exterior, quer humano, quer não-humano. Este desejo é uma parte essencial da natureza humana” (Russell, 1993:171).

Se é certo que conseguimos encontrar largo consenso quanto à importância do conceito, a polémica começa logo na definição do que seja poder (Clegg, 1975). A maioria dos textos que se debruçam de alguma forma sobre o conceito de

⁹ Na perspectiva de Russel (1993), o amor pelo poder é inerente a todos os indivíduos, e todos têm esse anseio pelo poder, embora o possam ter em maior ou menor grau. O impulso do poder teria uma forma explícita nos líderes, e implícita nos seguidores, sendo que a humanidade se poderia dividir rudemente nestes dois tipos: líderes ou seguidores. Russel refere um terceiro tipo, o dos que se retiram, mental ou fisicamente, não se submetendo nem querendo comandar (exemplo que dá dos primeiros cristãos e certos colonos norte-americanos). Isto não quer dizer, contudo, que sejam indiferentes ao poder, mas sim que tendem a ser inovadores na forma de obter ou de usar o poder, fora dos esquemas hegemónicos numa dada sociedade.

poder começa geralmente por confirmar que este é considerado um dos conceitos sociais mais contestados e disputados¹⁰. Não existe uma definição de poder que seja consensualmente aceite por todos os cientistas sociais. Temos que começar, portanto, por constatar que os académicos concordam em como não concordam. Steven Lukes (1974), um dos mais reputados analistas do poder, afirma mesmo que entrar nesta problemática é já fazer política. Crozier (1983:19) afirma, por seu lado, que o poder é um conceito “extremamente embaraçoso”: demasiado vago e difícil de esclarecer, acaba por explicar tudo, ou seja, nada.

O problema da definição radica na própria complexidade do fenómeno que procuramos apreender, uma vez que o poder é multidimensional. Mas também no facto de ser um conceito apropriado pelo senso comum, o que dá lugar a conceptualizações que acabam por contaminar as conceptualizações académicas. Todos parecemos saber o que é poder, como um fenómeno social que é vivido por todos, mas acabamos por ter enormes dificuldades em definir precisamente o que seja.

Como os sábios cegos que tentam descrever um elefante tendo esbarrado cada um apenas numa parte do grande animal, cada académico acaba a esgrimir o seu entendimento de partes desse elefante chamado poder, mas dando a essas meras partes artes de supremacia. Muitos autores defendem que existem naturezas ou tipos de poder que têm precedência sobre outros (por exemplo, o poder psicológico expresso no autocontrolo, disciplina e automotivação que dará os seus frutos de riqueza, ou o poder económico que abrirá as portas ao poder político e social).

Mas, então, como definir poder? Uma primeira aproximação pode ser a sua definição mais comum, aquela que encontramos num simples dicionário. Segundo o Dicionário de Língua Portuguesa¹¹, poder significa “faculdade; possibilidade; autoridade; governo de um Estado; domínio; força ou influência; posse; jurisdição; abundância; força militar; virtude, eficácia; valimento; recursos; capacidade, meios; vigor do corpo ou da alma; soberania”. Na sua origem etimológica, a palavra **poder** vem do latim vulgar *potère* (enquanto no latim

¹⁰ O que pode ser entendido como uma redundância, no mínimo, uma vez que todos os conceitos são contestáveis.

¹¹ Dicionário de Língua Portuguesa, Editora Texto, 6ª edição, 1985.

clássico teríamos *posse*, de onde deriva a palavra *posse*, de ter). Daí este primeiro entendimento do poder reificado, como uma capacidade que se traduz na linguagem do dia a dia no poder como coisa, como algo que os indivíduos possuem. Uma capacidade para causar um determinado efeito, “de conseguir os resultados visados e, em particular, de realizar ações eficazes” (Chazel, 1995: 195), ou de alcançar “a produção de efeitos pretendidos” (Russel, 1993:29).

Desta primeira aproximação ao poder, podemos desde já salientarmos duas perspectivas de entendimento: o poder é uma capacidade exercida sobre outros indivíduos, sobre coisas ou ideias, mas também é capacidade de ação. Estas duas visões têm sido definidas respetivamente como *poder sobre* e *poder de*.

A visão do **poder de** é o poder como capacidade de intervir no mundo do sujeito, provocando alterações na realidade vivenciada (Wartenberg, 1990). Esta definição de poder remete-nos claramente para a agência humana. Mas a perspectiva que tem sido predominante nas abordagens do poder é aquela que enfatiza o **poder sobre**: poder como forma de dominação de um agente sobre outros, ou sobre os recursos da sociedade. Mesmo o *poder de* se traduz muitas vezes num *poder sobre*, quando o sujeito utiliza os outros para a realização das suas ações¹².

Não é tarefa simples a distinção clara entre o *poder sobre* e o *poder de*, no entanto, estas expressões levam a perspectivas distintas sobre o conceito. Wartenberg (1990) defende que estas duas aceções de poder traduzem diferenças de significado fundamentais. Enquanto o *poder sobre* é para este autor sempre relacional, na medida em que implica diretamente outros agentes, o *poder de* pode não envolver outros agentes, isto é, não se trata de exercer algum domínio sobre alguma coisa ou alguém, mas de o agente efetivar a sua capacidade para agir (que pode em última instância traduzir um poder sobre si mesmo). Embora considerando útil esta distinção, entendemos que o *poder de* também é relacional no sentido que envolve outros agentes, de modos muito diversos: nomeadamente como facilitadores da ação do sujeito ou agentes em relação aos quais o indivíduo quer agir, não sobre eles mas por causa deles, ou ainda no contexto social que valoriza as ações do agente.

¹² Bertrand Russel (1993) salienta ainda o poder sobre substâncias mortas ou formas de vida não-humanas. Embora desenvolva o poder sobre seres humanos, este autor não deixa de evidenciar que o poder sobre as coisas, traduzido pelo avanço tecnológico, é que está por detrás dos grandes avanços recentes da humanidade.

Creemos que a distinção entre *poder de* e *poder sobre* radica essencialmente na ênfase que é colocada em cada uma das expressões em aspetos diferentes do poder: na primeira salientamos o próprio sujeito que detém o poder e a sua capacidade de agência, enquanto na segunda evidenciamos a capacidade de um agente influenciar ou dominar outros sujeitos ou objetos. O poder enquanto fenómeno multidimensional e complexo é simultaneamente *poder sobre* e *poder de*.

Poder-atributo e poder-relação

A primeira aproximação conceptual que realizámos também nos leva a uma outra questão relevante da análise do poder, que é a sua definição como atributo ou como relação (Chazel, 1995). Na primeira perspetiva, o poder é entendido fundamentalmente como algo que um sujeito tem ou possui, enquanto que na segunda perspetiva se salienta a natureza intersubjetiva do poder.

A conceção do poder como coisa, como instrumento, que se possui ou não, é antiga e dominou a conceptualização moderna do conceito. Robert Dahl liga-a a uma “noção intuitiva de poder” (Dahl *apud* Hayward, 2000:12). As conceções modernistas do poder tendem a elaborá-lo como coisa (“*commodity*”) que pode ser transacionada, dada, conquistada ou transferida de um sujeito para outro. Uma coisa tende a ser finita, o que necessariamente implica que se um sujeito quer mais poder, outro terá de perder o seu. Esta visão do fenómeno tende a criar relações oposicionistas, conflituais em relação à distribuição de poder. Neste sentido, qualquer intervenção nos esquemas de poder terá de definir quem quer empoderar e quem quer, por consequência, desempoderar (noutras palavras, definir à custa de quem empoderamos).

O poder consubstanciado como coisa leva igualmente a uma visão dicotómica da distribuição do poder: por um lado temos os que têm poder (os poderosos), e por outro lado os que não têm poder (os dominados ou oprimidos). Esta visão maniqueísta é claramente redutora da realidade bem mais complexa do poder.

Pelo contrário, a conceção do poder como essencialmente relacional altera este esquema. Numa perspetiva relacional, o poder é constantemente criado nas interações sociais e todos detêm alguma parte de poder. Como o poder não é

finito, podemos empoderar determinados agentes sem que outros percam necessariamente poder. Nesta concepção podemos engendrar mudanças nos esquemas de distribuição do poder que sejam soluções de “ganha/ganha”, em que todos os agentes envolvidos podem apresentar ganhos de poder (embora se possam processar alterações nas formas do poder dos agentes). Igualmente relevante, ela permite-nos ações de cooperação e diálogo entre partes em conflito. Pelo contrário, na visão dualista anterior, as mudanças são entendidas como soluções de “ganha/perde” na luta pelo o poder (finito)¹³.

Numa perspetiva relacional, o poder é entendido como uma relação social estruturada em termos de dominação/submissão, ou de desequilíbrio entre as partes em interação (Fischer, 1994). Segundo a definição de Adriano Moreira, o poder é uma relação entre a capacidade de um sujeito de obrigar os outros a adotar um certo comportamento e a vontade destes em obedecer (Moreira, 1993:72). Anthony Giddens entende o poder, no sentido relacional, como a capacidade dos atores assegurarem determinados resultados sempre que esses mesmos resultados dependam da ação de outros agentes (Giddens, 2000 a:90-91).

Na definição de Moreira temos mais evidenciada a perspetiva do *poder sobre*, enquanto que Giddens salienta o *poder de*. Para Giddens (2000 a) o conceito de poder está intimamente ligado ao de ação: o poder é entendido como capacidade transformadora ou geradora. Como tal, a sua visão é dinâmica, salientando o poder enquanto processo em curso numa sociedade, e não apenas uma distribuição social estática (Wartenberg, 1990). As relações de poder produzem-se e transformam-se continuamente pelas ações dos agentes. Contudo, quer tenhamos uma abordagem mais centrada no *poder de* ou no *poder sobre*, não existe poder sem uma relação de poder, e daqui resulta que quando estamos a analisar o poder deveremos estar a analisar uma relação e não um mero atributo, que faz parte dessa relação. Encarar o poder apenas como atributo é redutor, tornando dissimulados ou opacos os mecanismos e

¹³ As soluções “ganha/ganha” exigem contudo um clima de confiança e de verdadeiro diálogo entre as partes, e a construção de um bem comum, que aproxime e solidarize os diversos interesses em jogo. Isto é, são situações possíveis se nos encontrarmos perante a Teoria Y de Macgregor, que traduz confiança, ao passo que as soluções “ganha/perde” são muito mais comuns em cenários de Teoria X, que traduz desconfiança nos grupos, organizações e comunidades (Carmo, 2007).

implicações sociais do atributo-poder. Este só tem sentido na análise dos indivíduos em interação, ou interligados, como qualquer outro conceito social.

Tipologias tripartidas do poder: fontes e formas de exercício

Face à multidimensionalidade do conceito, muitos autores têm tido a preocupação de categorizar os tipos de poder, elaborando tipologias ou “anatomias” do poder, como lhe chamou Galbraith (1983). Iremos apresentar sucintamente algumas dessas classificações, que nos ajudam a analisar a questão da diversidade das formas e relações do poder.

Max Weber e o poder legítimo

Max Weber é um dos mais importantes sociólogos a ter trabalhado o poder, em resultado do seu interesse nas organizações e no sistema burocrático. Esta ligação parece-nos que elucida o facto deste autor ter relacionado tão fortemente o poder à dominação e à autoridade. Weber, na sua explanação dos três tipos puros de poder legítimo, considera que o poder é “a possibilidade de encontrar obediência a uma ordem determinada” (Weber, 2005 [1922]:19).

“Poder é a probabilidade de um ator, numa relação social, estar numa posição de fazer valer a sua vontade mesmo existindo resistência, independentemente da base em que esta probabilidade se funda¹⁴”
(Weber *apud* Clegg, 1975:58).

A obediência pode ser baseada em diferentes motivos, mas o mais importante é que o poder seja entendido como legítimo, sendo deste facto que advém a sua maior eficácia: se e quando o poder deixa de ser considerado legítimo, são também seriamente abaladas a sua fundamentação e operacionalidade (Weber, 2005 [1922]). Segundo Weber, poucos grupos dominantes alicerçam o seu poder na força ou no poderio militar, mas pelo contrário procuram legitimar o seu poder e convertê-lo em dominação (ou autoridade), isto é, o direito de esperar ser obedecido (sem o uso da força). O poder torna-se assim no conceito base da

¹⁴ Em face de citações que não estão no original em língua portuguesa, decidimos fazer a citação com tradução nossa, indicando em nota de rodapé a versão consultada. Neste caso, a frase constante da obra consultada é: “Power is the probability that one actor within a social relationship will be in a position to carry out his will despite resistance, regardless of the basis on which this probability rests”.

estratificação social: as classes ou os estatutos sociais resultam da distribuição diferencial do poder, no primeiro caso, poder económico e, no segundo, poder social.

Na perspectiva de Weber, existem três tipos puros de poder legítimo (Weber, 2005): o **poder legal**, o **poder tradicional** e o **carismático**. O poder legal é a base do moderno Estado de direito: é o poder que vêm do estatuto, da norma legal, da regra estatutária. Este poder opera através duma disciplina hierarquizada à norma. Já o poder tradicional advém da “fé na santidade” (Weber, 2005:22) dos preceitos e procedimentos ancestrais. Por fim, o poder carismático assenta no afeto à pessoa detentora de certos “dons gratuitos” (carismas) particularmente valorizados num determinado contexto social. Como tipos puros que são, cada um destes tipos de poder normalmente não funciona sozinho, mas tende a criar determinadas ligações entre si, potencializando-se mutuamente nesse processo e garantindo uma base de legitimidade maior.

A perspectiva de um filósofo: Bertrand Russel e o “amor ao poder”

Para Bertrand Russell (1993:13), o “amor ao poder é a causa das atividades que são importantes nos assuntos sociais”, e deste modo constitui-se no conceito fundamental das ciências sociais e o principal motivo produtor das mudanças sociais.

Segundo Russel (1993), o poder pode ser classificado segundo dois critérios: a maneira como é exercida a influência e o tipo de organização que exerce o poder. Segundo o critério da influência, o poder será exercido pela força física, pelas recompensas e punições ou ainda pela manipulação da opinião. Se atendermos ao tipo de organização chegamos aos mais variados tipos de poder, como sejam o do exército, da igreja, da escola, entre outros. Russel ainda distingue entre *poder tradicional* e *poder nu*, e entre o poder dos indivíduos e o das organizações, certamente interligados, mas não a mesma coisa. O *poder tradicional* é aquele que se baseia no assentimento, e no poder do hábito, enquanto que o *poder nu* é aquele que não está baseado na tradição ou no assentimento (tende por isso a ser militar ou tirânico).

A perspectiva de um economista: a anatomia do poder segundo John Galbraith

John Kenneth Galbraith (1983) também encontra três grandes tipos de poder, segundo os instrumentos utilizados para se alcançar a submissão dos sujeitos: temos assim o poder condigno, o compensatório e o condicionado, consoante a utilização de punições, recompensas ou a manipulação das crenças dos sujeitos, respetivamente. O exercício do poder condigno e compensatório é palpável, isto é, facilmente se tem consciência deles. Já o poder condicionado é mais difícil de ser reconhecido pelos que se submetem a ele, porque é um poder que em grande parte exige a sua interiorização pelos sujeitos, isto é, a sua naturalização. Na sua anatomia do poder, Galbraith (1983) distingue também três principais fontes de poder: a personalidade, a propriedade ou riqueza e a organização. As fontes de poder são atributos ou instituições que distinguem os detentores de poder dos que se lhe submetem, havendo uma ligação privilegiada entre os tipos de poder e as fontes de poder. A personalidade, ou liderança, encontra-se primordialmente associada ao poder condigno. A propriedade liga-se antes de mais ao poder compensatório, e a organização ao poder condicionado. As fontes de poder combinam-se em diferentes graus, não existindo apenas uma fonte de poder em ação.

A tipologia de Galbraith aponta para uma certa visão de evolução dos tipos de poder: quanto mais desenvolvida uma sociedade, menor importância será dada ao poder condigno, e pelo contrário maior importância será dada ao poder condicionado. Também a personalidade como fonte de poder tem mais relevo em fases menos avançadas de desenvolvimento social, e a organização ganha peso à medida que uma sociedade se desenvolve e se complexifica. No mundo atual é visível que a organização é de longe a fonte de poder mais importante. Esta ideia é exemplificada no estudo de Winston Parva, nome fictício de uma pequena cidade do interior de Inglaterra, onde Elias e Scotson estudaram dois grupos populacionais da comunidade: um deles, o *establishment* local, e o dos *outsiders*, estigmatizados e desvalorizados (Elias, Scotson, 2000). O poder dos *insiders* devia-se fundamentalmente à sua capacidade acrescida de organização, especialmente de coesão interna e de controlo comunitário. Através deste poder, eles controlavam efetivamente os cargos mais importantes

da cidade. Também Wright Mills (1956) defendeu que os poderosos são aqueles que transcendem o cidadão comum em virtude de ocuparem determinadas posições institucionais que lhes dão acesso à possibilidade de tomarem decisões de grande importância e com consequências gerais. As origens do poder não se encontram assim na pessoa dos poderosos, mas nos lugares institucionais que ocupam. São portanto as instituições a base do poder, da riqueza e do prestígio (Mills, 1956).

Para Galbraith, a resistência faz parte integrante do fenômeno do poder. Cada poder gera a sua própria resistência.

“Qualquer tentativa de dobrar uns à vontade de outros encontrará resistência a essa submissão e é da eficácia relativa destas forças oponentes que dependerá a amplitude e a eficácia do exercício do poder original” (Galbraith, 1983:90).

A resistência ao poder também demonstra o fenômeno da simetria bimodal, pois cada tipo de poder tende a provocar uma reação do mesmo tipo¹⁵ (por exemplo, se é usada força pelo poder dominante, a resistência tenderá a construir-se na base da força).

A perspectiva de um sociólogo das organizações: Amitai Etzioni

De acordo com a tipologia de Amitai Etzioni (1974), segundo o critério dos meios de exercício, temos os poderes coercivo, remunerativo e normativo, correspondendo respectivamente ao uso de meios físicos, materiais e simbólicos. No poder coercivo há lugar à aplicação de sanções físicas, no remunerativo há o controlo sobre recursos materiais e no normativo usa-se a distribuição e manipulação da estima, prestígio, símbolos ritualistas (poder normativo puro) ou da concordância e respostas positivas (poder social). Segundo Etzioni, a maioria das organizações utiliza os três tipos, embora dando normalmente alguma preferência a um deles, uma vez que tipos diferentes de poder tendem a neutralizar-se (a aplicação de um tipo de meios dificulta a aplicação de outros

¹⁵ Neste âmbito há que referir uma clara evidência do oposto do que é defendido por Galbraith, que é a estratégia da Não-violência Ativa (Carmo, 1984). Perante a força física, ou qualquer outra forma de poder, a Não-violência Ativa propõe a mesma estratégia de “força de razão”, de forma não violenta, baseada numa forte organização, consciencialização e postura ética.

tipos. Por exemplo, se a violência for preferida, haverá menos espaço para outras estratégias de recompensa e punição).

A perspectiva de um analista social e político: Alvin Toffler

Alvin Toffler refere-se, também, a uma tríade das principais fontes do poder: força, riqueza e mente, formando um sistema interativo, no qual um poder se pode transformar noutro. Na sua obra “Os novos poderes”, Toffler (1991) defende que vivemos numa era de transformação radical do poder, uma vez que as estruturas de poder, quer a nível local, quer global, se alteraram à passagem da “terceira vaga” pós-industrial.

Toffler salienta a importância de vermos não só a quantidade de poder, mas antes de mais a sua qualidade, que segundo ele é o fator mais importante. A força ou violência como fonte de poder dá origem a um poder de baixa qualidade (é uma fonte finita e inflexível). Já a riqueza, mais flexível na sua aplicação, mas continuando a ser finita, produz um poder de média qualidade. É o conhecimento que origina o poder de alta qualidade: o conhecimento é infinito, não se gasta, e é o mais flexível. É também a fonte de poder mais democrática, o que a torna a mais perigosa para os mais poderosos num dado sistema social. Daí o controlo do conhecimento ser a principal luta de poder nas sociedades mais avançadas.

Nesta era de transformação radical do poder assistimos a uma deslocação das suas fontes e a um reequilíbrio entre a violência, a riqueza e o conhecimento. O poder nas sociedades contemporâneas tende a precisar cada vez menos da força e do controlo vertical, mas tende inversamente a precisar cada vez mais do conhecimento e da autoregulação horizontal das organizações e das comunidades.

Em síntese, como podemos observar no Quadro n.º 1, os autores acima mencionados apresentaram tipologias do poder em três grandes tipos, que de certo modo podemos fazer corresponder a três perspetivas agregadoras. Em primeiro lugar, temos o poder mais básico, o que vem da força e da coerção física, que permite um poder sobretudo baseado na ameaça e aplicação de punições, particularmente físicas, de subjugação corporal dos sujeitos.

Quadro nº1. Síntese de tipologias tripartidas

Autor	Tipologias		
B. Russel	Força Física	Recompensas e Punições	Manipulação das opiniões
J.Galbraith	Condigno (punições; personalidade)	Compensatório (recompensas; a propriedade ou riqueza)	Condicionado (manipulação das crenças; organização)
A. Etzioni	Coercivo (meios físicos)	Remunerativo (meios materiais)	Normativo (meios simbólicos)
A. Toffler	Força	Riqueza	Mente / Conhecimento

Em segundo plano surge-nos o poder fundado na riqueza, isto é, na posse de recursos materiais valorizados, o que possibilita um tipo de poder baseado na distribuição de recompensas, e não só em punições. Finalmente, um terceiro tipo leva-nos ao poder estabelecido sobre a manipulação dos sistemas simbólicos, no conhecimento, nas crenças e opiniões dos sujeitos. Este é o tipo de poder mais complexo e mais avançado, e tende a ser predominante nas sociedades mais complexas e em particular nas atuais sociedades mais desenvolvidas económica e tecnologicamente. Na realidade social, estes tipos de poder tendem a estabelecer relações sinérgicas entre si, dependendo as suas configurações, e nomeadamente o tipo de poder predominante, do tipo de sociedades em presença.

As dimensões do poder

O poder é um conceito multidimensional, apresentando muitas formas, dimensões ou faces (Hayward, 2000; Lukes, 1974). A sistematização das dimensões de análise do poder provavelmente mais conhecida é aquela que Steven Lukes (1974, 2005) defendeu. O modelo de Lukes é um modelo tripartido

das dimensões do poder, em que observamos um alargar do conceito, à medida que vamos passando sucessivamente da primeira à segunda e à terceira dimensões. Lukes começa o seu modelo com as duas primeiras dimensões já previamente reconhecidas e trabalhadas por outros autores (Bachrach, Baratz, 1962; Dahl, 1957), a que junta a terceira dimensão por si desenvolvida.

Um ponto essencial no pensamento de Lukes, é o de que o poder é socialmente estruturado, e conseqüentemente tem de ser localizado e contextualizado cultural e socialmente (2005). Para mais o poder está distribuído desigualmente e são as normas do grupo dominante que determinam o que é ou não importante na sociedade, e quem participa nos processos de decisão políticos, culturais e sociais. São estes grupos dominantes que determinam os consensos sociais ou falsos consensos, que mascaram os reais conflitos e divergências de interesses com grupos menos poderosos.

Primeira dimensão do poder: a perspectiva das tomadas de decisão

Uma primeira face do poder é a mais óbvia ou a mais visível do seu exercício: as decisões observáveis de sujeição dos outros às preferências dos que têm (mais) poder. Esta dimensão é sobretudo explorada nos estudos sobre o poder comunitário, desenvolvidos por autores como Dahl ou Polsby. Em particular Robert Dahl (1957, 1958), que continuou a obra de Weber sobre o poder, levou a discussão do contexto essencialmente organizacional e estrutural para o enquadramento de uma comunidade. Esta passagem entronca no interesse de Dahl no exercício do poder por parte de indivíduos e grupos, o que o levou a estudar as elites dominantes nas comunidades (1958).

Esta primeira dimensão do poder veicula uma visão mais estática e de *status quo* das decisões políticas. Contextualiza-se numa ordem social necessária para o funcionamento do sistema social, enfatizando o poder como sustentação da estruturação social (Bierstedt, 1960). O poder só se revela quando há oposição de alguma ordem entre os sujeitos, nomeadamente conflito, que irá ativar a relação de dominação da agência dos sujeitos envolvidos na relação de poder.

O estudo do poder centrado nesta primeira dimensão focaliza-se nos comportamentos e nos processos de decisão relativamente a assuntos sobre os quais se pode observar um conflito de interesses, que se expressa em

preferências políticas reveladas pela participação dos indivíduos no processo de decisão (Lukes, 1974:236). Presume-se que todos os indivíduos têm plena consciência dos seus interesses, e que tomam posição no conflito através da sua participação no processo de tomada de decisão política na comunidade, de modo a influenciar o resultado no sentido dos seus interesses (Hardy, Leib-O'Sullivan, 1998). Metodologicamente, esta dimensão privilegia as análises das decisões chave, ou seja, o processo decisório, que ilustra ou revela as relações de poder nas comunidades políticas. Através desta análise, procura-se identificar os indivíduos ou grupos que têm a palavra decisiva nas tomadas de decisão, ou seja, que detém o poder.

As comunidades serão elitistas ou pluralistas, conforme seja respetivamente apenas um mesmo grupo a controlar as decisões, ou uma variação dos grupos que determina os resultados. A análise pluralista entende que o poder é detido por uma variedade de indivíduos e de grupos na sociedade, que competem entre si pelo seu exercício. Defendem que no sistema democrático, os mecanismos de equilíbrio permitem, à partida, que nenhum grupo em particular consiga deter exclusivamente o poder. A democracia é deste modo entendida como uma poliarquia, um campo de jogo entre interesses diversos que atuam no sentido de fazerem prevalecer as suas agendas políticas próprias (Bessa, 2002).

Pelo contrário, a análise elitista defende que numa sociedade o poder é detido por elites, que competem entre si, existindo determinados grupos que controlam efetivamente o poder numa dada sociedade, impondo os seus desígnios ao resto do coletivo (Bessa, 2002; Suleiman, 1977). Sobretudo as elites políticas detêm um vasto poder por controlarem a sede da decisão das políticas públicas, que afetam toda a sociedade. Neste entendimento da democracia como oligarquia de facto as massas, ou o povo, são instrumentalizados a favor das elites, uma vez que na democracia as elites precisam da legitimação do voto popular (Suleiman, 1977)¹⁶.

Segunda dimensão: a perspetiva das “não-decisões”

No seguimento dos estudos iniciais que andavam à volta da primeira dimensão do poder foram surgindo questões teóricas e metodológicas que levaram a uma

¹⁶ Sobre elites e movimentos sociais ver por exemplo a obra de síntese de Bessa (2002).

mudança significativa de perspectiva. A primeira dimensão do poder presume que não existem verdadeiros entraves à participação no processo de tomada de decisão, e que por conseguinte quem não participa não o faz porque não o deseja, ou porque está satisfeito, sem reconhecer qualquer conflito a resolver. Contudo este pressuposto foi fortemente atacado, não tendo sido particularmente difícil elencar uma série de barreiras à participação dos sujeitos no processo político. O poder não determina apenas o resultado dos conflitos e dos processos de decisão, mas também mobiliza as instituições, normas e valores da sociedade para determinar o que entra em consideração para ser decidido. As opções apresentadas são à partida já limitadas, e este elemento faz parte do poder de quem determina a tomada de decisão.

A segunda face do poder, que muito deve aos trabalhos de Peter Bachrach e Morton Baratz (1962), remete-nos para os valores e mitos dominantes bem como os processos políticos que traduzem o enviesamento determinado pelo esquema de poder numa dada sociedade. Bachrach e Baratz ligam já a agência e a estrutura (Clegg, 1989). Quem tem o poder retira benefícios deste enviesamento, que dita o que é falado e o que não é (Bachrach, Baratz, 1962).

Esta segunda dimensão do poder traduz uma visão crítica da primeira dimensão, focalizando as formas como são impedidas decisões sobre assuntos potenciais sobre os quais existe conflito de interesses, que se revela quer nas preferências políticas expressas, quer em conflitos latentes. Para Bachrach e Baratz (1962) as não-decisões revelam muito da organização do poder, possivelmente mais até do que a dimensão visível das decisões observáveis. Os que não participam nos processos de decisão política nem sempre o fazem por decisão própria. Existem agentes que são de facto excluídos dos processos políticos da comunidade porque são afastados do processo de muitas maneiras.

Terceira dimensão do poder: a perspectiva da manipulação dos interesses

A terceira dimensão do poder envolve uma crítica do enfoque comportamentalista das duas dimensões anteriores, interessando-se pelos modos como os assuntos potenciais permanecem fora dos processos de decisão política, o que não implica necessariamente a existência de conflito de interesses observável, podendo este ser apenas latente (Lukes, 1974, 2005).

Alguns autores consideram que o poder pressupõe conflito, seja este manifesto, oculto ou latente, provavelmente porque o conflito ocorre, de facto, na maior parte das relações de poder. Também os autores que desenvolveram a segunda dimensão do poder, nomeadamente Bachrach e Baratz, pressupõem a existência de conflito para a análise dos processos de tomada de decisões. Mas embora a relação de poder seja assimétrica, não tem necessariamente de ser conflituosa. Lukes (1974) considera que a análise do poder não poderá estar dependente da existência de um conflito, porque faz parte do próprio poder a manipulação das percepções dos sujeitos de modo a regular a existência e visibilidade dos conflitos. Pode não haver conflito porque o poder também condiciona a percepção da realidade por parte dos sujeitos dominados, as suas necessidades, preferências e desejos, a ponto de não haver consciência de conflito. Ou seja, o poder condiciona a existência do conflito, e não determina apenas o resultado desse conflito. O poder também se revela por detrás das crenças e valores do dia a dia que permitem outras formas de controlo, até mesmo mais eficazes do que as formas diretas de decisão.

Esta nova face alarga o horizonte das preocupações de análise do poder, em particular, às razões porque não há conflito entre agentes com interesses opostos, ou porque não se apresenta resistência face à dominação. Neste sentido, a preocupação de Lukes foi analisar a questão dos “interesses” dos sujeitos. Para poderem prosseguir os seus interesses, os sujeitos têm de poder agir, e esta agência pressupõe responsabilização. Esta relação entre agência e estrutura é central em Lukes (1974, 2005), e foi posteriormente desenvolvida no domínio da sociologia da ação, em especial pelos autores da estruturação social, de que iremos falar no segundo capítulo deste trabalho.

A visão do poder em Foucault ou a quarta dimensão

O modelo tridimensional avançado por Lukes foi estabelecido no início dos anos 1970. Desde essa altura ocorreram outros desenvolvimentos no estudo do poder, e em especial os trabalhos de Michel Foucault foram dos contributos mais significativos, mesmo contando com todas as suas ambiguidades e contradições, reconhecidas (e desvalorizadas) pelo próprio autor.

Foucault defende uma conceptualização de poder diferente daquela em que se baseavam as três dimensões acima expostas. Primeiramente, distancia-se da visão diádica de um sujeito com poder e outro sem poder. Foucault encara o poder mais como uma teia de relações do que como uma propriedade dos sujeitos ou instituições (Watson, 2000). O poder não é uma força ou uma coisa que se possa possuir, mas é uma relação que é exercida e não simplesmente possuída (Smart, 1985). O poder não existe independentemente das relações humanas, sendo por essência intersubjetivo, e funciona como um conjunto mais ou menos heterogêneo de estratégias e de técnicas (Jones, Porter 1994), que prende quer os dominados quer os poderosos.

Em segundo lugar, o poder não é finito, não é um bem finito que se possa dividir. Como capacidade em exercício, como ação, não se divide. Pode expandir-se o seu exercício ou, pelo contrário, restringi-lo. Como é intersubjetivo e resulta das e nas interações sociais, podemos mesmo criar mais poder através da colaboração em vez de oposição.

Em terceiro, nenhuma ação em específico constitui poder. É o uso de certas formas de agir que pode ser considerado poder, isto é, quando as ações são usadas como meios de agir sobre as ações dos outros de forma a induzir ações particulares. Não é onde se localiza o poder que importa, mas como é usado e por quem. O que interessou a Foucault foi o modo como o poder é constituído e exercido, ou seja, as técnicas do poder (Smart, 1985). Para Foucault (1982:227), o poder consiste numa maneira pela qual certas ações modificam outras ações, e só existe verdadeiramente quando se revela nas ações dos indivíduos, ou seja, quando é exercido. O poder é “uma ação sobre uma ação” (Foucault, 1982:228). Desta forma se distingue da violência, que se exerce sobre os corpos ou sobre os objetos. O poder pode ou não coincidir com a violência, mas são dois fenómenos diferentes.

Finalmente, o poder é expresso quer nas interações mais micro, quer nas estruturas. Não interessa apenas estudar as estruturas, porque o poder também se encontra nas interações quotidianas dos indivíduos. Foi precisamente o interesse de Foucault (1980, 1982) em estudar o sujeito que o levou a interessar-se pelo fenómeno do poder. Como os indivíduos se encontram permanentemente envolvidos em relações de significação e de produção, eles estão igualmente envolvidos em relações de poder.

Foucault considera dois elementos fundamentais no poder: 1) uma concepção do outro, sobre o qual se exerce o poder, como um ser que age; 2) a existência de uma série de respostas ou de resultados possíveis, uma vez que o poder depende da existência da possibilidade de resistência. Onde há poder há resistência (Foucault, 1980, 1982; Smart, 1985; Watson, 2000). Uma relação de poder exige que o outro sobre o qual se exerce o poder mantenha o seu estatuto de agente, abrindo-se assim uma constelação de possibilidades de ação. Esta resistência pode ser a dos mais fracos ao poder dos mais fortes, como a resistência dos mais poderosos ao poder dos menos poderosos. Portanto, não há meras vítimas do poder, como parecem fazer crer algumas argumentações estruturalistas. Qualquer indivíduo, independentemente do seu contexto, pode exercer e criar formas de poder (Fook, 2002 a).

“O exercício do poder consiste na orientação da possibilidade da conduta e ordenar o resultado possível. Basicamente o poder é menos um confronto entre dois adversários ou a ligação de um ao outro, do que uma questão de governo¹⁷” (Foucault, 1982:228).

Na argumentação de Foucault, o “governo” é entendido como o direcionar das condutas dos indivíduos e dos grupos, e consiste em estruturar o campo de ação, tornando-o possível para os agentes. Deste modo, o poder é entendido estrategicamente, isto é, é tácito e situado.

Para Foucault, o poder tanto pode ser uma força positiva como negativa. O sentido negativo corresponde ao poder como dominação ou repressão, isto é, o modo como as relações humanas (de poder) subjugam os indivíduos. Mas esta visão do poder, *poder sobre*, não esgota a complexidade do fenómeno das relações de poder. Aliás, o que mais fascinou Foucault foi antes a capacidade criadora do poder, o *poder de*, força criadora de conhecimento, de coisas, de experiências (McLean, 1995).

Esta visão dual do poder revela-se claramente na distinção entre poder soberano (“*sovereign power*”) e poder disciplinar (“*disciplinary power*”): a primeira concepção de poder é a mais usual, a do poder como limitador, opressor ou repressor. O poder disciplinar é antes de mais criador: através do controlo

¹⁷ No original “The exercise of power consists in guiding the possibility of conduct and putting in order the possible outcome. Basically power is less a confrontation between two adversaries or the linking of one to the other than a question of government.”

exercido, da disciplina imposta, o poder disciplinar cria a realidade dos indivíduos (Armstrong, 1994). Nas sociedades contemporâneas mais desenvolvidas é o poder disciplinar que se destaca, levando Foucault a denominá-las de sociedades disciplinares.

Esta faceta criadora do poder, e não apenas limitadora, é fundamental. O poder produz realidade (Dirks, Eley, Ortner, 1994; Foucault, 1980), e deste modo é simultaneamente repressivo e produtivo. Esta visão do poder positivo e negativo não corresponde aqui a um poder bom e a um poder mau, mas sim a duas diferentes concepções do poder. Contudo, a valoração do poder, como bom ou mau acaba de alguma forma de estar presente nas discussões sobre o poder¹⁸. Esta valoração, como iremos desenvolver mais à frente, é particularmente importante em algumas conceptualizações do *empowerment*, uma vez que essa valoração é determinante para a ação corretiva numa determinada organização do poder.

Como o poder produz realidade ou verdade (Watson, 2000), o poder e conhecimento estão intimamente ligados. A questão essencial para Foucault é saber o que é que permite que algumas coisas sejam faladas e outras não. Isto é, o essencial não são os conteúdos por si mesmos, mas as condições do conhecimento. O conhecimento como uma acumulação de normas e práticas está envolvido nas relações de poder, e não se forma isolado delas. O conhecimento é portanto poder aplicado.

A ligação entre o conhecimento e o poder (“*savoir/pouvoir*”) é para Foucault de extrema importância no sentido da legitimação do poder das instituições de disciplina (em grande parte ligadas ao estado providência, como escolas, hospitais ou reformatórios), instituições onde pontua o saber/poder de profissionais e para-profissionais especializados (os peritos): os médicos, os professores e especialistas em educação, os trabalhadores sociais. Estes profissionais criam o seu saber, o conhecimento de que precisam para atuarem, mas este conhecimento/poder precisa de ser legitimado e reconhecido por meio de determinados discursos que identificam a Verdade.

¹⁸ A questão da determinação do bom poder e do mau poder, e em particular a degeneração do bom em mau, sempre foi importante na análise política das formas de governo. Ver sobre este assunto por exemplo o texto de Câmara, 1997.

“Somos sujeitados à produção da verdade através do poder e não podemos exercer o poder exceto através da produção da verdade”¹⁹

(Foucault, 1980:93).

Deste modo, o sucesso da racionalidade /modernidade, é também o sucesso de um modo de legitimação do poder, mais do que o seu questionamento (Jones, Porter, 1994). Se há um conhecimento/poder dominante, isso implica outros conhecimentos/poderes desvalorizados. O conhecimento subjugado será aquele que é sistematicamente desqualificado como inadequado: o saber dos utentes, dos pacientes, das mulheres, dos pobres, o saber leigo em geral. Quando estes agentes desvalorizados, e poderes menores, procuram alterar os esquemas de poder podemos ver essa mudança como uma insurreição do conhecimento subjugado (Foucault, 1980:81) face às instituições legitimadas de poder.

A teorização que Michel Foucault faz sobre o poder pode ser entendida como uma nova dimensão do poder, isto é, como um novo modo de análise e de apreensão do fenómeno do poder, para além das três dimensões já previamente apresentadas na obra de Lukes (1974). Em síntese, as quatro dimensões ou faces do poder serão quatro níveis de complexidade indo do mais superficial ao mais complexo. Primeiramente, podemos observar o poder na mobilização de recursos e no controlo exercido nos processos de decisão. Se formos mais a fundo, percebemos que o poder também se exerce nos processos de significação que condicionam as vidas dos sujeitos. Indo ainda mais longe, o poder encontra-se explícito em todo o sistema, condicionando a maneira como se pensa, sente e age. Cada dimensão aponta diferentes metas e condições de *empowerment*, como podemos constatar no quadro síntese abaixo.

¹⁹ No original: “We are subjected to the production of truth through power and we cannot exercise power except through the production of truth”.

Quadro nº2. Dimensões do poder e *empowerment*

	Primeira dimensão	Segunda dimensão	Terceira dimensão	Quarta dimensão
Poder de A sobre B	Gestão das dependências de recursos	Gestão dos processos de tomada de decisão	Gestão dos significados	O poder está embebido no sistema
Interação de A e B	Conflito aberto	Conflito aberto ou latente	Cooperação aparente	Lutas localizadas
Razão para B não conseguir influenciar resultados	B está consciente da matéria e consegue levá-la à arena política, mas não consegue usar o poder eficazmente no sentido de influenciar o resultado	B está consciente da matéria, mas não consegue levá-la à arena política de decisão	B não está consciente da matéria e não tem vontade de resistir	A e B são ambos prisioneiros dos discursos de poder prevaletentes, embora A consiga retirar mais benefícios do sistema
<i>Empowerment</i> de B requer	Aquisição de recursos e capacidade de os mobilizar eficazmente	Capacidade de aceder à arena de decisão	Consciencialização e deslegitimação (?) no sentido de criar a vontade de resistir	É impossível o <i>empowerment</i> como capacidade de fugir aos efeitos do poder, embora se possam conseguir melhores resultados em lutas focalizadas

Fonte: Adaptado de Hardy, Leib-O'Sullivan, 1998:462

Numa perspetiva centrada na primeira dimensão do poder, os processos de *empowerment* visam a aquisição, por parte dos sujeitos com menor quota-parte de poder, dos recursos necessários a uma efetiva influência nos processos políticos de decisão. Atendendo à segunda dimensão do poder, o *empowerment* centra-se na ultrapassagem dos obstáculos à participação sóciopolítica dos

sujeitos e grupos com menor poder nas comunidades. A terceira dimensão leva o *empowerment* a trabalhar a consciencialização dos sujeitos oprimidos sobre os seus reais interesses e promover a deslegitimação dos poderes instituídos, levando à criação sustentada da vontade de resistir ao poder dominador. Por fim, focalizando-nos na quarta dimensão, os processos de *empowerment* procuram desequilibrar os esquemas de poder em determinados contextos relacionais entre os sujeitos, uma vez que o poder está embebido em todo o sistema social, condicionando todos os atores sociais e sendo impossível escapar à sua ação. É necessário desconstruir os poderes/saberes em causa em cada relação e tentar reconstruir uma outra realidade de relação entre os sujeitos.

O poder como campo

Os desenvolvimentos sociológicos mais recentes em termos da análise do poder têm procurado ultrapassar não só a visão diádica do poder, enquanto capacidade ou instrumento, mas também a sua conceptualização em termos de dimensões ou faces. Neste sentido, vários autores desenvolveram uma conceção do poder como campo (Bourdieu, 2001 a; Hayward, 2000; Wartenberg, 1990).

Pierre Bourdieu e o campo do poder

Para expormos inicialmente esta linha de argumentação, escolhemos a obra incontornável de Pierre Bourdieu, um dos sociólogos mais relevantes a falarem do poder enquanto campo social. A sociologia de Bourdieu é uma verdadeira topologia social (Bourdieu, 2001 a:133): o mundo social é entendido como um espaço, com várias dimensões, no qual os indivíduos se posicionam e deste modo se diferenciam socialmente. Os agentes definem-se pelas posições relativas ocupadas nesse campo. Os campos sociais são “campos de forças”, “conjunto de relações de força objetivas impostas a todos os que entram nesse campo e irredutíveis às intenções dos agentes individuais ou mesmo às interações diretas entre os agentes” (Bourdieu 2001 a:134). Os agentes possuem categorias de perceção que traduzem a incorporação das estruturas objetivas da realidade social. Por isso estas tendem a levar os agentes a

reproduzir essa realidade, mais do que a contradizê-la, ou a oporem-se a ela. A aceitação da posição do agente por ele mesmo leva à aceitação das limitações da sua posição, do que pode ou não fazer, sentir ou pensar, e das distâncias relativamente a outros agentes no campo.

Bourdieu introduz a noção de campo de poder (diferente do campo político) em virtude da necessidade de explicar os efeitos estruturantes, nomeadamente certos aspetos das práticas e representações dos atores sociais (Bourdieu, 2001 b). O campo do poder não é um campo como os outros do espaço social. É o espaço de relação de forças entre os diferentes tipos de capital (económico, político, social e cultural ou simbólico), ou melhor, entre os agentes e seus níveis e tipos de capital. Nesse campo espelha-se a valoração de cada tipo de capital, pois os agentes dominantes são os que têm mais de um capital valorizado.

Para Bourdieu, em nenhuma relação social os indivíduos nela envolvidos são meramente objetos passivos, à mercê de forças exteriores e todo-poderosas. Em todas as relações sociais estão presentes as autopercepções dos sujeitos, as suas identidades, os significados dados ao mundo e a si mesmos. Da mesma forma, o poder é intersubjetivo e implica sempre uma interação, mesmo uma interdependência, entre sujeitos, sejam os mais poderosos e os menos poderosos. Não existem sujeitos totalmente desprovidos de poder, nem sujeitos com poder absoluto, e talvez ainda mais importante, o poder dos mais poderosos também depende dos menos poderosos. Esta conceção do poder é determinante para a intervenção social, e em particular para o serviço social crítico e para a abordagem de *empowerment*. É fundamental este entendimento de que os menos poderosos não são desprovidos de poder, que pelo contrário têm efetivamente poder, que deve ser mobilizado e utilizado.

O poder dos mais poderosos assenta sempre, em parte, no entendimento que os oprimidos fazem deles mesmos e da sua situação, um entendimento de que os mais poderosos procuram manipular em seu proveito (Wartenberg, 1990). Os agentes com mais poder precisam que os oprimidos pensem que não têm qualquer poder, ou alternativa, que a situação vivida é imutável, legítima e justa. É elemento essencial em qualquer esquema de opressão o facto de os oprimidos quererem obedecer. Se tal deixar de acontecer, a relação de poder desequilibra-se necessariamente, e transforma-se, podendo mesmo inverter-se.

Neste sentido, Bourdieu fala do *poder simbólico*, um poder invisível que é exercido com a cumplicidade daqueles que lhe estão sujeitos sem saber e dos que o exercem sem disso ter consciência (Bourdieu, 2001 a). Os sistemas simbólicos, como a linguagem, são instrumentos do conhecimento e da comunicação, são estruturantes e estruturados. O poder simbólico constrói uma certa realidade, um sentido do mundo ou uma ordem gnoseológica, que se impõe como “a” realidade. Os símbolos, e os conceitos como símbolos, são instrumentos de integração social (Bourdieu, 2001 a:10), eles permitem a comunicação e a partilha dos sentidos, dos significados da realidade, e da sua reprodução. As relações de comunicação também são relações de poder que dependem em grande parte precisamente do capital de poder simbólico, para além do material, detido pelos intervenientes.

Os sistemas simbólicos são instrumentos de dominação e de legitimação do poder, tal como Foucault argumentou com o seu duo Saber/Poder. Foucault falou de conhecimento subjugado, e Bourdieu defende que os dominados socialmente também têm défice de capital simbólico necessário para alterar a ordem gnoseológica que os domina, têm dificuldade em exprimir-se, em dar voz à sua posição. Para podermos alterar esta ordem da realidade, será necessário que a voz dos subjugados seja ouvida, e para tal pode revelar-se importante a ajuda que têm de agentes mais bem posicionados, que lhes permitam aceder ao capital simbólico necessário. Estes agentes podem ser os trabalhadores sociais. A falta de capital simbólico que permite um esquema de poder alterado revela igualmente a importância dos processos de conscientização e de reconstrução identitária dos sujeitos oprimidos, para que se possam pôr em causa os valores, as perceções, as crenças e os desejos que estão por detrás da situação de opressão. Estes processos de reconstrução simbólica colocam em questão as legitimidades sociais e trabalham “falsas” *consciências* que são produzidas e reproduzidas pelas estruturas de opressão.

Clarissa Hayward e o poder sem faces

Outra autora que conceptualizou o poder como campo foi Clarissa Hayward (2000), que defende a necessidade de se pensar e estudar o poder ultrapassando a ideia de faces do poder, as faces dos agentes que aparentemente possuem o poder como um instrumento. Segundo Hayward (2000), o poder não deve ser definido como um instrumento que é possuído por algum agente, ou conjunto de agentes, a fim de alterar a ação independente de outros agentes, sem poder, mas sim como uma rede de fronteiras que delimitam, para todos, o campo do que é possível socialmente, delimitam campos de ação, campos de possibilidades. O poder facilita e paralelamente constrange a ação de todos os agentes envolvidos na relação de poder.

Na definição de Hayward, as relações de poder são relações envolvendo dois ou mais agentes posicionados de tal maneira que pelo menos um consegue agir sobre os mecanismos de poder de maneira a condicionar o campo de ação do(s) outro(s) (Hayward, 2000:34-35). Deste modo, o poder de um agente sobre outro traduz-se na sua capacidade de alterar o campo de ação dos outros agentes, e das suas próprias possibilidades de ação (Wartenberg, 1990), sendo que os mecanismos de poder incluem não apenas leis e normas, mas também os esquemas identitários, pessoais e coletivos. Neste sentido, Hayward crítica fortemente as relações de poder que restringem as capacidades dos sujeitos de participarem nos processos de construção e reconstrução da sociedade a que pertencem, de elaborarem as suas próprias identidades e os seus sentidos do mundo.

A visão de Hayward não implica divisões diádicas de “powerfulness” e “powerlessness”, mas implica relações de autonomia e de dependência que são reproduzidas por meio da interação social (Giddens, 2000 a). A relação de poder não é deste modo unidirecional, mas funciona nos dois sentidos. Não há atores totalmente autónomos ou totalmente dependentes. Apenas temos determinadas configurações de interdependência entre os sujeitos, podendo algumas dessas configurações serem significativamente lesivas dos interesses de alguns sujeitos face a outros.

1.2 O conceito de empowerment no trabalho social

O conceito de *empowerment* permanece tão avesso a definições, contestado e polémico como a sua base radial, o poder. Tanto na vasta literatura sobre o tema, como nas mais variadas áreas em que é empregue, seja na gestão, na reabilitação ou no trabalho social, não encontramos um verdadeiro consenso sobre o seu significado. No que diz respeito à sua aplicação ao trabalho social e às políticas sociais, que é o que nos interessa no presente trabalho, também não temos apenas uma visão deste conceito, mas várias concepções de *empowerment*. Vamos em seguida desenvolver as principais linhas de reflexão sobre este conceito que prevalecem na produção académica do trabalho social, e que são correntemente utilizadas em termos de formação académica inicial e avançada dos profissionais do setor.

O que vamos expor em seguida é necessariamente uma seleção, mas acreditamos que nos permitirá traçar um enquadramento teórico, metodológico e de saber profissional sobre o *empowerment* no trabalho social, um referencial de conhecimento que enforma, mesmo que de modos e em graus diferentes, a representação e a prática desse conceito enquanto saber profissional específico.

Introdução à génese do empowerment

A ideia que subjaz ao conceito de *empowerment* não é certamente nova, embora a utilização do termo o seja (Ninacs, 1995; Simon, 1994). Consubstancia uma velha questão que permanece irresolúvel: em particular no que diz respeito ao serviço social, a ideia de ajudar a aumentar o poder dos grupos sociais mais oprimidos e desempoderados socialmente tem estado presente na sua evolução enquanto prática profissional reconhecida. Mas cada época tem as suas configurações precisas de entendimento do *empowerment*, mesmo no período inicial onde é certo que não se usava este termo.

O termo *empowerment*, como é utilizado presentemente, começa a ser divulgado na década de 70 do século passado, no contexto do trabalho social norte-americano.

O *empowerment* conjuga variadas e diferentes tradições, culturais, sociais, políticas e epistemológicas (Adams, 1996; Gutiérrez, 1990; Pinto, 1998; Simon, 1994). Não tem uma génese única, e como tal também não é um conceito monolítico, permitindo alguma variação de entendimentos na sua operacionalização. Para abordarmos sucintamente esta génese do *empowerment*, gostaríamos de partir da apresentação que Barbara Simon fez do acompanhamento histórico²⁰ da perspetiva de *empowerment* no serviço social nos EUA (Simon, 1994), e que nos parece bastante elucidativa. Simon começa por reconhecer o envolvimento do serviço social com o *empowerment* desde o seu início, sendo portanto também uma tradição do serviço social, e não uma novidade ou moda surgida no final do século XX. Deste modo, as origens do *empowerment* devem ser necessariamente contextualizadas no seio de um trabalho social como espaço de competição de diferentes visões da profissão, e não como um campo unitário e monolítico.

Segundo a mesma autora, a perspetiva baseada no *empowerment* é uma tradição emancipadora do serviço social que tem tido a competição de duas outras correntes inseridas numa perspetiva paternalista do trabalho social: a do “Benfeitor” e a do “Libertador” (Simon, 1994). É conveniente fazer a distinção entre estas diferentes tradições, que são essencialmente dessemelhantes, mas que por vezes podem soar semelhantes. Na perspetiva do *benfeitor*, o cliente é uma vítima, muitas vezes de si mesmo, e o trabalhador social está numa posição superior ao cliente, mesmo que não seja necessariamente de forma consciente. Mas ele sabe mais do que o cliente e deve ser ele a levar o cliente ao rumo certo. Esta é uma perspetiva muito baseada nas deficiências, incapacidades e patologias dos clientes. Na perspetiva do *libertador* também se presume uma posição superior ao cliente e desta feita também se procura salvar o cliente vítima das suas circunstâncias. Ao contrário do *benfeitor* centrado em reparar ou curar os indivíduos, o *libertador* procura mudar o contexto dos clientes, pois é esse contexto que tem patologias graves. Procura-se uma transformação social

²⁰ Neste trabalho, não nos propomos fazer um acompanhamento histórico do *empowerment*, apenas nos detendo no aqui-e-agora do conceito. Contudo este presente no qual nos focamos não existe sem o passado que abriu o caminho que hoje percorremos. Para desenvolver mais este aspeto de evolução ver, entre outros, Adams, 1996; Simon, 1994; Le Bossé, 1996; Pinto, 1998.

já pensada por atores que não os clientes, e que deve ser transmitida e implementada segundo a liderança do trabalhador social.

Ao contrário destas duas visões paternalistas do trabalho social, que se sustentam na superioridade moral e técnica do profissional sobre os clientes da relação de ajuda, a perspectiva ou tradição do *empowerment* procura ser emancipatória e antipaternalista. Não advoga a superioridade do profissional sobre o cliente, mas pelo contrário defende a necessidade de se verem estes dois atores como parceiros da relação de ajuda, iguais em dignidade, e ambos com conhecimentos válidos, mesmo que de naturezas diferentes. A tradição do *empowerment* é a tradição do trabalho social reformador e transformador das sociedades, uma visão da profissão que tem alternado historicamente com a visão do trabalho social como forma de tratamento individualizado dos problemas sociais (Ander-Egg, 1995; Simon, 1994).

Tendo em atenção as influências mais recentes para o *empowerment* no trabalho social (a partir de meados do séc. XX) podemos salientar algumas linhas agregadoras²¹:

- a) desenvolvimentos teóricos e metodológicos, a nível de várias ciências e disciplinas das ciências sociais e humanas. Em particular, os desenvolvimentos no campo da psicologia positiva, organização comunitária, educação de adultos²², sociologia de intervenção²³, teoria ecosistémica, teorias crítica e pós-moderna;
- b) desenvolvimentos sócio-políticos, movimentos, ações e tendências sócio-culturais, económicas e políticas²⁴, que vieram enfatizar a emancipação dos indivíduos como cidadãos ativos e a defesa dos direitos humanos (nas suas várias gerações). Destes diversos processos, o *empowerment* foi integrando

²¹ Para o desenvolvimento das influências formativas do *empowerment* ver Pinto, 1998 e Simon, 1994.

²² Particularmente a influência de Paulo Freire, que iremos desenvolver mais adiante no nosso trabalho.

²³ Perspetiva de fazer sociologia que entende que a ciência social não serve apenas para estudar e compreender a realidade social, mas para modificá-la. Conhecer para intervir (Hess, 1983), com a participação dos sujeitos, já não meros objetos de investigação; promoção da investigação-ação com paralelismo com o que o trabalho social sempre fez: estudar para intervir

²⁴ Nomeadamente os movimentos de cidadania (movimentos feministas, antirracistas e anticoloniais, movimento de antidiscriminação pela orientação sexual, movimento pelos direitos de pessoas com deficiência), o movimento de autoajuda, a teologia da libertação, e a tendência da nova esquerda ou “terceira via”.

as argumentações e evidências da opressão e as consequências da desvalorização social e autocolpabilização dos sujeitos, a ausência de voz e o encobrimento de identidade “danificadas”, a crença nas capacidades das populações oprimidas em tomar a sua história nas próprias mãos e redefinirem identidades. O *empowerment* também reteve formas e técnicas de intervenção que acabaram por ser desenvolvidas nestes processos sóciopolíticos, nomeadamente a importância das redes de autoajuda, das iniciativas de base comunitária, a mobilização da autoestima, a consciencialização coletiva dos problemas sociais, e as atividades de *advocacy* e *lobbying*;

c) redefinição do estado social, em virtude da dinâmica de crise e reconstrução do estado providência a partir dos anos 1970 (Le Bossé, 1996). Nesta tendência, foram-se sucedendo os ataques à centralidade e burocratização dos serviços sociais, à eternização dos assistidos sociais, numa evidência de crise do “modelo médico” de apoio social. Estas críticas foram tecidas, quer à direita, quer à esquerda do espectro político, embora evidentemente com agendas políticas distintas. O conceito de *empowerment* acaba por se enquadrar neste debate pela descentralização regulatória e interventora do Estado (Handler, 1996), ao procurar promover cidadãos empoderados face ao retraimento do estado;

d) desenvolvimentos no campo específico do trabalho social: a dinâmica interna da própria profissão, em grande parte em resposta às várias influências externas, também alimentou a perspetiva antipaternalista da intervenção social. Em particular, há que destacar o movimento de reconceptualização²⁵, o desenvolvimento académico do serviço social, com o aumento de cursos, níveis de graduação e profissionais formados, e muito especialmente os modos de resposta aos condicionantes organizacionais e estruturais da prática da profissão.

²⁵ Reconceptualização do sistema cliente como sujeito da relação de ajuda, construtor e transformador do mundo e de si mesmo, e a promoção de uma visão mais social e política do trabalho social (Faleiros, 1993), em oposição ao trabalho social tradicional mais centrado no indivíduo e nos aspetos psicológicos, ou seja, mais mudança do indivíduo do que do meio. Este movimento tomou o partido das populações oprimidas num processo claro de tomada de posição axiológica que reconhece que o trabalho social não é neutro, mas pelo contrário pressupõe uma aliança profissional / cliente face às opressões do mundo.

A noção de *empowerment* surge assim, num caldeirão de críticas: políticas, sociais, teóricas e metodológicas. Mas podemos afirmar que fundamentalmente cristaliza reivindicações várias (Le Bossé, 1996). O caminho evolutivo que alimentou o conceito de *empowerment* tem sido um caminho que se pretende de emancipação, de libertação e autonomização dos indivíduos, em termos pessoais e coletivos, relativamente a estruturas, conjunturas e práticas sociais, culturais, económicas e políticas que são valoradas como injustas, opressivas e discriminatórias. Neste sentido, o aparecimento do conceito de *empowerment* na intervenção social esteve ligado inicialmente a intervenções mais alternativas e críticas.

Contudo, o processo de expansão e desenvolvimento do conceito é necessariamente dinâmico e levou a que este tenha sido adotado pelo *mainstream* académico e político²⁶, sendo atualmente um conceito "confortável e inquestionável", e dando lugar, não raras vezes, a uma fluida "retórica do *empowerment*" (Parpart, Rai, Staudt, 2002 a:3; Staudt, 2002; Walters, Lygo-Baker, Strkljevic, 2001). Se é certo que a ambiguidade conceptual do *empowerment* ajuda precisamente à sua utilização generalizada, muitos autores temem que neste processo de adoção geral, o *empowerment* tenha perdido as suas características essenciais, mais radicais. Como defende Cleaver (2001:37),

"à medida que o *empowerment* se tornou uma *buzzword* na área do desenvolvimento, um objetivo essencial dos projetos, a sua característica radical, desafiadora e transformadora foi-se perdendo. O conceito de ação passou a ser individualizado, o *empowerment* despolitizado"²⁷.

Para podermos discutir se, e de que modo, o conceito se fragmentou, ou dispersou, temos então de partir na senda dos modos da sua definição.

²⁶ A ambiguidade deste conceito é bem evidente quando nos situamos num plano das ideologias políticas (Adam, 1996; Askheim, 2003; Zippay, 1995; Walters, Lygo-Baker, Strkljevic, 2001). Quer a "direita", quer a "esquerda" utilizam o *empowerment* nos seus discursos e políticas sociais e económicas, mas a operacionalização do conceito não é semelhante: acabam por partilhar um termo e não um conceito único. A primeira posição prefere enfatizar o *empowerment* dos indivíduos face ao poder do Estado, enquanto que a segunda perspetiva tem um entendimento sobretudo coletivo do conceito, enfatizando o seu sentido de transformação social.

²⁷ No original: "as *empowerment* has become a buzzword in development, an essential objective of projects, its radical, challenging and transformatory edge has been lost. The concept of action has become individualized, *empowerment* depoliticized".

Definições

Como podemos, então, definir *empowerment*? Como é que este conceito tem sido construído academicamente no campo do trabalho social? Na nossa tentativa de responder a estas questões não iremos apresentar um levantamento exaustivo de definições, mas sim uma seleção que nos permita salientar aspetos centrais, comuns ou não, do entendimento deste conceito.

Literalmente, *empowerment* significa ganhar poder, tornar-se mais poderoso. Este aspeto é provavelmente o mais consensual nas definições de *empowerment*, mas é apenas um pequeno ponto de partida, pois o *empowerment* no trabalho social não é meramente ganhar poder, e muito menos aumentar o poder pelo poder²⁸.

Na tradição de *empowerment* no serviço social, o ganho de poder é antes de mais instrumental e não um fim em si mesmo. Não se concentra tanto no ganho do poder, como na transformação dos esquemas de poder. Visa menos o poder autoritário, de dominação, de A fazer com que B faça o que A quer, mas mais o poder gerador/criador, transformador, o poder de ação para o sujeito. Antes de mais, os processos de *empowerment* visam “libertar” os clientes de esquemas de poder dominadores, repressivos e limitadores da capacidade de ação dos sujeitos enquanto cidadãos, mas também procuram facilitar e promover o poder de agir dos clientes (Le Bossé, 2003; McLean, 1995).

O empowerment é um processo

O *empowerment* é antes de mais definido como processo de intervenção. Neste sentido, Barbara Solomon, na sua obra seminal sobre o *empowerment*, datada de 1976 (“*Black Empowerment*”), onde definiu-o como um processo pelo qual pessoas pertencentes a categorias sociais estigmatizadas durante toda a sua vida são assistidas ou ajudadas a desenvolverem e a aumentarem competências para o exercício de influência interpessoal e o desempenho de papéis sociais valorizados (Solomon, 1976:6). Esta definição de Solomon salienta-o como um processo dinâmico de ajuda pelo qual os clientes são assistidos no sentido de

²⁸ Para mais temos que ter em atenção que o próprio conceito de poder é polissémico, como vimos anteriormente.

desenvolverem competências que lhes permitam melhorar as suas condições de vida e posição social.

O empowerment é um processo de acréscimo de poder

Por seu lado, Lorraine Gutiérrez, uma das vozes mais influentes do *empowerment* no trabalho social, refere-se explicitamente ao poder na sua definição do conceito (1990:149) como processo de acréscimo de poder pessoal, interpessoal e político, de modo a que os indivíduos possam agir a fim de melhorarem as suas vidas. O poder é entendido de modos múltiplos, na sua diversidade, seja em termos mais individuais, seja mais coletivos, seja no sentido mais psicológico de poder de ação pessoal, seja o poder que podemos encontrar nas diversas relações sociais, das mais próximas às mais sociais.

O empowerment é um processo de acréscimo de controlo

Por seu lado, Robert Adams (1996:5) define *empowerment* como os meios pelos quais indivíduos, grupos e/ou comunidades se tornam capazes de ganhar controlo sobre as suas circunstâncias de vida e de atingir os seus objetivos, de modo a se ajudarem a si mesmos e a outros a maximizarem a sua qualidade de vida. Poder significa aqui maior controlo do sujeito sobre as suas condições de vida, e no mesmo processo melhorar as condições de vida da sua comunidade e sociedade. No mesmo sentido, vem a definição de Page e Czuba (1999) que veem o *empowerment* como um processo social multidimensional que ajuda os indivíduos a ganharem controlo sobre as suas vidas. É um processo que promove o poder (capacidade de implementação) dos indivíduos, relativamente às suas vidas, às comunidades a que pertencem, à sua sociedade, para poderem agir sobre assuntos que são importantes para elas.

O empowerment é um processo participado

O aspeto da participação é fundamental na definição de Elizabeth Townsend (1998:13), que define *empowerment* como um processo participativo de aprendizagem da crítica e da transformação de sentimentos, pensamentos e

ações individuais, bem como da organização da sociedade, de modo a que o poder e recursos sejam partilhados equitativamente.

O empowerment é um processo que visa o acesso a recursos valorizados

O *Cornell Empowerment Group* apresenta o *empowerment* como um processo intencional e contínuo centrado nas comunidades locais, envolvendo respeito mútuo, reflexão crítica, ética de cuidado e participação em grupos, através do qual sujeitos que não têm uma parte igual dos recursos valorizados na sua sociedade conseguem ganhar um maior acesso e controlo sobre esses recursos (*apud* Perkins, Zimmerman, 1995:570). O processo de *empowerment* passa de algum modo por um processo de redistribuição de recursos valorizados pela sociedade, uma vez que o acesso aos recursos é condicionado pelo poder dos sujeitos.

O empowerment é um processo que visa a cidadania

Definimos noutra ocasião o *empowerment* como “um processo de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelos indivíduos, grupos e comunidades, em si mesmos e no meio envolvente, que se traduz num acréscimo de poder – psicológico, sociocultural, político e económico – que permite a estes sujeitos aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania” (Pinto, 1998:252). O *empowerment* é estratégico e instrumental para a cidadania dos sujeitos, e em particular dos socialmente mais excluídos.

O empowerment é transformação

O *empowerment* é de igual modo definido como transformação. Nesse sentido vai a definição de Atkinson (1999), para quem o *empowerment* é entendido como transformação das relações de poder e dominação subjacentes à produção das desigualdades e desvantagens sociais.

Nas palavras de Judith Lee (2001:4), uma prática de *empowerment* visa assistir os clientes a desafiar e ultrapassar obstáculos, desenvolver potencialidades, celebrar a vida, construir comunidade e trabalhar em conjunto a fim de modificar estruturas e meios “tóxicos”.

O empowerment é manifestação de poder

Nas palavras de Speer e Hughey (1995:730), o *empowerment* é a manifestação do poder social aos níveis individual, organizacional e comunitário. Consideramos que esta pode ser uma definição-súmula do *empowerment*, tanto como processo, como resultado. O *empowerment* visa melhorar o exercício do poder, através do exercício do poder. É poder em ação, com vista aos fins de cidadania e de justiça social que são centrais na definição do trabalho social.

Do conjunto destas definições (de um total muito alargado de definições existentes), podemos evidenciar que qualquer conceptualização de *empowerment* radica não só no conceito de poder e nas suas diferentes roupagens, mas também na constatação dos diferenciais de poder que existem nas sociedades e de uma valoração axiológica desses diferenciais.

O *empowerment* implica a possibilidade real de mudar os desequilíbrios de poder, seja a nível individual ou coletivo (Ninacs, 1995; Thematic *Focus Group*, 1999). É, portanto, um conceito “radical” (Thematic *Focus Group*, 1999) que acredita na mudança (seja ela mais social ou mais individual), e que acredita que o futuro pode, e deve, ser construído pelos indivíduos (Garcia, 1999).

O *empowerment* não é uma coisa que se obtém, ou que se dá a alguém, da mesma forma que o poder também não é uma coisa. *Empowerment* é um processo de transformação através da ação (Walters, Lygo-Baker, Strkljevic, 2001). Um processo pelo qual cada sujeito se torna parte verdadeiramente participante no seu destino individual e da comunidade de que faz parte, o que implica quer um trabalho sobre si mesmo, quer com os outros. Neste sentido, o poder é entendido como uma capacidade de um sujeito de agir com os outros sujeitos, a mobilização das capacidades e recursos do cliente para um funcionamento social melhor, melhorar e aumentar a sua capacidade de lidar com os problemas, capacitar para a ação e para a mudança, ajudar o cliente a refletir sobre os seus relacionamentos e ligações com o mundo e agir sobre elas (To, 2007). Se divorciarmos o conceito de *empowerment* do de poder entendido deste modo, dificilmente deixaremos de ter um *empowerment* como uma mera palavra asséptica (Cheater, 1999; Hardy, Leib-O’Sullivan, 1998).

Poder e falta de poder (*Powerlessness*)

Ao usarmos o poder como bússola analítica da realidade numa perspectiva de *empowerment*, o ponto inicial da argumentação será focar as consequências da falta de poder, valoradas como negativas. Precisamos de intervir de modo a mudar determinados esquemas de poder e aumentar o diferencial de poder de certos sujeitos relativamente a outros, porque entendemos ser possível e necessário ou imperativo fazê-lo, na procura da Justiça Social. A falta de poder relativo de um sujeito tem consequências dramáticas para esse sujeito, e de forma mais ou menos direta, para a sociedade da qual faz parte. Daí a necessidade de pensar e de agir o *empowerment*.

Para os defensores da perspectiva de *empowerment* é fundamental salientar a importância e as consequências da falta de poder crónica dos indivíduos e de grupos sociais dominados, ou seja, a falta de capacidade intersubjetiva de influenciar as forças que afetam a vida de cada um em seu benefício (Freire, 1975, 1977a, 1977 b, 1996; Pinderhughes, 1983), entendido pelos trabalhadores sociais como a base dos problemas dos clientes. Efetivamente, a percepção de impotência, de incapacidade, de falta de poder (*powerlessness*) é um sentimento geral que perpassa pela grande maioria dos clientes dos serviços sociais (Pinderhughes, 1983).

A aprendizagem da impotência de agir

A falta de poder, o sentido de *powerlessness*, não é apenas uma condição imposta estruturalmente sobre os sujeitos. Um dos mecanismos essenciais da dominação social assenta na interiorização da dominação pelos sujeitos, fazendo-a funcionar de dentro para fora e não meramente do exterior do indivíduo, como facto de coerção. A impotência para agir aprende-se e a evidência desta condição foi em particular desenvolvida na obra do psicólogo norte-americano Seligman (1975), com a sua teoria da aprendizagem do comportamento de impotência (*learned helplessness theory*), que influenciou fortemente as práticas de *empowerment* (Payne, 1991). Seligman defendeu que os indivíduos que experimentam situações onde as suas ações não têm qualquer efeito sobre o que lhes venha a acontecer são condicionadas a não

esperar dos seus comportamentos resultados úteis na maioria das situações. O estado de *helplessness* é um estado psicológico que resulta frequentemente de situações incontroláveis, isto é, situações nas quais o resultado é independente das respostas voluntárias do sujeito (Seligman, 1975). Os sujeitos aprendem quando os resultados são incontroláveis e os efeitos desta aprendizagem sentem-se ao nível das motivações (nomeadamente na motivação para iniciar respostas voluntárias noutras situações), das aprendizagens (deficits na capacidade de aprendizagem de novos comportamentos e de reassociação entre comportamentos e resultados esperados), e das emoções (o indivíduo começa por temer a situação que não consegue controlar, mas, ao aperceber-se que nada do que faça terá efeito, torna-se ansioso, desesperado e resignado – o comportamento de impotência torna-se geral).

Seligman (1975) refletiu na aplicação da sua teoria a várias situações sociais, em particular em contextos educacionais e de pobreza. Uma vez que a pobreza diminui as escolhas efetivas de resposta para os sujeitos, estes são frequentemente expostos a situações incontroláveis ao longo da vida, e em particular durante a infância. Em consequência dos efeitos da aprendizagem da impotência, as populações pobres podem não perceber as oportunidades, as alterações das regras e a possibilidade de controlo das situações.

“Repetidas experiências com sucesso, acompanhadas de transformações reais nas oportunidades, são necessárias para quebrar o ciclo de pobreza. É crucial que estes sucessos sejam percebidos pelos pobres como sendo o resultado das suas capacidades e competências e não o resultado da benevolência dos outros.”²⁹ (Seligman, 1975:164).

É fundamental que a intervenção passe por modificar os dois momentos de *powerlessness*: primeiro a exposição à incontrolabilidade e segundo a aquisição da crença de que qualquer ação é basicamente inútil. Precisamos de expor os indivíduos ao máximo possível de situações que consigam controlar: inicialmente reconhecer aquelas áreas da sua vida nas quais já detém algum controlo, ou áreas onde seja possível ganharem facilmente algum controlo. Prevenir que os

²⁹ No original: “Repeated experience with success, accompanied by real changes in opportunity, will be necessary to break the cycle of poverty. It is crucial that these successes be perceived by the poor as resulting from their own skill and competence, and not from the benevolence of others”.

efeitos de uma situação de não controlo (e haverá sempre situações que não controlamos na vida) se generalizem a todas as situações de vida.

Mas trabalhar situações controláveis não é claramente suficiente, é fundamental trabalhar as perceções dos clientes, as suas crenças sobre a sua vida, as suas cognições. O que se pretende é que estas mudanças, ao nível dos sentimentos e das cognições, levem a mudanças de comportamentos, que levem à ação, à participação na comunidade e à cidadania ativa.

O modelo de Barbara Solomon: da powerlessness ao empowerment

Barbara Solomon (1976) constrói o seu modelo de trabalho social numa perspetiva de *empowerment* com base na experiência das comunidades negras pobres nos EUA. O desempoderamento dos negros norte-americanos resulta por um lado, de um processo de negação de identidades e papeis socialmente valorizados, e por outro lado, de um processo de negação de recursos valorizados. Para Solomon, estes são precisamente dois pré-requisitos para um bom funcionamento social e exercício de influência interpessoal.

A sua tese defende que os indivíduos e grupos nas comunidades negras foram sujeitos a valorações negativas pela sociedade envolvente de tal forma que o desempoderamento, a impotência geral do grupo, para dirigir a própria vida de forma gratificante, é insidiosa e incapacitante. As valorações negativas levam a um coletivo estigmatizado e, no geral, a baixos níveis de autoestima, havendo lugar à interiorização do desvalor social.

No entendimento de Solomon (1976; Payne, 1991), *powerlessness* (falta de poder, impotência) é a incapacidade de gerir as emoções, capacidades, conhecimentos e /ou recursos materiais de modo a conseguir um desempenho efetivo de papeis sociais valorizados, que levem a um estado de gratificação pessoal (Solomon, 1976:16).

Para Solomon, o conceito de poder desempenha um papel central no trabalho social, particularmente com minorias desapoderadas. Nesse contexto, podemos encontrar dois bloqueios de poder: os diretos e os indiretos. Os bloqueios de poder diretos são baseados nas valorações negativas que atuam diretamente na ação dos sujeitos por meio de algum agente social. Atuam a três níveis:

- 1) a um nível primário, temos os cuidados de saúde inadequados;

2) secundariamente, as possibilidades de educação limitadas (escolaridade ou formação de ativos);

3) em terceiro lugar, a negação de papéis sociais valorizados ou de recursos materiais importantes para o desempenho eficaz desses papéis.

Os bloqueios indiretos são os mais insidiosos, porque são os que estão incorporados no desenvolvimento dos indivíduos, nas experiências de desenvolvimento, e são mediados pela interação social (nomeadamente a ação de outros significativos). Também, atuam a três níveis:

1) a um nível primário, as valorações negativas ou estigmas são incorporados nos processos familiares e impedem o desenvolvimento ótimo dos recursos pessoais, como sejam a autoestima ou capacidades cognitivas;

2) a um nível secundário, os recursos pessoais que ficaram limitados agem por sua vez no sentido de limitarem o desenvolvimento interpessoal e de competências técnicas;

3) por fim, a um nível terciário, os recursos pessoais e as competências sociais limitados reduzem as possibilidades de desempenho de papeis socialmente valorizados.

O *empowerment* entende-se, neste contexto, como um processo pelo qual o trabalhador social se envolve com sistema cliente em atividades que têm por objetivo reduzir o desempoderamento ou a impotência que foi criada pelas valorações negativas de grupos estigmatizados (Solomon, 1976:19). A prática de *empowerment* implica deste modo: 1) a identificação dos bloqueios de poder; 2) e o desenvolvimento e implementação de estratégias específicas com vista a reduzir os efeitos dos bloqueios indiretos e dos procedimentos dos diretos.

A meta da prática de *empowerment* será ajudar o cliente a tornar-se num agente causal capaz de exercer influência no seu meio, em vista dos seus objetivos. Os clientes não são causa dos problemas, mas forças causais na resolução dos problemas, com poder de influência. Daí podermos ver a intervenção social como um “juntar de forças” (Solomon, 1976: 27), e menos o dar assistência ou ajuda. A ideia é que o cliente veja o trabalhador social como recurso na resolução dos seus problemas: o conhecimento, o saber-poder, do técnico social como importante recurso.

O poder de um indivíduo é definido por Solomon (1976: 107) como sendo todos os recursos, isto é, objetos, comportamentos, oportunidades, etc, que podem ser usados para as suas metas.

“O primeiro passo no empoderamento de uma pessoa é captar a sua imaginação, isto é, comunicar uma imagem mental da pessoa que ajuda como um meio para um fim desejado.”³⁰ (Solomon, 1976: 314).

Valores primaciais

Os valores e as ideologias fazem sempre parte de qualquer teoria ou modelo de prática. O *empowerment* é, simultaneamente, um valor e um modelo teórico de compreensão dos processos de exercício de controlo e de influência sobre as decisões que afetam a vida dos sujeitos, com as consequentes orientações para a prática desses processos (Zimmerman, 2000).

Direcionamento para o positivo

Enquanto valor, o *empowerment* direciona-nos conscientemente para a identificação de capacidades e potencialidades, e menos para o diagnóstico de incapacidades, deficiências ou fatores de risco. Direciona-nos mais para a promoção do que está bem e das potencialidades na situação, e menos para o que está errado e para o que não funciona (Perkins, Zimmerman, 1995; Zimmerman, 2000).

O trabalho social baseado nos ideais do *empowerment* é o que vê os clientes, sejam eles pessoas, famílias, grupos, organizações ou comunidades, como sujeitos com múltiplas capacidades e possibilidades, mesmo no meio das situações mais negativas e problemáticas. Por isso procura estabelecer com os clientes um relacionamento colaborativo entre parceiros, num processo de mudança, que conta em especial com as forças e poderes do cliente, e com a sua resiliência. Os clientes são sujeitos da sua história e não meros objetos de ajuda e de intervenção.

³⁰ No original: “The first step in empowering a people is to catch their imagination, i.e., to communicate a mental image of the helping person as a means to a desired end”.

Isto não significa que não hajam limitações, reais incapacidades e fraquezas. O *empowerment* não procura esquecer-se delas, numa perspetiva cor-de-rosa da vida. Mas estrategicamente enfatiza o que está bem, o melhor que já existe, as forças do cliente (Saleebey, 1996). Começar pelas que já existem, por vezes num processo difícil de redescoberta com o cliente, de reconhecimento delas, para depois se poder perspetivar no futuro, as capacidades e competências a ganhar em relação aos objetivos definidos (Simon, 1994).

Perspetiva de esperança nos inéditos viáveis

O *empowerment* sustém-se numa perspetiva de esperança, incompatível com cinismos e complacências (Lee, 2001; Simon, 1994). É uma tradição essencialmente humanista, que acredita nas pessoas, na mudança e na possibilidade de um mundo mais justo, numa opção pela não-violência (Lee, 2001). Joan Kuyek (*apud* Townsend, 1998:12) fala do processo de *empowerment* como sendo uma luta pela esperança.

Na senda da proposta de Paulo Freire, o trabalho social numa perspetiva de *empowerment* visa promover a vocação ontológica de toda a humanidade em “ser mais”, e tal implica ajudar os mais oprimidos a lutar pela humanidade perdida pela razão da dominação e opressão sociais. Os trabalhadores sociais devem manter uma focalização na mudança social porque a opressão social é destrutiva e deve ser combatida por eles e pelos clientes (Lee, 2001)

Preferência pelos grupos sociais mais oprimidos socialmente

O *empowerment* enfatiza seletivamente o trabalho com pessoas, grupos e comunidades historicamente desempoderados e oprimidos (Simon, 1994). O *empowerment* tem efetivamente mais sentido quando estamos a falar de clientes socialmente marginalizados e excluídos, mas isso não significa que não seja usado noutros clientes à partida mais empoderados. Contudo, a abordagem de *empowerment* tem como *focus* privilegiado os oprimidos, os deserdados da sociedade, os que ficam para trás. Ou de outro ponto de vista, o serviço social sempre esteve voltado para os “necessitados”, também na medida em que esses “necessitados” se foram constituindo como objetos de interesse político.

O *empowerment* parte da assumpção de que o cliente, seja um indivíduo, grupo, organização ou comunidade, é sujeito ativo e demandante da sociedade de que faz parte. Tem direitos e deveres, e só pelo exercício destes direitos e deveres pode o cliente satisfazer as suas necessidades sociais e pessoais que o constituem num determinado momento como clientes do serviço social. É fundamental que o trabalhador social transmita claramente o conteúdo destes direitos e deveres aos clientes e que estes os compreendam e integrem.

Neste sentido, o papel do técnico de intervenção tem de alterar-se, pois não se espera que seja o perito e o conselheiro do que se deve fazer, mas um colaborador e facilitador (Zimmerman, 2000). Para poder atuar, é o trabalhador social que tem de aprender com o cliente, o seu ponto de vista, o seu mundo, a sua cultura, as suas fraquezas e capacidades, os seus recursos, limitações e potencialidades. Exige-se, portanto, uma prática culturalmente competente e uma real tentativa de sair de uma intervenção baseada na cultura ocidental de classe média (Adams, 1996).

Num processo de *empowerment* o interventor social não se impõe ao cliente, não impõe o seu saber, os seus recursos: liberta-os para o processo de mudança no qual é parceiro e não líder. Esta postura não assenta na passividade ou seguidismo por parte do interventor, mas na necessidade de respeito mútuo. Exige o envolvimento do cliente e a sua participação ativa. Uma participação não apenas no desenrolar de um projeto, mas desde o seu início. Esta postura exige mudanças em muitos aspetos verdadeiramente radicais no trabalho social. Daí que o *empowerment* possa ser visto como uma utopia tomada a sério, segundo Yann Le Bossé (1996). Utopia porque persegue necessariamente uma sociedade mais justa, mais equilibrada, porque pretende a mudança, porque acredita que melhor é possível. Mais do que utopia, o *empowerment* persegue “inéditos viáveis” nas palavras de Paulo Freire (1975, 1977 a), ou seja, futuros nunca alcançados mas possíveis.

Ênfase na ação

O *empowerment* radica essencialmente na ação, numa ação refletida e consciente. O processo de empoderamento não pode ser apenas demagogia, ou sentimento psicológico: tem de levar à ação, seja ela individual ou coletiva (Le

Bossé, 1996; Ninacs, 2003). O *empowerment* tem de ser evidenciado por comportamentos observáveis, por mudanças verificáveis na situação dos clientes.

O *empowerment* é por definição incómodo, desafiando os que têm mais poder, sejam eles políticos, elites económicas, sociais, culturais ou científicas, ou mesmo os trabalhadores sociais. Esta sua faceta desafiante só se pode tornar efetiva precisamente através da ação.

Principais componentes

Segundo Marc Zimmerman (2000), devemos ter em consideração os seguintes aspetos em termos do entendimento teórico do *empowerment*:

- a) primeiro, temos de considerar que é uma variável contínua ou discreta e não dicotómica (trata-se menos de uma questão de estar ou não empoderado, mas sobretudo de estar mais ou menos empoderado, num determinado contexto de espaço-tempo);
- b) em segundo lugar, o *empowerment* varia no tempo, não necessariamente de forma linear, e não se pode dizer estar alguma vez acabado (Jones, 1997). É um processo contínuo de crescimento e mudança, e não um *Shangri-La* que se pretenda alcançar de uma vez por todas. O *empowerment* não é meramente uma teoria ou uma metodologia, mas talvez mais uma filosofia de vida, uma postura profissional, um modo de ver o mundo e nele atuar. (Gutiérrez, 1990);
- c) terceiro, o *empowerment* tem de ser definido num contexto específico e numa população específica – não existe um padrão que sirva para se entender o *empowerment* em todas as situações e com todas as populações. Não temos medidas universais de *empowerment*, nem tal é desejável, não há um *empowerment* ideal;
- d) por fim, o *empowerment* é multidimensional, englobando diferentes níveis de análise, desde o individual, ao grupal, ao organizacional e ao comunitário e diferentes campos de ação. O *empowerment* individual visa as variáveis interpessoais e comportamentais dos sujeitos; o *empowerment* a nível organizacional debruça-se sobre a mobilização e oportunidades de

participação dos sujeitos, e o *empowerment* comunitário visa as estruturas sociopolíticas e a mudança social (Zimmerman, 2000).

Em conjugação com os valores, podemos evidenciar alguns componentes centrais do *empowerment*, que passamos a desenvolver.

Validação do sistema cliente

Antes de mais, temos que suspender a descrença (De Jong, Miller, 1995; Saleeby, 1996). Uma prática de *empowerment* começa necessariamente por tratar os clientes como iguais, com respeito verdadeiro (Beresford, Croft, 1993; Zimmerman, 2000). O distanciamento entre os interventores / organização e os clientes, o que enfatiza as diferenças (ou cria diferenças), em vez de focar as semelhanças como cidadãos, constitui um dos mais importantes obstáculos ao *empowerment*. A atitude do “Nós e Eles” é incapacitante. Temos, portanto, de suspender a possível descrença nas potencialidades e capacidades dos sujeitos, e assumir a defesa do sistema cliente, isto é, temos de assumir uma prática de *advocacy*, entendida como sendo a representação e defesa do cliente junto das instituições públicas e sociais, e da sociedade em geral. Por vezes, no trabalho com as populações mais marginalizadas e vulnerabilizadas, a defesa é aparentemente contra o próprio sistema cliente, que reproduz as valorações negativas, da sua dominação. Deve ser função do profissional de ajuda levar os clientes a acreditarem em si mesmos, isto é, a ajudá-los a que eles também possam suspender a sua descrença, desconfiança e medos, e a acreditarem em si próprios. O processo de *empowerment* utiliza estratégias específicas para combater, reduzir e eliminar as valorações negativas, proporcionando a vivência de valorações positivas por parte dos clientes, em especial no relacionamento com o técnico (Pinto, 1998).

Ao suspendermos a nossa descrença, a ação consequente é a da validação do sistema cliente, ou seja, o reconhecimento das suas capacidades de expressão e partir dessa expressão no processo de ajuda. Esta é uma base essencial para a eficácia e para a eficiência da intervenção, uma vez que “a incorporação das experiências destes grupos [mais vulneráveis] é fundamental para se chegar a um conhecimento objetivo das processos sociais” (VVAA, 1996:123).

É necessário ajudar o cliente a (re)descobrir a sua capacidade de expressão, de descrição e criação da sua realidade. Atualmente as políticas antipobreza são encaradas como “políticas de reconhecimento e respeito” (Lister, 2002). Trata-se de dar voz aos excluídos (Breton, 1994; Cheater, 1999). É a passagem do ‘grito à palavra’ (Carmo, 2000). Daqui resulta que a intervenção com grupos mais vulneráveis aos processos de exclusão implica necessariamente o reconstruir de discursos: dos próprios sistemas-cliente, dos interventores sociais, dos atores políticos, da sociedade em geral (Henriques, Sousa, Rodrigues, 2000, vol.1).

É essencial que se parta da definição que o cliente tem do problema (Gutiérrez, 1990), validando a capacidade que o cliente tem de compreender e identificar e dar sentido à sua situação. Isto não significa que esta definição não seja trabalhada com o cliente no processo de ajuda, mas é dela que temos de partir.

Neste sentido, o *empowerment* pode ser visto como uma insurreição do saber/poder subjugado de que falou Foucault (Pease, 2002), dos saberes locais, “indígenas”, marginalizados pelos peritos, como também são os trabalhadores sociais.

Este aspeto é essencial uma vez que o sistema cliente é entendido como um recurso, talvez mesmo o seu maior recurso. Todo este processo de sustentação do cliente, de aceitação e de validação, procura potencializar as capacidades dos clientes em se autoregenerarem e desenvolverem a partir dos seus recursos internos. O cliente utiliza os seus recursos internos, as suas capacidades e potencialidades, a par dos recursos do trabalhador social e do meio envolvente, no processo de restabelecimento como pessoa individual e como membro de grupos sociais. Proceder desta forma não significa que devemos menosprezar as dificuldades do sistema cliente, mas antes que devemos partir de um ponto de vista diferente, vendo a pessoa cliente como um recurso, como tendo capacidades e poder para ser agente de mudança e não simples objeto de mudança (Pinto, 1998; Simon, 1994).

Para além de um importante recurso, o cliente é a força motriz do seu *empowerment*: é ele que deve determinar o ritmo, o conteúdo e o rumo do processo. Deverá ser o sistema cliente a decidir se utiliza e como utiliza os recursos disponíveis, nomeadamente o profissional de ajuda (Payne, 1991).

Consciência crítica

A noção de consciência crítica refere-se ao entendimento das estruturas do poder, como os agentes causais são influenciados e se podem mobilizar recursos (Freire, 1975, Zimmerman, 2000).

A consciência crítica, ou conscientização nas palavras de Paulo Freire (1975, 1977 b), traduz a ideia de que o individual é político. Podemos considerar vários níveis na consciencialização (Ninacs, 1995:79): temos primeiramente a consciência coletiva (o indivíduo, grupo ou comunidade não estão isolados num problema); numa dimensão mais alargada do coletivo temos a consciência social (os problemas quer individuais quer coletivos são influenciados pela organização social) e por fim a consciência política (as soluções dos problemas, que radicam na estrutura e organização sociais, passam necessariamente pela mudança social, e portanto pela ação política).

É fundamental encetar com o cliente uma análise do poder relativamente à situação do cliente: primeiro analisar como é que a falta de poder está a afetar a sua situação, para depois identificar poderes potenciais para o indivíduo inverter a situação (Breton, 1994; Gutiérrez, 1990).

A consciencialização é sempre parte de um processo de ação: reflete-se para agir. A real capacidade de ação é fundamental para uma intervenção de *empowerment* (Breton, 1994).

Controlo e participação

A consciência crítica, por sua vez, exige a participação na vida coletiva, numa aceção de cidadania ativa³¹ (Lister, 2002; Nunes, 2002; Townsend, 1998). A participação é entendida como ação realizada no sentido de alcançar resultados desejados (Zimmerman, 2000). Zimmerman define controlo como a capacidade real ou percebida de influenciar decisões (Zimmerman, 2000). Ter controlo é ter capacidade de decisão, acesso a informação e recursos e ter possibilidade de

³¹ A conceção de cidadania da antiguidade clássica enfatizava a participação como essencial para a atribuição do estatuto de cidadão, como direito/dever. Este elemento é fortemente retomado nas conceções contemporâneas de cidadania (Faulks, 2000). É através da participação que os cidadãos comunicam as suas vontades e as suas necessidades. Portanto, temos que a Voz dos cidadãos, por um lado, a e Igualdade de participação, por outro, e estes são valores centrais da democracia (Verba, Schlozman, Brady, 1995:1).

escolher entre uma série de opções significativas para o cliente (Chamberlin, 2006).

Temos visto muitas vezes o conceito de *empowerment* ser entendido, e mesmo traduzido, como participação. Todavia, a participação é uma dimensão do *empowerment* que não esgota o conceito (Walters, Lygo-Baker, Strkljevic, 2001). Tal como o conceito de *empowerment*, o de participação também é polissémico e em permanente discussão quanto ao que significa. É, no dizer de Terezinha Rios (*apud* Rodrigues, 2003:105), um conceito “grávido de politicidade”. Também como o *empowerment*, a participação foi elevada a princípio quase sacrossanto da intervenção social e das políticas sociais, quer como instrumento-meio quer como fim. É, por isso, uma noção fortemente debatida. A tal ponto que autores como Cooke e Kothari organizaram uma obra a que deram o título controverso de “Participação: a nova tirania?” (Cooke, Kothari, 2001). Porque usaram os autores o termo tirania?

“(…) a maneira como a participação tem sido criticada, e a linguagem que se tem usado para tal, tem claramente falhado até ao momento em conseguir afetar, qualitativa e quantitativamente, a aparentemente inexorável expansão da participação no desenvolvimento”³² (Cooke, Kothari, 2001:3).

Seria difícil “ignorar” o termo tirania. Mas a tirania também pode acontecer como efeito real e potencial da participação. Cooke e Kothari defendem que os proponentes do desenvolvimento participado têm sido em geral bastante ingénuos relativamente às complexidades das relações de poder nas comunidades (Cooke, Kothari, 2001). A participação desejada visa também, as organizações de apoio social de que o sistema cliente é utente (Garcia, 1999): de facto, a falta de participação na gestão das organizações sociais espelha a falta de participação na sociedade em geral e indicia os fatores de *disempowerment* que o sistema formal e profissional de ajuda revela.

Participar é “tomar parte”. E tanto podemos tomar parte na vida social de forma autónoma ou de forma alienada. A participação pode ser mais simbólica do que real, ou podemos promover uma participação alienada, não consciencializada,

³² No original: “the manner in which participation has been critiqued, and the language with which this has been done, has clearly thus far failed to affect, qualitatively or quantitatively, the apparently inexorable spread of participation in development”.

das populações³³. Com isto queremos salientar que a participação em si mesma pode não ser positiva em termos de cidadania e de *empowerment*. Tem de ser uma participação efetiva e ativa, enquanto ato de liberdade.

Perspetiva comunitária: pela interdependência e ajuda mútua

A prática de *empowerment* conduz-nos sempre à noção de comunidade, pois, como defendia Freire, ninguém se liberta sozinho: os homens libertam-se em comunhão (Freire, 1975). O *empowerment* enfatiza a interdependência e a ajuda mútua entre os indivíduos, e não o individualismo isolacionista. Numa base de *empowerment*, o trabalhador social tem em atenção as ligações sociais dos clientes individuais e suas comunidades, com o labor de construir laços, refazer ligações, manter ligações. Em particular, encoraja os clientes a participarem em estruturas de pares e comunitárias (Simon, 1994). As ligações comunitárias são também uma estratégia de poder: uma pessoa não muda o mundo, mas a união e a organização fazem a força (Lee, 2001). No sentido da mudança estrutural, a organização comunitária é essencial.

Na perspetiva de *empowerment*, as comunidades são vistas quer como meios de risco, quer como meios protetores e potenciadores. No primeiro caso, as comunidades são contextos de opressão e de exclusão; no segundo temos um ambiente propiciador da participação esclarecida dos seus membros, fortes redes de apoio e maior solidariedade (Saleeby, 1996). Neste sentido, a comunidade é vista enquanto elemento promotor do capital social (Correia, 2007; Putnam, 1995).

O *empowerment* individual é entendido como um começo de um percurso que visa, em última instância, o *empowerment* coletivo de uma dada população. Não se trata de ficarmos pelo fortalecimento de um indivíduo com determinadas necessidades sociais, mas sim procurar unir os membros de uma população que partilha os mesmos problemas e apresentar uma frente unida para ultrapassar a situação de dominação e discriminação em conjunto. No entanto, a ligação do *empowerment* de um indivíduo com o mesmo processo da sua comunidade não

³³ Neste contexto, atente-se à diferenciação que a ciência política faz entre o referendo (forma de consulta aos cidadãos de quem se procura uma opinião esclarecida) do plebiscito (uma caricatura de referendo, na qual os cidadãos são manipulados a dar uma opinião de acordo com o que o poder instituído deseja). Contudo ambos apelam a uma forte participação dos eleitores.

é linear nem determinante, e pode levar, pelo contrário, a uma situação de tirania/dominação por parte deste indivíduo fortalecido sobre o seu meio. Este tipo de situação tem de ser acautelado através de uma prática continuamente refletida.

Diálogo e colaboração

Os processos de *empowerment* assentam na ideia de sinergia, ou seja, na construção de relacionamentos com um valor acrescentado, num contexto de diálogo e colaboração, por meio dos quais se conseguem potenciar os resultados conseguidos individualmente (De Jong, Miller, 1995).

Um só indivíduo não consegue mudar, por si só, situações e estruturas discriminatórias e opressivas, mas quantos mais indivíduos se unirem e agirem concertadamente, estando organizados, maiores serão as possibilidades de poderem em conjunto produzir algum efeito de mudança consistente.

O relacionamento cliente/profissional deve sempre ser sinérgico, bem como as relações cliente/meio. Trabalha-se *com* e não *para* (Thematic Focus Group, 1999). Temos então que o papel dos interventores numa perspetiva de *empowerment* é antes de mais o de parceiros, colaboradores, facilitadores dos processos de mudança (Rogers, 2001). Contudo, ser parceiro não significa que se perca o estatuto técnico-profissional, mas que se é um “par” do cliente, numa relação simétrica de poder. Os profissionais não são vistos como os detentores do verdadeiro conhecimento ou como peritos inquestionáveis e incontestáveis. É o sujeito-cliente que é o perito na sua vida, e igualmente no seu processo de mudança. O *locus* do poder está, portanto, no indivíduo. O *empowerment* promove uma colaboração, não num sentido hierárquico vertical, mas numa relação horizontal, em termos de processo democrático, *dialógico e não bancário* (Freire, 1975, 1977, 1996). Os processos de *empowerment* assentam numa relação recíproca de ideias, ações e investimentos, por parte do cliente e do técnico (Gutiérrez, 1990; Simon, 1994).

Para que tal prática seja possível, são necessárias constelações organizacionais que favoreçam os processos de *empowerment*, que promovam a participação dos clientes e a partilha do poder (Nunes, 2002; Simon, 1994). As práticas tradicionais dos serviços sociais, por exemplo, revelam a manutenção dos

diferenciais de poder a nível social e institucional (Garcia, 1999; Jones, 1997; Nunes, 2002; Thematic *Focus Group*, 1999). O *empowerment* implica a real democratização das organizações, a sua abertura à participação e ao diálogo, possibilitando a criação de uma cultura de participação interna para os próprios profissionais das organizações.

Por isto mesmo, o *empowerment* implica sérios desafios à profissão do trabalho social e aos profissionais, porque coloca a questão do poder também no relacionamento trabalhador social/cliente, ao colocar em questão a autoridade do profissional (Askheim, 2003). O que o *empowerment* exige do profissional cria facilmente situações de tensão, incertezas e dilemas profissionais.

A relação sistema interventor/sistema cliente é particularmente suspeita no que toca à permanência dos diferenciais de poder na intervenção social. Como nos lembra Carl Rogers, “a questão do poder e do controle nas profissões conhecidas como assistenciais ou de ajuda” é assunto pouco discutido (Rogers, 2001:6), porque, antes de mais, coloca em questão o poder profissional.

1.3 Práticas de empowerment no trabalho social

Dada a diversidade de possíveis noções de *empowerment*, é difícil enunciar o que poderão ser as suas práticas específicas. Em muitos aspetos, o que se entende por práticas de *empowerment* remete-nos para as boas práticas do trabalho social em geral. Em termos mais concretos, teremos que perceber a conceptualização que é feita de poder em cada perspetiva de *empowerment* para compreendermos as diferentes posturas praxeológicas.

Um dos principais aspetos a considerar na prática de *empowerment*, que advém da sua postura teórica e axiológica, é a velha questão da focagem da intervenção em termos da dicotomia ação micro/individual *versus* ação macro/societal, ou seja, a questão dos níveis de intervenção social.

Níveis de intervenção

A prática do *empowerment* é multidimensional e espelha as metodologias de intervenção social. Paralelamente aos modelos clássicos de intervenção em

trabalho social, o *empowerment* apresenta-se desenvolvido em diferentes níveis de análise e de intervenção, necessariamente entendidos como interdependentes, mas com dinâmicas específicas.

Segundo o modelo conceptual de *empowerment* desenvolvido por William Ninacs (2003), a intervenção tem por base três tipos de *empowerment*: individual, organizacional e comunitário:

- *empowerment individual* corresponde ao processo de apropriação do poder por uma pessoa ou grupo;
- *empowerment organizacional* refere-se à apropriação do poder por uma organização, no seio da qual uma pessoa, grupo ou outra organização são empoderadas;
- *empowerment comunitário* corresponde à tomada em mãos pelo coletivo da comunidade do seu meio comunitário.

Ninacs (2003:2) entende o *empowerment* como uma sucessão de etapas pelas quais um indivíduo ou um coletivo se apropriam do poder e da capacidade de exercer de forma autónoma. O poder nesta aceção remete para a capacidade dos sujeitos de escolherem em liberdade, de forma informada e esclarecida, de tornarem a sua escolha numa decisão e de agirem em função dessa decisão. Implica um sentimento de poder pessoal sobre o próprio comportamento ou capacidade de influenciar o dos outros; bem como uma orientação para o aumento das forças ou recursos dos indivíduos e das comunidades.

O *empowerment individual* revela-se em quatro planos em interação: a autoestima e a consciência crítica, as competências e a participação:

- autoestima: a fim de contrariar as valorações negativas aprendidas e interiorizadas ao longo da vida do sujeito, há que trabalhar a redefinição da identidade e o sentimento de competência pessoal, de confiança em si mesmo;
- consciência crítica: implica a formação de uma consciência coletiva, social e política; requer uma capacidade de análise social e capacidade de reflexão;
- competências: capacidades que permitem a participação e a execução das ações (pode envolver competências novas ou uma redefinição de competências que os sujeitos já têm);

- participação: ir do mutismo, da falta de palavra, à expressão do indivíduo; ênfase no crescente envolvimento nos processos de decisão, e no assumir das consequências da participação.

O *empowerment comunitário* envolve por sua vez outros quatro planos:

- comunicação: interação positiva, expressão de diferentes pontos de vista, circulação de informação relevante, transparência dos processos de decisão;
- capital comunitário: reserva de sentimento de pertença e consciência de cidadania, que está por detrás da entreatajuda, e a ação coletiva;
- competências: remete-nos para a identificação e reconhecimentos das forças da comunidade (saber criar e manter sinergias, usar os recursos, cooperação);
- participação: laços que permitem aos elementos da comunidade participarem efetivamente nela, nos seus sistemas e recursos.

O *empowerment organizacional* como que medeia o *empowerment* individual e o comunitário, porque acaba por ser o meio, o contexto, no qual o indivíduo e as comunidades entram em processo de *empowerment*. Opera, também, em quatro planos:

- reconhecimento: caminho que leva a organização a definir a sua legitimidade, as suas competências (passa pelo modo como os seus elementos a percebem, mas também como o seu meio envolvente a percebe e se relaciona com ela);
- consciência crítica: capacidade de análise da organização;
- competências: trazidas pelos seus elementos, com posições decisoriais ou não;
- participação: da organização, na comunidade e em outras organizações.

Figura nº3. Níveis de intervenção do *empowerment* segundo William Ninacs (2003)



Fonte: Ninacs, 2003:13

A interação do micro/macro ou como ultrapassar uma falsa dicotomia

O nível Micro – empowerment pessoal

O nível pessoal da intervenção de *empowerment* centra-se nos aspetos mais psicológicos e individuais, em que são trabalhados os sentimentos, cognições e comportamentos dos clientes individuais.

A este nível é fundamental os sujeitos *sentirem-se* mais empoderados bem como alterarem os *pensamentos* sobre a sua capacidade de mudar a sua vida (Townsend, 1998). É necessário transformar a perspetiva do próprio sujeito sobre o poder pessoal de mudar a sua vida, mudar crenças, valores, atitudes, pensamentos, ajudar os indivíduos a repensarem-se e a reconceptualizarem-se face às suas experiências de vida.

O processo de *empowerment* pessoal aproxima-se de uma série de conceitos psicológicos, como “*locus de controlo*”, autoeficácia, motivação, autoestima, assertividade. De facto, o *empowerment* individual pode ser descrito pelo acréscimo da perceção de controlo do cliente sobre a sua vida e da sua

capacidade de ação, maior capacidade de motivação, autoestima mais elevada, capacidade de expressar o seu ponto de vista, os seus interesses e preferências de modo assertivo (Adams, 1996; Barber, 1991; Gutiérrez, 1990; Le Bossé, 2003; Lee, 2001; Leonardsen, 2007).

Alguns autores chegam a considerar o *empowerment* sobretudo como um sentimento psicológico de controlo, um sentimento de poder³⁴, um modo de estar empoderado, que é diferenciado das ações ou mudanças comportamentais ou mudanças de contexto.

O *empowerment* individual também nos remete para o velho princípio da autodeterminação (Biestek, 1957). A autodeterminação implica que o cliente possa fazer as suas escolhas, tomar as decisões importantes para si, definir o *nomos* da sua vida. O *empowerment* pressupõe e procura alcançar a autodeterminação e a autonomia do sistema cliente, embora não possa ser reduzido a este aspeto da capacidade de ação.

A nível individual, o processo de *empowerment* passa necessariamente pela capacitação dos clientes, contudo a perspetiva da capacitação implica uma intervenção muito focalizada no indivíduo, que não é conforme aos valores do *empowerment* (Le Bossé, 2003). O processo passa pela capacitação dos clientes mas não se esgota nessa capacitação. Para além disso, o discurso da capacitação pode ser entendido como uma visão de transferência de competências duma parte mais capaz (os trabalhadores sociais) para a menos capaz (os clientes), baseando-se numa perspetiva de diagnóstico de deficiências ou de carências a serem suplantadas. Ainda para mais, se as competências em questão são definidas por outros que não os clientes, podendo até não serem de todo significativas para estes.

O nível macro / estrutural - aspetos sociais e políticos do empowerment

O *empowerment* não deve ser visto apenas como experiência individual, nem o pode ser, porque o indivíduo não existe sem ser num contexto coletivo (Townsend, 1998). O *empowerment* é necessariamente uma experiência social porque o ser pessoa também o é.

³⁴ À semelhança do lema do Presidente norte-americano Barak Obama nas eleições de 2008: "Yes, we can".

Os aspetos sóciopolíticos do *empowerment* referem-se em particular às leis, normas sociais e culturais, medidas políticas, processos de financiamento, aspetos organizacionais. São os vários sistemas que condicionam direta ou indiretamente a vida dos indivíduos: sistemas sociais, económicos, políticos, culturais, simbólicos, que traduzem o condicionamento estrutural das possibilidades individuais e das possibilidades do exercício do poder individual.

A estruturação social revela-se nos processos de funcionamento quotidiano das instituições, aqui entendidas no sentido que lhe dá Dorothy Smith (*apud* Montigny, 1995) de organizações que condicionam o nosso comportamento social, o modo como vivemos e cuidamos de nós. A organização do poder, do saber, da ação é ideológica. A ideologia neste sentido não se limita a um mero conjunto de ideias, mas é profundamente prática, pois efetivamente está por detrás do modo como se organiza o nosso dia a dia.

O *empowerment* é um conceito político (Adams, 1996), mas no sentido lato do termo, como governo da coisa pública, da vida em comum. Uma prática de trabalho social que tem por base o *empowerment* é uma atividade necessariamente política (Adams, 1991; Cowger, 1994; Figueira-McDonough, 2008 a, 2008 b). O *empowerment* procura transformar sistemas e indivíduos, mas esta transformação é antes de mais experimentação, trabalhosa e prolongada, em conjunto com os sistemas-cliente (Townsend, 1998).

O nível comunitário de intervenção implica técnicas e processos próprios, diferentes das metodologias utilizadas a nível de intervenção individual ou mesmo grupal, embora também use essas metodologias de modo integrado (Adams, 1991; Beresford, Croft, 1993; Figueira-McDonough, 2008 a, 2008 b; Lee, 2001).

Focalização dual: pessoa-na-situação

Falar de vários níveis de *empowerment* é útil em termos de análise e de organização da ação, mas pode ser enganador se nos cristalizarmos numa divisão dicotómica da realidade. A manutenção de uma epistemologia dicotómica em micro / macro, indivíduo / sociedade, torna difícil um pensamento e uma ação verdadeiramente integradores. Não há pessoa sem sociedade, e muito menos sociedade sem pessoas. Os dois aspetos não podem

verdadeiramente ser desligados: “O que é pessoal é político”. Esta ideia é central no *empowerment*, que liga indelevelmente o pessoal e o político, o individual e o coletivo.

A divisão individual/psicológico e social/político é de facto uma falsa divisão. Os diferentes níveis de análise estão interligados e é dessa forma que devem ser apreendidos, numa interrelação entre os aspetos mais individuais e os sociais, em retroalimentação sinérgica. O *empowerment* procurou ser uma terceira via, que não se prende apenas com o social ou com o individual. Um novo fôlego da ideia que sempre foi imprescindível ao trabalho social, a de agirmos na interação do individual e do coletivo, uma focalização dual Pessoa-na-Situação (Gutiérrez, 1990; Le Bossé, 2003). O *empowerment* promove o desenvolvimento das capacidades individuais e a mudança individual, mas integradas na mudança social e comunitária, isto é, o *empowerment* é simultaneamente um processo individual e coletivo, pessoal e político (Arai s/d; Garcia, 1999; Jones, 1997). Nem competência psicológica abstrata, nem projeto político desencarnado (Le Bossé, 1996). É necessário aliar os aspetos mais subjetivos com os mais estruturais, de modo a evitar tornar o *empowerment* oco, ou mera técnica inócua (Fook, 2002).

O campo de ação do *empowerment* é simultaneamente pessoal e político (Lee, 2001): exige um forte envolvimento no campo da intervenção psicossocial, mesmo em termos de clínica, mas também exige largas competências na ação social e na mudança social. É claramente a perspetiva do especialista-generalista, tão capaz do apoio psicossocial, como da mudança social. É essencial que o técnico seja competente nas várias metodologias do serviço social, nas técnicas de trabalho mais individualizado, grupos, organizações e comunidades, pois precisa de integrar as várias técnicas no processo de ajuda (Gutiérrez, 1990).

Noutras palavras, o *empowerment* preocupa-se com as capacidades de ação (do sujeito) e com as oportunidades de ação (estruturais). Segundo a proposta de Yann Le Bossé (2003), o *empowerment* pode ser traduzido por “poder de agir”, o que enfatiza todos os aspetos fundamentais do *empowerment*: o cliente como sujeito, como ator ou agente, mas um poder que é acesso aos recursos sociais. O *empowerment* individual centra-se na importância da capacidade de

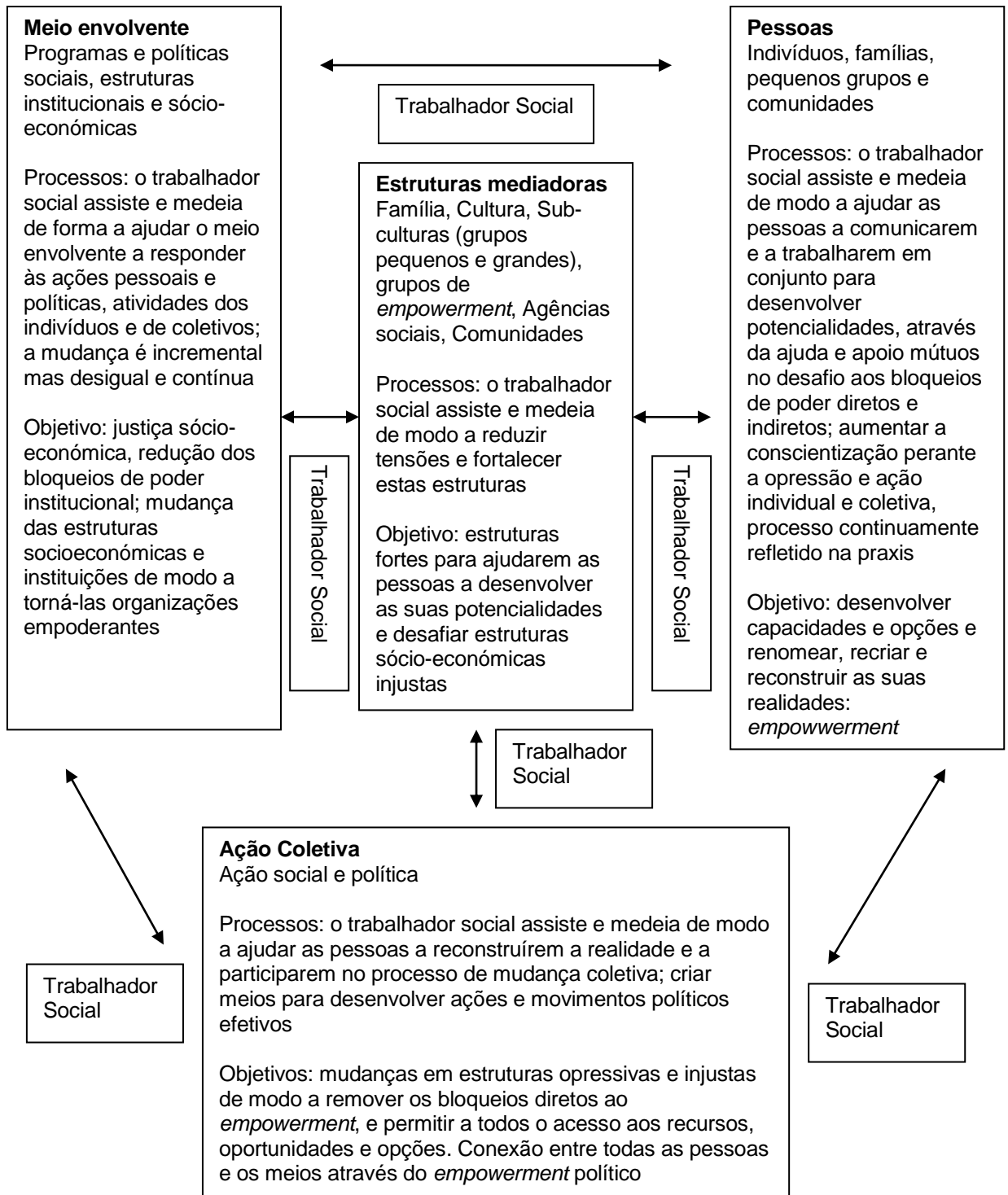
ação do cliente, enquanto o *empowerment* organizacional e o comunitário salientam a importância da estruturação social.

A visão multifocal do *empowerment* proposta por Judith Lee (2001) engloba uma visão histórica (sobre a evolução da situação de dominação e desempoderamento dos clientes, e em especial sobre as políticas, nomeadamente sociais, utilizadas para governar esta população), uma visão ecológica (salientando em especial os mecanismos de *coping* e uma visão crítica), uma perspectiva multicultural e uma visão global (contexto de planetarização). Segundo este esquema de intervenção, o *empowerment* pode ser desenvolvido a vários níveis e em vários sistemas, e a ênfase em determinado nível ou uma visão mais integrada vai depender muito dos objetivos estabelecidos e do contexto organizacional.

Como podemos observar pela Figura nº4, o trabalhador social é sobretudo um mediador e um conector: entre as pessoas (individuais e coletivas), o meio envolvente, as estruturas mediadoras entre pessoas e meio, e a ação coletiva, em relação ao meio, às estruturas e às pessoas. Junto das pessoas, o trabalhador social intervém com os clientes a fim de desenvolver capacidades e opções dos sujeitos, e recriar as suas realidades de vida.

Junto das estruturas mediadoras (família, cultura, grupos de *empowerment*, organismos sociais e comunidades), o interventor social ajuda a criar estruturas fortes, que possibilitem o desenvolvimento das capacidades e potencialidades dos sujeitos e o desafio das injustiças sociais. Relativamente ao meio envolvente dos sujeitos, numa perspectiva macro (programas e políticas sociais, estruturas institucionais e sócio-económicas), a intervenção vai no sentido da promoção da justiça social e económica, a redução dos obstáculos de poder institucional, e mudanças nas estruturas sócioeconómicas de modo a torná-las organizações empoderantes. A ação coletiva joga um papel fundamental neste modelo, pois é através deste tipo de ação que de facto todo o processo se pode alcançar: é através da ação social e política que o trabalhador social intervém conjuntamente com os sistemas clientes no sentido das mudanças nas estruturas opressivas e injustas, desbloqueando obstáculos ao *empowerment* e o acesso dos sujeitos aos recursos, oportunidades e opções da sociedade de que fazem parte.

Figura nº4. Modelo de focalização dual de Judith Lee (2001)



Fonte: Lee, 2001:47

Esta visão dual, contudo, não é meta fácil no trabalho social. Na prática, tem sido bastante difícil ao trabalho social manter esta ênfase dual: ora favorece mais o

lado individual, ora salienta o social, num movimento metronómico permanente³⁵ (Simon, 1994).

Princípios e práticas de empowerment

Embora não tenhamos orientações consensuais sobre a prática específica de *empowerment*, nem tal é teoricamente esperado como vimos anteriormente, podemos contudo enunciar uma série de princípios que advém das opções epistemológicas, valorativas e teóricas avançadas pelas conceptualizações do *empowerment* que já discutimos.

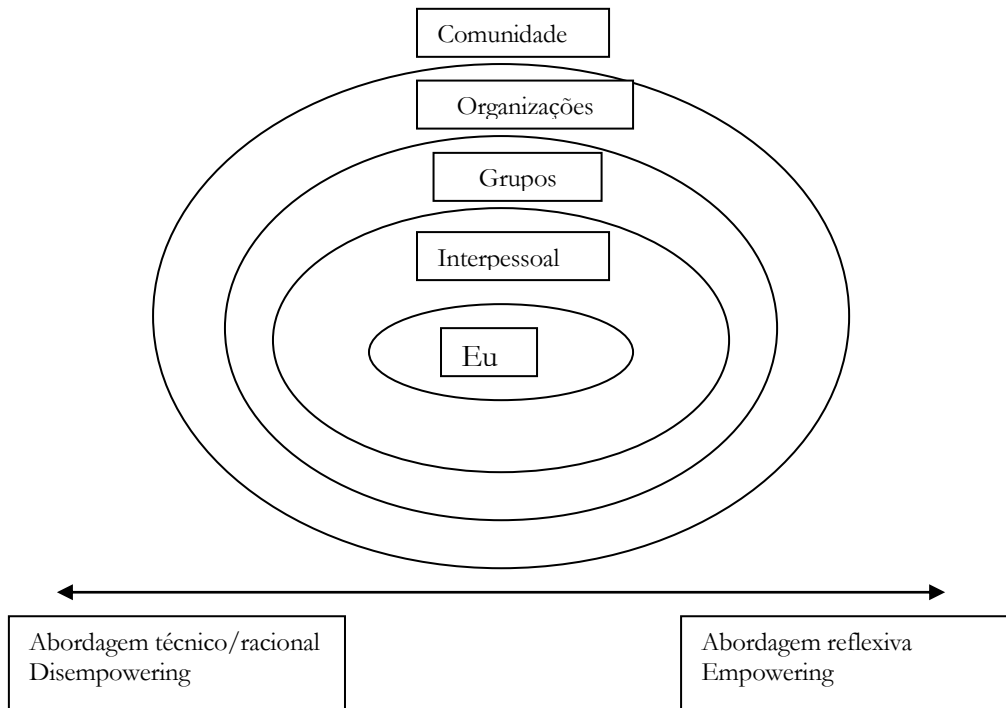
Referindo-se à prática de *empowerment*, Robert Adams fala de “*empowerment-em-prática*” (Adams, 1996: 40), para salientar o aspeto fundamental da ação e a relação sinérgica do *empowerment* com a reflexividade. Este autor considera dois eixos de enquadramento teórico: o nível ou domínio do *empowerment*, e o grau de reflexividade da prática.

O modelo de Adams (1996) parte do sujeito individual, avançando a partir desse centro para níveis maiores de complexidade de interação, seja as relações interpessoais, a dinâmica relacional em grupos, organizações e na comunidade maior a que o sujeito pertence. Na intervenção nestes níveis diversos mas interdependentes, o profissional do trabalho social irá ter uma postura mais técnica/racional (e portanto mais desempoderante) ou pelo contrário uma intervenção reflexiva empoderante.

Como vimos anteriormente, a incorporação das valorações negativas pelos indivíduos a elas sujeitos torna-as aceitáveis, naturais ou fatalidades (Solomon, 1976). O processo de *empowerment* visa desenvolver um sistema eficaz de suporte aos clientes bloqueados no seu poder de atingir os seus objetivos pessoais e coletivos (e até de os definir).

Figura nº5. Empowerment-em-prática (Adams, 1996)

³⁵ Iremos desenvolver mais este aspeto da profissão do trabalho social nos capítulos seguintes.



Fonte: Adams, 1996:40

Segundo Solomon (1976), é difícil de identificar uma função ou prática particular do trabalho social como atividade de *empowerment*, uma vez que o resultado geralmente depende do modo como foi implementada pelo trabalhador social e como é interpretada pelo cliente.

É fundamental o processo inicial de envolver ou engajar o cliente no processo de mudança. Este processo inicial pode ser dividido em quatro grupos de tarefas:

- a) estabelecer relação (*rapport*), sendo fator fundamental autenticidade;
- b) estabelecer /certificar a competência técnica do trabalhador social. Muitas vezes, os clientes veem os trabalhadores sociais como extensões das organizações nas quais trabalham, que são vistas como poderosas, controlando os recursos de que os clientes precisam e os seus comportamentos. Neste sentido, os trabalhadores sociais não são vistos verdadeiramente como aliados dos clientes;
- c) diagnosticar as capacidades dos clientes. Há uma necessidade de motivar o cliente e manter a motivação, através de uma pedagogia dos pequenos passos, dos pequenos sucessos;
- d) estabelecer o cliente como agente causal na procura de soluções para os seus problemas.

Para Solomon (1976), emergem três tipos de papéis do trabalhador social nos processos de *empowerment*:

1. consultor de recursos: não apenas como providenciador de recursos, especialmente materiais, mas algo mais alargado; ligar os clientes aos recursos de modo a promover a autoestima e as suas capacidades de resolução de problemas;
2. sensibilizador /conscientizador: envolve os comportamentos necessários para o cliente ganhar a consciência necessária para resolver os seus problemas. A exploração da realidade deve ser liderada pelo cliente, mais do que pelo técnico;
3. educador, no processo de aquisição de conhecimentos, informação e competências.

Mas, no processo de *empowerment* é igualmente necessário não esquecer o papel do cliente como providenciador de ajuda: ele também é recurso, para ele próprio e para outros. Isto é importante para contrariar as valorações negativas.

Na perspectiva crítica e pós-moderna de Jan Fook (2002), o processo de *empowerment* implica:

- a) analisar / refletir sobre (desconstruir) as situações, enfatizando como é que as atuais relações e estruturas de poder são criadas e mantidas;
- b) redefinir e reconceptualizar essas relações e estruturas de poder, de preferência, de forma não oposicional, encaixando as diferenças;
- c) negociar um sistema de poder modificado vivenciado como empoderante para todas as partes envolvidas, incluindo para os profissionais;
- d) por fim, a reconstrução e reconceptualização das situações para que sejam mais empoderantes para todos.

Por seu lado, este processo de desconstrução / reconstrução passa por quatro fases (Fook, 2002), muito na linha das propostas já anteriormente defendidas por vários autores, nomeadamente Paulo Freire (1975, 1996):

1. desconstrução das atuais elaborações de poder e relações de poder;
2. resistência, questionando as construções dominantes de poder e relações de poder;
3. desafio às etiquetas e categorizações dominantes;

4. reconstrução das elaborações do poder e relações de poder em novas configurações (questionar como é que são vivenciadas e percebidas as relações de poder, como é que o poder é exercido em diferentes níveis e pelos diferentes atores, que aspetos de dominação e de criação do poder existente).

Seguidamente, iremos apresentar uma síntese dos princípios gerais para uma prática de *empowerment*, com base nas disposições desenvolvidas na literatura produzida no campo do trabalho social (Beresford, Croft, 1993; Gutiérrez, 1990; Pinto, 1998; Simon, 1994). Os princípios aqui descritos são os mais gerais e consensuais, na diversidade de propostas de *empowerment* que podemos encontrar.

Relação profissional / sistema cliente

1. O trabalhador social não dá *empowerment*: as pessoas empoderam-se a si mesmas, e o trabalhador social assiste neste processo (Lee, 2001). Para tal, é necessário estabelecer um relacionamento de parceria com o cliente, encarando-o como pessoa com direitos e deveres, o que implica:

- uma relação de respeito, com linguagem clara e simples; é importante que o profissional utilize uma linguagem o mais próxima possível da linguagem do cliente;
- ouvir o que as pessoas têm para dizer e partir do que é expresso pelo cliente;
- dar informação ao cliente, sobre o relacionamento profissional, sobre a situação, sobre os seus direitos e deveres, e sobre a sua atuação no processo.

2. Fazer do relacionamento uma relação de troca onde se permite e potencializa o dar e receber entre o profissional e o cliente. Este posicionamento implica:

- conceber o cliente como um sujeito ativo em todo o processo, como alguém que não tem só carências e problemas, mas também tem recursos e capacidades, não se devendo limitar a receber passivamente o que o profissional lhe dá;
- pedir tanto do profissional para o processo como é pedido ao cliente: o relacionamento de *empowerment* é uma parceria. Muito facilmente se cai

em situações de paternalismo. É necessário que exista uma reciprocidade de esforços, respeito e confiança entre profissional e cliente. O cliente e o profissional devem ter uma “igualdade moral de ação” (Simon, 1004:12), igualdade de dignidade, sem serem ressaltadas as diferenças entre os dois;

- partilhar o poder e o controlo na relação e manter um balanço constante das capacidades e do poder do profissional durante o relacionamento. O profissional tem de se conhecer a si mesmo, as suas limitações e competências, reduzindo a sua “área cega”³⁶ para não se tornar um obstáculo ao *empowerment* do cliente;

- encarar a sério o “poder de veto” do cliente. Por muito otimista que o profissional seja, não pode deixar-se levar pelo impulso de trabalhar para o cliente, fazendo deste um observador do que acontece na sua vida, ao invés de ser o sujeito. É essencial que o cliente se envolva de facto no seu processo de ajuda e não se torne no seu maior sabotador.

3. Enfatizar e centrar o processo de *empowerment* na perspetiva da expansão das capacidades, potencialidades e recursos do cliente e do seu meio envolvente:

- apoiar e treinar o cliente a reconhecer e a utilizar os seus recursos , no contexto do relacionamento profissional-cliente, em contexto grupal (nomeadamente em grupos de autoajuda e grupos de pares) e comunitário;
- apoiar e treinar o cliente a identificar os recursos que necessita desenvolver ou adquirir para alcançar os seus objetivos.

Elaboração, implementação e avaliação de ações, programas e projeto

1. Definir programas e intervenções com base nas necessidades e preferências expressas pelos clientes e pelas suas comunidades:

- respeitar a autodeterminação dos clientes (ouvir e integrar desde o início), aceitar a definição do problema pelo cliente e responder a essa definição (prioridade aos processos *bottom-up*);

³⁶ Segundo Luft (1976), a “área cega” é composta pelo que é desconhecido / ignorado pelo indivíduo, mas que pode ser conhecido pelos outros.

- incentivar e treinar a participação ativa dos clientes na elaboração e execução de programas a eles destinados - não se trata simplesmente de dar a escolher, mas de os clientes participarem desde o início na definição das opções de escolha, que problemas devem ser tratados primeiro, as estratégias a utilizar, os modos de avaliação.

2. Ter modelos de intervenção flexíveis em consonância com os pedidos e características próprios de cada cliente:

- os problemas podem ser efetivamente semelhantes, mas cada pessoa, grupo, organização ou comunidade, também é diferente;
- assegurar que os serviços prestados aos clientes estão o mais possível ajustados e acessíveis às suas capacidades e necessidades, o que implica a elaboração de diagnósticos completos e multidisciplinares;
- certificar que os programas e serviços são convenientes e acessíveis aos clientes e às suas comunidades (acessibilidades de tempo, custos, métodos, geográficos, simbólico, etc.);
- adaptar as intervenções às necessidades e prioridades dos clientes e não ficar refém de um método de intervenção preferido;
- e, dar preferência por estruturas flexíveis e abertas aos resultados que vierem e ao diálogo, bem como por projetos em pequena escala.

3. Basear-se e construir intervenção nas forças e competências (Cowger, 1994), nos poderes existentes e potenciais, dos clientes e suas comunidades,

- fazer do desenvolvimento das lideranças uma prioridade da prática;
- privilegiar o trabalho e a ação em grupos, salientando a ajuda mútua, a conscientização e a participação cidadã.

4. Ser paciente e perseverante porque o *empowerment* requer tempo e esforço continuado (criar confiança leva tempo, especialmente junto de populações desempoderadas, e desconfiadas dos serviço sociais) (Arai, s/d),

5. Manter uma abordagem dupla cliente-meio envolvente, isto é, contextualizar sempre o cliente e a sua situação,

6. Utilizar os conhecimentos obtidos com o trabalho junto de determinados indivíduos, grupos ou comunidades, isto é, o saber local, no prosseguimento do bem comum mais alargado, por reformas gerais ou que beneficiem outras populações em situações semelhantes

7. Procurar direcionar de forma conscientemente seletiva a prática do serviço social para populações historicamente marginalizadas e oprimidas

Estes princípios gerais da prática de *empowerment* podem ser integrados em diversas perspectivas teórico-metodológicas (Payne, 1991), diferentes teorias do serviço social e modelos de prática de diferentes orientações. Tanto pode englobar as perspectivas da psicodinâmica, comportamentalistas ou humanista, como a abordagem ecológica, sistêmica ou radical. Antes de mais, o *empowerment* usa as variadíssimas técnicas propostas e desenvolvidas pelas diferentes abordagens teóricas e metodológicas usualmente integradas no trabalho social.

1.4 A crítica do empowerment

A crítica do *empowerment* levou algum tempo a desenvolver-se, e sobretudo a ser ouvida, mas esteve sempre presente de alguma forma, acompanhando o desenvolvimento e a implementação deste conceito, e apontando limitações e desafios, a que os profissionais adeptos do *empowerment* têm de responder (Payne, 1991; Rieger, 1993).

O *empowerment* é um conceito útil e teoricamente atrativo, relativamente fácil de ser apreendido nos seus traços gerais, no entanto, não é nenhuma panaceia para todos e quaisquer males sociais, e para todos os contextos. Sobretudo é difícil de ser aplicado na prática e de ser convenientemente operacionalizado (Fook, 2002; Zimmerman, 2000).

Podemos encontrar críticas ao *empowerment* que podem ser contundentes, relevantes e oportunas, como também existem críticas mal fundadas, erróneas ou baseadas na incompreensão do próprio conceito de *empowerment*. Por exemplo, Robert Weissberg (1999) à semelhança de outros autores, apresenta uma crítica radical deste conceito, que em muitos aspetos falha o alvo a nosso ver porque focaliza apenas o pior da implementação do conceito. Weissberg defende que não é anti*empowerment* e que simplesmente suspeita de todos os entusiasmos que promovem maravilhas: ora os principais pensadores e defensores do *empowerment* no trabalho social não deixam de apontar as próprias limitações ao conceito, nem se apresentam como “vendedores da

banha da cobra” enganando a sua audiência no que diz respeito às vantagens do *empowerment*. Weissberg entende que o *empowerment* não serve para todos os problemas e populações, mas argumenta-o de forma muito paternalista, retirando à partida (e sem o fundamentar) que certas populações não conseguem aderir ao *empowerment*. Evidencia antes a tendência para o fatalismo e para a subserviência das pessoas, que considera dominantes. Mas como vimos anteriormente, o *empowerment* não é pessimista, a sua escolha é a da esperança realista.

Pode o trabalho social empoderar?

Talvez a maior questão que se coloca ao *empowerment* no trabalho social é esta: será que o trabalho social e a ação dos trabalhadores sociais poderão efetivamente agir no sentido do empoderamento dos clientes? Ou de outro modo, é possível o *empowerment* pelo e no trabalho social, é possível toda a construção teórica e metodológica que viemos a apresentar até agora? A resposta (ou respostas) possível a este questionamento não pode deixar de nos remeter para a identidade do próprio trabalho social, a sua razão de ser, a sua especificidade de ação profissional. E aqui desembocamos necessariamente noutra domínio complexo, heterogêneo de possibilidades, noutra velha questão de saber se o trabalho social é regulação ou emancipação³⁷; se trabalha para as forças dominadoras da sociedade, ajudando a reprodução da dominação e por consequência dos males sociais de que se ocupa, ou pelo contrário, é uma verdadeira ação emancipadora e libertadora dos indivíduos, trabalhando pelos direitos humanos e pelo melhor desenvolvimento dos indivíduos e sociedades. Mesmo se o discurso dominante no trabalho social tem sido procurar assumir-se como emancipador por essência e controlador por necessidade, não deixamos de ter de reconhecer que o trabalho social é as duas coisas: regulador e emancipador. Parece-nos que a grande questão será saber qual das faces é preponderante em cada momento e contexto sócio-histórico. Neste sentido, é fundamental que os profissionais do trabalho social reconheçam esta “dupla personalidade” da sua atividade, e consigam refletir nas suas implicações.

³⁷ Iremos desenvolver mais detalhadamente estas questões nos capítulos posteriores.

Daqui resulta igualmente que o trabalho social pode permitir o *empowerment*, mas também o pode limitar ou impedir. Devemos partir do reconhecimento de que a perspetiva do trabalho social é a da ação profissional, que há uma diferença de papeis e de posições no espaço da intervenção entre o profissional e o sistema cliente, seja ele qual for. A relação do trabalhador social - cliente deve ser uma de parceiros, mas efetivamente não consegue ser de pares em termos do poder de agir. O *empowerment* que o trabalho social consegue promover só pode ser entendido neste contexto.

Partindo de uma resposta positiva quanto à possibilidade do *empowerment* no trabalho social, passamos a ter de enfrentar uma série de paradoxos que essa possibilidade cria. Um primeiro paradoxo é o de “empoderar o” cliente sem “empoderar pelo” cliente. O *empowerment* não é uma coisa que se dê, não podemos dar *empowerment* ao cliente, nem sequer é muito correto dizer que o conseguimos para o cliente (Adams, 1996). Assumir-se a postura do dar *empowerment* a alguém é a de retirar o processo das mãos de quem supostamente é empoderado para estar nas mãos de alguns especialistas em empoderar (Parker, Fook, Pease, 1999). O *empowerment* só é conseguido pelo agente, seja ele um cliente dos serviços sociais, seja um profissional do trabalho social. Conseguimos *empowerment* uns com os outros, ou apesar, ou contra, a ação de outros agentes. O trabalhador social ou facilita ou impede o processo, mas não dá *empowerment*. Se estiver a trabalhar para e em vez do cliente tal não constitui *empowerment* do cliente (embora possa ser um *empowerment* algo perverso do trabalhador social).

Outro paradoxo a considerar é o do *empowerment* como emancipação mas, também, como regulação, como argumentou Karen Baistow (1994). Segundo esta autora, à semelhança da prática do trabalho social em geral, podemos desenvolver processos de *empowerment* que procurem a emancipação do cliente, autonomização e desenvolvimento, mas também podemos implementar processos de *empowerment* com efeitos de regulação, formatação do indivíduo e seu controlo. O mais certo é o *empowerment* poder ser visto simultaneamente como regulador e como emancipador, dependendo do ponto de vista que pretendermos adotar em cada situação. Quando promovemos a autonomização do sujeito, tal pode ser visto como levar o cliente a conformar-se segundo determinadas regras, que não são necessariamente as do seu interesse.

Quando nos centramos na capacitação, as capacidades que se desejam são fundamentalmente definidas pelos técnicos, pelas organizações de ação social, pelas políticas para a problemática, e não necessariamente pelos indivíduos. Se o *empowerment* é definido pelos outros e não pelos próprios sujeitos (pelo menos com a sua participação ativa), então temos o *empowerment* como forma de governação do sujeito (Foucault, 1980, 1982), isto é, como controlo do sujeito.

Contudo, voltamos a lembrar, o trabalhador social e toda a sua contextualização organizacional, são elementos do processo de ajuda formal ao cliente, e têm a sua perspectiva da situação, que também tem de ser levada em consideração, como parceiros do processo de *empowerment*. Neste sentido, não podem deixar de enfrentar questões essenciais ao processo: saber quem empoderar e porquê? E as respostas a estas questões são já limitação ou facilitação do *empowerment* do sistema cliente.

Outro paradoxo ainda (e todos estão interligados) é traduzido pela colonização do conceito de *empowerment* pelos profissionais. Estes usam-no, estão implicados nele, e apropriam-se dele, e tudo pode passar a ser *empowerment* (Askheim, 2003). Mais uma vez tal acontece porque se empurra os clientes, sujeitos do *empowerment*, para fora da arena de definição do processo, que é assumida pelos profissionais.

Como já defendia Barbara Solomon (1976), o *empowerment* só pode vir pelo próprio esforço dos clientes, embora o seu desempoderamento resulte, na maior parte, de constrangimentos impostos por outros agentes. Este esforço tem de ser aceite pelo cliente e assumido por ele, senão o processo de ajuda dificilmente funcionará. O trabalhador social funciona como facilitador, sensibilizador, advogado, educador, recurso, mas não é o salvador que vai resolver, de uma vez por todas, os problemas dos excluídos e desempoderados.

Quando o *empowerment* é *disempowerment*

Se a definição do *empowerment* não é feita pelo próprio cliente, o processo pode muito facilmente transformar-se no seu oposto, em *disempowerment*. O *empowerment* só pode ser definido para cada contexto e cada sujeito em particular, e não *a priori* e em abstrato. Portanto, o que é *empowerment* para um indivíduo pode ser *disempowerment* para outro (Adams, 1996).

Esta situação leva ao paradoxo da experiência de *disempowerment* do *empowerment* como é salientada por Jan Fook (2002). As intervenções de *empowerment* podem ser vivenciadas pelos clientes precisamente como *disempowerment* quando significam ir contra os seus valores, crenças, interesses imediatos ou mesmo de longo prazo. Neste sentido, o trabalhador social será a parte com poder que impõe, ou manipula de outra forma mais suave, o seu esquema valorativo ao cliente, mesmo que a intenção seja a de empoderar o cliente (Gomm, 1993).

O processo de *empowerment* também pode criar *disempowerment* quando, para podermos equacionar a necessidade de *empowerment*, categorizamos populações como desempoderadas, ou criamos categorias de utentes de serviços, o que pode ser contrário à perspectiva dessas populações como detendo algum poder, ou podem mesmo ser estigmatizantes (Gomm, 1993; Parker, Fook, Pease, 1999)

Podemos ainda ver o *disempowerment* criado por processos de empoderamento, quando este é conseguido à custa do *disempowerment* doutro agente (Adams, 1996). Quando trabalhamos com recursos que são claramente finitos (pelo menos em tempo útil), podemos estar a intervir com soluções que pressupõem que para alguém ganhar mais de um recurso, outros terão de ter menos, ou que ao seleccionar uma comunidade ou grupo populacional, e não outros, os que não foram contemplados ficarão com menos recursos. (Payne, 1991; Pinto, 1998). Sobretudo em tempos de crise (como aqueles que presentemente vivemos), o empoderamento de alguns grupos, mais excluídos e vulneráveis pode suscitar o antagonismo manifesto de outros grupos que percebem a situação como claramente desvantajosa para eles.

Verificamos ainda a situação do *disempowerment* do empoderamento por via da sua dimensão de responsabilização e implicação dos sujeitos nos seus processos de mudança. Se esta responsabilização não for convenientemente refletida com os clientes, e não for igualmente equilibrada pela responsabilização coletiva, o *empowerment* pode tornar-se uma (boa) desculpa pela falta de trabalho dos técnicos e dos decisores sociais e políticos por mudanças mais abrangentes. O cliente não pode ser hiper-responsabilizado pela mudança, particularmente pela mudança social, que não é fruto da ação individual mas coletiva (Payne, 1991; Pinto, 1998)

A retórica do *empowerment*

Outro perigo ou desafio que o *empowerment* comporta, é o da diluição conceptual, isto é, por um lado a diluição do poder no *empowerment* e, por outro lado, a diluição da ação no mero palavreado. No primeiro caso, temos disso exemplo quando o *empowerment* passa à mera capacitação (Adams, 1996; Ward, Mullander, 1993), ou quando a participação dos sujeitos é simplesmente *tokenismo* ou participação simbólica, sem qualquer capacidade de decisão ou de influência da ação, ou seja, de poder (Adams, 1996; Pinto, 1998).

No segundo caso, temos só palavras sem ação (Adams, 1996), tornando o *empowerment* como mero discurso demagógico e populista (Pinto, 1998). O *empowerment* implica ação, comportamentos observáveis do “poder de” (e do poder sobre) e não é apenas em sentimento de empoderamento, que não leva a resultados nenhuns de mudança da situação³⁸ (Riger, 1993).

A falta de ação é igualmente visível noutra crítica que se faz ao *empowerment*, deste ser meramente pensamento positivo e um discurso com excesso de otimismo (Pinto, 1998; Saleebey, 1996). Como vimos, esta não é a visão dominante da produção sobre o *empowerment* no trabalho social, que não descarta as dificuldades da aplicação do conceito, contudo, a perspetiva da esperança que é central no *empowerment* se não é devidamente refletida pode

³⁸ Por exemplo Ander-Egg alude à “fecundidade autonómica da tinta de escrever” tendo em mente alguns pensadores proponentes de ações mais revolucionárias que tendem a cair na ilusão das palavras e discursos mais empolgados poderem mudar por si mesmos a realidade social (apud Carmo, 2002:20)

de facto resvalar para um otimismo utópico, claramente contraproducente para o processo de emancipação (Weissberg, 1999).

Visão do poder *versus* filosofia dos cuidados

Outra linha de crítica do *empowerment* leva-nos a questionar o próprio paradigma do poder que é a sua base. Mesmo que com boas intenções, não estaremos nós a advogar uma conceção dominadora e patriarcal com o uso do poder, quando podemos trabalhar com outra filosofia de vida assente antes de mais na interdependência, e sobretudo da filosofia dos cuidados? Esta crítica tem-se consubstanciado particularmente nos últimos anos, com especial ênfase por parte de certos entendimentos feministas, multiculturalistas e da filosofia dos cuidados. A crítica assenta no entendimento do poder como vindo de um ideário patriarcal, ligado ao género masculino, e ao mundo ocidental, com o valor da independência sobrevalorizado.

Em contraposição, acredita-se que as mulheres se organizam na base da interdependência e dos cuidados de entreajuda. De igual modo, outras culturas, nomeadamente asiáticas, valorizam a interdependência e a identidade comunitária/coletiva. Sobretudo se o *empowerment* prosseguido for apenas o dos indivíduos, até pode ser claramente contraditório com os valores democráticos e comunitários (Weissberg, 1999).

O *empowerment* funciona melhor no pressuposto dos clientes serem capazes de autodeterminação e decisão, mas na prática não é tão simples, nem sempre possível. A necessidade de cuidados não deve ser vista como deficiência da dignidade humana, um mal que queremos evitar a todo o custo, mas como fazendo parte da nossa condição humana. A impotência e a incapacidade também fazem parte da nossa condição de cidadania e de agentes. Mas precisamente por causa dessa vulnerabilidade é que a perspetiva de *empowerment* tem maior significado. O grau de empoderamento que cada sujeito pode alcançar depende de muitos fatores, mas podemos sempre falar de empoderamento dos sujeitos. Em particular nas situações de maior vulnerabilidade e incapacidade, torna-se essencial expandir o máximo possível o poder de agir como cidadão de cada indivíduo, e deveremos sempre suspender

a nossa descrença baseada em considerações apriorísticas, e as mais das vezes preconceituosas, sobre as capacidades ou falta delas que consideramos que as pessoas mais vulneráveis possuem (apenas em casos muito extremos de vida basicamente vegetativa, com ausência significativa das capacidades cognitivas, é que enfrentamos situações nas quais os direitos humanos dos cidadãos terão de ser assegurados completamente por outros agentes, e nestes casos o empoderamento será mediatizado por esses representantes).

Desvantagens operacionais

Para além dos grandes paradoxos de ação e das questões de fundo que este conceito acaba por colocar, o *empowerment* também apresenta algumas limitações mais prosaicas e pragmáticas na sua implantação. As dificuldades na sua operacionalização trazem como desvantagens as dificuldades consequentes na sua mensuração e avaliação (Zimmerman, 2000). Os processos de *empowerment* devem ser pensados a longo prazo, são demorados e os seus sucessos não acontecem necessariamente de modo linear, mas sim com avanços e recuos sucessivos, portanto, difíceis de avaliar.

Para além destes aspetos, o *empowerment* é desafiante dos poderes instalados, como vimos anteriormente, o que pode ser entendido como ameaça às organizações ou grupos dominantes que detêm maior poder de decisão política e económica. Estas dificuldades operacionais podem retrair os financiadores de programas, nomeadamente o investimento de entidades públicas, preocupadas com a gestão de um bolo orçamental para as políticas sociais tendencialmente desequilibrado entre as receitas e as despesas, mas também dos investimentos privados, potencialmente ainda mais preocupados com o retorno devidamente mensurado dos resultados dos seus apoios (Pinto, 1998).

Síntese

Neste capítulo inicial procurámos fazer uma primeira aproximação ao objeto do nosso estudo. Começámos por apresentar algumas considerações introdutórias à temática do poder, o que considerámos essencial para o desenvolvimento do conceito de *empowerment*, que tem no poder a sua fonte de significado.

Constatamos que não existe um consenso geral quanto à definição de poder, nem quanto à definição de *empowerment*. São conceitos que apresentam diferentes possibilidades de análise e de operacionalização, o que os torna ao mesmo tempo conceitos ricos de potencialidades e de ambiguidades.

O poder é um fenómeno social universal, que tanto pode ser equacionado como dominação sobre pessoas e coisas, como capacidade de ação significativa. O poder é um elemento essencial na criação da realidade social.

No que diz respeito à sua aplicação no campo do trabalho social, o *empowerment* constitui uma tradição que acompanha a profissão desde o seu início. Faz parte da visão transformadora e emancipadora do trabalho social. O que é consensual na definição de *empowerment* é que implica acréscimo de poder por parte de sujeitos que apresentam alguma vulnerabilidade na sua cidadania por falta de poder necessário para assegurar o exercício dos seus direitos e deveres como sujeitos ativos das suas comunidades e sociedades. Em face de relações de poder desequilibradas, que se tornam opressoras e injustas, os sujeitos veem a sua capacidade de ação cerceada. O *empowerment* visa libertar os sujeitos dessa dominação e empoderá-los no sentido de aumentarem a sua capacidade de ação e de elaboração da sua realidade de vida.

A fim de alcançar este desígnio, uma prática de trabalho social baseada no *empowerment* dos sistemas-cliente opera a diferentes níveis, em diferentes campos de ação, e com diferentes métodos e técnicas de intervenção, mas sempre numa perspetiva de procura de uma realidade social mais justa e mais humana, para todos.

2. DAS REPRESENTAÇÕES E DAS PRÁTICAS

O nosso objetivo de explorar e compreender como os profissionais do serviço social conceptualizam o *empowerment* e o tentam pôr em prática, implica que nos situemos nos campos do pensamento e da ação, isto é, do *saber* (neste caso um saber profissional e a sua apropriação pelos profissionais) e da *prática*. Situamo-nos, por um lado, no estudo do conhecimento, e como tal necessariamente das representações por meio das quais apreendemos e recriamos a nossa realidade, e por outro lado, posicionamo-nos no domínio da ação dos atores sociais. Isto não significa que o conhecimento e a ação sejam fenómenos separados, pelo contrário, eles implicam-se mutuamente. Não há conhecimento sem ação, nem ação sem conhecimento. Apenas por razões de compreensão e de explanação os dois domínios são distinguidos.

Neste capítulo pretendemos equacionar algumas questões teóricas sobre as representações e a ação social que consideramos estarem mais fortemente implicadas no presente estudo, e na sua discussão (e desenvolveremos no capítulo seguinte as questões sobre o conhecimento profissional e científico). Começamos pelas representações, que nos permitem averiguar os processos de construção e circulação do saber. Em particular o modelo das representações sociais, que iremos explorar mais aprofundadamente, possibilita um modo de compreensão de como as ideias influenciam a estruturação das sociedades e a transformação das mesmas, ideia que se encontra na base de qualquer intervenção social (Rocher, 2002).

2.1 As Representações Sociais

O conceito de representação: elemento base do conhecimento e da ação humana

Representar é tornar presente, por meio de símbolos, o que está ausente. Representar é “apresentar de novo” de modo simbólico, ou seja, usando símbolos para significar, para dar sentidos ao real e para (re)elaborá-lo (Jovchelovitch 2008). Representar é um ato de mediação e um ato gerador. Como ato de mediação, o ato simbólico liga sujeito e objeto, bem como sujeitos e objetos entre si (Jodelet, 1984). Como ação geradora, a representação implica um sujeito ativo na produção do conhecimento e da ação. O ato de “representação” não é uma simples reprodução, ou cópia perfeita, do objeto, mas uma reelaboração, uma reconstrução do real, implicando um verdadeiro trabalho criativo (Herzlich, 1972; Jodelet, 1984).

Todo o conhecimento da realidade é representacional, e só podemos considerar a objetividade por meio dessa representação (Abric, 1994; Herlich, 1972). Numa perspectiva epistemológica subjetivista ou construtivista, as representações não copiam a realidade, produzem-na no sentido de que o que conhecemos está dependente dos processos de percepção e de cognição do sujeito que conhece, e como tal nunca chegamos diretamente ao objeto que é conhecido. Todo o conhecimento é, portanto, mediação.

Por outro lado, os próprios processos perceptivos e cognitivos não são um mero assunto individual, mas intersubjetivo, isto é, social. O modo como pensamos é possibilitado socialmente (mesmo que por cima do aparelho biológico de cada sujeito). Toda a representação é social porque se estrutura e se exprime por meio de categorias que são as categorias da linguagem dos sujeitos. De facto, a representação é mediatizada pela linguagem (Herzlich, 1972), e é através da linguagem que se constroem e se comunicam as representações sociais.

Em síntese, uma representação é um facto do pensamento, que pressupõe um *objeto* que é representado, um *sujeito* que representa, a *interação* entre os dois e um *conteúdo* da representação, que se constitui como imagem do objeto.

As representações sociais são mais especificamente uma modalidade de conhecimento, uma expressão particular do pensamento social (Herzlich 1972; Jodelet, 1984). Jodelet define-as como *formas de conhecimento prático* (Jodelet, 1984:360), ou conhecimento de senso comum. Através das representações sociais podemos conhecer a forma como os sujeitos sociais pensam, sentem e criam a sua realidade. Este conhecimento prático visa a comunicação, a compreensão e o domínio da realidade envolvente dos sujeitos, através da prática social orientada pelas representações ativadas em cada situação social precisa.

Quadro n.º3. O conceito de representação social segundo Jodelet (1984)

Construção e circulação Representações Sociais	Processo	Epistemologia
Construção	Forma de conhecimento	Interpretação
Sujeito	Representação	Objeto
Expressão	Prática	Simbolismo

Fonte: Adaptado de Jodelet, 1984

Como conhecimento, a representação armazena, de forma mais ou menos organizada, a informação sobre o mundo. Segundo Jovchelovitch (2008), a arquitetura básica da representação traduz-se num triângulo de relação entre Sujeito – Outro – Objeto (e não apenas uma relação diádica Sujeito-Objeto). Com esta arquitetura, Jovchelovitch (2008) procura enfatizar a natureza social, intersubjetiva, da representação e do conhecimento. Não se trata de uma relação dual entre o sujeito que conhece e o objeto desse conhecimento, mas envolve necessariamente o Outro, isto é, a sociedade da qual o sujeito faz parte e na qual o ato de relação sujeito – objeto ocorre. A representação não é apenas um processo subjetivo, mas também intersubjetivo (na relação em sociedade) e objetivo (na relação com o objeto do conhecimento).

Os atores sociais transformam o conhecimento na medida, e à medida, em que se apropriam dele, e no processo de conhecimento se revela a identidade e os projetos dos sujeitos que conhecem (Jovchelovitch, 2008). Alguns sistemas de

conhecimento dependem fortemente da ligação afetiva e identitária dos sujeitos do conhecimento. Em oposição, outros sistemas, nomeadamente a ciência, fazem sua missão separar ao máximo o sujeito do conhecimento e o seu objeto, tornando assim possível o que chamamos de *objetividade*. Tal não significa que estes sistemas consigam inteiramente alcançar este propósito, pelo contrário, sabemos que a objetividade nunca poderá ser completa. No presente momento epistemológico da Ciência, mesmo no que diz respeito às denominadas “*ciências hard*”, sabemos que o sujeito modifica o objeto do conhecimento pelo mero ato de observar o objeto. Independentemente da vontade do sujeito em controlar o máximo possível o seu ato de conhecimento, este será sempre um ato criativo de implicação do sujeito no objeto. Daqui resulta que todos os sistemas de saber são “propostas de mundo” (Jovchelovitch, 2008: 171). Tal não significa que todo o saber é igual, ou que não podemos questionar as suas racionalidades e opções, mas que a premissa é a da *sabedoria relativa e limitada de todos os saberes*, uma vez que todo o conhecimento é “situado” no espaço e tempo sociais.

A produção do tipo de conhecimento prático que constitui as representações sociais obedece aos mecanismos já evidenciados pela sociologia do conhecimento, numa perspectiva de construção social da realidade³⁹ (Berger, Luckmann, 1999). A vida quotidiana é uma realidade interpretada e com sentido para os indivíduos. A perspectiva da realidade enquanto construção social, tal como foi apresentada por Berger e Luckmann (1999), evidencia que a sociedade é simultaneamente uma *realidade objetiva e subjetiva*. Numa explanação circular, os autores afirmam que a sociedade é “um produto humano. A sociedade é uma realidade objetiva. O Homem é um produto social” (Berger, Luckmann, 1999:72).

A relação entre a humanidade e a realidade social é uma relação dialética, ou seja, uma relação entre o ser humano como criador do mundo e criação deste. Segundo Berger e Luckmann (1999), são três os momentos desta relação dialética: a exteriorização, a objetivação (processo pelo qual os produtos

³⁹ A sociologia do conhecimento trata das variedades empíricas do “conhecimento” mas também dos modos como esse conhecimento se estabelece como “realidade” (Berger, Luckmann, 1999). Interessa-se, como tal, por tudo o que se possa considerar como conhecimento numa sociedade, independentemente da sua validade, quaisquer que sejam os critérios.

exteriorizados da atividade humana passam a ser encarados como objetividade), e por fim a interiorização (processo pelo qual o mundo social objetivado é reintroduzido na consciência dos indivíduos através da socialização). Deste modo, a sociedade é simultaneamente uma realidade objetiva exteriorizada, em relação aos sujeitos que a produzem, e objetivada porque constituída por objetos autônomos dos sujeitos (Corcuff, 1997).

“A realidade da vida quotidiana aparece já objetivada, isto é, constituída por uma ordem de objetos que já tinham sido designados *como* objetos antes da minha entrada em cena. A linguagem usada na vida quotidiana fornece-me, de forma contínua, as necessárias objetivções e determinada ordem em que estas adquirem sentido e na qual a vida quotidiana ganha significado para mim” (Berger, Luckmann, 1999:33-34)

Na gênese da sociedade enquanto realidade objetiva, Berger e Luckmann (1999) identificam dois processos essenciais:

a) por um lado, o processo de institucionalização, pelo qual se elaboram e solidificam tipificações recíprocas de ações habituais por atores também eles tipificados (por exemplo “a ação X é realizada pelos atores Y”). Estas tipificações que passam a ser denominadas de *instituições*, são partilhadas numa determinada sociedade, isto é, são acessíveis ao reconhecimento dos indivíduos dessa sociedade. O mundo institucional é vivenciado como uma realidade objetiva, é exterior (“está lá”), como realidade substancializada (Berger, Luckmann, 1999). Contudo, esta objetividade não deixa de ser construída pela ação humana;

b) por outro lado, o processo de legitimação, essencial à manutenção e reprodução das instituições, realizado por meio de formas simbólicas, também partilhadas, que permitem dar a conhecer as instituições e as valorizam (Berger, Luckmann, 1999; Corcuff, 1997).

A sociedade é igualmente uma realidade subjetiva, interiorizada pelos sujeitos através dos processos de socialização, primária e secundária. A socialização primária termina quando o Outro generalizado ficou significativamente estabelecido na consciência do indivíduo. Contudo a socialização nunca é total ou finalizada. A socialização secundária consiste na interiorização de esferas institucionais específicas. Esta socialização está dependente portanto da

complexidade da sociedade, nomeadamente da divisão do trabalho e da distribuição social do conhecimento. Para Berger e Luckmann (1999) há sempre um potencial problema de coerência entre as interiorizações primárias e secundárias, uma vez que as realidades já interiorizadas têm tendência a persistir. Mas este potencial é igualmente uma possibilidade de mudança e de transformação social.

O social das representações

Sobre as representações podemos constatar diversas opções teóricas e metodológicas, mas alguns pontos essenciais são efetivamente comuns entre quem usa o instrumento das representações para melhor compreender o conhecimento do mundo e a ação nesse mundo (Doise, 2002).

A teoria das representações sociais teve a sua génese em trabalhos sociológicos, nomeadamente de sociólogos como Émile Durkheim⁴⁰ e Max Weber, mas foi (re)elaborada em meados do século passado por Serge Moscovici, na sua tese seminal sobre as representações sociais da Psicanálise (1961). Desde esse trabalho, este modelo teórico tem revelado uma enorme capacidade de produção científica, sendo utilizado por investigadores das mais diversas áreas das ciências sociais e humanas, sobre os mais diversos objetos representacionais (Farr, 1984; Mannoni, 1998; Neto, 1998; Pinto, 2006; Vala, 1984).

Durkheim e as Representações Coletivas

É pacificamente reconhecido que a génese das representações sociais se encontra nos trabalhos de um sociólogo, Émile Durkheim e no seu conceito de representações coletivas (Durkheim, 1963, 1971; Jodelet, 1984; Herzlich, 1972). As representações coletivas em Durkheim (1963) referem-se às ideias, crenças e valores que são produzidos por uma sociedade. O problema central no pensamento de Durkheim é o da ordem e da coesão social. É neste âmbito que

⁴⁰ O primeiro autor a ligar a noção de representação numa perspetiva do conhecimento foi o filósofo Schopenhauer, na sua obra "O mundo como vontade e como representação, de 1818 (Mannoni, 1998).

precisamos de entender o conceito de representações coletivas. Conjuntamente com a divisão social do trabalho, as representações coletivas sustentam a solidariedade social (Jovchelovitch, 2008). Durkheim defendia que toda a vida social é feita de representações (Durkheim, 1963:2; Durkheim, 1971:xvii), mas as representações coletivas, sociais porque produzidas pela coletividade/sociedade, são claramente diferentes das representações individuais, e são superiores aos elementos individuais (Herzlich, 1972). As representações coletivas são factos sociais⁴¹, e como tal são exteriores aos elementos individuais da sociedade, e dotadas de poder coercivo sobre estes, que as interiorizam. Segundo Durkheim, as representações coletivas ordenam a realidade e dão-lhe um sentido, e servem igualmente para simbolizar e interpretar as relações sociais. As representações coletivas não provêm das consciências individuais isoladas dos elementos da sociedade, mas resultam da sua interação social, isto é, da consciência coletiva, e como tal estão ligadas às formas de organização social. No pensamento de Durkheim, as representações sociais são um poderoso mecanismo de coesão social, uma vez que funcionam como um sistema de conhecimento, de emoção e de ação que é compartilhado por todos e inquestionado (Jovchelovitch, 2008). Mas o poder unificador das representações coletivas, que podemos entender como típico das sociedades mais tradicionais, deixou claramente de funcionar nas sociedades plurais, sociedades de informação e conhecimento, com um ritmo de mudança social rapidíssimo (Jovchelovitch, 2008).

A teoria das Representações Sociais de Serge Moscovici

O conceito de representações coletivas viria a ser reconstruído teórico-metodologicamente pelo psicólogo social francês Serge Moscovici, no seu estudo pioneiro sobre a imagem da Psicanálise de vários grupos sociais em Paris. Neste estudo, Moscovici (1961) evidenciou o facto de a teoria psicanalítica original ter sofrido profundas alterações no processo de apropriação deste saber

⁴¹ São factos sociais, as maneiras de agir, de pensar e de sentir, isto é, representações e ações, que são exteriores ao indivíduo e dotadas de um poder imperativo e coercitivo pelo qual se lhe impõem (Durkheim, 1971:2-3).

por parte de vários e distintos grupos sociais. As transformações sofridas estavam aparentemente ligadas aos valores desses distintos grupos.

A alteração da expressão conceptual de “representações coletivas” por “representações sociais” fundou-se numa mudança significativa de entendimento da sociedade moderna. Moscovici preferiu trocar o termo “coletivo”, considerado demasiado estático, tradicional e positivista, pelo conceito mais dinâmico de “social”, mais apto a incorporar a pluralidade social e a mudança acelerada das sociedades contemporâneas (Guareschi, 1997).

Para Moscovici, as representações sociais são constituídas por um “conjunto de conceitos, proposições e explicações” (Moscovici *apud* Bonardi, Roussiau, 1999:22), que fornecem aos indivíduos a continuidade de uma certa realidade partilhada. Este conjunto simbólico orienta a perceção da realidade e as respostas comportamentais que deveram ser dadas nas situações reais (Moscovici, 1961).

Estas representações não são meramente subjetivas, mas, como conhecimento, são geradas pelo grupo. As representações sociais geram-se nas relações interpessoais e intergrupais e é em função dos relacionamentos sociais que funcionam, se cristalizam e se modificam. O conhecimento é sempre social, e deste modo também os processos representacionais são sociais. Não se trata apenas de um processo cognitivo, psicológico ou individual, mas são processos socialmente gerados e sustentados. Os indivíduos não são capazes de construir conhecimento de forma isolada. Segundo a epistemologia de Ludwik Fleck (*apud* Flick, 1994), qualquer tipo de conhecimento deve ser concebido como fenómeno social, em vez de processo individual. É o contexto social histórico que determina o que é considerado e aceite como conhecimento por essa sociedade. Os processos de convenção do que seja conhecimento e modos de pensar jogam um papel importantíssimo. Qualquer conhecimento é intersubjetivo e mediatizado socialmente. Isto também implica que o conhecimento é socialmente distribuído. O que cada um sabe, e o modo como sabe, é diferenciado socialmente por grupos sociais (Flick, 1994). Diferentes modos de representar traduzem, portanto, diferentes modos de saber. De igual modo, o conhecimento é efetivamente plural e heterogéneo, com múltiplas racionalidades em simultâneo.

Sendo geradas pelos grupos sociais, podemos encontrar representações plurais para um mesmo objeto. Moscovici salientou esta diversidade das representações sociais, distinguindo três grandes tipos (Valentim, 1998): as representações hegemônicas (que se assemelham à noção durkheimiana de representações coletivas, pela sua uniformidade e grande poder coercivo); as representações emancipadas (resultado das diferentes posições dos grupos sociais face ao objeto em representação); e as representações polêmicas (que traduzem o conflito social entre diferentes grupos relativamente a um dado objeto representacional).

Nas palavras de William Doise (1986), o conceito de representação social de Moscovici é sobretudo polissêmico, ao referir-se a um grande número de fenómenos e de processos diferentes, englobando efetivamente uma série diversificada de outros conceitos, que vão das atitudes e opiniões, crenças, valores e ideias, aos preconceitos e estereótipos (Bonardi, Roussiau, 1999; Mannoni, 1998; Neto, 1998). No modelo das representações sociais todos estes conceitos estão aí incluídos, sendo entendidos como aspetos do conjunto funcional que são as representações. Daí Doise definir representações sociais como princípios geradores, realidades simbólicas e dinâmicas, que estão necessariamente ligadas à inserção dos indivíduos e dos grupos num dado espaço de interação social (Doise, 1986:89)

A formação das Representações Sociais

As representações sociais podem ser vistas como um processo de produção do real e como um produto desse processo (Herlich, 1972; Sampaio *et alli*, 2000). Enquanto produto, podem ser entendidas como uma “versão do real”, uma “proposta do real”, ao passo que como processo estão no “interface do psicológico e do social” (Jodelet, 1984:360).

As representações sociais são “sociais” porque os processos que estão envolvidos na sua formação, bem como os resultados desses processos, são sociais. Como afirmam Sampaio *et alli* (2000:140),

“ [a]s representações sociais são sociais por serem largamente partilhadas mas também porque o são na sua essência. Embora na

sua construção estejam claramente envolvidas atividades cognitivas e processos intrapsíquicos (mecanismos de projeção, identificação e emoções), dependem da pertença categorial do sujeito, dos seus contextos de vida e de interação, do seu lugar na estrutura social e evidenciam-se com uma forma de ler o real, dando sentido à vida dos grupos e organizando-os em torno de interesses comuns.”

Na génese social das representações, Moscovici enunciou três condições que afetam o seu surgimento e se encontram intimamente ligadas à diferenciação social: a dispersão da informação, a focalização e a pressão para a inferência (Moscovici, 1961; Vala, 1993:363):

- a dispersão da informação diz respeito à quantidade e à qualidade da informação disponível sobre determinado objeto. A distribuição social da informação não é igualitária, e o acesso à informação, em quantidade e qualidade, está intimamente ligado ao diferencial de poder entre grupos sociais numa dada estrutura social,
- os diferentes grupos sociais também focalizam diferentes aspetos da realidade envolvente, consoante as suas condições de inserção, o que afeta as representações sociais que são elaboradas. Os diferentes grupos sociais, apresentam interesses diferentes no objeto da representação, consoante a relação que estabelecem com este objeto. Dito de outro modo, cada grupo social filtra a realidade mediante filtros cognitivos e emocionais que advêm do seu ponto de focagem e dos seus interesses. Através desta filtragem, cada grupo constrói a sua visão da realidade,
- quanto à pressão à inferência, a representação social também é afetada pelo facto de cada grupo social experimentar diferentes modos de pressão no sentido da formação de uma opinião rápida sobre determinado objeto social pertinente para o grupo, e que seja concordante com os seus interesses. Para conseguir responder à pressão de formação das representações, os grupos utilizam outras representações já formadas que de algum modo estejam ligadas ao novo objeto. Portanto, mesmo que não haja informação suficiente sobre o objeto, uma representação acaba sempre por ser elaborada, na medida em que os sujeitos dela necessitem.

Deste modo, a formação das representações sociais está associada aos posicionamentos diferenciais dos diversos grupos sociais, traduzindo as condições materiais desses grupos, as suas oportunidades e recursos, bem como as suas limitações e constrangimentos. As representações estão no cerne da ação social, quer sejam vistas pela ação dos atores, individuais e coletivos, quer pela estruturação social. Efetivamente, as representações tornam-se “vivas” através das práticas sociais, que constituem a ação dos atores e a exteriorização das estruturas ou instituições. Mas por outro lado, as instituições e as práticas sociais podem ser mudadas e transformadas por meio da transformação das representações sociais (Rocher, 2002). A evidência destas interações é focalizada pelos dois principais processos de formação das representações enunciados pela teoria das representações sociais: a objetivação e a ancoragem.

Objetivação e Ancoragem

A objetivação e a ancoragem constituem dois processos dinâmicos em contínua interação. Segundo Jodelet (1984:367), o processo de objetivação traduz a “intervenção do social na representação”, ao passo que a ancoragem nos mostra como “a representação funciona no social”.

O processo de objetivação torna concreto o que é por natureza abstrato (Palmonari, Doise, 1986:20). Esta “materialização” da representação numa imagem é sempre mediatizada pelas categorias da linguagem⁴² (Herlich, 1972). A objetivação envolve três momentos (Vala, 1993): a seleção e descontextualização, a esquematização estruturante, e a naturalização. No primeiro momento, o conhecimento, as informações, crenças e demais ideias existentes sobre o objeto da representação, são selecionados e descontextualizados, segundo os valores e normas dos grupos sociais, de forma a chegar à elaboração de um todo coerente. Num segundo momento, os elementos selecionados anteriormente são reorganizados num determinado esquema estrutural, ou nó figurativo. Por fim, os conceitos do nó figurativo e as relações entre eles constituem-se enquanto categorias naturais, materializadas em imagens, que tornam o que era percepção em realidade (Vala, 1993).

⁴² Daí que o discurso linguístico seja entendido como o meio por excelência de podermos aceder às representações sociais (Minayo, 1997).

Por seu lado, a ancoragem, como o próprio termo indica, permite ligar ou ancorar objetos novos (que não são familiares e que ainda estão por categorizar) aos esquemas de categorias existentes, isto é, aos esquemas de significação (ou de sentido). Trata-se, portanto, da integração cognitiva do objeto representado nos esquemas de pensamento já existentes⁴³ (Jodelet, 1984). Contudo, não devemos confundir ancoragem com simples assimilação. Os esquemas de conhecimento já existentes orientam este processo de ancoragem do novo no familiar. Joffe (1999) afirma que a ancoragem será a forma mais social do processo essencialmente cognitivo da categorização, pois o processo de ancoragem traduz a inserção dos grupos no espaço social, a sua posição, os seus recursos e estratégias de vivência na sociedade, bem como os conflitos existentes, abertos ou latentes, com os outros grupos sociais. O processo de ancoragem equivale, segundo Herlich (1972:315) a uma “atribuição de funcionalidade”, que é ditada pelas reais condições de vida dos sujeitos.

Modalidades de representação

Jovchelovitch (2008) distingue duas modalidades de representação (em termos de tipos ideais), que são definidas pelo modo como a representação é construída: a modalidade coletiva e a social.

As representações coletivas “são criadas no contexto de esferas públicas tradicionais, onde a comunidade exerce forte coerção sobre os membros individuais e o poder do vínculo social pode definir, em grande parte, como os atores sociais desenvolvem conhecimento sobre o mundo” (Jovchelovitch 2008:196). Estas representações tendem à homogeneidade e são fortemente compartilhadas, uma vez que as interações Eu-Outro são marcadamente pouco diferenciadas e com altos níveis de conformidade. As relações Eu-Outro são ainda caracterizadas pela assimetria. Segundo Jovchelovitch (2008), esta modalidade de representação tende a fechar o horizonte do conhecimento, limitando-o ao já conhecido e cerceando as novidades e a mudança.

Na modalidade de representação social as dimensões subjetivas, objetivas e intersubjetivas são diferenciadas, conduzindo a uma pluralidade de perspetivas

⁴³ A que podemos também chamar de “aprendizagem significativa” na senda dos trabalhos de Ausubel apud Novak, 2000.

em presença. O campo do conhecimento e da ação torna-se mais um campo de possibilidades em aberto. As interações Eu-Outro tendem à cooperação, com igualdade e autonomia das partes, e reciprocidade. O outro é um sujeito diferente, mas aceita na sua alteridade. Em virtude da pluralidade, distinção e cooperação, tende-se a produzir mais novidade e inovação do que imitação. No dizer de Jovchelovitch (2008), as representações sociais lidam com o novo, estão conscientes dele e apropriam-no, mediante os processos de objetivação e ancoragem. A novidade é assim incorporada na representação. Os modos de saber com base nesta modalidade de representação social tendem a ser mais abertos e expansivos.

Quadro n.º 4. Modalidades de representação

Coletiva	Social
Esfera pública tradicional	Esfera pública destradicionalizada
Alheio a alternativas Tendência a fechamento Reconhecimento da autoridade por processos de legitimação altamente centralizados	Consciência de alternativas Tendência a abertura Difusão da autoridade por processos de legitimação descentralizados
Subjetivo-Intersubjetivo. Objetivo Baixa diferenciação e totalidade	Subjetivo-Intersubjetivo. Objetivo Alta diferenciação e individualização
Relações Eu-Outro: assimetria no diálogo	Relações Eu-Outro: simetria no diálogo
Não recíproca	Reciprocidade e reconhecimento do Outro
Hierárquica Coerção social	Não-hierárquica Cooperação
<i> Holding</i> (segurar) psicológico Simbiose, segurança ontológica e origens da confiança Atenção centrada no subjetivo	<i> Handling</i> (manejo) psicológico Ego relacional, introdução da ausência e frustração Atenção centrada no objetivo
Homogeneidade em saber Heteronomia Conformidade Clausura	Heterogeneidade em saber Autonomia Inovação Abertura

Fonte: Jovchelovitch, 2008:203

Os dois tipos de modalidades de representação avançadas por Jovchelovitch são modalidades tipo ideal, e portanto não nos podemos alhear do facto da maioria dos campos representacionais apresentar características de ambas as modalidades, uma vez que as representações são campos multifacetados de

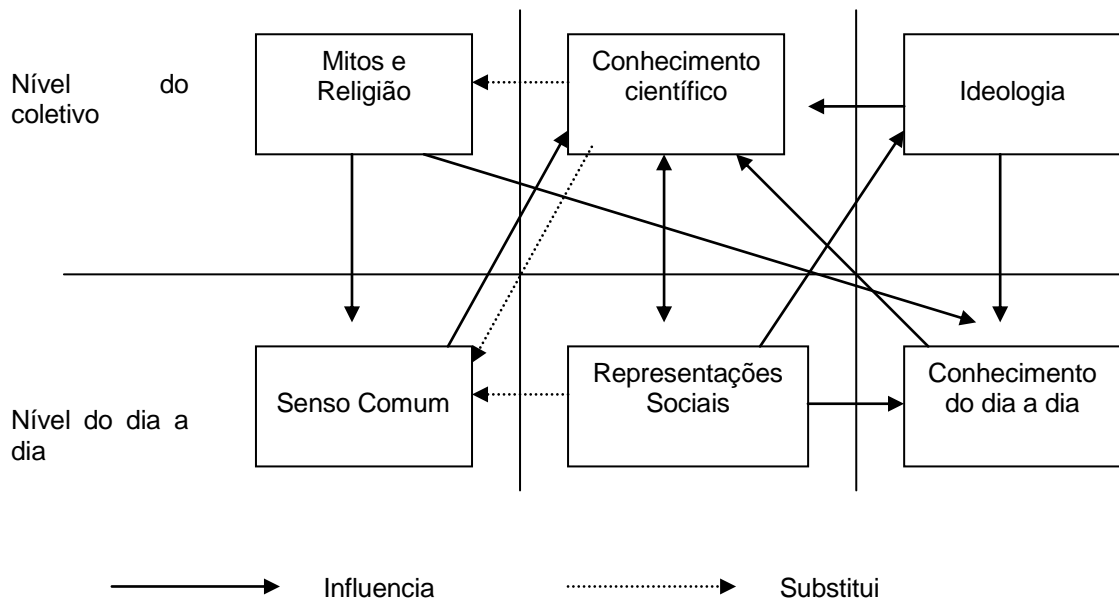
saber. Contudo podemos estabelecer algumas ligações fundacionais entre certas formas de conhecimento e as modalidades de representação. Por um lado o mito, a crença e a ideologia são formas de conhecimento que se sustentam preferencialmente na modalidade das representações coletivas. O senso comum e a ciência, pelo contrário, preferem a modalidade das representações sociais.

Independentemente da modalidade de formação das representações, constatamos que todo o saber é sustentado por uma comunidade de sujeitos produtores de conhecimento. Não há apenas uma forma de conhecimento, mas muitas, do que resulta que o saber é plural. Esta pluralidade e variação traduzem a pluralidade e variação dos relacionamentos sociais que contextualizam a elaboração das formas de saber (Jovchelovitch, 2008).

Neste quadro de pluralidade e diversidade, a racionalidade de cada saber não se define por nenhuma norma transcendental, mas no contexto sócio-cultural de cada comunidade produtora do saber. No seguimento desta ideia, tornam-se particularmente relevantes as questões relativas à relação do conhecimento científico com outros tipos de saberes. O modelo das representações sociais veio evidenciar precisamente os diversos modos como a popularização das ciências e dos resultados científicos se constitui como fonte de outras formas de conhecimento, nomeadamente do conhecimento do dia a dia, substituindo fontes mais tradicionais de saber (Flick, 1994).

Na proposta de Flick, que podemos observar na Figura nº6, as diversas formas de conhecimento interrelacionam-se de forma dinâmica, levando quer a processos de substituição gradual de umas por outras, quer a fenómenos de influência direta ou indireta de umas sobre as outras. O conhecimento científico faz parte do nível coletivo do saber, conjuntamente com as formas do Mito e da Religião e da Ideologia. A este nível, o conhecimento científico tende a substituir os saberes do Mito e da Religião, enquanto saber de referência da sociedade moderna, mas continua a sofrer a influência da Ideologia (que por sua vez não deixa de ser influenciada pela Ciência, em especial por meio da influência de outras formas de saber).

Figura nº 6. Formas de conhecimento e interações



Fonte: Flick, 1994:182

Os saberes a nível coletivo vão revelar-se a nível do dia a dia dos indivíduos e dos grupos sociais em termos do Senso Comum, das Representações Sociais e do conhecimento do Dia a Dia. O conhecimento do dia a dia é aqui empregue por Flick (1994) para o diferenciar do Senso Comum, uma vez que já engloba os resultados de uma racionalização científica do conhecimento. O conhecimento científico acaba por ser influenciado por este saber de apropriação pelos indivíduos e grupos sociais das formas de conhecimento mais estruturais, de nível coletivo. Por seu lado, no entendimento de Flick (1994) as representações sociais tendem a substituir o conhecimento de Senso Comum e a influenciar o conhecimento do Dia a Dia, constituindo um saber chave ao nível do quotidiano dos indivíduos em sociedade.

Encontro de saberes

Nunca como agora, neste mundo plural em que vivemos, as possibilidades de comunicação entre os atores sociais foram tão grandes, ou tão expandidas as possibilidades de confronto, interconexão e hibridização.

“As chances de nos encontrarmos e nos comunicarmos com o saber de outros são maiores do que jamais foram” (Jovchelovitch, 2008:214)

Jovchelovitch define um *encontro de saberes* como uma interação entre dois ou mais sistemas representacionais, que expressam desse modo diferentes mundos subjetivos, intersubjetivos e objetivos (2008:216). Estes encontros de saberes podem ser dialógicos ou não-dialógicos, muito no sentido freireano do termo (Freire 1975, 1977, 1996). O diálogo e a comunicação entre sistemas de saber não são fáceis, longe disso. Não será de estranhar que alguns autores duvidam mesmo que o diálogo entre saberes se possa fazer de todo. Para estes os saberes tornam-se incomunicáveis, isto é, diferentes mundivisões incomunicáveis, impossíveis de pôr em comum. Mas se é certo que as relações Eu-Outro nem sempre são fáceis, elas não são impossíveis, como a própria existência humana confirma (Jovchelovitch, 2008).

É o reconhecimento ou a negação do outro que definem o encontro de saberes como dialógico ou não-dialógico (Jovchelovitch, 2008). A possibilidade de reconhecimento do outro, dos seus saberes como conhecimento legítimo, depende em grande medida dos saberes que o Eu já possui, sobre si mesmo, sobre o outro e sobre a legitimidade dos diferentes tipos de conhecimento. No centro da racionalidade moderna deparamo-nos com uma representação hierárquica do saber, que trouxe uma sistemática subjugação do conhecimento do outro, do seu não reconhecimento, nas palavras de Foucault (1980). Os processos ou mecanismos de não reconhecimento do outro, da subjugação dos saberes estão relacionados com a posição social dos sujeitos, e do poder que cada um tem de ver reconhecido como hierarquicamente superior o seu saber, em detrimento dos outros (Jovchelovitch, 2008).

Os encontros dialógicos envolvem a coexistência e inclusão com potencial para a hibridização dos saberes. Pelo contrário, os encontros não-dialógicos envolvem exclusão, segregação e mesmo destruição de certos saberes. Mais uma vez, estamos a lidar com tipos ideais, sendo que os encontros de saberes na realidade podem ser simultaneamente dialógicos e não-dialógicos, revelando incongruências e ambivalências várias.

Na base dos encontros dialógicos está o esforço de ter em atenção a perspectiva do outro e reconhecer essa perspectiva como legítima. Os sujeitos do encontro tentam uma relação recíproca e de compreensão mútua. Com a continuidade do

encontro, a tendência é para a hibridização do conhecimento, criando novas representações pelo diálogo e a integração das diferentes representações em presença. A longo prazo isto acontece de facto até mesmo quando há resistência ou não-diálogo, embora neste caso possa ser um processo extremamente longo, ou menos perceptível.

Na base dos encontros não-dialógicos está o não reconhecimento mútuo, a falta de reconhecimento da perspectiva do outro, e a dominação subsequente de um saber em relação ao outro. O objetivo é a imposição do saber do Eu sobre o do Outro, uma vez que é considerado hierarquicamente superior. Tal não significa que não possa haver entendimento da perspectiva do Outro, mas apenas que esta é subjugada na hierarquia de legitimação dos saberes (Foucault, 1980).

As funções das Representações Sociais

As representações sociais funcionam como uma visão funcional da realidade (Abric, 1994). Permitem o sentido dessa realidade (a significação) e a respetiva ação no mundo. Deste modo, como vimos atrás, as representações são guias para a ação (Abric, 1994).

Desenvolvendo as funções das representações sociais, Jodelet (1984), identifica três funções de base:

- uma função cognitiva de integração do que é novo e de interpretação da realidade partilhada por um dado grupo social;
- uma função de orientação dos comportamentos e das relações sociais;
- e uma função de domínio sobre o meio envolvente.

Já Abric (1994; Bonardi, Roussiau, 1999) sintetiza as funções das representações sociais em quatro tipos:

- *conhecimento*, ao permitirem aos indivíduos compreender e explicar o seu mundo, de um modo coerente e concreto;
- *identidade*, ao fomentarem a coesão dos grupos que partilham determinada representação, e ao mesmo tempo separando dos outros grupos, permitindo assim a elaboração de identidades coletivas e pessoais funcionais;

- *orientação*, ao indicarem práticas sociais a seguir numa dada realidade; em resultado de três fatores: 1) a representação intervém diretamente na definição da finalidade da situação em presença; 2) produz um sistema de antecipação e de focalização – sistemas de filtragem da informação e das interpretações significativas para a situação; e, por fim 3) a representação é prescritiva dos comportamentos e das práticas na situação;
- por último, a função de *justificação*, ao darem as razões de ser dos comportamentos dos indivíduos a posteriori.

Segundo as palavras de Sandra Jovchelovitch (1997:81), “[a]s representações sociais são uma estratégia desenvolvida por atores sociais para enfrentar a diversidade e a mobilidade de um mundo que, embora pertença a todos, transcende a cada um individualmente.” Como estratégias, as representações sociais são eminentemente práticas, e como conhecimento prático apresentam uma importante função explicativa, uma vez que através das representações que têm, os indivíduos percebem o mundo e organizam-no de uma maneira que lhes pareça lógica, e que seja capaz de validar essa mesma representação (Vala, 1993).

Em síntese, as representações sociais servem como grelhas de leitura e de interpretação da realidade, permitindo a antecipação das ações, do próprio e dos outros (Mannoni, 1998). Uma vez que as representações são complexas e muitas vezes contraditórias, elas possuem um poder de explicação mais consentâneo com as explicações que os sujeitos realisticamente dão, e que raramente assentam numa só causa (Sampaio *et alli*. 2000). Tal como as ações humanas, como iremos ver no próximo ponto.

2.2 Da ação: Agência e Estrutura

Consideramos que o nosso estudo das representações e práticas de um conceito que é parte do repertório de *expertise* profissional dos trabalhadores sociais se enquadra igualmente no domínio das teorias da ação. Estas interessam-nos por duas vias essenciais: por um lado, no que diz respeito à ação dos trabalhadores sociais, suas possibilidades e constrangimentos, suas dinâmicas e evolução, e por outro lado, no que diz respeito à ação dos sistemas-cliente. A prática profissional é ação social, mas a intervenção social profissional que o serviço social proporciona também é pensada em termos do quadro teórico explicativo ou compreensivo da ação social (Kondrat, 2002). É este quadro teórico que se aplica igualmente à compreensão das representações e práticas do *empowerment*. A perspectiva de *empowerment* enfatiza, como vimos anteriormente, uma visão da agência em face da estrutura. Integra necessariamente quer o ponto de vista macro das estruturas sociais, e nomeadamente a importância destas estruturas como sistemas de constrangimento e de possibilidade da ação, quer o ponto de vista micro da ação e muito particularmente da interação entre os atores sociais.

Segundo Hannah Arendt (2001), as três atividades humanas fundamentais são o *labor*, o *trabalho* e a ação. O labor refere-se ao nosso processo biológico de existência como corpo físico. O trabalho consiste na produção do nosso mundo humano, artificial em oposição ao mundo natural, isto é, um mundo de “coisas”. Mas a ação é a “prerrogativa exclusiva do homem” (Arendt 2001:39), a atividade que se exerce entre as pessoas sem ser por meio das coisas.

“A ação e o discurso são os modos pelos quais os seres humanos se manifestam uns aos outros, não como meros objetos físicos, mas enquanto homens” (Arendt, 2001:225).

O que Arendt argumenta é que é através dos nossos atos e das nossas palavras que nos inserimos no mundo propriamente humano, o mundo social. Nem só pelas palavras, nem só pelos atos: por ambos.

“Na ação e no discurso, os homens mostram quem são, revelam ativamente as suas identidades pessoais e singulares, assim se

apresentando ao mundo humano, enquanto as suas identidades físicas são reveladas, sem qualquer atividade própria, na conformação singular do corpo e no som singular da voz” (Arendt, 2001:228).

Segundo Arendt a ação tem igualmente por condição a pluralidade humana. A ação humana espelha e elabora simultaneamente a diversidade humana e as identidades individuais e coletivas. É o nó complexo do que nos torna humanos e sociais. Para muitos autores é precisamente a ação humana o ponto fulcral de toda a explicação social. É o que defendem as denominadas teorias da ação. No quadro de entendimento destas teorias é importante a questão dos significados da ação e o ponto de vista do sujeito que atua. A ação não é um mero comportamento, pois tem significado para o indivíduo que atua e para a sociedade de que faz parte. Através da sua ação, os atores são construtores da sociedade. Possuem *agência*, isto é, a capacidade de refletirem sobre os seus comportamentos e de planearem a sua ação (Cuff, Sharrock, Francis, 1998). Dito de outro modo, os indivíduos enquanto “agentes” veem, julgam e atuam. Podemos considerar que os dois grandes princípios da sociologia da ação são o *individualismo metodológico* e o *princípio da racionalidade*. A sociologia da ação defende antes de mais que todos os fenómenos sociais resultam das ações dos indivíduos. Por conseguinte, o sociólogo usa estas ações para compreender os fenómenos sociais (Boudon, 1995). Esta posição leva a que se usem métodos que permitam alcançar a compreensão das razões que os indivíduos avançam para os seus comportamentos ou crenças, daí o individualismo metodológico. Mas sem esquecer que este indivíduo é social por excelência, é socializado e está em permanente interdependência, posicionado num determinado sistema social (Boudon, 1995). De facto, não temos o social sem o individual. Todo o fenómeno social se traduz em comportamentos individuais, que não são efetivamente originados apenas na individualidade do sujeito. Neste sentido, as estruturas são o resultado das ações e interações dos atores sociais, não tendo uma realidade transcendental ou independente da ação social. Em geral, as estruturas referem-se às relações mais estáveis e permanentes, entre indivíduos, grupos sociais e instituições (Crothers, 1996). Se a sociologia da ação advoga que é necessário compreender os sentidos das ações dos sujeitos, então parte do pressuposto de que podem ser

compreendidos ou que sejam compreensíveis. E podem sê-lo porque as ações dos sujeitos sociais são racionais, ou posto de outro modo, os atores sociais são racionais. Quando pedimos aos sujeitos para estes refletirem sobre as suas ações eles darão pelo menos a sua racionalidade, ou procurarão dar a racionalidade que pensam ser a esperada pelo inquiridor⁴⁴.

Esta racionalidade enquanto princípio metodológico não deixa, mesmo assim, de colocar questões importantes, a começar pela própria definição de racionalidade. Podemos ter um entendimento mais ou menos restrito da racionalidade. Por exemplo a definição de racionalidade de Karl Popper (2002) é bastante ampla: as ações do sujeito serão racionais se este apresentar razões para elas, sejam elas quais forem. Entendimentos mais restritos consideram os quadros éticos, morais, valorativos do sistema social em questão, ou do seu próprio quadro axiológico⁴⁵. Outro aspeto relevante, que o desenvolvimento das neurociências tem evidenciado (Damásio, 2000, 2010; Goleman, 2006), refere-se ao papel desempenhado pelas emoções, e de modo mais abrangente pela orgânica cerebral, na formação das racionalidades humanas. De facto, a racionalidade humana não se esgota numa certa razão lógica, instituída como base da Ciência e do conhecimento que se considera superior na hierarquia dos saberes das sociedades mais desenvolvidas. Mas esta racionalidade-razão serve de bitola na discriminação e dominação dos outros saberes. Os “saberes subjogados” são precisamente dominados com base na sua falta de razão lógica e na sua “emotividade” (e por conseguinte, “feminilidade”), que os afasta dos critérios de Verdade dominantes.

A perspetiva das teorias da ação pode ser entendida como avançando “de baixo para cima”, isto é, dos indivíduos para as estruturas (Cuff, Sharrock, Francis, 1998). Em oposição, as teorias das estruturas apresentam uma visão “de cima para baixo”, ou seja, indo das estruturas e normas para os indivíduos. Nestas o que é essencial são as normas, valores e regras, em abstrato, que influenciam a ação independentemente da vontade dos atores. Estas duas perspetivas, a centrada na ação e a centrada nas estruturas, não são necessariamente

⁴⁴ Mas a compreensão sociológica é sempre redutora. As razões encontradas pelos sujeitos, através dos sujeitos, serão sempre mais simples do que a realidade.

⁴⁵ Por exemplo, as ações de terroristas poderão ser consideradas racionais se seguirmos uma visão menos restritiva de racionalidade, ou poderão ser apresentados como exemplo da irracionalidade.

incompatíveis, pelo contrário, podem ser até convergentes e complementares, como desenvolveremos adiante. Porém o que se torna necessário é encontrar um modo de integração das duas visões a fim de salientar a interligação que existe em concreto (Mouzelis, 1995). Contudo, a dificultar seriamente este projeto, está a clássica dicotomia “Indivíduo – Sociedade”, uma das ideias mais resistentes no pensamento social (Corcuff, 1997). Uma ideia que tem apaixonado pensadores, criado e dividido escolas teórico-epistemológicas, mas como outras oposições (por exemplo, objetivo / subjetivo, ideal / material), tem levado ao pensamento dicotómico sobre a realidade, dividindo as águas entre fações mais ou menos inconciliáveis, o que o torna num pensamento maniqueísta e redutor da complexidade do social.

Mas o problema da ação humana em sociedade sempre foi, e continua a ser, verdadeiramente fundamental na sociologia, e as perspetivas que foram nascendo e crescendo tenderam a posicionar-se no contínuo que vai do Indivíduo à Sociedade, situando-se mais num espectro ou noutra da explicação da ação humana. Basicamente até ao século XX, a perspetiva preponderante nas teorias da ação foi a filosofia utilitarista, nas suas várias vertentes (Cohen, 2002). Com ela dominou uma visão atomista da sociedade, na qual cada indivíduo procura por si satisfazer as suas necessidades e preferências de maneira racional, maximizando os seus ganhos e minimizando as suas perdas. Com a entrada no século XX e a crescente complexificação das sociedades industriais e depois pós-industriais, as teorias da ação tiveram de alargar os seus horizontes epistemológicos e teóricos, constatando-se assim a complexificação da ação e a conseqüente complexificação das teorias da ação. Neste processo, tornou-se cada vez mais evidente a dificuldade, ou mesmo a impossibilidade, de se alcançar uma só racionalidade da ação, ou uma só teoria unificadora da ação humana (Cohen, 2002). Depois de estabelecidas as grandes dicotomias epistemológicas, o século XX foi sobretudo dominado pela procura de sínteses teóricas que conciliariam os dois pólos explicativos, Indivíduo/Ação-Sociedade/Estruturas⁴⁶.

⁴⁶ Nesta problemática não nos podemos esquecer que a dicotomia Indivíduo-Sociedade alia-se a outras divisões clássicas, como Micro-Macro, Realistas-Idealistas ou Objetivistas-Subjetivistas. A posição Objetivista/Realista/Macro procura estabelecer regularidades objetivas, seja sob a forma de estruturas, leis, sistemas de interação, entre outros, independentes dos sujeitos individuais. Na perspetiva objetivista, impera o primado do objetivo, exterior, coletivo, em oposição ao

Consistentemente, as tentativas de reconciliação da teoria sociológica remontam aos finais dos anos 1950 e início da década de 1960 (Cuff, Sharrock, Francis, 1998). Basicamente as teorias de síntese procuram substituir as oposições “ou” por relações “e”, mas o mais difícil tem sido desenvolver este princípio em esquemas teóricos mais elaborados e mais explicativos das interrelações ação/estruturas (Cuff, Sharrock, Francis, 1998; Mouzelis, 1992, 1995). Precisamente por terem avançado mais neste propósito é que salientamos as figuras de Bourdieu e de Giddens, que analisaremos com mais pormenor adiante. Contudo, ambos os autores não deixam de ser criticados mais ou menos severamente, por não terem de facto conseguido atingir os seus intentos, os de sintetizar as perspectivas objetivista e subjetivista na sociologia, ficando sobretudo as boas intenções (Cuff, Sharrock, Francis, 1998; Mouzelis 1995). O grande problema das teorizações de síntese, nomeadamente de Bourdieu e de Giddens, tem mais a ver com a dificuldade de especificação dos mecanismos concretos de aplicação dos conceitos, ou seja, do como, quando e porquê das interligações ação-estrutura. Contudo, pelo menos em termos de ferramentas conceptuais, os trabalhos de Bourdieu e de Giddens são reconhecidamente úteis, por isso as iremos referir adiante (Mouzelis, 1995).

O ser humano que age

Em particular as teorias da ação referem-se àquele que age de maneiras diversas, umas vezes tidas como sinónimos, outras não: aquele que age pode ser denominado de indivíduo, ator, agente, sujeito, autor, ser social, personagem, entre outras (Lahire, 2003). Mesmo com diversas denominações, este ser humano que age tem sido uma das questões essenciais na sociologia (Dubet, 2005).

subjetivismo, que enfatiza o interior e a individualidade dos sujeitos (Corcuff, 1997). Epistemologicamente, o objetivismo evidencia a separação do objeto relativamente ao sujeito que conhece. O objeto está “ali”, na realidade, e devemos apreendê-lo na sua existência exterior. Para tal é essencial neutralizar a influência deturpante do sujeito cognoscente sobre o objeto. A perspectiva Subjetivista/Idealista/Micro, por sua vez, parte da posição dos sujeitos que conhecem e que agem. Epistemologicamente argumenta-se que o conhecimento do objeto não pode ser feita independentemente do sujeito que conhece, mas depende do seu ponto de vista (Corcuff, 1997). O subjetivismo afirma a prioridade do subjetivo, do interior, da consciência e da vontade dos indivíduos.

“O indivíduo é o lugar onde se articula o ator e o sistema, a ação e os factos sociais, a subjetividade e a objetividade, a construção da sociedade e a imposição da sociedade aos atores⁴⁷” (Dubet, 2005).

Segundo Dubet (2005), nenhuma perspectiva fundamental sobre o indivíduo se impõe totalmente no pensamento social, mas identifica três tipos de representação:

a) *o indivíduo social* – em grande medida uma noção derivada da tradição sociológica clássica de correspondência entre o sistema e o ator, que interioriza o sistema que o determina/condiciona. Contudo este cenário de socialização complexificou-se enormemente nas sociedades da modernidade contemporânea: agora a socialização é muito menos homogênea e coerente. O ator torna-se, portanto, plural (Lahire, 2003);

b) *o indivíduo racional* – o ator é elemento principal da ação, é ele o objeto sociológico, um ator racional agindo segundo uma estratégia própria num contexto social que é essencialmente visto como espaço de competição e de recursos. Uma mesma lógica abstrata para todos, uma mesma racionalidade que se impõe;

c) *o indivíduo ético* – um sujeito que se constrói lutando pela sua autonomia contra os constrangimentos sociais. Um projeto de ser, que exige um contínuo trabalho sobre si mesmo. O ator constrói-se e constrói o seu mundo, dá-lhe significado, em “oposição” ao sistema. O indivíduo reivindica-se como tal frente aos coletivos sociais. Como salienta Touraine, a modernidade contemporânea caracteriza-se cada vez mais pela tensão crescente entre um indivíduo mais aut centrado e autónomo e um sistema social que continua a impôr a sua lógica. O indivíduo aparece como um “micro movimento social” no sentido de Touraine (Dubet, 2005), que luta pela historicidade com todo o seu ser.

Segundo Dubet (2005) o indivíduo é dialógico e articula estas diferentes lógicas de ser indivíduo: ele é indivíduo social, racional e ético. É social, porque a sociedade é sempre um sistema de integração dos seus elementos. É racional porque a sociedade é um conjunto de mercados e quasi-mercados onde tem de

⁴⁷ No original: “l’individu est le lieu où s’articule l’acteur et le système, l’action et les faits sociaux, la subjectivité et l’objectivité, la construction de la société et l’imposition de la société aux acteurs.”

interagir. É por fim ético, porque a sociedade contemporânea é uma sociedade de individualismo moral e de autonomia. É, pois, função do indivíduo de hoje articular e gerir estas dimensões de si mesmo no seu projeto de ser indivíduo. O que não é tarefa fácil, uma vez que as lógicas de inserção são diferentes e não poucas vezes contraditórias:

“Tal como a sociedade é uma produção contínua, o indivíduo é uma produção de si mesmo. A sua “essência” é o trabalho sobre si mesmo⁴⁸” (Dubet, 2005).

Isto implica que os indivíduos permaneçam em tensão, na articulação entre as três lógicas, ao tentarem dar-lhes coerência e sentido, em espaços de ação autonomizados, o que é vivido de modo mais ou menos dramático pelos indivíduos (Dubet, 1996). Passamos de seguida a explorar um pouco mais estas três lógicas do indivíduo.

O Indivíduo Social

A tradição sociológica, da sociologia dita clássica, levou à identificação do ator com o sistema, através da interiorização das normas e dos valores, ou seja, do sistema, através dos vários mecanismos de socialização. A sociedade é entendida deste modo como um sistema de ação (Parsons, Shils, 2001). Segundo Parsons, a unidade de ação é constituída pelo ator que numa dada situação pretende alcançar determinados fins. Nesta perspetiva, o ator liga meios e fins de modo racionalmente intencional. Contudo, este processo não é um processo individual: devido à interiorização do sistema social pelo indivíduo, este ao agir está a exteriorizar o sistema previamente socializado. A escolha dos meios e dos fins, a motivação para agir do indivíduo, são, portanto, escolhas sociais.

Já Karl Marx defendia que são os seres humanos a fazer a história/sociedade, mas condicionados pelas estruturas sociais produzidas em resultado das condições materiais de vida. A consciência, do ponto de vista marxista, é um reflexo da realidade objetiva, e é através da consciência que o sujeito se

⁴⁸ No original: “Et de même que la société est une production continue, l’individu est une production de soi . Son “essence” est un travail sur soi.”

compreende a si próprio e ao mundo que o rodeia. No pensamento marxista, é a consciência social que determina e regula (embora não em absoluto) a ação dos sujeitos, isto é, as suas práticas sociais.

A perspectiva de Marx quanto à relação entre as estruturas e a ação humana é por vezes ambígua. É certo que Marx defende a importância da ação dos seres humanos na realização da história, e muito especialmente para acelerarem a história pela via revolucionária, mas em grande parte o que ficou do seu pensamento é o poder constrangedor e limitador das estruturas, capazes de fazer dos indivíduos seres *quase determinados* na sua ação. Esta perspectiva é reforçada pela visão da evolução histórica que Marx propõe, aliás à semelhança do geral dos pensadores do século XIX. Na perspectiva evolutiva, a história tem um sentido, um propósito, e deste modo podemos definir a sua evolução *a priori*, se conseguirmos compreender as leis da sua evolução. Portanto o que temos em Marx é uma tensão não resolvida entre a estrutura e a agência. Como podemos ver na continuação do pensamento sociológico, esta tensão continua verdadeiramente por resolver⁴⁹. A dialética entre superestrutura (das ideias) e a infraestrutura (das condições materiais) é, portanto, um processo (em) aberto.

Por seu lado Max Weber, enquanto fundador da sociologia compreensiva também procurou unir melhor a dimensão da estrutura com a da ação/agência, mas preferiu realçar o ponto de vista do ator e da sua subjetividade, ou seja, a perspectiva daquele que elabora e comunica os significados em sociedade. A vida social é possuidora de significados resultantes de um processo dinâmico, que tem tanto uma base material como uma base de ideias, como duas dimensões que se condicionam reciprocamente (Minayo 1997). Para Weber (1997) a sociologia é precisamente a ciência que deverá alcançar uma interpretação compreensiva da ação social. No entender deste autor, o objeto das ciências sociais é a ação social, entendida como toda a ação com um significado subjetivo que é realizada na relação com outros significativos. Deste modo, o propósito da sociologia será alcançar uma explicação causal dos fenómenos sociais através da compreensão dos significados das ações. Tal propósito passa por descobrir os sentidos que os indivíduos, enquanto atores sociais, dão aos

⁴⁹ Isto não implica que deva ser resolvida, pode precisamente não ser desejável ou possível, num determinado estado do saber, resolver esta tensão.

fenômenos sociais, uma vez que estes são produtos da ação humana e, como tal, têm sentido para os indivíduos.

Weber reconhece que a distinção clara entre o que seja uma ação significativa e uma ação meramente reativa (sem um sentido subjetivo visado) é muito difícil, pois a fronteira é “absolutamente fluida”. Nem sempre a ação social se desenvolve conscientemente para o agente, mas pelo contrário na sua maioria será semi-inconsciente ou mesmo inconscientemente (Weber *apud* Cruz, 1989:602).

“Por «ação» entendemos aqui um comportamento humano (quer se trate de um ato exterior ou interior, de uma omissão ou de uma tolerância) sempre e contanto que o agente ou agentes lhe associem um *sentido subjetivo*. Por ação «social», no entanto, deverá entender-se uma ação que, segundo o sentido visado pelo agente ou agentes, se refere ao comportamento de *outrem*, por ele se orientando no seu desenrolar” (Weber *apud* Cruz, 1989:584).

A teoria da ação de Weber distingue quatro tipos de ação, segundo o modo de orientação (Weber, 1997:115): tradicional, afetiva, orientada para valores e instrumental (racionalidade meios-fins):

- a) a ação orientada pela tradição corresponde a comportamentos fundados numa longa prática habitual;
- b) a ação orientada pelos afetos é determinada pelos afetos específicos ligados à situação da ação;
- c) a orientação racional para valores envolve uma crença consciente no valor absoluto de uma dada forma de comportamento, independentemente dos benefícios externos que possam ou não ser alcançados pela ação;
- d) a ação orientada racionalmente para um sistema de fins, tendo em conta as expectativas relativamente aos comportamentos dos objetos da situação e de outros agentes envolvidos, usando estas expectativas como condições ou meios para a obtenção bem sucedida dos fins racionalmente escolhidos pretendidos pelo ator.

Os primeiros dois tipos de ação situam-se nos limites da classificação de ação social. Quando efetivamente são ação social, muitas vezes ligam-se ao tipo de ação orientada para valores absolutos. Como tipos ideais que são, será muito pouco usual encontrarmos uma ação concreta que apenas esteja orientada num

só modo. Tão pouco Weber procurou com estes quatro tipos ideais esgotar a classificação das ações sociais.

Outro sociólogo, Émile Durkheim, acabou por partilhar com Marx a ênfase evolutiva dada às estruturas sociais, mas em termos diferentes. As estruturas são antes de mais constrangedoras, forças externas aos indivíduos, intimamente ligadas à necessidade de manter a ordem social e a coesão das sociedades, o que implica a exigência de consenso moral e de clara regulação normativa. O mundo social é normativo, isto é, moral, o que o distingue do mundo natural. Portanto, a ação é orientada para normas (e valores).

Esta perspetiva durkheimiana, e também weberiana, foi mais tarde adotada por Parsons, que se refere a todo o seu programa teórico como Teoria da Ação (Barata, 1990 b; Cohen, 2002; Parsos, Shils, 2001). O seu objeto de análise é “a ação de um *agente* ou de uma *coletividade* (um grupo) numa dada *situação*” (Barata, 1990 b:283). A ação é orientada para a situação e o objetivo é saber como é que é feita essa orientação. A ação dos agentes situa-se a dois níveis: o individual e o coletivo (Parsos, Shils, 2001). A nível individual situam-se os sistemas de ação do organismo e o da personalidade. A nível coletivo temos o sistema social e o sistema da cultura. Em particular, o sistema social é o sistema de ação de uma pluralidade de agentes (Barata, 1990 b). O sistema social funciona com base em papéis sociais e conjuntos de papéis sociais, que consubstanciam expectativas em face do comportamento dos indivíduos nas situações. O sistema repousa assim em diferentes papeis que precisam necessariamente de ser integrados para que o sistema persista. A cola que une as diferenças serão os valores e as normas, que serão interiorizadas pelos indivíduos, e que ajudarão a orientar a sua ação.

O quadro de referência da ação é de extrema importância no pensamento parsoniano. O ator social atua dentro de um quadro de possibilidades limitadas, quer do ponto de vista físico, quer social (normas e valores). O ator é racional, e escolhe os meios e os fins da ação, mas aqui agir é sobretudo escolher entre alternativas (sobre as quais o indivíduo tem poucas ou nenhuma possibilidades de definição). Como Parsons explicita em “Towards a general theory of action” (Parsons, Shills, 2001), as escolhas podem ser resumidas a cinco dicotomias base. Cada ação concreta será sempre uma determinada configuração destas variáveis (Barata, 1990 b): Afetividade ou Neutralidade afetiva; Orientação para

si próprio ou Orientação para a coletividade; Universalismo ou Particularismo; Atribuição e Realização; Especificidade e Difusidade. Em síntese, embora comece na ação dos atores sociais, o modelo que Parsons acaba por desenvolver retira ao suposto ator grande parte da sua capacidade de escolha racional, pois acabam por ser as estruturas sociais que determinam a ação, através das normas e valores.

Também no quadro teórico de Norbert Elias (1980, 2004) encontramos um ator que age porque interioriza a sociedade constituída. Elias enfatizou a premissa que Indivíduo e Sociedade não são de todo entidades diferentes, mas a mesma, embora com configurações diferentes, isto é, o verdadeiro objeto da sociologia consistirá sempre em seres humanos interdependentes. Segundo Elias, quando falamos em *indivíduos*, referimo-nos aos seres humanos interdependentes no singular, e quando falamos em *sociedade*, referimos na mesma a seres humanos interdependentes mas agora no plural (Corcuff, 1997; Elias, 1980).

A noção de interdependência leva-nos igualmente a considerar que a ação dos sujeitos não é nem determinada, nem completamente livre. As configurações traduzem margens de ação, mas também constroem a ação. Como salientou Elias ao longo da sua obra, o conceito de indivíduo não existe desde sempre, mas é uma construção moderna, que continua em elaboração ainda hoje. Para este autor, o processo de civilização é um processo de individualização, em que cada vez mais as funções de proteção e de controlo deixam de ser desempenhadas por coletivos hereditários (como os clãs, a família, as comunidades), ou outros como a corporação ou classe social, e passam a sê-lo por coletivos estatais mais centralizados e progressivamente urbanizados. No processo de individualização a identidade do Eu sobrepõe-se à identidade do Nós, daí ele se referir à sociedade em que tal acontece de Sociedade dos Indivíduos (Elias, 2004). Neste contexto, cada sujeito ganha uma margem maior de escolhas e alternativas, podendo decidir mais por si mesmo, e de facto tendo de fazê-lo cada vez mais por si mesmo. A regulação dos indivíduos é progressivamente mais individual, mais interna (autoregulação).

A visão predominante do ator que age nas sociedades contemporâneas, plurais, fragmentadas, atomizadas, com socializações heterogêneas e pouco coerentes, é a de um ator *plural* (Lahire, 2003) ou *dividido* (Dubet, 1996). Segundo Lahire, temos razões fortes para rejeitar quer a perspetiva unificadora, que argumenta

uma só faceta do indivíduo socializado (um Eu socializado coerente e homogêneo), quer a fragmentação generalizada, em múltiplas e inconciliáveis facetas de socialização (Lahire, 2003:29). A existência de atores mais fragmentados ou mais unificados depende sobretudo das condições sócio-históricas em que se insere o indivíduo. Nas sociedades tradicionais, mais homogêneas, com grande coerência interna e pouca variabilidade, grande estabilidade cultural e material, produzem-se atores mais unificados quanto aos esquemas que modelam a sua ação. Pelo contrário, as sociedades mais desenvolvidas, típicas da modernidade atual, são bem diversas. Somos constantemente confrontados com situações incoerentes, heterogêneas, e mesmo contraditórias.

“[...] todo o corpo (individual) mergulhado numa pluralidade de mundos sociais está submetido a princípios de socialização heterogêneos e por vezes mesmo contraditórios que ele incorpora” (Lahire, 2003:39).

Enfrentamos uma pluralidade de lógicas de ação (Dubet, 1996; Lahire, 2003). Podemos encontrar ação mais ou menos intencional, consciente, reflexiva, ou semiconsciente, inconsciente, pré-reflexiva, o ator estrategista, racional, calculista, ou não, e por aí adiante. Por isso mesmo, Lahire não defende uma teoria da prática singular, mas uma “sociologia da pluralidade das lógicas efetivas da ação, e da pluralidade das formas de relação com a ação” (Lahire, 2003:206).

“Os reportórios de esquemas de ação são conjuntos abreviados de experiências sociais, que foram construídos-incorporados ao longo da socialização anterior em quadros sociais limitados-delimitados, e o que cada ator adquire progressivamente e mais ou menos completamente, são tantos hábitos quanto o sentido da pertinência contextual (relativa) da sua utilização” (Lahire, 2003:47).

O Indivíduo Racional

A visão do indivíduo racional pretende estar mais próxima do ator e das suas lógicas e estratégias individuais (Guerra, 2002). Pretende ser um nível mais abordável, mais inteligível, em oposição às grandes mudanças sociais, ao nível das estruturas sociais. Deste ponto de vista, é a lógica da racionalidade do ator que se sobrepõe às lógicas sistémicas (Guerra, 2002). Contudo, esta lógica dos atores é limitada pelos condicionantes dos contextos da ação, pelos conhecimentos dos atores, ou ainda pela falta destes para controlarem os resultados das suas decisões.

Com base nos seus trabalhos na sociologia das organizações, Michel Crozier e Erhard Friedberg propuseram uma análise estratégica da ação social, assente na consciencialização e no aumento da capacidade negocial dos atores (Crozier, Friedberg, 1977; Friedberg, 1995 b). No centro da sua análise está o conceito de poder.

“[...] o poder pode e deve ser definido como a capacidade de um ator estruturar processos de troca mais ou menos duráveis a seu favor, explorando os constrangimentos e oportunidades da situação para impor os termos de troca favoráveis aos seus interesses” (Friedberg, 1995 b:119-120).

As regras das organizações são acionadas pelos atores, e correspondem a determinadas relações de poder existentes na organização, podendo os atores (re)negociá-las. A ação dos indivíduos está condicionada pelo sistema, uma vez que os atores não estão fora do sistema, mas atuam dentro dele. No entanto, o sistema também não existe sem os atores, sendo estes que lhe dão as suas formas e sentidos. Portanto, na organização entrecruzam-se estas duas lógicas. Segundo Crozier e Friedberg (1977) é falsa, portanto, a pretensa oposição entre a ação/ ator e o sistema: os dois só se compreendem em relação mútua.

O sistema de ação dos agentes é visto como uma ordem local, “como uma solução sempre específica que atores relativamente autónomos e agindo nas limitações gerais de uma racionalidade limitada encontraram para regular a sua cooperação conflitual e para gerir a sua interdependência estratégica” (Friedberg, 1995 b:20). Deste modo, a explicação da ação é sempre local e nunca fruto de uma lei universal abstrata.

“[a noção de sistema] Em nada contraditória com a noção de ator, é-lhe completamente necessária. A racionalidade dos atores, bem como os seus comportamentos – ou, para empregar um outro vocabulário, as suas representações e a sua cultura, em resumo as suas identidades enquanto fornecedoras de premissas para os seus cálculos e, portanto, para os seus comportamentos – remetem para um contexto relacional ou, se se preferir, para um contexto imediato de ação, o qual só existe e se constitui nos e por esses comportamentos, nas e por essas identidades. Sistema e ator são coconstitutivos, estruturam-se e reestruturam-se mutuamente” (Friedberg, 1995 b:227)

A mudança social é sempre mudança do sistema de ação, definido como um “[c]onjunto humano estruturado que coordena as ações dos seus participantes, através de mecanismos de jogo relativamente estáveis e que mantêm a estrutura, isto é, a estabilidade dos jogos e as relações entre eles, por meio de mecanismos de regulação que constituem outros jogos” (Crozier, Friedberg, 1977:246). Na ação temos sempre um certo grau de incerteza, o que acarreta uma indeterminação da ação. Esta incerteza pode funcionar como recurso nas negociações entre os atores, pois estes são precisamente desiguais quanto à incerteza (Crozier, Friedberg, 1977; Friedberg, 1995 b).

E também não existem sistemas sociais inteiramente regulados ou controlados (Crozier, Friedberg, 1977:25). Isto significa que todos os atores possuem uma margem de manobra na ação, uma margem de liberdade, que são capazes de utilizar nas negociações com os outros atores, de modo estratégico (Crozier, Friedberg, 1977:25, 1995 b). A ação consiste, deste modo, numa “estruturação social de campos de ação” (Friedberg, 1995 b:179). Esta margem de liberdade constitui também uma janela de oportunidade para a intervenção. O ator precisa de conhecer a sua margem de ação e os seus recursos para agir no sistema de ação: este tipo de conhecimento é central no pensamento estratégico. Os peritos, os profissionais, podem ajudar neste ponto. Os atores precisam ver como podem agir e como podem mudar o sistema, pois a organização permite sempre uma certa margem de manobra de ação. Não é preciso, portanto, acabar com o sistema, mas podemos ir mudando o sistema.

O Indivíduo Ético

Numa sociedade plural, “hiperindustrial” (Touraine, 1996:47), na qual as grandes organizações expandem a sua influência a todos os domínios da vida, pública e privada, a vida social deve ser entendida como resultado dos conflitos entre os diferentes atores pelo controlo dos modelos que orientam as esferas da vida social. É o que Touraine entende por historicidade, um “conjunto de modelos culturais que comandam as práticas sociais, mas somente quando veiculados através das relações sociais que são sempre relações de poder” (Touraine, 1996:47).

No seguimento desta ideia, torna-se central na sociologia de Touraine, a noção de movimento social, que não designa um ator ou um tipo de ação coletiva, mas se refere aos conflitos que traduzem a luta central pelo “controlo social da historicidade” (Touraine, 1996:48). Sujeito, historicidade e movimentos sociais, serão assim para Touraine os três elementos centrais da vida social (Touraine, 1996). O controlo da historicidade, isto é, da produção da sociedade pelos atores sociais, é feita por meio da organização social em movimento social (Guerra, 2002). O que está em jogo não é a mera reforma, mas a criação de uma outra sociedade. A sociedade define-se então pela *Praxis*, ou seja, pela historicidade (Touraine, 1970). Por isso é que Alain Touraine (1996) defende que a análise sociológica deve deixar de lado a “sociedade” e centrar a sua atenção na ação social. Esta noção religaria de maneira mais proveitosa o indivíduo e o sistema, enfatizando a sua interdependência num sistema de ação. Segundo Touraine, esta seria uma nova representação da vida social (Touraine, 1996:25).

“A vida social é antes de tudo definida pela ação autoprodutora e autotransformadora que exerce sobre si mesma por intermédio dos seus investimentos, [...] através dos conflitos pela gestão desses investimentos, pela consciência cada vez mais viva do ator-sujeito que se distancia dos produtos do seu investimento, e reconhece-os como criações suas, reflete sobre a sua própria criatividade e forma para si como valor central o reconhecimento e a experiência de si mesmo como sujeito, e dos outros como seus semelhantes unicamente pela sua capacidade de serem sujeitos “ (Touraine, 1996:28).

Segundo Touraine, a dominação social apresenta-se sob três formas:

- a) a integração social – os atores sociais participam na produção, no consumo e na formação dos sistemas de organização e influência social;
- b) a manipulação cultural – pela qual se age sobre as necessidades e atitudes;
- c) por fim a orientação para o poder – traduzida no controlo político

Neste esquema de dominação social, Touraine fala de alienação e não de exploração (que remete para a dimensão económica), uma vez que a alienação remete-nos precisamente para as relações sociais.

“O homem alienado é aquele cuja única relação com as orientações sociais e culturais da sua sociedade é a que lhe reconhece a classe dirigente como compatível com a manutenção do seu domínio. A alienação é, portanto, a redução do conflito social por meio duma participação dependente” (Touraine, 1970:13).

As categorias sociais mais dominadas socialmente não tendem a ser as que lutam mais contra a dominação, a não ser apenas pela manutenção das condições materiais de vida. São sobretudo atores mais próximos dos centros de poder que acabam por travar essas lutas: por exemplo, os intelectuais e os trabalhadores qualificados, detentores de competências técnicas e científicas valorizadas pelo sistema (Touraine, 1970:73). Há neste âmbito um olhar fundamental, o dos profissionais da intervenção social e dos sociólogos, que têm de analisar conjuntamente as duas lógicas, a dos sistemas e a dos atores, e dinamizar a mudança do sistema de ação. Estes grupos estão no centro da construção da historicidade (Guerra, 2002).

Ehrenberg (1995) prefere falar do *indivíduo incerto* perante a necessidade de elaboração como ser ético. É um ser incerto na medida em que passa de uma sujeição ao passado, que impera nas sociedades tradicionais, à indeterminação do futuro, preponderante nas sociedades da modernidade tardia. Uma indeterminação que, embora não seja criada pelo indivíduo, é responsabilidade do indivíduo responder a ela da melhor forma. É a responsabilidade dos indivíduos de se criarem a si próprios no contexto de incerteza. Nas palavras de Ehrenberg (1995:23) “cada um deseja e deve tornar-se o ator da sua própria vida”. O indivíduo passa a ser um *projeto de si* (Ehrenberg, 1995), deve

governar-se a si mesmo, e viver segundo a norma da autonomia⁵⁰. Este governo de si apresenta essencialmente dois pólos: o *Eu bem sucedido* e o *Eu sofredor* (Ehrenberg, 1995:18).

“[se] comportar como indivíduo significa decidir sobre a sua própria autoridade para agir por si mesmo, com as liberdades, os constrangimentos e as inquietações que tal postura implica⁵¹” (Ehrenberg, 1995:19).

É neste contexto que observamos uma progressiva despolitização da sociedade, por meio da qual os indivíduos estão cada vez mais libertos de laços coletivos (Ehrenberg, 1995). Age-se cada vez menos coletivamente de forma organizada e durável. É sobretudo o Eu individual que age, daí a importância dada a uma série de construtos psicológicos, como a autoestima ou a motivação, essenciais para que o indivíduo se sinta capaz de agir, como é da sua responsabilidade. Os maiores problemas com a individualização estão, portanto, ligados à hiper-responsabilização dos indivíduos pelo seu projeto de vida, pelos seus sucessos e falhanços (Ehrenberg, 1995).

A sociologia da experiência

A premissa que temos vindo a argumentar até aqui é a de que nas sociedades contemporâneas, os atores e os sistemas não têm uma lógica única. É neste contexto que François Dubet propõe a sua noção de experiência social, que define como “as condutas individuais e coletivas dominadas pela heterogeneidade dos seus princípios constitutivos, e pela atividade dos indivíduos que devem construir o sentido das suas práticas no próprio seio desta heterogeneidade” (Dubet, 1996:15). Por meio deste instrumento conceptual, Dubet (1996) enfatiza três aspetos essenciais:

- primeiramente, a heterogeneidade das lógicas que orientam as condutas,
- a distância subjetiva que os atores mantêm relativamente ao sistema (os indivíduos conseguem ter um distanciamento crítico do sistema,

⁵⁰ Contudo a autonomia do indivíduo é assistida de variadas maneiras, por todo um conjunto de peritos de ajuda e da indústrias de ajuda: psicofármacos, mercado da autoajuda, os “psi”, e muito particularmente os trabalhadores sociais.

⁵¹ No original: “se comporter en individu signifie décider de sa propre autorité pour agir par soi-même, avec les libertés, les contraintes et les inquietudes qu’une telle posture implique.”

conseguem olhar como que de fora, o que se tornou uma forte necessidade precisamente com a pluralidade de lógicas de ação),

- por fim, a ideia de que a construção da experiência coletiva substitui, no dizer de Dubet (1996:17) a alienação como conceito central da análise sociológica, isto é, deixa de existir uma utopia coletiva da qual os atores se tornem alienados, ou comunidades de interesses dominantes a que se devam adequar.

Para Dubet (1996), o ator nunca está completamente socializado, ou está de forma acabada, pois a ação não corresponde ao pôr em marcha de uma programação única. Há sempre uma margem de liberdade da ação ou de autonomia do indivíduo. É neste contexto que a ideia de experiência social de Dubet tem sentido e utilidade. O ator, ao agir, tem de conjugar diferentes lógicas de ação, e este trabalho de construção da ação constitui a subjetividade e a reflexividade do ator (Dubet, 1996:107).

Uma sociologia da experiência centra-se necessariamente na subjetividade dos atores (Dubet, 1996: 100). Se queremos abordar a ação, então temos de partir da subjetividade dos indivíduos, do modo como estes concebem e experimentam o mundo, ou seja, do estudo das “representações, emoções, condutas e as maneiras como os atores as explicam” (Dubet, 1996:262). No entanto, esta experiência social é socialmente construída. As categorias de entendimento são sociais, as experiências são sociais. Segundo Dubet (1996), a sociologia da experiência segue três princípios, em grande medida com origem nos trabalhos de Weber:

- em primeiro lugar, a ação social não tem unidade: há uma pluralidade de lógicas de ação não hierárquicas;
- segundo, a ação é definida pelas relações sociais: uma ação é relação e orientação subjetiva (Dubet, 1996:110) e a natureza das relações implicadas define a ação;
- por último, a experiência é uma combinatória: de diferentes lógicas de ação e diferentes articulações entre elas.

No seguimento das propostas de Touraine, Dubet considera que a sociedade pode ser entendida como sendo formada por três grandes tipos de sistema (Dubet, 1996): um sistema de integração, ou comunidade; um sistema de competição ou mercado(s); e por fim um sistema cultural. Cada um destes

sistemas segue uma lógica específica que cada ator articula na sua vivência social e correspondem respetivamente aos três tipos de representação do indivíduo identificados anteriormente: social, racional e ético.

Quadro 5. Sistemas e lógicas de ação

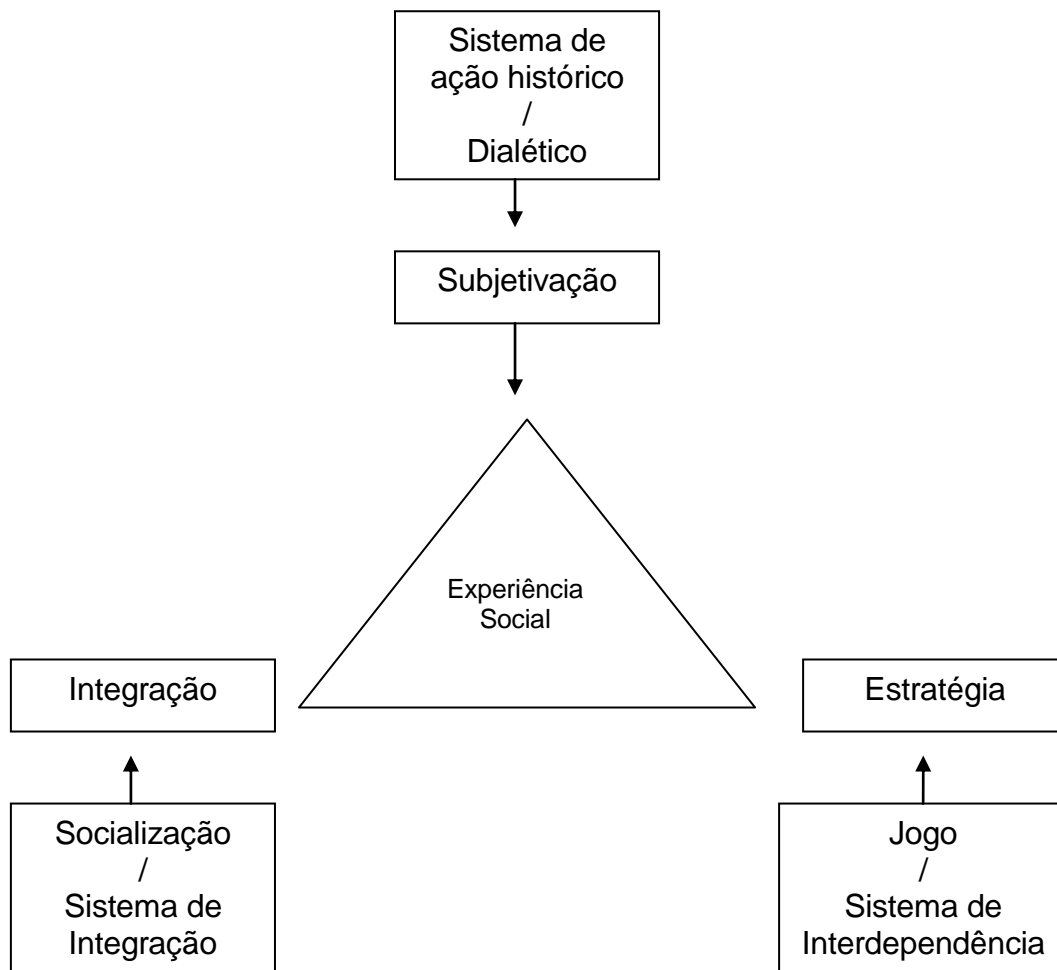
Sistema	Natureza das relações	Espaço	Lógica
Integração <i>Comunidade</i>	Nós / Eles	Nacionais, locais, étnicas	Integração
Competição Mercado	Concorrência de interesses	Internacional	Estratégia
Cultural <i>Cultura</i>	Obstáculos ao reconhecimento e à expressão da subjetividade	Indivíduos	Subjetivação

Fonte: adaptado de Dubet, 1996

A lógica da integração corresponde à integração de cada indivíduo na ordem social a que pertence, por meio da interiorização do sistema (normas, valores, papéis, estatutos). É fundamental que o indivíduo se torne um “Nós” e que se separe dos que não são parte da comunidade, os “Eles”. A cultura é entendida como valores partilhados, e como tal integradores.

A lógica da estratégia segue a ideia da sociedade como campo de concorrência, uma lógica da diferenciação pelo modo como se é bem sucedido ou não nos jogos do mercado. O indivíduo ser bem sucedido ou não depende do estatuto que advém dessa posição concorrencial. Mas a identidade é vista igualmente como um recurso no modo concorrencial.

Figura nº7. Da ação ao Sistema



Fonte: Dubet, 1996:141

A lógica da subjetivação atua diferentemente das duas lógicas precedentes. Enquanto as lógicas de integração e de estratégia são criadoras de realidades partilhadas, a subjetivação diferencia o indivíduo. A identidade nesta lógica é, no dizer de Dubet, um empenhamento, “em modelos culturais que constroem a representação do sujeito” (Dubet, 1996:131). Esta é uma lógica de tensão com as outras duas. A cultura é aqui entendida como o modo de criatividade do indivíduo, de autoconstrução, o projeto de si.

“Em sentido muito geral, é sempre possível considerar que a ação é a vertente subjetiva do sistema. [...] O ator *constrói uma experiência que lhe pertence, a partir de lógicas de ação que lhe não pertencem e que lhe são dadas pelas diversas dimensões do sistema que se*

separam à medida que a imagem clássica da unidade funcional da sociedade se afasta” (Dubet, 1996:140).

É na encruzilhada destes três sistemas ou lógicas de ação que podemos compreender a produção do conhecimento e a elaboração das práticas sociais pelos atores. A experiência é, portanto, integradora da ação dos indivíduos e dos sistemas a que pertencem.

2.3 Os teóricos de síntese: transcender a divisão ação/estrutura

Como referimos atrás, a partir de meados do século XX, a teoria social viu crescer as tentativas de integração ação/estrutura, que procuraram transcender esta divisão clássica. As várias propostas vieram quer da continuação das perspectivas objetivistas e subjetivistas estabelecidas, no sentido de ultrapassagem dos pontos fracos que lhes eram sobejamente apontados, quer dos vários pontos de vista críticos dessas posições (Cuff, Sharrock, Francis, 1998; Mouzelis, 1992, 1995). Para os nossos objetivos, iremos somente referir as propostas de Bourdieu e de Giddens, sobretudo pela utilidade instrumental do quadro conceptual e teórico defendido, e pela expansão académica destes autores e conseqüente influência geral das suas elaborações teóricas. Seleccionámos estes autores porque entendemos que ambos salientam de modo particularmente bem sucedido o ponto essencial da “dualidade” da ação e da estrutura, ideia chave quer da teoria e da prática do trabalho social, quer da perspectiva do *empowerment*, que são os domínios que tratamos neste trabalho⁵².

⁵² Ainda dentro de uma perspectiva crítica e dualista da ação / estrutura gostaríamos apenas de referir, mesmo que muito brevemente, a teoria da morfogénese, desenvolvida no seio da teoria geral dos sistemas. A morfogénese refere-se aos processos envolvidos na criação ou na mudança da forma ou estrutura de um sistema (Archer, 1982). À semelhança da estruturação avançada por Giddens, esta teoria também pressupõe que ação e estrutura se implicam mutuamente, mas a elaboração dessa interdependência é tratada de modo diferente nas duas propostas teóricas. Na morfogénese o fator temporal é integrado na análise de modo explícito. Existe uma discontinuidade entre interação e o resultado dessa interação, ou seja, entre interação e sistema social resultante. Daí ser necessário um *dualismo analítico* para podermos abordar a ação e estrutura. Ambos os fenómenos são diferentes e em seqüência. Segundo Archer (1982), se não os entendermos deste modo, como acontece com Giddens, não conseguimos especificar melhor os mecanismos sociais reais de interligação entre a ação e a estrutura, de modo a sermos capazes de teorizar sobre as situações em termos de especificação

O construtivismo estruturalista de Pierre Bourdieu

Inserido no espectro das sociologias críticas, o pensamento sociológico de Bourdieu situa-se no entrelaçar do objetivo e do subjetivo, ao procurar ultrapassar a visão dicotômica do objetivismo / subjetivismo por uma visão mais dialética (Bourdieu, 1989; Casanova, 2004). O autor fala do seu trabalho como “estruturalismo construtivista” ou “construtivismo estruturalista” (Bourdieu, 1989). Com tais expressões, Bourdieu quer enfatizar que a realidade social é objetiva e subjetiva. Primeiramente, reconhece a existência de estruturas objetivas independentes das consciências e das vontades dos atores sociais, capazes de condicionar as representações e as práticas dos indivíduos: esta será a faceta estruturalista do seu pensamento. Contudo, essas estruturas são produto da ação social. Quer os esquemas de pensamento, percepção e de ação, quer as estruturas sociais, são gerados socialmente: esta constitui a visão construtivista de Bourdieu (1989). A dupla dimensão objetiva e subjetiva da realidade leva à distinção de dois momentos na investigação da realidade social: primeiramente um momento objetivista, de criação das estruturas objetivas, e um momento subjetivista, de elaboração das representações subjetivas dos agentes (Corcuff, 1997).

Topologia social

No modelo teórico de Bourdieu, o mundo social é entendido como um espaço, o espaço social⁵³. Deste modo, a sociologia é uma topologia social, no seu momento objetivista, quando analisa as posições relativas e as relações objetivas entre posições (Bourdieu, 1985, 1989). O espaço social é o “conjunto de posições distintas e coexistentes, exteriores umas às outras, definidas umas por referências às outras, pela sua exterioridade mútua e por relações de proximidade, de vizinhança ou de afastamento e também por relações de ordem,

de onde acontecerá mais a ação sobre a estrutura, ou a estrutura sobre a ação, e através de que mecanismos concretos.

⁵³ Queremos mencionar neste ponto a teoria do campo de Kurt Lewin (1965). Também este autor já defendia a visão do mundo social como espaço no qual os indivíduos se posicionam, e cujas posições condicionam as experiências de vida. Segundo Lewin, o comportamento é função da Pessoa e do Meio, na sua famosa equação $C=f(P,M)$, em que Pessoas e Meio não são independentes um do outro, mas sim interdependentes: seguindo a via das equações, temos então que $P=f(M)$ e $M=f(P)$.

como acima, abaixo e entre” (Bourdieu, 2001 b:7). Os agentes e grupos sociais definem-se pelas posições relativas que ocupam no espaço social (Bourdieu, 1985). Distribuem-se neste espaço segundo dois princípios de diferenciação: o capital económico e o capital cultural (Bourdieu, 2001 b:7).

Bourdieu distingue três tipos principais de capital: económico, cultural e social (Bourdieu, 1989). O primeiro refere-se aos bens materiais e financeiros que os atores possuem. Por sua vez, o capital cultural é constituído por “bens” simbólicos, competências e títulos. O capital social é constituído por recursos ou contatos que os atores possuem por meio da pertença a determinados grupos ou redes sociais (Garrett, 2007). Um quarto tipo de capital, diferente dos três anteriores, pode ainda ser identificado: é o capital simbólico. É diferente dos outros porque o capital simbólico pode ser qualquer um dos tipos anteriores (Garrett, 2007). Fundamentalmente consiste em prestígio ou reputação que de algum modo advêm das formas de capital económico, cultural ou social, quando encarados como legítimos. O capital simbólico está, deste modo, ligado aos processos de legitimação de saberes e de posições, de definição dos campos sociais, de elaboração da própria realidade social.

“A cada classe de posições corresponde uma classe de *habitus* (ou de *gostos*) produzidos pelos condicionamentos sociais associados à condição correspondente e, por intermédio destes *habitus* e das suas capacidades generativas, um conjunto sistemático de bens e de propriedades, unidos entre si por uma afinidade de estilos” (Bourdieu, 2001 b:9).

Os indivíduos que estão mais próximos no espaço social tendem a unir-se mais entre si, do que com indivíduos mais afastados. A diferenciação e a distribuição no espaço social “criam” grupos ou classes porque os indivíduos próximos no mesmo espaço apresentam os mesmos *habitus* e as mesmas condições objetivas. Por conseguinte é mais fácil juntar essas pessoas entre si do que com atores mais afastados, que possuem diferentes *habitus* (Bourdieu, 1985, 1989).

Disposições e Habitus

Bourdieu definiu *habitus* como um “sistema de disposições duráveis e transponíveis” (Bourdieu, 2002:72). O conceito de *habitus* refere-se assim a uma estrutura de disposições, que é socialmente adquirida pelos sujeitos e partilhada por um determinado grupo social. As disposições são propensões para pensar, sentir ou fazer de uma certa maneira. O *habitus* é durável porque apresenta resistência à mudança e tende para a sua manutenção. Os indivíduos não costumam questionar estas disposições, mas aceitam-nas como dados do real (Cuff, Sharrock, Francis 1998). A sua interiorização por parte dos indivíduos, muitas vezes de forma não consciente, é realizada através das condições objetivas da sua inserção social e do seu percurso de vida. O *habitus* é transponível no sentido em que as disposições adquiridas em determinadas situações da vida dos sujeitos tendem a contagiar ou a extrapolar para outras situações ou experiências. Bourdieu enfatiza que as disposições que constituem o *habitus* são, na sua grande maioria, interiorizadas pela socialização primária, nos primeiros anos de vida do indivíduo. É um processo em grande parte inconsciente⁵⁴.

O *habitus* é o principal elemento gerador das representações e das práticas sociais (Pinto, 2007). É simultaneamente programação e estratégia (Dunet, 1996:76), que regula as ações dos agentes, isto é, as respostas dos agentes às situações. O *habitus* é essencialmente um saber prático, que permite que o ator seja um perito (*maîtrise*) na sua prática: uma mestria prática “da prática”, mas também uma mestria simbólica. No primeiro caso, temos mecanismos tendencialmente não-reflexivos de monitorização da prática na altura da sua efetivação, e no segundo caso prevê-se uma mediação simbólica, mais reflexiva (Pinto, 2007).

O *habitus* é internalização da realidade, mas também é externalização aquando do momento da prática (Haugaard Garrett, 2007; Miceli, 1999). O mundo conhecido e familiar tende a ser considerado como “natural”, e evidente, porque o *habitus*, como estrutura através da qual se percebe o mundo, é a

⁵⁴ Esta questão é de grande importância porque deste modo Bourdieu revaloriza em termos sociais o papel do inconsciente na ação social, levando a uma racionalidade que pode não ser a lógica iluminista racionalista, mas que não deixa de ser racionalidade.

internalização das estruturas desse mundo⁵⁵ (Bourdieu, 1989). As representações dos atores variam consoante as suas posições no espaço social e conseqüentemente os seus *habitus*. A percepção tende a ser ajustada às posições que os indivíduos ocupam. O que é ou não considerado possível, aceitável ou desejável, o sentido dos limites ou sentido da realidade, é definido nos termos do *habitus* produzido em determinadas condições (Bourdieu, 2002). A *doxa*⁵⁶ existente limita a subjetividade dos elementos da sociedade, ou seja, os limites da ordem social limitam os nossos desejos, bem como as possibilidades de os satisfazer. Como referimos anteriormente, os *habitus* dependem da posição que cada indivíduo ocupa no espaço social e em cada campo, o que depende por sua vez do capital (dos tipos de capital) que possuem. Mas os recursos que cada ator possui também condiciona a capacidade (ou o poder) que têm para definir o campo em questão. A distribuição desigual do capital leva à efetivação de homologias de posição entre diferentes campos, o que sedimenta a definição de “dominadores” e “dominados” gerais no espaço social: os dominadores num campo social tendem a ser dominadores noutros campos, e o mesmo para as posições mais desfavorecidas. O mundo social é sempre resultado de lutas pela definição desse mundo, que dependem do capital e do poder que os atores possuem para essa definição.

Os *habitus* são distintos e distanciadores, eles são a *distinção*. Neste sentido, são os “princípios geradores de práticas distintas e distintivas” (Bourdieu, 2001b: 9). As diferenças nas práticas tornam-se assim diferenças simbólicas, constituindo uma linguagem de diferenciação (Bourdieu 2001b). O *habitus* é simultaneamente um sistema de esquemas de produção de práticas, e um sistema de percepção e avaliação das práticas (Bourdieu, 1989:19). O conhecimento das dinâmicas desses campos permite aos agentes a

⁵⁵ Esta internalização é efetivamente inscrita na orgânica e funcionamento do cérebro, como tão bem têm evidenciado os avanços no campo das neurociências (Damásio, 2000, 2010).

⁵⁶ Doxa, do grego dóxa, significa crença, opinião ou, no geral, o que se considera correto numa dada sociedade. No limite da elaboração do mundo humano temos a *doxa*, quando assistimos a uma quase perfeita correspondência entre as condições objetivas e a percepção subjetiva, portanto não se reconhecendo qualquer possibilidade de diferença. A *heterodoxia* ou a *ortodoxia* (que pressupõe já uma racionalização da doxa) só aparecem quando se reconhecem efetivamente diferentes modos, e como tal diferenças, entre o objetivo e o subjetivo. As classes dominantes têm interesse em cultivar a doxa, mas as classes dominadas precisam de fazer recuar a doxa, ou seja, pôr em causa a naturalização da realidade social.

possibilidade de mudar esses esquemas. Mais uma vez o conhecimento do sistema de ação abre uma oportunidade real de mudar o próprio sistema.

Teoria da prática

Os resultados expressos dos *habitus* constituem as práticas sociais de determinado grupo social. A prática pode expressar-se sob muitas formas, das rotinas diárias às práticas de resistência globalizadas, passando pelas práticas de poder e conhecimento (Dirks, Eley, Ortner, 1994). Durkheim já tinha referido que as representações mentais e simbólicas refletiam a estrutura social e Bourdieu tentou, com a sua teoria da prática, voltar ao que Durkheim já tinha salientado, embora de forma diversa (Dirks, Eley, Ortner, 1994). Antes de mais, os indivíduos são agentes com um sentido prático, com um sistema de preferências, de estruturas cognitivas duradouras e de esquemas de ação que orientam quer a perceção das situações vividas, quer as respostas a dar nessas situações (Bourdieu, 2001b:26). Contudo, as práticas não podem ser deduzidas apenas diretamente das condições produtores da situação ou das estruturas. Temos de ter igualmente em atenção a relação entre as estruturas que definem as condições de produção do *habitus* e a conjuntura, como um momento particular da estrutura (Bourdieu, 2002; Miceli, 1999).

As práticas precisam de ser analisadas no âmbito das relações entre posições e respetivos interesses em jogo nos campos sociais, uma vez que o ator é definido por essas condições (Costa, 2006). A lógica da ação não tem de ser “lógica”, ela tem a sua própria lógica, uma lógica prática, que está inscrita no corpo e gestos do ator e que só se exerce em situação (Corcuff, 1997). Este sentido prático é parte integrante do *habitus*, e permite ao ator ser mais eficiente na sua prática, dispendendo menos recursos de energia e de reflexão para a ação.

O principal mecanismo de produção da realidade social é por conseguinte o encontro do *habitus* e do campo, ou seja, como afirma Corcuff (1997:40), o “duplo movimento construtivista de interiorização do exterior e de exteriorização do interior”. O *habitus* traduz o modo como as estruturas objetivas se incorporam nos corpos singulares, interiorizando o exterior, inicialmente através das primeiras experiências de socialização e mais tarde durante a vida adulta. Os campos sociais, por seu lado, traduzem a exteriorização do interior, constituindo

configurações de relações entre os agentes individuais e coletivos. Cada campo é um campo de forças (Bourdieu, 1985; Corcuff, 1997), de forças desiguais, e um campo de lutas, de confronto entre os agentes pela conservação ou transformação dessas relações de forças, campos autónomos, com lógicas próprias de dominação. O campo do poder em especial é um espaço onde se confrontam diferentes campos e suas formas de capital. As várias formas de dominação devem ser legitimadas, constituindo-se como forma natural, a que os dominados se deverão submeter. É este o princípio da violência simbólica, que reconhece e desconhece como formas de legitimação e de naturalização das dominações sociais.

A perspectiva de luta e confronto evidencia no pensamento de Bourdieu a existência dum elemento de incerteza e de indeterminação da ação: podemos perceber o mundo social de muitas maneiras diferentes. Daqui resulta a pluralidade e a possibilidade de mudança (Bourdieu, 1989). Bourdieu não quis ter uma visão necessariamente fatalista e redutora da ação social e das possibilidades de mudança, pelo contrário, procurou apontar, na sua vasta obra, as possibilidades de transformação das estruturas e das práticas sociais (Dirks, Eley, Ortner, 1994). É certo que os indivíduos são limitados ou condicionados, mas continuam a ser os construtores da sociedade e é nesta aceção que a mudança é sempre possível. É certo que não é fácil pensar fora dos termos estruturados, quer para os mais favorecidos em termos de capitais valorizados, quer para os menos privilegiados. Contudo, é necessário poder pensar fora do *habitus*, de forma crítica, para podermos mudar o *habitus* e as posições nos campos sociais. Isto implica que nomeadamente os trabalhadores sociais, como quaisquer outros agentes de mudança, devem pensar fora do *habitus* e promover a capacidade dos clientes fazerem o mesmo, para poderem modificar o espaço social. Trata-se efetivamente de uma luta pelo poder de nomear a realidade, e portanto estamos perante a violência simbólica que tal pressuposto implica (Bourdieu, 1985). De tal modo que a teoria do conhecimento é vista por Bourdieu como uma dimensão da teoria política, pois o poder simbólico de imposição da legitimidade da realidade social é uma dimensão essencial do poder político (Bourdieu, 2002). Tentar mudar a realidade dos indivíduos é portanto necessariamente uma tentativa (também) política.

Anthony Giddens e a dualidade da estrutura

Anthony Giddens, enquanto teórico social, procurou desenvolver uma teoria unificadora para a sociologia, a partir de meados da década de 1970, que denominou de teoria da *estruturização*, sendo este conceito de estruturização o integrador da ação e da estrutura. Para Giddens, ação e estrutura pressupõem-se mutuamente numa relação de tipo dialético (Giddens, 2000 a: 11). É deste modo que a teoria da estruturização procura traduzir uma sociologia da ação e das estruturas sociais, uma vez que as teorizações que separam as duas acabam por falhar nos seus intentos (Corcuff, 1997).

A perspetiva de Giddens corresponde a uma visão circular da construção do mundo social (Corcuff, 1997), em que as estruturas estão tanto a montante, como a jusante da ação. São simultaneamente condições da ação e resultado da ação. São igualmente elementos constrangedores e capacitantes da ação. O estrutural não tem substância fora da ação, acontece na interação social, enquanto tal é uma construção abstrata daquele que se debruça sobre o social.

Conceito de Ação

Na conceptualização de Giddens (2000 a: 14), ação ou agência não se referem a uma série de atos discretos, mas a “um fluxo contínuo da conduta”. A ação refere-se às atividades de um agente. A agência significa uma intervenção num mundo-objeto potencialmente maleável, relacionando-se diretamente com a noção de praxis. Na definição de Giddens (1996:91) ação é “o fluxo de intervenções causais, efetivas ou contempladas de seres corpóreos no processo contínuo dos acontecimentos do mundo”. É um “fluxo de experiências vividas” (Giddens, 1996:91).

Para Giddens a unidade de referência por excelência para analisar a ação é a pessoa que age (Giddens, 1997 b). A ação é um “fluxo contínuo” (Giddens, 1996:81), e apenas pela reflexividade do ator, ou pela observação de outro, pode ser identificada ou categorizada de certa forma. Os segmentos da ação são denominados de atos, de forma a distinguir de ação ou de *agência*, que Giddens considera como os processos quotidianos de conduta vividos pelos atores (Giddens, 1996). O autor define ação ou agência “como a corrente de

intervenções causais, presentes ou contempladas, de seres corpóreos no continuado processo de eventos quotidianos” (Giddens, 1997 b:81).

“A produção ou constituição da sociedade é uma realização competente dos seus membros, mas não acontece em condições que são inteiramente pretendidas ou completamente compreendidas por eles. A chave para se compreender a ordem social [...] não é a “internalização de valores”, mas as relações de interconexão entre a produção e a reprodução da vida social pelos seus atores constituintes⁵⁷” (Giddens, 1997 b:108).

Os comportamentos com propósito, tal como os que são esperados da intervenção profissional, envolvem a aplicação de conhecimento: é esse conhecimento que faz a ligação causal que se espera obter intencionalmente com a ação. Segundo Giddens (1996:100), “[i]ndagar sobre os propósitos do ator acerca do que faz é inquirir sob que formas, ou em que aspetos, uma pessoa monitoriza o seu envolvimento no curso dos fenómenos em questão”.

Vimos que a teoria da estruturação realça a capacidade reflexiva dos atores, permanentemente inseridos num fluxo de ação quotidiana. A reflexividade constitui-se como modo de produção/reprodução/reelaboração da realidade social através da ação dos atores e das instituições, que também são reflexivas (Couturier, 2002).

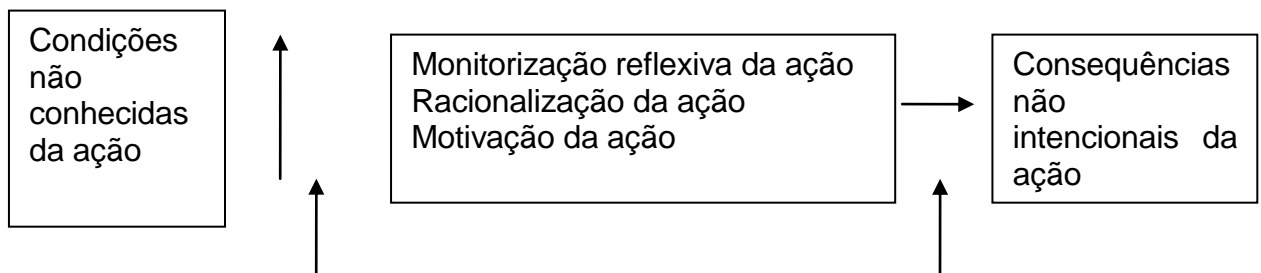
No plano da reflexividade Giddens distingue entre consciência discursiva e consciência prática⁵⁸. A consciência discursiva diz respeito a tudo o que os atores podem exprimir verbalmente (forma oral ou escrita): o que os atores são capazes de “falar sobre” (Giddens, 2000 a:49). Por consciência prática Giddens entende “o conhecimento tácito que é habitualmente utilizado no desempenho de seqüências de conduta, mas que o ator não se encontra capaz de formular discursivamente” (Giddens, 2000 a:17). Para além destes dois níveis de subjetividade, Giddens reconhece ainda um terceiro, o da subjetividade

⁵⁷ No original: “The production or constitution of society is a skilled accomplishment of its members, but one that does not take place under conditions that are either wholly intended or wholly comprehended by them. The key to understanding social order [...] is not the «internalization of values», but the shifting relations between the production and *reproduction* of social life by its constituent actors.”

⁵⁸ Também segundo Alain Eraly (apud Couturier, 2002) a ação humana se apresenta em três planos distintos, embora interligados: o plano irrefletido (tácito, incorporado), o plano refletido (discursivo, mobilização do pensamento sobre um objeto), e o plano reflexivo (o objeto da reflexão é a experiência do eu).

inconsciente, pré-reflexiva. A monitorização reflexiva da ação refere-se somente ao carácter propositado ou intencional do comportamento humano, enquanto a racionalização da ação diz respeito à “capacidade dos agentes humanos explicarem porque é que agem de um dado maneira, adiantando razões para a sua conduta” (Giddens, 2000 a:17.18).

Figura nº8. Modelo de estratificação da ação



Fonte: Giddens, 2000 a:16

Embora a monitorização reflexiva e a racionalização da ação estejam ligadas ao intencional da ação, as consequências não intencionais da ação são de extrema importância para Giddens, pois podemos encontra-las incorporadas nas instituições e nos processos de reprodução das instituições. Mesmo não sendo intencionadas, elas são produzidas e integradas na ação e nos resultados estruturais.

A teoria da estruturação apresenta-nos atores competentes (Corcuff, 1997), que revelam ter todo o conhecimento sobre as circunstâncias da ação e da interação, conhecimento que utilizam quando agem. As explicações que os atores dão para as suas condutas vão mobilizar a mesma reserva de conhecimentos que está à sua disposição no momento da conduta (Giddens, 2000 a). Isto é, o mesmo tipo de conhecimento estará na génese da ação e na sua explicação ou descrição da mesma.

Estruturação ou a dualidade da estrutura

No entendimento de Giddens, estrutura refere-se à “propriedade estrutural” ou mais especificamente “propriedade estruturante” (Giddens, 2000 a:31). São estas propriedades que permitem a integração espaço-tempo nos sistemas sociais. As propriedades estruturantes traduzem-se em regras e recursos e estão implicadas na reprodução dos sistemas sociais. Deste modo, Giddens define as estruturas como “regras e recursos, organizados como propriedades dos sistemas sociais” (Giddens, 2000 a:36).

As regras não são apenas normativas mas também constitutivas, “as regras tornam as ações reconhecíveis como ações que são bem como definem o que deve ou não deve ser feito numa dada circunstância” (Cuff, Sharrock, Francis, 1998:319). Em síntese, os recursos “referem-se a tudo o que dê poder aos atores, isto é, meios para poderem atingir os seus fins” (Cuff, Sharrock, Francis, 1998:319). Como tal, os recursos podem ser de variadas naturezas, desde recursos materiais, conhecimento, simbólicos, cognitivos, emocionais ou biológicos.

Para Giddens os sistemas sociais são “relações reproduzidas entre atores ou coletividades, organizadas enquanto práticas sociais regulares” (Giddens, 2000 a:36), são por conseguinte sistemas de interação social. Como sistemas, possuem estruturas, isto é, possuem propriedades estruturais, mas não são estruturas eles mesmos. A continuidade espacial e temporal da reprodução social é que padroniza os sistemas sociais.

Segundo Giddens (1997:110), as práticas sociais podem ser analisadas segundo três pontos de vista:

- a) o da constituição da ação numa série de atos, pelos atores;
- b) como formas de interação, o que envolve a comunicação de significados;
- c) como constituindo estruturas do coletivo social.

A produção da interação apresenta, por sua vez, três momentos (Giddens, 2006 a:121): a constituição como significante, como ordem moral e como “operação de relações de poder”. Giddens usa a noção de modalidades da estruturação para se referir à forma de mediação entre a estrutura e a interação processo de reprodução social (Giddens, 1997 b:129).

“Aquilo que chamo as “modalidades” de estruturação representa as dimensões centrais da dualidade na produção da interação. As modalidades de estruturação são mobilizadas pelos atores no decorrer da produção da interação, mas são também, ao mesmo tempo, os meios de reprodução das componentes estruturais dos sistemas de interação” (Giddens, 2000 a:67).

Quadro nº6. Modalidades de estruturação

Modalidade	Interação	Estrutura
Esquema interpretativo ⁵⁹	Comunicação	Significação
Facilitação	Poder	Dominação
Norma	Sanção	Legitimação

Fonte: Adaptado de Giddens, 2000 a:68

Na modalidade do esquema interpretativo, “[a] comunicação de significado na interação envolve o uso de esquemas interpretativos através dos quais é fornecido significado pelo qual os participantes atribuem sentido àquilo que cada um diz e faz” (Giddens, 1996:141). Na modalidade de facilitação, “[o] uso do poder na interação envolve a aplicação de meios pelos quais os participantes se tornam aptos a gerar resultados ao afetarem o comportamento de outros” (Giddens, 1996:141), estruturando determinados esquemas de dominação. Pela modalidade da norma, “[a] constituição moral da interação envolve a aplicação de normas que decorrem de uma ordem legitimada, embora através dessa mesma aplicação a reconstituam. Tal como a comunicação, o poder e a moralidade são elementos integrais da interação, de modo que a significação, a dominação e a legitimação são propriedades apenas analiticamente separáveis da estrutura” (Giddens, 1996:142).

Segundo este esquema de modalidades de mediação da estruturação, podemos constatar que as práticas sociais não podem ser explicadas apenas em referência a um único tipo de regras ou recursos, mas no seu entrecruzar. Ou seja, as práticas sociais não podem ser entendidas sem interligar as três modalidades (Giddens, 2000 a). As práticas são formas organizadas de ação,

⁵⁹ “Elementos padronizados de reserva de conhecimentos aplicados pelos atores na produção da interação” (Giddens, 2000 a:71). Trata-se da aplicação de conhecimento mútuo.

que medeiam entre a ação e a estrutura (Cuff, Sharrock, Francis, 1998). As atividades humanas e as práticas são criadas por um conjunto de regras que se sobrepõem e articulam (ou desarticulam) entre si, não existindo uma regra para cada atividade ou prática, num registo unilinear (Giddens, 2000 a:33).

A estruturação refere-se às “condições que regem a continuidade ou a transformação das estruturas e, como tal, a reprodução dos sistemas” (Giddens, 2000 a:36), isto é, o modo como aplicam as regras e os recursos na reprodução do sistema. O conceito de estruturação implica o de dualidade da estrutura como dependência mútua entre agência e estrutura (Giddens, 2000 a). Por dualidade entende-se que as propriedades estruturantes dos sistemas sociais são simultaneamente “o meio e o resultado” das práticas que perfazem esses mesmos sistemas. Daqui resulta a não assumpção das dicotomias sincronia/diacronia, estática/dinâmica, que separava a estrutura e a agência humana. Por outro lado, também implica a rejeição da identificação de estrutura com constrangimentos da ação, uma vez que a estrutura constrange mas também possibilita ou capacita. Os indivíduos utilizam as regras e os recursos (as estruturas) nas interações sociais, mas também é através dessas interações que as regras e os recursos são constituídos. Nenhuma prática social pode ser traduzida ou entendida apenas por uma regra ou recurso, mas antes por um conjunto dinâmico de muitas regras e recursos.

Para Giddens a ação implica necessariamente a intervenção no mundo, o que nos leva ao conceito de poder. Em seu entender o poder está ligado à ação enquanto capacidade transformadora/criadora desse mundo, e como tal também se refere às capacidades que os agentes têm para alcançar determinados objetivos com as suas ações. Deste ponto de vista, o poder está diretamente ligado à agência dos indivíduos. Contudo, também está ligado às propriedades estruturais como dominação. Tal como a dualidade da estrutura subentende, os dois aspetos estão ligados: se o poder utiliza as regras e recursos na sua capacidade criador/transformadora, esses mesmos recursos são parte da estrutura expressa na interação social. O poder implica relações de autonomia e de dependência, e funciona sempre nos dois sentidos, mesmo que de facto o poder de um dos atores em relação seja diminuto. O mais poderoso / autónomo não o é em absoluto, nem o mais dependente, completamente dependente (Giddens, 2000 a). Como afirma Giddens, “todos os atores sociais, por mais

abaixo que estejam na escala social, [possuem] alguma capacidade para compreender as formas sociais que os oprimem” (Giddens, 2000 a:48).

Em conclusão, o poder é uma componente essencial da estrutura social, que significativamente limita e possibilita a agência humana. Por seu turno, o poder é exercido e criado continuamente pela agência humana. Portanto, o poder é simultaneamente uma componente essencial quer da estrutura, quer da agência, sendo explicado por ambas as dimensões. Em Giddens o poder é antes de mais “a capacidade transformadora da ação humana”⁶⁰ (Giddens, 1996:128). Precisamente à semelhança da proposta do *empowerment*, como vimos no capítulo anterior.

Síntese

Neste capítulo procurámos situar o nosso estudo de representações e práticas no contexto teórico das representações e da ação, de modo a podermos salientar alguns pressupostos que consideramos centrais na discussão da prática profissional do trabalho social.

Em primeiro lugar, constatamos que todo o conhecimento é representacional e mediatizado pelas categorias socialmente elaboradas intersubjectivamente. Trata-se de um processo criativo e dinâmico, nem só subjetivo, nem objetivo. As representações, como conhecimento prático, são modos de apreender o real e de o elaborar. São modos de orientação da ação pois orientam a perceção das situações sociais e a consequente ativação dos modos de agir adequados.

Constatamos igualmente que nas sociedades contemporâneas, plurais e incertas, a possibilidade de encontro de saberes e possível confronto entre diferentes “propostas de mundo” tem sido exponenciada, criando maiores possibilidades de tensão mas também de criação e de inovação. As sociedades atuais são também cada vez mais plurais quanto aos projetos de socialização existentes, embora também sejam paradoxalmente cada vez mais homogenizadoras em alguns processos globalizantes, como a TV e a Internet. O

⁶⁰ Como falava Toffler (1991), somos todos produtos e produtores do poder. Tanto os mais como os menos poderosos. É esta dialética que os processos de *empowerment* procuram catalizar e direccionar.

indivíduo da atual modernidade é um ator plural e complexo, que não obedece apenas a uma lógica de ação, mas que tem de articular várias racionalidades em contextos sociais diversos.

A ação social constitui uma dualidade entre a prática e as estruturas que sustentam, limitam e possibilitam a ação: ação e estrutura geram-se mutuamente. Neste processo criativo de elaboração do mundo social constatamos a possibilidade de transformação e de mudança: temos sempre uma margem de liberdade para podermos agir sobre as estruturas e sobre a própria ação. Nem a ação, nem as estruturas, são fenómenos determinados ou determinantes, mas permanecem em aberto.

Os indivíduos são coconstrutores da sua realidade (Kondrat, 2002) e tal implica a ideia de atores competentes e reflexivos, com poder para agir sobre o mundo. Como agentes produtores/reprodutores da realidade, nem sempre o fazem de modo justo para si mesmos, e em especial os grupos socialmente mais desfavorecidos acabam por ser mais reprodutores da sua própria dominação do que construtores de uma realidade que não lhes seja lesiva. É neste enquadramento que o trabalho social atua e faz dele a sua própria problemática.

3. A PRÁTICA PROFISSIONAL: PODERES E SABERES

Porque a presente obra se debruça sobre conhecimento e práticas profissionais, sentimos necessidade de problematizar o nosso objeto de estudo na confluência da sociologia das profissões e da sociologia do conhecimento.

O conhecimento, em particular o conhecimento abstrato e científico, obtido por escolaridade prolongada e certificada, é tido como elemento fundamental das profissões. Este conhecimento abstrato, no sentido usado por Telmo Caria (2005 a:22) traduz “informação-conteúdo contida em enunciados escritos especializados [...] e que assumem uma configuração que tradicionalmente tende a considerá-los como textos (ou representações gráficas) científicos, filosóficos, técnicos, ideológicos literários, etc.”. Contudo, o conhecimento profissional, base da sua prática e construções identitárias, não se resume a um só tipo específico de conhecimento, mas abarca de um modo ou de outro todo o conhecimento numa dada sociedade, na qual quer os profissionais, quer os seus clientes, são agentes atuantes.

O conhecimento profissional, bem como as profissões elas mesmas, são processos sociais, e não possuem nenhuma essência apriorística, exterior ao mundo social que as constroem e que é construído por estes mesmos processos. São fenómenos em permanente devir. Como tal, o que os caracteriza num dado momento é fruto de dinâmicas que passam e (se) transformam. A visão do trabalho social como profissão, a sua elaboração identitária e a relação com o conhecimento base da prática profissional, são relações plurais, e muitas vezes ambíguas. O *empowerment* como conhecimento e como elemento identitário do trabalho social é, portanto, um elemento em construção revelador de processos e dinâmicas próprias desta profissão. É sobre alguns aspetos relevantes do estudo das profissões e do conhecimento profissional que nos vamos debruçar no presente capítulo.

3.1 As Profissões

Os fenómenos inerentes à divisão e organização do trabalho humano, e as categorias ocupacionais e profissionais daí decorrentes, têm constituído alguns dos objetos prediletos da sociologia desde o seu início (Burrage, Torstendahl, 1990; Cardim, Miranda, 2007). Um dos aspetos essenciais desse interesse radica na ligação que vários autores clássicos da teoria social, nomeadamente Durkheim e Weber, estabeleceram entre as ocupações e profissões e a modernidade. Na sua argumentação, a profissionalização seria uma dimensão fundamental da modernidade, e deste modo o fenómeno das ocupações e das profissões foi integrado e discutido no âmbito de construções teóricas gerais sobre a sociedade, focalizadas em diferentes dinâmicas e processos sociais como a industrialização, a divisão social do trabalho, o conflito de classes ou a burocratização. Neste enquadramento o estudo do fenómeno profissional não tinha um estatuto autónomo da teoria geral da sociedade na qual se integrava.

Somente em meados do século XX é que o estudo das profissões se evidencia como ramo próprio da Sociologia, um estudo sistematizado e autónomo das profissões (Abbott, 1988; Rodrigues, 2002). Autónomo no sentido que adquire em qualquer um dos ramos e disciplinas das ciências sociais, isto é, em estreita ligação com as tendências sociais, e com a disciplina geral de base, em termos conceptuais, teóricos e metodológicos (Crompton, 1990).

O nascimento formal da sociologia das profissões dá-se no meio académico anglo-saxónico, com um conceito de “profissão” que subentende os sentidos do termo na língua inglesa e que remete para os modelos profissionais saídos das sociedades britânica e norte-americana. Contudo, é importante reconhecer que as sociologias europeias continentais, sobretudo a francesa, também se interessaram pelas ocupações e profissões, apesar de revelarem entendimentos por vezes diferentes das escolas americanas e britânicas. O que parece evidenciar-se nas perspetivas europeias sobre as profissões é o sentido mais alargado que procuraram dar à noção de “profissão”. Esta utilização mais lata do termo aponta nomeadamente para uma visão mais dinâmica e relacional da divisão do trabalho, não sendo tão fundamental a separação radical entre as profissões e as demais ocupações em geral (Crompton, 1990; Evetts, 1999;

Friedson, 1988, 1994). Voltaremos a este aspeto do estudo das profissões mais à frente neste capítulo.

Neste nosso percurso introdutório à sociologia das profissões, gostaríamos de começar pelo princípio, isto é, pela origem etimológica do termo “profissão”. É comumente aceite pelos estudiosos da história das profissões que a origem do termo remonta às corporações medievais (Abbott, 1988; Dubar, 2005; Friedson, 1988). No contexto medieval, a profissão referia-se à “profissão de fé” que tinha lugar nas cerimónias de admissão a um corpo de artífices, a uma corporação de mestres. Nelas se professava intenção, propósito, declaração. Cedo se começaram a separar as “profissões”, ligadas ao ensino ministrado nas universidades, e os ofícios, sobretudo manuais, em oposição ao trabalho intelectual das profissões (Dubar, 2005). Nas profissões de fé, que apresentavam formas diversas, era estabelecida uma ligação de honra e de compromisso com as regras da “arte”, respeitar nomeadamente “segredos” necessários para a prática da “arte”, bem como respeito para com o poder real e seus diversos inspetores e reguladores (Dubar, 2005). O que era comum quer aos ofícios quer às profissões era um certo estatuto de credibilidade, de qualidade e de reconhecimento, de uma certa diferença relacionada com o trabalho realizado e a sua ligação a esse corpo de outros artífices, que constituiria uma verdadeira comunidade de “iguais”, uma fraternidade.

O entendimento moderno de “profissão” surgido no século XIX, em Inglaterra e nos EUA⁶¹, não deixou de ser influenciado por esta visão mais antiga, mas não poderia deixar de traduzir as especificidades aduzidas pelos profundos processos de avanço do capitalismo, industrialização, urbanização e alterações no ideário e organização do Estado (Abbott, 1988; Dubar, 2005; Larson, 1977).

Este modelo moderno corresponde ao perfil de profissional liberal e autónomo, que opera numa relação privilegiada com o cliente, sendo exemplos

⁶¹ Esta elaboração do conceito de profissão é basicamente eurocêntrica. Embora esta posição tenha dominado o estudo e a compreensão do fenómeno profissional até ao presente, podemos constatar hoje uma maior preocupação com perspetivas sóciohistóricas mais diversificadas. Para dar apenas um exemplo fora do contexto ocidental podemos referir o sistema de mandarinato chinês (Woodside, 1998). Os mandarins eram servidores públicos do Estado/Imperador e constituíam a elite governante, na ausência de uma nobreza hereditária ao mesmo nível das sociedades ocidentais. Era um sistema com intenções meritocráticas, uma vez que se acedia à carreira por meio de exames públicos, e não pelo poder das armas ou das terras que se possuísem. O poder advinha do conhecimento que detinham e que os colocava na melhor posição para servir eficazmente o Estado (Woodside, 1998).

paradigmáticos os médicos e os advogados. Comparativamente ao entendimento medieval das profissões o que fica salientado, em conformidade com o espírito da época, é a autonomia e a liberdade de ação do profissional, mesmo que ainda se mantenham os laços da fraternidade de iguais e a obediência aos princípios éticos da profissão. É em relação a esta visão das profissões que os desenvolvimentos da sociologia das profissões que ocorreram durante o século XX se estruturaram. E mesmo no momento presente, continuamos a ter uma concentração de estudos significativa nas profissões paradigmáticas, particularmente na medicina.

Numa perspectiva de síntese, Claude Dubar e Pierre Tripier (1998:13-14) encontram três perspectivas fundamentais de entendimento das profissões:

- as profissões como formas históricas de organização social, de caracterização das atividades de trabalho, inseparáveis da ligação indivíduos-Estado (contexto político)
- as profissões como formas históricas de concretização do Eu, que remete para a questão das identidades, a identificação subjetiva e a expressão de valores (contexto ético cultural)
- as profissões como formas históricas de aglutinação de atores na defesa dos seus interesses, nomeadamente através do fechamento do seu mercado de trabalho e monopólio sobre as atividades da profissão, conseguindo assim uma clientela assegurada, um emprego supostamente mais estável e melhor remunerado e de estatuto social elevado (contexto económico)

As diferentes sensibilidades e abordagens teóricas no seio da sociologia das profissões têm-se enquadrado de algum modo nestas três perspectivas. Cada autor ou escola de pensamento enfatiza diferentes aspetos dessa mesma realidade diversificada e complexa que são as profissões, mas o que se torna fundamental enfatizar é a irredutibilidade do fenómeno profissional a apenas qualquer uma destas perspectivas.

Para termos uma visão mais abrangente dos desenvolvimentos e do acervo de conhecimento da sociologia das profissões, iremos de seguida salientar os aspetos que consideramos mais relevantes no estudo das profissões, onde enquadrámos o trabalho social.

Primeiros eixos de entendimento ou a importância de uma definição

Do ponto de vista cronológico, reconhece-se a existência de dois grandes momentos na sociologia das profissões: uma primeira fase anterior aos anos críticos da década de 1970, e a fase posterior. O primeiro momento é dominado pelas perspectivas funcionalistas e centrou-se na definição e delimitação das profissões (Carr-Saunders, Wilson, 1962; Greenwood, 1962; Moore, 1970). Neste sentido, as inquirições sociológicas procuraram determinar claramente o que seria uma profissão e as características ou traços que distinguiriam as profissões das não-profissões (o que por consequência deu lugar ao surgimento das noções de semiprofissões, quase-profissões ou para-profissões para os casos intermédios, nos quais esteve, ou ainda estará, o trabalho social). A focalização na clarificação do fenómeno profissional promoveu as tentativas de classificação e de ordenação hierárquica das profissões, numa abordagem que poderíamos denominar de vertical.

O segundo momento é caracterizado por uma vasta pluralidade de abordagens e paradigmas de entendimento do fenómeno das profissões (Burrage, Torstendahl, 1990; Rodrigues, 2002). Numa primeira fase temos o período crítico das profissões (correspondendo aliás a um período de pensamento crítico na sociedade em geral) que abarca os finais da década de 1960 e os anos 1970. Na década de 80 observa-se essencialmente uma fase de concretização e amadurecimento das ideias que foram surgindo em fases anteriores, de consolidação dos diversos quadros teóricos e epistemológicos da sociologia das profissões. A partir da última década do século passado e no momento presente evidencia-se uma fase de ênfase nas perspectivas comparativas das profissões e o surgimento de novas questões teóricas e metodológicas a que é necessário responder, bem como a expansão da sociologia das profissões no contexto das sociedades e das sociologias europeias continentais, a par da expansão em geral da produção e divulgação de conhecimento sobre o estudo das profissões (Gonçalves, 2008).

Esta evolução cronológica pode, em traços muito largos, corresponder à síntese que Rolf Torstendahl (1990) propõe para o estudo das profissões e da profissionalização, que este autor organiza em três principais abordagens:

- uma primeira abordagem das “propriedades essenciais”,

- uma segunda abordagem que Torstendahl denomina de “objetivos estratégicos”,
- e por fim a abordagem do “desenvolvimento histórico”.

Estas três abordagens do estudo das profissões, embora debruçando-se sobre focos de interesse diferentes, não são exclusivas. A primeira dominou a primeira parte da sociologia das profissões e trabalhou as profissões estabelecidas, ou profissões “verdadeiras” (nomeadamente médicos, juristas, clérigos, professores universitários, engenheiros, arquitetos), porque se centrou na definição da profissão e dos seus traços distintivos no seio das ocupações. A linha de análise dos objetivos estratégicos, por sua vez, interessa-se mais pelo processo por que certas ocupações passam para atingir o estatuto profissional, sendo melhor ou pior sucedidas nesse propósito, e as relações com outros grupos profissionais e sociais. A terceira abordagem centra-se nos processos de adaptação das profissões ao contexto externo e a mudanças internas, e é particularmente relevante na fase atual do estudo das profissões (Torstendahl, 1990).

Teoria funcionalista

Até finais da década de 1960, a sociologia das profissões foi dominada pela escola funcionalista⁶² (Crompton, 1990; Macdonald, 1995; Rodrigues, 2002). A perspetiva central dos autores funcionalistas radicou na necessidade de uma clara definição de profissão, distinguindo as profissões das outras ocupações. Daqui resultaram vários modos de enunciação de características ou traços distintivos: alguns aspetos sobrepunham-se nos vários esquemas, outros não. Um dos primeiros esquemas classificatórios dos traços distintivos das profissões é proposto numa obra de referência da sociologia das profissões, mesmo considerada como o marco fundador desta, o livro de Carr-Saunders e Wilson, “*Professions*”, de 1933 (Gonçalves, 2008; Macdonald, 1995; Rodrigues, 2002). Neste seu trabalho os autores procuraram identificar os traços distintivos das profissões, mas partindo do que já consideravam profissões. Esta enunciação de traços distintivos acabou por naturalizar as diferenças entre ocupações num dado contexto espaço-temporal. Carr-Saunders e Wilson (1962) apontavam no

⁶² Embora se considere que tenha exercido hegemonia, a escola funcionalista não esteve sozinha no palco sociológico, senda em verdade contemporânea da escola interaccionista, e doutras abordagens mais marginais.

sentido da presença dos seguintes traços para a delimitação de uma profissão: a) a prestação de serviços especializados para uma determinada clientela, b) a existência de associações profissionais que demarcam os qualificados e os não qualificados para prestar os serviços profissionais, bem como avançam códigos de conduta e de ética para os profissionais, c) uma formação específica baseada em conhecimentos teóricos, d) e por fim a partilha de uma cultura profissional comum (Rodrigues, 2002).

Outro autor a propor um conjunto de elementos definidores da profissão foi Ernest Greenwood (1962), um trabalhador social⁶³, que salienta por sua vez cinco aspetos: a) a existência de um corpo teórico sistematizado, b) autoridade profissional (e subordinação dos clientes; autoridade baseada nas funções exercidas), c) sanção comunitária, que concede licenças e mandatos privilégios da profissão e julgamento pelos pares, d) códigos éticos reguladores, para autoregulação e identidade; e) e, uma cultura profissional (segundo Greenwood, este seria o elemento mais importante de diferenciação das profissões): os valores, normas e símbolos da profissão.

Para Greenwood, devemos pensar as profissões relativamente a um contínuo ocupacional, estando num dos pólos as profissões mais estabelecidas e no outro as ocupações menos qualificadas e prestigiadas. A diferença entre profissões e não-profissões não está na presença nas primeiras de certas características e não nas outras, mas no grau em que se apresentam essas características (Greenwood, 1962). No caso do serviço social, Greenwood considera na altura uma profissão ainda não totalmente desenvolvida e portanto as características estariam moderadamente presentes.

Outro aspeto essencial na perspetiva funcionalista é a defesa do profissionalismo e dos seus valores, no esquema de divisão social do trabalho. As profissões são enaltecidas como desempenhando papéis importantes na regulação, integração e coesão das sociedades capitalistas modernas. Esta ideia central é particularmente trabalhada por Talcott Parsons. A importância dos

⁶³ É interessante salientar o facto de os estudos sobre a profissão do trabalho social estarem no centro da sociologia das profissões. Um dos textos iniciais sobre a profissionalização procurava argumentar porque o trabalho social não seria na época (1915) ainda uma profissão. Greenwood ao escrever na década de 1950, procura inversamente com a mesma abordagem dos traços fundamentais de uma profissão argumentar porque o trabalho social seria uma profissão. A discussão da natureza profissional do trabalho social continua a ser bastante acesa, mesmo agora passados mais de cem anos sobre alguns dos marcos de definição do nascimento da “profissão” do trabalho social moderno.

profissionais é óbvia para Parsons (1937, 1939), para quem as sociedades contemporâneas dependem dos profissionais para o seu bom funcionamento. As profissões são um elemento central das sociedades industrializadas modernas, conjuntamente com o capitalismo, o empreendedorismo, lógica de mercado ou a racionalização.

Para Parsons, as profissões são grupos ocupacionais especializados, com competências especiais (Parsons, 1937:365). Portanto, profundamente ligadas ao conhecimento especializado e teórico, científico ou normativo. As profissões são ocupações intelectuais por essência. Segundo Parsons, os profissionais devem possuir uma educação alargada e uma cultura geral alargada (Parsons, 1937:366). Isto é, a educação do profissional não é apenas a específica da profissão, mas deve ser ainda mais alargada ao substrato cultural geral da sociedade, ao nível mais avançado, daí a ligação necessária à instituição universitária. Esta importância dada a uma educação alargada e sólida é evidenciada pelo facto da autoridade profissional estar baseada nas funções do profissional (Parsons, 1939).

Um dos mais importantes trabalhos de Parsons⁶⁴ sobre as profissões é precisamente sobre os médicos. No artigo "*Social structure and dynamic process: the case of modern medical practice*", Parsons vê a relação médico / doente como o exemplo modelar de uma relação entre um profissional e o seu cliente. Esta relação assenta em três dimensões (Dubar, 2005):

- a) um saber prático, que tanto se funda num conhecimento teórico adquirido num processo longo de aprendizagem formal, como numa prática / experiência do profissional;
- b) uma competência especializada, ou uma dada especificidade funcional, que condiciona a ação do especialista à sua especialidade, mas que também legitima a sua capacidade de intervenção e de prescrição;
- c) um interesse imparcial, que caracteriza a postura profissional, supostamente objetiva e neutra, desinteressada (Parsons, 1939:458) mas empenhada no serviço ao cliente.

⁶⁴ Os principais trabalhos de Parsons sobre as profissões pertencem ao seu período de trabalho inicial, menos marcadamente funcionalista, e mais influenciado por Weber, sobre cujo trabalho versou em parte a sua tese de doutoramento (Dingwall, 2008).

Na relação profissional há uma interação entre papéis, e o do profissional joga-se em interação com o papel do cliente: o profissional precisa do cliente, como o cliente também precisa do profissional (mas em condições de poder que podem ser bem diferentes). A profissão é um papel institucionalizado, que se joga numa relação assimétrica com o cliente, baseada na competência e funções especiais do profissional.

Outra das particularidades da abordagem funcionalista é o seu entendimento de que as profissões formam uma comunidade relativamente homogénea, unida em torno de um conjunto de valores e de uma dada ética de serviço, e apoiam-se num saber teórico e prático especializado e legitimado (Bucher, Strauss, 1961; Goode, 1957; Rodrigues, 2002). Este aspeto é particularmente trabalhado por um dos discípulos de Parsons, William Goode (1957), para quem as profissões são comunidades no seio de comunidades. Goode distinguiu traços centrais e traços derivados relativamente às profissões (Goode, 1957; Rodrigues, 2002:11): como elementos centrais, Goode considerou a formação com base num corpo abstrato de conhecimentos e a existência de um código de valores; como elementos derivados, Goode indicou o controlo sobre os padrões de educação e de admissão de novos membros, as funções de socialização da profissão sobre os profissionais e uma identidade profissional própria; a prática profissional exercida sob a forma de licenças; rendimentos, prestígio e poder elevados para os profissionais.

Na perspetiva de Goode podemos constatar os dois elementos essenciais do ideal profissional: primeiramente, os saberes profissionais, específicos e de nível superior, e um ideal de conduta fundado no serviço e na orientação para a comunidade, incorporado nos códigos de conduta e de ética que devem prescrever o comportamento profissional. Para efetivar estes dois princípios base, as profissões exercem um controlo elevado sobre a prática e sobre a conduta dos profissionais, dos quais é esperado que assumam convenientemente os valores profissionais. Por isso é que a “comunidade da profissão” é um aspeto essencial das profissões. Goode considera serem comunidades porque tal como qualquer outra comunidade apresentam as seguintes características (Goode, 1957:194):

1. “os seus membros estão ligados por um sentimento de identidade;

2. uma vez integrados, poucos abandonam a profissão, portanto é um estatuto permanente para a maior parte;
3. os seus membros partilham valores em comum;
4. as definições dos papéis sociais em relação aos membros e não-membros são acordados e as mesmas para todos os membros;
5. nas áreas de ação comunal encontramos uma linguagem comum, que apenas é compreendida em parte pelos não-membros;
6. a comunidade tem poder sobre os seus membros;
7. possui limites relativamente bem definidos, embora não sejam físicos ou geográficos, mas sociais;
8. embora não produzindo biologicamente a próxima geração de membros, fá-lo socialmente mediante o seu controlo sobre a seleção dos aspirantes profissionais, e através do processo de treino faz passar os recruta por um processo de socialização adulta.”

Embora constituam comunidades, Goode (1957) salienta que as comunidades profissionais não são iguais umas às outras, e nem todas correspondem da mesma maneira ou grau a estes elementos caracterizadores

Outro discípulo de Parsons, Robert Merton, dedicou-se igualmente com particular relevo ao estudo das profissões na perspetiva funcionalista. Um aspeto essencial no pensamento de Merton sobre as profissões liga-se ao ideal de serviço. A realização deste ideal constitui para Merton as funções manifestas da profissão, enquanto as funções latentes são relativas à reprodução do grupo profissional (Rodrigues, 2002).

Merton refere-se na sua argumentação ao “altruísmo institucionalizado” (Rodrigues, 2002:14), “forma especial de altruísmo, na qual disposições estruturais, nomeadamente a distribuição de penalizações e recompensas, potencia os comportamentos benéficos para os outros” (Rodrigues, 2002:14). É nesta base do altruísmo institucionalizado que Merton explica o funcionamento das profissões. No entanto, para Merton, isto não significa que os profissionais se sintam efetivamente altruístas, mas que atuem como tal, isto é, cumpram a norma sem a integração subjetiva do cumprimento da mesma. Este aspeto é importante, porque nos liga a muitas das críticas feitas às profissões, no sentido de que os profissionais querem meramente defender os seus privilégios, encobrindo-se uns aos outros, mantendo relações de poder assimétricas mesmo

em prejuízo dos seus clientes ou da comunidade a que pertencem, o que leva à descrença pública dos profissionais. Na verdade, é precisamente por os clientes terem altas expectativas em relação aos profissionais, como estes reclamam, que quando muitas vezes não as conseguem alcançar, até porque o meio de prestação dos serviços é cada vez mais controlado por outros que não os profissionais, estes acabam por ser culpabilizados pela situação (Rodrigues, 2002). O trabalho social encontra-se muitas vezes precisamente nesta situação. Como profissão que visa a ajuda e a satisfação de necessidades sociais básicas, o trabalho social acaba por favorecer a elaboração de expectativas elevadas quanto à sua performance prática, quer junto dos clientes, quer mesmo junto dos profissionais, em particular se estes assumem a profissão como uma vocação especial de trabalho.

Abordagem do interacionismo simbólico

Paralelamente aos desenvolvimentos da escola funcionalista, outros sociólogos também se debruçaram sobre as profissões embora numa perspetiva algo diferente (mesmo que em muitos aspetos tocando-se). Na universidade de Colúmbia, temos os trabalhos de Everett Hughes (Crompton, 1990; Hughes, 1971 a, 1971 b, 1981; Macdonald, 1995). Hughes partiu da divisão do trabalho⁶⁵ para estudar o fenómeno profissional, que o interessou durante toda a sua carreira académica. O seu ponto de partida remete-nos para o título de uma das suas obras mais importantes, *“Men and their work”*, de 1958 (Hughes, 1981[1958]).

Antes de mais, os profissionais trabalham, são trabalhadores, e por muito especiais que possam ser considerados é a divisão social do trabalho, como um dos processos sociais mais relevantes, que está em jogo no estudo das profissões. Para Hughes a divisão social do trabalho é uma alocação de funções e estatutos sociais aos membros da sociedade, mais do que uma divisão técnica de funções (Hughes, 1971 b:286): nesta divisão os profissionais ficam com a melhor parte e delegam trabalhos menores em outros trabalhadores (Becker et al., 1968; Dubar, 2005).

⁶⁵ Hughes (1981[1958]:32-34) propõe uma classificação das unidades de divisão de trabalho ou ocupações em seis categorias: missões, profissões e quase-profissões, empresas, artes, ofícios e trabalhos (*jobs*).

Nesta perspectiva, o essencial das profissões não reside em certas características próprias, mas no seu exercício, no trabalho que é efetivamente realizado (Becker et al., 1968; Rodrigues, 2002:15). A análise das profissões é deste modo centrada no que se passa concretamente na atividade dos profissionais, nas suas reivindicações e pretensões e nas respostas da sociedade, ou mais particularmente de certos grupos sociais, a estas movimentações dos profissionais. É na ação que está o foco de atenção sobre as profissões. Como afirma Hughes (1981[1958]: 7), “[o] trabalho do homem é uma pista tão boa como outra qualquer para o seu curso de vida, e para o seu ser e identidade social”.

Hughes (1971 b, 1981[1958]) introduz na análise das profissões dois conceitos essenciais: o diploma (*licence*) e o mandato (*mandate*). O profissional possui uma “licença” especial através do diploma que é necessário ao seu reconhecimento enquanto profissional que se constitui como autorização legal para exercer determinadas atividades, que outros sem esse diploma não podem exercer. Por outro lado, o profissional tem o mandato legal, ou obrigação, de exercer uma determinada função específica. O profissional reivindica a possibilidade de ditar aos clientes, e à sociedade em geral, o que é certo e bom relativamente ao seu campo de intervenção. Estes dois processos estão na base da divisão do trabalho, que por sua vez implica uma hierarquização valorativa das funções.

Segundo Hughes (1971 b, 1981[1958]), o exercício profissional tem como atributos:

- o “saber condenável” (*guilty knowledge*): ouve e mantém secretos certos conhecimentos;
- existência de instituições próprias destinadas a proteger o diploma e a manter o mandato;
- existência de carreiras (que permitem a socialização e a diferenciação interna dos profissionais).

Tal como na origem histórica e etimológica do termo profissão, os profissionais “professam” saber mais e/ou melhor sobre um determinado domínio de conhecimento e atividade e, por isso, reclamam o direito exclusivo de atuarem nesse campo, o que constitui a base da licença (Hughes, 1971 b). É também por estes conhecimentos e pelas suas competências especiais que os profissionais

solicitam a confiança no seu trabalho e autonomia, quer por parte dos clientes, quer dos empregadores e do Estado (ou da sociedade em geral).

Como o conhecimento é central nas profissões, as instituições de formação dos profissionais, e do seu conhecimento, revelam-se de importância crucial, muito especialmente em termos das credenciais que outorgam. As profissões são ocupações que conseguiram determinados “títulos”, os diplomas e os mandatos, que lhes concedem vantagens relativamente às não-profissões.

Ao contrário da visão funcionalista, os autores de base interacionista salientam que as profissões não são corpos homogêneos e consensuais, mas apresentam por vezes profundas divisões internas e conflitos (Becker et al., 1968, Bucher e Strauss, 1961). Em cada profissão evidenciam-se diferentes valores e interesses e mesmo identidades, que são partilhadas por vários membros e socializadas em grupos mais restritos. Podem até emergir ações organizadas em torno destas diferenças internas. Bucher e Strauss (1961:326) denominam de “segmentos” estes agrupamentos que emergem numa profissão (que não devem ser pensados apenas em termos de especialidades dentro da profissão, uma vez que as especialidades também podem ter segmentos). Como afirmam estes autores, “[...] os membros de uma profissão não só pesam de modo diferente as atividades auxiliares, como têm diferentes concepções do que constitui o centro – o ato mais característico da profissão – das suas vidas profissionais” (Bucher, Strauss, 1961:328).

As diferenças provêm das diferenças das atividades levadas a cabo, das diversas metodologias e técnicas utilizadas, dos clientes servidos, da identificação que é feita dos profissionais que são considerados como “colegas”, das relações com o público e outros atores. No seguimento desta ideia, Bucher e Strauss definem profissões como um conjunto amplo (*loose*) de segmentos prosseguindo diferentes objetivos de modos diferentes, mas que num determinado período temporal estão agrupados sob uma mesma denominação, a da profissão (Bucher, Strauss, 1961:326). Daqui resulta que as associações profissionais acabam por falar não por uma profissão homogênea como pretendem fazer crer, mas mais realisticamente por segmentos determinados da profissão.

Esta perspetiva do fenómeno profissional abre um leque alargado de questões de investigação sobre as profissões que se afastam um pouco da centralidade

da definição de profissão, para se debruçarem sobre os diferentes segmentos ou dinâmica interna das profissões. Torna-se mais interessante o processo de formação das profissões do que propriamente a definição “definitiva” de profissão, uma vez que ela nunca está efetivamente acabada. Interessa mais saber o que fazem os membros de uma ocupação para serem reconhecidos socialmente como profissionais, como fazendo parte de uma profissão, um estatuto que lhes concede privilégios importantes. Está em jogo o controlo de determinadas tarefas e funções por certas ocupações-profissões. As questões centrais são antes como é que uma ocupação é profissão, ou quem o diz ou valida como tal. Deste modo se evidencia o facto de os interacionistas serem mais críticos das reivindicações das profissões, colocando-as em questão, ao procurarem perceber como é que a categoria de profissão acaba por ser adquirida por certas ocupações. Inversamente aos funcionalistas, os interacionistas estudam ocupações ou profissões menos distintas ou menos “verdadeiras”, e preferem metodologias mais qualitativas e etnográficas, de acompanhamento das ações desenvolvidas *in loco* pelos profissionais (Gonçalves, 2008).

A crítica e a pós-crítica das profissões

Os conceitos de profissionalização e de profissionalismo

Os impasses a que as tentativas de definição de profissão acabavam por chegar foram levando a que a tónica no estudo das profissões se voltasse para outros conceitos relacionados, particularmente os de profissionalização e profissionalismo. Segundo Johnson (1972) o termo “profissionalismo” pode referir-se a coisas diferentes:

- pode referir-se às grandes mudanças na estrutura ocupacional, com o aumento significativo das profissões e ocupações de “colarinho branco”, quer em número de trabalhadores, como no aumento do número de profissões/ocupações;

- pode igualmente referir-se ao número crescente de associações ocupacionais que visam controlar o recrutamento de elementos e a prática de trabalho das respetivas ocupações;
- pode ainda reportar-se ao processo mais complexo pelo qual uma ocupação começa a apresentar e a desenvolver os atributos considerados das profissões;
- por fim, um quarto sentido do termo profissionalização segundo Johnson (1972) será a alusão a um processo de evolução sequencial das ocupações, que passam necessariamente por fases até chegar ao profissionalismo como fase final.

No geral, a profissionalização é entendida sobretudo como processo de desenvolvimento evolutivo, dinâmico, pelo qual as ocupações passam no sentido da profissão. Este processo é variado e variável, histórico-social, provavelmente tão diverso quantas as profissões que se possam apontar (Evetts, 1999). Contudo, inicialmente os autores centraram-se na identificação de um processo único para a profissionalização.

Nesta problemática devemos referir o trabalho de Wilensky (1964). Este sociólogo apresenta a particularidade de estar ligado às duas principais escolas teóricas referidas acima: normalmente é identificado como funcionalista, mas foi aluno de Hughes e muitas das suas posições são críticas da ortodoxia funcionalista. De facto, o conceito de profissionalização de Wilensky está muito ligado à perspetiva interacionista. O autor definiu profissionalização como a “sequência de ventos ou etapas seguidos pelos grupos ocupacionais até ao estágio do profissionalismo” (Rodrigues, 2002:21).

O seu famoso artigo de 1964, “*The professionalization of everyone?*” (Wilensky, 1964), procura clarificar este processo, que o autor considera poder estar a ser (ab)usado na sua aplicação às ocupações. Segundo Wilensky (1964:138), os próprios profissionais, e até o público em geral, consideram dois traços distintivos das profissões: o trabalho profissional é técnico, e o profissional está sujeito a normas profissionais. O processo de profissionalização avançado por Wilensky consiste na seguinte ordem de passos, que em geral tem sido seguida pelas profissões:

- o primeiro passo dá-se com o começo de uma ocupação a tempo inteiro relativamente a uma atividade que é considerada necessária;

- segue-se a questão da formação: surge uma pressão para o estabelecimento de escolas de formação (daqui se evidencia a importância dos primeiros professores ligados à nascente profissão como entusiastas fundamentais no processo de profissionalização; novas técnicas, como por exemplo o *casework* no trabalho social, como impulsionadores da profissão);
- formação de associações profissionais: nesta etapa pode ocorrer a mudança de nome da profissão, até como forma de desligar-se da fase não profissional;
- agitação política persistente (Wilensky, 1964:145): de modo a ganhar-se o suporte da Lei para as reivindicações profissionais; licenciamento e certificação, monopólio das competências;
- por fim, a elaboração de um código de ética formalizado, de modo a sancionar os não qualificados, fomentar coesão interna, proteger os clientes e promover o aspeto de serviço da profissão.

Neste processo de profissionalização, Wilensky (1964) também identifica algumas grandes barreiras a ultrapassar: por um lado, os contextos organizacionais que ameaçam a autonomia profissional e a orientação de serviço, e por outro lado as bases de conhecimento que ameaçam jurisdições exclusivas (o conhecimento profissional não deve ser tão vago, que não consegue ser sistematizado, nem tão vulgar que qualquer um possa apreender facilmente e ser rotinizado).

A noção de profissionalismo está especialmente ligada à forma de controlo do trabalho, como um sistema de valores e como uma ideologia (Evetts, 2003). A ênfase no profissionalismo como um sistema de valores dá-nos uma perspectiva mais positiva das contribuições deste sistema de controlo do trabalho, como por exemplo a orientação de serviço e mesmo altruísmo, competência, uso de conhecimento ao serviço das necessidades das pessoas e das sociedades que as profissões supostamente evidenciam. Pelo contrário, o uso do termo ideologia ligado ao profissionalismo tende a salientar os aspetos negativos, monopolísticos e controladores das profissões, os seus privilégios de legitimidade dúbia (Evetts, 2003).

Wilbert Moore defende que o profissionalismo como natureza das profissões deverá ser entendido como uma escala, na qual as ocupações se posicionam

(Moore, 1970). Segundo Moore, esta abordagem do profissionalismo enquanto escala permite salientar o processo de mobilidade ascendente, de maior prestígio e estatuto social das profissões, sem de qualquer modo isentar da necessidade de uma definição dos traços característicos das profissões. No entendimento de Moore são seis as características do profissionalismo:

- ocupação a tempo inteiro, sendo a atividade profissional a principal fonte de rendimentos do profissional (diferenciação do amadorismo);
- compromisso com um chamamento ou vocação;
- organização formal no sentido de promover e defender a profissão;
- posse de conhecimento esotérico, por meio de formação ou educação especializada de longa duração, complexidade e dificuldade;
- orientação de serviço, tomar conta das necessidades dos clientes que são relevantes para as suas competências profissionais de modo competente e empenhado;
- autonomia para exercer o seu discernimento e autoridade profissional, restringida pelas responsabilidades que também se lhe impõe como profissional (código de conduta e de ética, expectativas sociais, etc.).

Perante a escala de profissionalismo, as diferentes profissões ou aspirantes a profissões respondem de modo diferente em cada dimensão, e em cada momento do seu processo de profissionalização (Moore, 1970:51). Este processo passa assim a ser o preenchimento dos critérios do modo mais completo possível. Para Moore (1970:53-54), uma profissão será uma “ocupação cujos elementos criam e utilizam explicitamente conhecimento geral, sistematicamente acumulado, na solução de problemas colocados por uma clientela (individual ou coletiva)”.

Mesmo pretendendo ser uma abordagem mais dinâmica, a alusão à profissionalização e ao profissionalismo não deixam de espalhar o estudo do fenómeno profissional (Johnson, 1972). Não deixa também de se referir às ditas características das verdadeiras profissões, que de facto são elas mesmas resultado de um determinado contexto espaço-tempo próprio. A profissionalização e o profissionalismo são elaborados em relação a um determinado conceito de profissão, e aqui acabamos por entrar na velha discussão conceptual.

No entanto, presentemente é difícil não se reconhecer a diversidade dos processos de profissionalização e as concepções de profissionalismo. Nomeadamente, as diferenças entre os processos típicos das sociedades anglo-saxónicas e europeias continentais: as primeiras salientam o papel das associações profissionais em conjugação com o Estado e as Universidades no processo de fechamento do mercado de trabalho da profissão, bem como a ênfase na liberdade e autonomia do profissional para controlar o seu trabalho; por sua vez as sociedades europeias continentais salientam o papel do Estado como ator central no processo de profissionalização das ocupações e no controlo do mercado (Dubar, Tripier, 1998; Evetts, 1999, 2003; Torstendahl, Burrage, 1990). Cada sociedade e profissão apresentará um esquema próprio de ligação destes atores reconhecidamente essenciais na profissionalização: associações profissionais (e os profissionais em geral), Estado e Universidade. Como salienta Krause (1971, 1988), é essencial abordar as profissões numa perspetiva histórica, longitudinal, na qual se abordem as interrelações entre as profissões, o Estado e as instituições do capitalismo avançado. Mesmo sem termos uma abordagem necessariamente marxista, a questão da inserção das profissões no sistema capitalista é essencial para as podermos compreender. E o papel do Estado, e seus diversos agentes, é igualmente essencial. O desenvolvimento das profissões estará dependente das configurações do Estado e do capitalismo em cada sociedade.

A crítica das profissões

Na década de 1960 concretizam-se diversas perspetivas críticas na teoria social, dando lugar a uma ampla pluralidade teórica e epistemológica no seio das ciências sociais e humanas. Em grande parte a crítica e desconstrução dos pressupostos funcionalistas foi o motor deste movimento crítico. Em concordância, a visão promocional das profissões deu lugar a uma visão cética do papel destas na sociedade contemporânea (Halmos, 1973). Se até ao momento parecia ser sobretudo o lado brilhante e positivo das profissões a ser enaltecido, seria agora tempo do lado mais negro também ser referido (Olofsson, 2007). As reivindicações das profissões quanto ao seu conhecimento e

competências especiais, necessidade de autonomia e autoridade para melhor servirem o seu profissionalismo, passaram a ser desmascaradas.

Um enfoque especial passa a ser dado ao uso e abuso do suposto conhecimento especial, competências, autonomia e autoridade profissionais. Certamente que as profissões sempre reconheceram que estes seus atributos podiam ser mal usados, desvirtuados e abusados, daí também a importância da autoregulação e dos vários organismos associativos profissionais, a par dos possíveis mecanismos estatais de regulação. Mas não são meramente os sempre possíveis erros ou fraudes dos profissionais que são referidos pelas posições mais céticas. O que se passa a argumentar é que o lado negro das profissões é inerente ao próprio profissionalismo. Mesmo quando os profissionais estão a aplicar convenientemente o seu conhecimento e competências, com a melhor das intenções e objetivos, mesmo assim as práticas profissionais dão lugar a efeitos perversos ou a “desastres profissionais” no dizer de Olofsson (2007). A tomar parte destes processos estão necessariamente os diferenciais de poder entre os profissionais e os clientes (na larga maioria das vezes a desfavor do cliente), a autoridade e autonomias profissionais, que não são devidamente equilibrados entre as partes envolvidas na relação profissional.

Max Weber já tinha de certo modo ligado o desenvolvimento da burocratização ao desenvolvimento da especialização profissional. Em muitos aspetos, as profissões não são o oposto da burocracia, mas também elas são burocráticas. Deste modo, as profissões participariam nos aspetos menos positivos da modernização.

Ivan Illich é um dos autores críticos das profissões mais significativos (Illich, 1977; Rodrigues, 2002). Este autor refere-se aos meados do século XX como a Era das Profissões Incapacitantes (*Age of Disabling Professions*), isto é, uma era na qual as pessoas tinham “problemas”, os peritos tinham as “soluções” e os cientistas mediam imponderáveis como sejam “capacidades” e “necessidades” (Illich, 1977:11). A tese de Illich é que esta época estaria a acabar. Na era das profissões foi o “político” que quase desapareceu substituído pelo poder e influência de uma classe de tecnocratas-profissionais. Em vez de ser o “povo”, enquanto repositário da soberania da sociedade, a escolher o seu “governo”, as

suas necessidades e modos de satisfação, são os profissionais, os peritos tecnocratas que o fazem.

A argumentação de Illich repousa, em grande parte, no seu entendimento da definição de “necessidades”, uma vez que é a partir da definição de necessidades que devem ser respondidas que a dita ação “incapacitante” das profissões tem lugar (Illich, 1977).

“Hoje em dia, médicos e trabalhadores sociais – como anteriormente só os pastores religiosos e juristas – ganham poder legal para criarem a necessidade que, por lei, somente eles serão autorizados a satisfazer. [...] as novas profissões dominantes reclamam controlo sobre as necessidades humanas, *tout cour*⁶⁶” (Illich, 1977:15-16)

Para Illich esta era uma situação distinta dos velhos profissionais, que apenas dariam conselhos como peritos a uma clientela de elevado estatuto (que poderia sempre seguir ou não as indicações). Contudo, no presente as profissões reivindicam uma autoridade especial para determinarem como os serviços devem ser prestados, mas também para justificarem esses serviços. Como afirma Illich (1977:17), as profissões “não apenas recomendam o que é bom, mas de facto ordenam o que está certo”. Para este autor é precisamente esta autoridade para definir clientelas, as suas necessidades e prescrever as soluções que caracteriza distintamente as profissões. Esta autoridade implica três papéis (Illich, 1977:17-18):

- a autoridade de sabedoria para aconselhar, instruir e direccionar;
- a autoridade moral que torna a aceitação da mesma não somente útil mas obrigatória;
- e por fim a autoridade carismática que permite ao profissional referir-se a interesses transcendentais ou supremos do próprio cliente, que ele mesmo pode não ter a mínima consciência (mas que o profissional por seu lado identifica por ele).

Este esquema de definição das necessidades e das soluções pelos profissionais assenta em certas assumpções incapacitantes segundo McKnight (1977):

⁶⁶ No original: “Today, doctors and social workers – as formerly only priests and jurists – gain legal power to create the need that, by law, they alone will be allowed to satisfy. [...] the new dominant professions claim control over human needs, *tout court*.”

- primeiramente uma definição individualizada da necessidade: o cliente é o problema, o profissional é a solução (nem o cliente nem a sua comunidade são a solução); a relação profissional revela-se uma relação individual e unilateral, entre um profissional produtor do serviço e um consumidor passivo;
- a necessidade da solução define a necessidade a responder, e não o contrário (o que dá o poder a quem decide a intervenção e não a quem supostamente sente uma necessidade);
- uma codificação do problema e das soluções elaborada de modo incompreensível para os cidadãos clientes (jargão técnico/tecnocrata);
- por último, são os produtores que definem a avaliação dos resultados segundo os seus critérios, e não os clientes da intervenção.

O problema da era das profissões incapacitantes é que as profissões ultrapassaram os limites de atuação das velhas profissões e agora são elas a dominarem supostamente toda a sociedade definindo o certo e o errado, em vez da comunidade política (Illich, 1977; McKnight, 1977). Torna-se deste modo imperativo que a política volte a ser definida pelos cidadãos, face ao protagonismo “antidemocrático” dos profissionais/peritos.

Outro autor de referência na perspectiva crítica é Gabriel Gyarmati (1975), que defende o que denomina de “doutrina das profissões” como base de uma estrutura de poder particular. As profissões são entendidas como um dos grupos de poder mais importantes e significativos das sociedades contemporâneas. Para Gyarmati o que se destaca mais nas profissões é a sua pretensão à autonomia e o monopólio profissional sobre determinadas atividades e sobre o mercado de trabalho correspondente, monopólio este sancionado por licenças e credenciais legitimadoras. Estas são importantíssimas fontes de poder para as profissões no que diz respeito à divisão social do trabalho. O que as profissões afirmam, por seu lado, é usar estes privilégios para o benefício de todos e não apenas no seu próprio interesse, isto é, defendem a sua posição de altruísmo e a orientação de serviço. Gyarmati considera que é cada vez mais difícil sustentar esta doutrina avançada pelas próprias profissões (Gyarmati, 1975). Esta doutrina das profissões, segundo Gyarmati (1975:632-633), baseia-se em algumas premissas e consequentes corolários:

- as premissas gerais traduzem-se na ideia de que as profissões executam atividades essenciais à vida, segurança ou bem-estar dos indivíduos em sociedade, de modo mais extenso e mais profundo do que outras ocupações, e por conseguinte exigindo maior dedicação e disciplina intelectual;
- as premissas especiais, por sua vez, assentam na reivindicação de que somente os membros da profissão estão formados e treinados a executar as tarefas da profissão, no seguimento de um processo de educação especializada longo, no qual adquirem um corpo de conhecimentos altamente complexos e teóricos (conhecimento profissional); por este facto, os profissionais põem os interesses dos clientes em primeiro lugar (orientação para o serviço);
- os corolários decorrentes das premissas enunciadas acima podem ser enunciados do seguinte modo:
 1. os profissionais precisam ser autónomos no seu trabalho para poderem ser o mais eficientes e eficazes possível, ou seja, precisam ser livres para definirem as necessidades dos clientes e como resolver os problemas segundo o seu julgamento da situação;
 2. a seleção, admissão e formação dos profissionais tem de ser da exclusiva consideração da profissão;
 3. somente os que cumpriram os requisitos de formação e outros estipulados pela profissão poderão ser admitidos como profissionais e passarão deste modo a ser controlados pelos seus pares;
 4. os serviços prestados por uma profissão fazem parte de um conjunto de outras atividades ocupacionais complementares às funções essenciais da profissão;
 5. as exigências intelectuais, éticas e motivacionais exigidas pela profissão apenas podem ser cumpridas por um número restrito de potenciais candidatos numa dada sociedade: estes eleitos serão recompensados com maior estatuto social e maiores remunerações ou melhores condições de trabalho.

A argumentação de Gyarmati é a de que estas premissas e corolários não têm total evidência empírica e portanto não devem servir para as profissões terem o poder de controlo que possuem na divisão social do trabalho e os correspondentes privilégios. Os privilégios são antes de mais manifestações de poder político. Por exemplo temos o caso dos professores universitários particularmente ligados a determinadas profissões e que fazem pressão em benefícios destas, paralelamente à ação das associações profissionais, e eventualmente em conjugação com estas.

Todo este conjunto de críticas radicais apontam aspetos relevantes e importantes do fenómeno profissional, mas em grande medida estes autores acabam por ser apanhados na radicalidade dos seus argumentos. Falta-lhe nomeadamente evidências empíricas da globalidade das suas pretensões. Como nos relembra Crompton (1990), falar das profissões é atender à sua contradição própria: têm simultaneamente aspetos positivos e negativos, tal como a divisão do trabalho que lhe está subjacente. Depende dos autores dar mais importância a uns ou a outros aspetos, o que não invalida a existência dos opostos⁶⁷.

O paradigma do poder

Nas décadas de 1970 e 1980 desenvolve-se, no rescaldo do período mais crítico das profissões, uma série de novas perspetivas centradas ao redor do conceito de poder, dos profissionais e dos grupos profissionais.

Johnson será dos primeiros autores a evidenciar a importância das análises das profissões se fundarem no conceito de poder (Johnson, 1972; Rodrigues, 2002). Este autor defende que a sociologia das profissões esteve fundamentalmente muito centrada no interior das próprias profissões, sem explorar devidamente a ligação com a sociedade envolvente (Johnson, 1972). Os esforços estavam concentrados na procura de um entendimento geral capaz de explicar as óbvias diferenças no fenómeno profissional, as suas ambiguidades e aparentes incoerências, o facto de se falarem de profissões diferentes ou momentos

⁶⁷ Por exemplo, já na tradição clássica das ciências sociais vemos esta diferenciação, uma vez que Marx e mesmo Weber privilegiaram enfatizar o negativo, enquanto Durkheim foi paladino dos aspetos positivos da divisão social do trabalho.

diferentes nos processos de profissionalização, mas olhando para o seio da profissão, sua dinâmica interna e evolução particular.

“Na tentativa de reconciliar as interpretações inconsistentes do papel social das profissões, a teoria da profissionalização excluiu o elemento que foi constante em abordagens anteriores: a tentativa de compreender as ocupações profissionais em termos das suas relações de poder na sociedade – as suas fontes de poder e autoridade e as maneiras como as usam⁶⁸” (Johnson, 1972:18)

Para Johnson, a relação das profissões com a divisão do trabalho é central. Com a divisão social do trabalho estabelecem-se relações de dependência social e económica e relações de distância social (Johnson, 1972), isto é, “à especialização da produção corresponde a desespecialização dos consumidores” (Rodrigues, 2002:48). A especialização diminui o espaço comum de partilha de experiência e conhecimento e portanto alarga a distância social. Para Johnson esta distância está relacionada com a incerteza e indeterminação na relação entre produção e consumo, que são usadas nas relações da profissão com os clientes e outras instituições no processo de imporem os seus interesses e os seus discursos. Os saberes e as competências profissionais podem ser manipulados para aumentar a distância social relativamente aos clientes, em benefício dos profissionais. Em suma, são as relações de poder entre produtores e consumidores que vão determinar quem beneficia mais com a indeterminação. Contudo, o poder do grupo ocupacional por si só dificilmente consegue obter para si as melhores condições, por conseguinte temos que perceber as relações mais amplas no espaço social dos grupos ocupacionais no seu processo de controlo da indeterminação. É nesse espaço mais amplo de interação/ação social que os grupos vão conseguir a concorrência doutras fontes de poder para seu benefício.

Johnson argumenta que o profissionalismo é um tipo especial de controlo ocupacional, e não uma referência a um tipo de ocupação distinto (Johnson, 1972:45). Deste modo, a profissionalização não se refere ao processo pelo qual

⁶⁸ No original: “In attempting to reconcile the inconsistent interpretations of the social role of the professions, the theory of professionalization has excluded the one element which was constant in earlier approaches: the attempt to understand professional occupations in terms of their power relations in society – their sources of power and authority and the ways in which they use them.”

certas ocupações têm necessariamente por que passar por causa das suas qualidades inerentes, mas é um processo específico por que passam algumas ocupações num tempo particular (Johnson, 1972:45). Na sua tipologia de controlo ocupacional, Johnson aponta três tipos fundamentais:

- o tipo colegial (*collegiate*), no qual o produtor define as necessidades dos consumidores/clientes e o modo como se dará resposta a essas necessidades. Como subtipos temos o profissionalismo (sobretudo relativo ao século XIX britânico e norte-americano) e o controlo por guildas ocupacionais (como existiu na Europa medieval). No profissionalismo entendido deste modo é a prática liberal que se constitui como a norma, numa relação profissional-cliente individualizada, no contexto de uma comunidade profissional homogénea, com poderosas associações ocupacionais que asseguram o monopólio sobre a prática bem como o recrutamento e o código de ética da profissão;
- o tipo patrocínio (*patronage*), no qual o consumidor define as suas necessidades e a maneira como quer satisfazê-las. Como subtipos, Johnson aponta o patrocínio oligárquico e corporativo e o controlo comunal;
- por último o tipo mediado (*mediative*), no qual uma terceira parte mediatiza a relação entre produtor e consumidor, definindo as necessidades e o modo como responder a estas. Como subtipos temos os casos de mediação pelas empresas no contexto de mercado capitalista, e a mediação estatal. É fundamentalmente neste último contexto que o trabalho social, bem como outras profissões emergentes diretamente ligadas com a expansão do Estado Social, melhor se compreendem.

Em síntese, para Johnson o poder profissional está relacionado com as contribuições da profissão para as funções globais do capital e reprodução das relações de produção capitalistas (Rodrigues, 2002:49). Daqui resulta que as profissões se relacionam em particular com a classe dominante, e com o seu respetivo projeto hegemónico de dominação.

Este novo paradigma do poder consolida-se com Friedson (Friedson, 1998; Rodrigues, 2002). Para este autor, a ligação entre a divisão do trabalho e consequentes especializações, por um lado, e a diferenciação do conhecimento

e daqueles que possuem diferentes tipos de conhecimento, por outro lado, jogam um papel fundamental. Friedson parte da premissa de que conhecimento é poder, e por conseguinte com a crescente importância e volume de conhecimento das sociedades contemporâneas, e uma vez que os profissionais monopolizam, criam e aplicam conhecimento, temos necessariamente profissionais como atores sociais com poder (Friedson, 1988). A questão do poder profissional torna-se indissociável da valorização diferencial de alguns tipos de conhecimento em relação a outros: nas sociedades modernas é valorizado o conhecimento teórico, abstrato, científico e formal, isto é, o conhecimento institucionalizado em organizações específicas de criação, transmissão e validação/credenciação do conhecimento, como instituições de controlo do saber. É neste tipo de conhecimento valorizado que as profissões se apoiam como fonte central do seu poder relacional.

Friedson, à semelhança de Johnson, também identifica profissão com um “princípio de organização do trabalho” (Rodrigues, 2002:51). Defende que o conceito de profissão não é um conceito científico generalizável, mas um “*folk concept*” (Friedson, 1988:35, 1994), específico em termos históricos e nacionais. Como afirma Friedson, “não existe nenhum modo de resolver o problema da definição de profissão que não seja arbitrário” (Friedson, 1988:36). Não é possível definir o que seja uma profissão em resultado da ligação a profissões específicas (seja a medicina, o direito, ou outra profissão largamente estabelecida) nem podemos apenas levar em consideração o que possam avançar os atores envolvidos no fenómeno profissional (desde os profissionais eles mesmos, aos académicos, aos empregadores, aos clientes ou ao Estado). Friedson considera para efeitos da sua análise que o conceito de profissão se refere a uma ocupação que controla o seu próprio trabalho, organizado por meio de uma série de instituições e baseada em parte numa ideologia de serviço e peritagem (Friedson, 1994:10). O profissionalismo referir-se-á essa ideologia e conjunto de instituições.

As principais fontes do poder profissional radicam na monopolização do conhecimento (*expertise*) e das entradas na profissão (credencialismo). Este controlo traz claras vantagens aos profissionais, em termos de poder e autonomia no exercício do seu trabalho (Friedson, 1988, 1994, 2001). É esperado que os profissionais tenham autonomia técnica, o que implica de

algum modo autonomia para definir o seu trabalho e como o fazer. É o profissional que define a maior parte do exercício da sua *expertise*, e não outros indivíduos na hierarquia da organização. Esta autonomia pode alargar ainda mais o poder do profissional no sentido em que este acaba por possuir informação privilegiada sobre o âmbito do seu trabalho (Friedson, 2001). De certo modo a autonomia técnica passa por ter alguma participação na autoridade política ou decisional da organização na qual os profissionais trabalham, mas nestes casos podem existir sérias limitações de gestão a essa autonomia. O profissional assalariado é, portanto, autónomo e não autónomo, constituindo a questão da autonomia uma zona de tensão e possível conflito (Friedson, 1988).

A autoridade do profissional é uma autoridade de perito, segundo a qual é esperado que o cliente siga as prescrições do profissional porque este é o profissional, isto é, o sujeito que sabe mais na situação-problema do cliente. A suportar esta argumentação estão as soluções institucionais que os profissionais empregam. Mas a obediência do cliente às prescrições do profissional têm de passar pelo reconhecimento da legitimidade desta autoridade, o que implica que a profissão tem de negociar a sua legitimidade perante a sociedade, o Estado, e mesmo (ou sobretudo) junto dos clientes.

O *gatekeeping* sob a forma de credencialismo consiste no “controlo institucionalizado sobre os recursos desejados” (Rodrigues, 2002:51). Os profissionais exercem um julgamento discricionário no acesso aos recursos desejados, contudo os profissionais não têm no geral grande influência sobre o tipo, quantidade ou mesmo qualidade desses recursos disponíveis (Friedson, 1988). Estes aspetos são sobretudo questões das chefias e questões políticas mais macro, a que a larga maior dos profissionais não tem acesso privilegiado.

Segundo Friedson (Rodrigues, 2002: 53) existem dois tipos de credenciais: as ocupacionais (licenças, diplomas, certificações que permitem o acesso ao exercício da profissão), e institucionais (instituições de credenciação de ensino superior ou associações profissionais que ministrem formação teórica ou prática para a profissão). Os principais atores organizacionais do processo de credenciação são portanto as universidades, as associações profissionais e o Estado (Rodrigues, 2002). Em suma, a base institucional das profissões consiste primeiramente nas instituições de credenciação e de formação do conhecimento base da profissão, e que controlam o acesso à profissão. O controlo da profissão

sobre o mercado de trabalho, como mercado protegido, resulta de processos de negociação que passam por (Rodrigues, 2002:53):

- primeiro conseguir que se considere como essencial uma determinada tarefa ou atividade (que a profissão executa);
- com base nesse reconhecimento social, reivindicação de que só elementos devidamente qualificados a podem executar (*expertise*) devido às características da tarefa ou atividade;
- negociação alargada com outros grupos e agentes profissionais que operam nas áreas semelhantes ou de limite, no sentido da delimitação e definição de diferenças e especificidades de cada profissão e ocupação e as relações entre si;
- por último, o desenvolvimento das estruturas formais de credenciação e formação.

Em síntese, Friedson utiliza os conceitos de autonomia, *expertise* e credencialismo para analisar e enquadrar o poder das profissões (Rodrigues, 2002). Ao contrário de outros autores ligados a posições críticas das profissões e ao paradigma do poder, Friedson não se opõe às profissões, não é um “antagonista radical” (Gonçalves, 2008) das profissões, mas reconhece a importância destas e do profissionalismo nas sociedades atuais. Friedson procura sobretudo uma posição mais a meio termo entre o desencantamento total dos antiprofissionais e a idealização excessiva que vê nas profissões o centro do domínio e do poder social.

Magali Larson (1977, 1988) é outro nome incontornável do paradigma do poder das/nas profissões, apresentando influências quer marxistas e weberianas, quer do próprio Friedson. Segundo Larson, o ideal-tipo das profissões não mostra exatamente o que as profissões são, mas o que estas pretendem ser (Larson, 1977:xii). De facto, são vários os estudos empíricos que desmistificam essas características no seio das chamadas profissões verdadeiras ou típicas, como a medicina.

A argumentação de Larson encara as profissões como grupos de interesses contextualizados no sistema de classes capitalista. Uma profissão consiste num projeto de mobilidade social coletiva nesse espaço de competição e exploração, isto é, a profissão é mais concretamente um projeto profissional. Os objetivos deste projeto coletivo traduzem-se no ganho de estatuto através do trabalho

realizado pela profissão (Larson, 1977: 67). A grande ferramenta das profissões para atingir este objetivo, ou projeto de mobilidade, passa pelo monopólio e fechamento do mercado de serviços profissionais (Larson, 1977; Paradeise, 1988).

As profissões são o meio de ganhar a vida dos profissionais e como tal estes não podem estar alienados das implicações decorrentes do mercado de serviços que prestam: controlar o seu mercado é deste modo fundamental (Larson, 1977). Tal é conseguido mediante o controlo sobre o acesso à profissão, sobretudo com o controlo sobre o sistema de formação, e a proteção do mercado de trabalho mediante sistema de licenças.

A criação de um mercado profissional e seu conseqüente fechamento decorrem igualmente da necessidade de as profissões serem socialmente reconhecidas como “merecendo” os privilégios de controlo do mercado. Os instrumentos de fechamento, ou os modos de apropriação dos mercados de trabalho, como denomina Paradeise (1988:10) têm de ser bastante eficazes. O primeiro será a própria base de conhecimentos e competências e inculturá-la nos aspirantes a profissionais, ou seja, controlar cognitivamente a prestação de serviços pela qualificação dos profissionais (Larson, 1977; Paradeise, 1988). Trata-se de assegurar um monopólio sobre tarefas e os conhecimentos e competências relativos a essas tarefas, com base em conhecimentos acessíveis apenas a quem passar pelo processo relativamente longo de aprendizagem e de socialização profissional.

Mas a base de conhecimento não é suficiente para controlar o mercado, nem a legitimidade social da profissão. É fundamental controlar igualmente a produção dos produtores de serviços ou futuros profissionais. Este aspeto está centrado nas Universidades ou outras instituições de ensino superior (Larson, 1977). Estas instituições estão no centro da produção de novo conhecimento para a profissão, e investigação no domínio profissional.

O fechamento do mercado de trabalho não é uma tarefa acabada, nunca está definitivamente conseguida (Paradeise, 1988). Os monopólios construídos são incertos e precários, sendo necessário que a profissão esteja permanentemente atenta e em negociação para manter os seus privilégios e oportunidades, em interação com os empregadores e com o Estado e a sociedade em geral (clientes em particular).

O projeto coletivo de mobilidade que são as profissões, segundo Larson (1977), implica que estejamos perante um fenómeno de organização, pois somente através de alguma ação coletiva organizada as reivindicações das profissões poderão ser atendidas. Daqui decorre o papel fundamental das associações profissionais, mas também das organizações empregadoras das ocupações, que ajudam a definir o perfil de profissional requerido pelo mercado.

Na continuação da sua proposta sobre as profissões, Larson (1988) desenvolve a questão da necessidade de legitimação ou racionalização do monopólio e do fechamento conseguido pelas profissões em termos de verdadeira ideologia que justifique a distinção, especificidade e privilégios da profissão. Em particular num contexto presente cada vez mais adverso às profissões, nomeadamente à sua autonomia profissional. As condições de trabalho dos profissionais são em muitos aspetos adversas das reivindicações profissionais, tendendo a limitar o poder das profissões. Larson partilha da ideia de que nos tempos atuais todas as profissões são mais ou menos burocratizadas, inseridas em organizações (Larson, 1977:179). Contudo, mantém-se diferenças relativamente a outras ocupações e é necessário justificá-las para as manter. Daqui resulta a importância da compreensão dos discursos da profissão (Larson, 1988). Neste sentido, Larson identifica as profissões como campos de discurso, validados pelo conhecimento científico, sendo necessário estudar os discursos profissionais pela perspetiva dos agentes, que tentam no seu dia a dia a aplicação do conhecimento e dos valores profissionais. Como sintetiza Larson (1988:38-39), as profissões devem ser estudadas segundo três perspetivas fundamentais:

- um ponto de vista estrutural, segundo o qual as profissões são meios de ligação entre um conhecimento e uma prática, entre os que sabem e os que não sabem, entre as estruturas de formação e as estruturas de emprego;
- um ponto de vista histórico, que salienta as profissões como campo em mutação, com continuidades aparentes e descontinuidades de conteúdo e de significados;
- por fim, um ponto de vista do interacionismo, que evidencia as profissões como o conjunto dos elementos que os profissionais (ou a profissão) querem ser, isto é, um discurso coletivo da profissão; contudo a prática de cada profissional leva-nos mais próximo da “realidade” da

profissão. Como afirma Larson (1988:39), “[as] dissonâncias entre profissão e exercício da profissão, entre conhecimentos teóricos e aplicações, entre discursos e realidade, fazem da profissão um domínio que concede particularmente espaço ao ceticismo denunciador”.

Profissionalização e desprofissionalização

A crescente profissionalização

O crescente reconhecimento das profundas mudanças organizacionais sobre o trabalho levou paulatinamente à centralidade das questões referentes à evolução do fenómeno profissional: para onde estão a ir as profissões? Até que ponto as profissões são dominantes? As respostas são divergentes (Evetts, 1999, 2003; Friedson, 1994). Por um lado, continuamos a ter a tendência da profissionalização consentânea com a continuada, e mesmo crescente, importância da ciência, da tecnologia e de conhecimento formal ao mais alto nível, que encaixa nas pretensões profissionais. Este tipo de argumentação remete-nos para as teses do pós-industrialismo, ou da sociedade do conhecimento, que de um modo ou de outro enfatizam a importância dos trabalhadores do conhecimento e a crescente procura de profissionais (Bell, 1999; Touraine, 1970).

Os autores do domínio das profissões salientam em sua defesa o crescimento do emprego profissional e técnico, que requer em geral formação de ensino superior. Para Bell, a sociedade pós-industrial está organizada à volta do conhecimento, mas não um conhecimento vulgar, antes a sua especificidade de conhecimento teórico. É o conhecimento teórico/científico que orienta as mudanças sociais e nele se baseiam fortemente os vários processos de controlo social (Bell, 1999).

Para Bell o conhecimento é a principal fonte de poder da sociedade pós-industrial e a ela se acede fundamentalmente através dos meios formais de educação e mobilização social. Neste contexto, são os agentes mais ligados à produção e aplicação do conhecimento, nomeadamente os profissionais, mas também as Universidades e Centros de Investigação, que mais se evidenciam como forças socialmente influentes.

Quadro nº7. Estratificação e poder nas sociedades pré-industrial, industrial e pós-industrial (Bell, 1999)

	Pré-industrial	Industrial	Pós-industrial
Recurso	Terra	Maquinaria	Conhecimento
Locus social	Quintas, Plantações	Firmas de negócios	Universidade e Institutos de investigação
Figuras dominantes	Proprietários de terra e Militares	Empresários	Cientistas e investigadores
Meios de poder	Controlo direto da força	Influência indireta na política	Equilíbrio das forças técnico-políticas Direitos e Franchises
Base de classe	Propriedade e Força militar	Propriedade Organização política Competências técnicas	Competências técnicas Organização política
Acesso	Herança Tomada de controlo por exércitos	Herança Patrocínio Educação	Educação Mobilização Cooptação

Fonte: Bell, 1999:359

Harold Perkin (1996, 2002), autor que também se evidencia nesta perspetiva da crescente profissionalização, encara o surgimento da classe profissional na sociedade moderna, que deste modo se torna uma sociedade profissional, como fazendo parte duma “terceira revolução”, a pós-industrial (sendo a primeira revolução a neolítica, seguida da industrial), de resto à semelhança da famosa teoria das “três vagas” proposta por Toffler (1980).

Segundo Perkin, as principais tendências desta sociedade profissional, que caracterizam a “terceira revolução” passam por (Perkin, 1996, 2002):

- elevados padrões de vida para todos;
- expansão das indústrias de serviços;
- passagem de uma perspetiva de classes a uma estrutura de hierarquias;
- promoção da meritocracia;
- incorporação das mulheres no mercado de trabalho, e gradualmente nas posições de chefia;
- crescimento do Estado;

- desenvolvimento do *welfare state*;
- centralidade da educação superior;
- crescimento das grandes corporações;
- e globalização económica.

Para Perkin, a ação das profissões revela-se fundamental no desenvolvimento dos aspetos acima referidos, estando quer a montante, como a jusante, dos processos de profunda mudança civilizacional das sociedades contemporâneas. Brint prefere chamar-lhe a “época dos peritos” (1996). Para este autor, as profissões são formas de organização e categorizações de estatuto social, bem como uma ideologia coerente, em mudança histórica, e em contínuo desenvolvimento (Brint, 1996:5-6). Em seu entender, a essência do profissionalismo moderno está ligada às organizações, que empregam os profissionais em grande e crescente número. Segundo Brint, as profissões resultam da organização do mercado de trabalho, onde conseguem obter uma posição de mercado de algum modo protegido através do credencialismo. Atendendo à evolução dos mercados, Brint considera que as profissões relativas aos serviços pessoais ou serviços humanos⁶⁹, onde se inclui o trabalho social, constituem as de maior crescimento.

A tese da desprofissionalização

As argumentações proprofissionalização crescente são, no entanto, uma face da moeda do fenómeno profissional, que nem todos aceitam. Face a esta perspetiva da crescente profissionalização, também se evidencia o seu contrário, isto é, a tese da crescente desprofissionalização, em resultado da burocratização do trabalho profissional e da predominância do princípio e da autoridade administrativa e organizacional, âmbito no qual as profissões tendem a perder autonomia e poder de negociação, havendo lugar quanto muito a um poder interpessoal e poder face ao cliente (Friedson, 1994, Rodrigues, 2002). Neste contexto, é a perceção da degradação do estatuto profissional que se evidencia, particularmente ligada à ideia de assalariamento dos profissionais, quer nas

⁶⁹ “Os profissionais dos serviços humanos “aplicam conhecimento formal no tratamento de problemas que afetam os indivíduos, e no serviço dos níveis mínimos sociais”, que sejam considerados numa determinada sociedade os níveis necessários para uma vida normal e produtiva (Brint, 1996:53).

grandes empresas, quer nos serviços sociais e não lucrativos (Broadbent et al., 1997; Dubar, 2005).

Por outro lado, também são elementos de fragilização das profissões a crescente necessidade destas defenderem a legitimidade das suas reivindicações e da sua especialização laboral e social, e as imposições de *accountability* (o “prestar contas”) da prática profissional, quer provenientes de organismos públicos, quer por parte doutros grupos profissionais, e muito particularmente por parte dos clientes.

Um dos nomes mais relevantes a reter relativamente à tese da desprofissionalização ou tendência para a desprofissionalização é Haug (1973) que define desprofissionalização como “a perda nas ocupações profissionais das suas qualidades únicas [que as tornam profissionais], em particular o seu monopólio sobre conhecimento, crença pública na ética de serviço e expectativas de autonomia e autoridade sobre o cliente” (Haug, 1973:197). Na realidade, segundo a autora, podemos discernir três tendências diferentes neste processo (Haug, 1973:197):

- uma primeira tendência é a da especialização, que continua a dividir internamente as ocupações em subdivisões cada vez menores, tarefas mais restritas, supostamente maior profundidade e competências;
- outra tendência, em parte em sentido oposto à anterior, será a reagregação do trabalho, que recombina tarefas separadas a uma totalidade existente num período anterior do domínio de trabalho (Haug refere como exemplo a revalidação do médico de família ou de clínica geral, “especialidade” generalista da prática médica);
- a terceira tendência enunciada por Haug refere-se a uma nova forma de divisão do trabalho, especialmente nas profissões sociais ou de serviços pessoais, pela qual tarefas são reorganizadas e reconstruídas em linha de conta com conflitos entre profissionais mais antigos, por um lado, e novos profissionais e clientes por outro.

Central à ideia de desprofissionalização é o entendimento da mudança atitudinal dos clientes, que se tornam consumidores menos passivos, e com maior participação na relação de produção/consumo que os profissionais têm para oferecer. Para esta nova situação concorre a escolarização generalizada e conseqüente melhoria geral da escolaridade da população, que distancia os

indivíduos de posições mais passivas e submissas em termos de relação com os supostos peritos especializados. Este cenário é complexificado, pelo menos pela parte que toca aos profissionais, pela crescente obsolescência do conhecimento e diminuição do ciclo de vida do conhecimento em geral, e o especializado em particular, que exige do profissional aprendizagens constantes mas que fragiliza a sua base de autoridade como perito⁷⁰ (Carmo, 1997).

Neste contexto de exigência de maior democraticidade, transparência e *accountability*, o profissional tem de se esforçar mais para impor a sua autoridade, tem de convencer e negociar as suas decisões. Por um lado, este aspeto promove a reflexão permanente por parte dos profissionais no sentido de fundamentarem da melhor forma, em termos de conhecimentos e de valores, a sua prática profissional. Contudo, também é certo que vulnerabiliza mais a posição do profissional, que é deste modo posta em causa, interrogada e a necessitar de validação contínua.

Em suma, as profissões enfrentam no momento presente e de modo muito especial uma série de desafios às bases do seu estatuto privilegiado, mas é também importante salientar que Haug propõe a tese da desprofissionalização como hipótese que a autora considera ser tão viável como a da profissionalização. Como afirma a autora, “Ambas [as teses] serão testadas pela história, a macrodata da sociologia” (Haug, 1973:209).

A tese da proletarização

No geral, os autores marxistas não são particularmente conhecidos pelo seu grande interesse pelas profissões e pela profissionalização, uma vez que estas se apresentam, em essência, contrárias à análise marxista. Contudo, o interesse existe em termos da perspectiva da proletarização dos profissionais, também em contradição da tese da profissionalização (Torstendahl, Burrage, 1990). Com a proletarização dos profissionais (inicialmente difíceis de encaixar nas estruturas de classe marxistas) estes tornam-se melhor enquadrados na perspectiva marxista das relações de produção capitalista.

⁷⁰ Por exemplo, há que referir o caso da internet, que não existia no tempo em que Haug desenvolve pela primeira vez a sua tese, mas cuja importância veio dar mais consistência à questão da apropriação da informação pelos consumidores.

Oppenheimer defende com a sua tese da proletarização que os profissionais são os novos proletários, fruto do assalariamento, das condições adversas ao trabalho liberal dos profissionais, ou à aproximação gradual ao mundo dos “operários”. Segundo Oppenheimer (1973:213), a proletarização diz respeito a um ideal-tipo de forma de trabalho com as seguintes particularidades:

- uma extensa divisão de trabalho, de modo que um trabalhador típico executa apenas uma ou poucas tarefas num processo global;
- o ritmo de trabalho, as condições do local de trabalho, e as suas condições de mercado não são determinados pelo trabalhador mas por autoridades superiores;
- a principal fonte de rendimento do trabalhador é o seu salário, determinado pelas condições de mercado, e demais processos económicos, e não por negociação com cada trabalhador;
- por fim, o trabalhador para poder manter ou impedir a deterioração da sua situação de trabalho é levado a procurar alguma forma de negociação coletiva.

Com a proletarização dos profissionais, assiste-se a um declínio de competências e qualificações e da autonomia dos profissionais, e pelo contrário a um controlo administrativo e gestional maior sobre o trabalho dos profissionais. O trabalho profissional assalariado enfatiza a fragmentação, especialização e rotinização desse trabalho. A precarização geral do trabalho tão sentida no momento presente também pode ser considerada como um elemento de vulnerabilização dos profissionais (mesmo que em menor escala do que outros trabalhadores, menos ou não qualificados).

“Em suma, estruturas burocráticas organizacionais levam a condições de trabalho proletárias que, por seu turno, levam a reações defensivas que podem ser consideradas o início de uma consciência de classe-operária⁷¹” (Oppenheimer, 1973:213)

Segundo Oppenheimer, todas as profissões, sejam elas as típicas profissões modelo, as novas profissões ou as semiprofissões⁷² (como o serviço social) são

⁷¹ No original: “In short, bureaucratic organizational structures lead to proletarian conditions of work and, in turn, defensive reactions which can be considered the beginning of a working-class consciousness.”

⁷² Profissões às quais falta alguma dimensão do modelo ideal de profissões, segundo Etzioni (1969).

afetadas por estas tendências, embora cada uma de modo diferente, umas mais do que outras. Nomeadamente, as semiprofissões, que desde o início funcionam em contextos burocráticos, tentam “elevar-se” ao estatuto profissional tradicional, enquanto as profissões mais estabelecidas sentem de forma mais prementes a sua descida em termos dos critérios de profissionalidade, ao serem cada vez mais incorporadas em organizações.

As teses da desprofissionalização ou do declínio das profissões, nas suas várias vertentes, apontam aspetos importantes, que devem ser tidos em conta, embora o geral das teses mais negativas tenham falta de evidência empírica significativa. Mais do que a defesa de uma grande tendência geral, quer num sentido quer noutro, o que predomina presentemente é a assumpção da coexistência de tendências plurais e contraditórias, centrífugas e centrípetas no que diz respeito aos processos de profissionalização nas sociedades contemporâneas. De facto, toda a sociedade é perpassada por tendências e forças de sentidos opostos, conciliáveis ou não, sejam por exemplo a globalização *versus* novos tribalismos, seja a especialização crescente *versus* o surgimento de novos generalistas ou integradores (nomeadamente no contexto das profissões).

Coexistência de tendências de (des)profissionalização

Entre as duas teses contrárias de profissionalização *versus* desprofissionalização, alguns autores preferem a defesa de posições menos radicais. É o caso de Richard Hall (1968) e da sua argumentação relativa à questão da autonomia das profissões num contexto organizacional burocrático. Hall considera que nas sociedades modernas temos a coexistência das duas tendências, por um lado a da crescente profissionalização no mercado de trabalho, e por outro lado, a tendência para o trabalho profissional se enquadrar cada vez mais em contextos organizacionais. Se é certo que se mantém algum nível, baixo, de prática privada dos profissionais, o que predomina são os contextos organizacionais, que Hall divide em três tipos: organizações profissionais autónomas, organizações profissionais heterónomas (por exemplo os serviços sociais) e departamentos profissionais.

As relações das profissões com as estruturas organizacionais são diferentes consoante os diferentes contextos organizacionais, que também variam em

termos de grau de burocratização. Hall (1968) argumenta que os aspetos estruturais e atitudinais da profissionalização não variam necessariamente em conjunto, portanto cada profissão apresenta características atitudinais profissionais variantes em relação ao seu grau de profissionalização. Por exemplo, Hall refere que se a profissão ou ocupação não recebe recompensas materiais significativas, apresenta geralmente um sentido de dedicação, motivacional, maior (como é o caso do trabalho social).

Para Hall, as organizações profissionais autónomas tendem a ser menos burocráticas que as heterónomas e os departamentos profissionais. Os profissionais “importam” ou tentam importar (Hall, 1968:103) os seus próprios critérios profissionais para as organizações e neste processo é provável ocorrer tensão ou conflito, relativamente aos critérios ou valores da organização. O que importa salientar é que nesta tensão não são necessariamente as profissões a saírem lesadas: a influência é nas duas direcções, e relativamente aos aspetos que possam colidir, pois nem todos tratam problemas. Se é certo que as organizações e a sua cultura burocrática invadem as profissões, o contrário também acontece (Wilensky, 1964:150). Daí que alguns autores considerem inclusive que algumas profissões, geralmente as novas ou semiprofissões, estão mais adaptadas ao contexto de trabalho organizacional e burocrático predominante nas sociedades contemporâneas (Etzioni, 1967, 1969).

As profissões como sistema

Os trabalhos de Andrew Abbott, nomeadamente a sua obra “*The system of professions*” (Abbott, 1988), marcam uma viragem no estudo das profissões. A proposta de Abbott consiste em estudarmos as profissões como constituindo em conjunto um sistema profissional, e não profissões individualmente consideradas, mesmo que comparativamente (Abbott, 1988). As preocupações centrais de Abbott estão relacionadas com a evolução das profissões e suas inter-relações, e particularmente o controlo do conhecimento e das competências profissionais (Abbott, 1988).

Abbott (1988:8) usa uma definição de profissão que ele próprio entende como bastante alargada. As profissões são entendidas como “grupos ocupacionais

exclusivos, que aplicam conhecimento de algum modo abstrato a casos particulares”. Daqui resulta que o elemento central no entendimento que Abbott faz das profissões passa pela questão do conhecimento abstrato, distintivo das profissões, mas igualmente importante nas relações entre profissões. O nível de “abstrato” que é necessário ser para se ser profissão dependerá do tempo e do lugar considerados (Abbott, 1988:9). Considerando o processo de profissionalização, Abbott (1988) defende que a questão fundamental repousa na ligação entre a profissão e o seu trabalho: como é criado, como se liga às estruturas sociais, como se relaciona com outras profissões. A esta ligação Abbott denomina de “jurisdição” (Abbott, 1988:20). É uma ligação que não é absoluta nem permanente, mas em constante (re)formulação no sistema das profissões.

Segundo Abbott podemos considerar três atos sequenciais da prática ou trabalho profissional: o diagnóstico, a inferência e o tratamento (Abbott, 1988). O diagnóstico e o tratamento são atos de mediação, gestão de informação, pôr em prática sistemas de classificação de problemas e de respostas: mais abertos à codificação e partilha de outros agentes. No diagnóstico, o profissional colige e classifica informação (dados, informação e conhecimento), transformando as necessidades do cliente em diagnósticos e prescrevendo o respetivo tratamento, enquanto esquema classificatório de respostas possíveis. A inferência é o ato puramente profissional, na ligação entre diagnóstico e tratamento (Abbott, 1988). Cada um destes modos do trabalho profissional está implicado na relação entre trabalho e profissão, isto é, na criação da jurisdição. Através destes modos é feita a definição do problema, a identificação dos aspetos importantes sobre o problema, e muito particularmente a(s) maneira(s) como resolvê-lo.

Relativamente a este triângulo conceptual, o conhecimento académico é de vital importância. É nele que assenta a formalização do conhecimento profissional e a instrução dos profissionais. A legitimação e credenciação dos profissionais, e também a produção de novos conhecimentos profissionais, está pois sediada nas instituições académicas universitárias. Mas embora o esquema proposto por Abbott consubstancie a base cognitiva da jurisdição, não é suficiente para a profissão, sendo igualmente necessário o reconhecimento social. É a legitimidade provinda dos meios académicos e da sociedade (traduzida em

especial no reconhecimento e sustentação pelo Estado) que protege uma determinada jurisdição da profissão (Abbott, 1988:54).

Tendências atuais

Os desenvolvimentos mais recentes na sociologia das profissões

A partir dos finais da década de 1990 até ao presente, a sociologia das profissões tem vivido um período fértil de expansão: objeto de interesse, de produção científica e da sua divulgação (publicações especializadas e encontros científicos internacionais). Novos problemas têm surgido com novas dinâmicas sociais, novas respostas têm sido engendradas. Sobretudo a produção sociológica europeia sobre as profissões tem vindo a consolidar-se, em paralelo à “escola” anglo-saxónica do estudo das profissões (Gonçalves, 2008). Uma perspectiva comparativa tem sido de certo modo privilegiada (Burrage, Torstendahl, 1990; Torstendahl, Burrage, 1990), embora o que claramente se evidencia é a pluralidade e a grande diversidade de temáticas abordadas e de perspectivas consideradas. Neste contexto, a questão da definição de “profissão” perde consideravelmente importância, deixando quase de ser questão (Evetts, 2003). Outras temáticas se tornam prementes, nomeadamente o surgimento e consolidação de novos grupos profissionais, o fim ou declínio de profissões existentes, processos de profissionalização e reconhecimento social e estatal de novas e velhas profissões, regularização da atividade profissional e autonomia dos profissionais, inserção no mercado de trabalho e condições laborais dos profissionais, a feminização das profissões, questões de adaptação organizacional, ou ainda as relações inter e intra profissionais (Gonçalves, 2008). Em suma torna-se necessário reinterpretar as profissões, a profissionalização e o profissionalismo (Evetts, 1999, 2003).

O profissionalismo como “terceira lógica”

Nas sociedades industriais avançadas, Friedson (2001:2) considera que temos a existência em tensão de três lógicas: a do mercado, a das organizações e a das profissões ou profissionalismo. Segundo Friedson, as mudanças no âmbito das profissões devem ser analisadas em relação a esta tensão entre lógicas que imperam sobre a divisão do trabalho, sendo que a lógica profissional, a terceira lógica, se sente pressionada no sentido de valores que são fundamentalmente valores das outras lógicas: a competitividade e a eficiência (Friedson, 2001). Pelo contrário, no profissionalismo, valores como o monopólio e a liberdade de exercer o discernimento ou julgamento profissional são os valores preponderantes.

Neste sentido, Friedson defende que as profissões não estão em declínio ou em desprofissionalização, mas estão a passar por um verdadeiro renascimento (*reborn*), que implica a transformação das dimensões do profissionalismo, mais do que o seu desaparecimento (Evetts, 1999, 2003; Friedson, 1994; Leicht, Fennell, 1997).

Quadro nº8. As três lógicas na divisão do trabalho

	Mercado Livre	Burocracia	Profissionalismo
Proporção de ocupações diferentes	Elevada	Média	Baixa
Permanência das ocupações	Baixa	Média	Elevada
Grau de diferenciação	Baixa	Elevada	Média
Especialização predominante	Quotidiana	Mecânica	Discricionária
Entrada no mercado trabalho	Aberto	Posto oficial	Instituição de prática
Requisitos de entrada	Escolha do consumidor	Descrição formal do posto de trabalho	Credenciação de treino
Progressão de carreira	Irregular	Regular vertical na organização	Horizontal entre organizações
Conhecimento predominante	Quotidiano	Variável consoante a posição mas específico à organização	Discricionário

Fonte: Adaptado de Friedson, 2001

O novo profissionalismo parece passar por outros aspetos que não foram tão centrais como agora, nomeadamente (Broadbent et al., 1997; Leicht, Fennell, 1997):

- que os profissionais são parcialmente autónomos, e nunca completamente autónomos (autonomia relativa);
- que a lógica de funcionamento organizacional apresenta identidades múltiplas; assistimos a uma crescente diversidade dos contextos organizacionais de trabalho (Leicht, Fennell, 1997); não há empregos “seguros”, mas múltiplos empregadores, polivalência, desenvolvimentos de carreira horizontais e maior fragmentação (contextos de geometrias variáveis);
- que a prática profissional encontra-se em contínua mutação e não está “escrita em pedra”, a par de uma crescente diversidade de interesses intraprofissionais (Leicht, Fennell, 1997): especializações, mas também diversidade cultural e de género, entre outras (diversidade de práticas).

Segundo Friedson (2001) as tendências para o futuro das profissões passarão por conseguinte pelos seguintes processos:

- alterações nos enquadramentos jurisdicionais das profissões, com transferência de algumas atuais tarefas de profissionais para trabalhadores menos qualificados, mas que podem estar sob supervisão das profissões (mas outras tarefas mais especializadas poderão também ingressar no reportório das profissões);
- maior controlo por parte do Capital e do Estado sobre a prática profissional;
- esforços dos empregadores para padronizar o trabalho dos profissionais de modo a reduzir custos e tornar mais eficientes os serviços;
- provável diminuição do controlo sobre o treino profissional por parte das disciplinas académicas centrais para a profissão, e maior adequação aos requisitos da prática.

Estas tendências podem gerar alguns efeitos perversos para a prática dos profissionais, nomeadamente: a) diminuição da qualidade do serviço aos clientes devido à menor discricionariedade do profissional e a insatisfação por parte dos

profissionais e dos clientes, perante serviços mais padronizados e impessoais, b) ênfase nas necessidades pragmáticas das organizações empregadoras (e suas lógicas) e da percepção de necessidade dos clientes, e c) respostas apenas às necessidades práticas imediatas pondo em causa o desenvolvimento do ideal típico do profissionalismo, desenvolvimento da profissão e da sua base de conhecimentos (Friedson, 2001:212-213).

“[...] o problema mais importante quanto ao futuro do profissionalismo não é nem económico nem estrutural mas cultural e ideológico. O problema mais importante é a sua alma⁷³” (Friedson, 2001:213)

Em síntese, o subsistema social das ocupações/profissões apresenta um processo de metamorfose permanente, resultante da transitoriedade, novidade e diversidade da mudança (Toffler, 1980). Desta metamorfose têm resultado quer a morte de ocupações/profissões antigas (por exemplo, amolador ou funileiro); quer o nascimento de novas (por exemplo, *web designers*), quer ainda na maior parte a reformulação das restantes.

3.2 As profissões sociais

As “quase-profissões”

Algumas profissões, ou ocupações que reivindicam o estatuto de profissões, têm sido alvos de particular atenção na sociologia das profissões, de que são exemplos paradigmáticos os professores (do ensino não superior) e educadores, ocupações na área dos serviços de saúde, nomeadamente enfermagem, ou ainda o trabalho social. Os termos utilizados em referência a este conjunto de ocupações/profissões têm sido variados: semiprofissões (Etzioni, 1967, 1969), aspirantes a profissões, novas profissões, profissões do Bem Estar Social (*welfare professions*), profissões de cuidados (*caring professions*) ou trabalhadores de pessoas (*people workers*), como lhe chamam Bennett e Hokenstad (1973), entre outras denominações.

⁷³ No original: “[...] the most important problem for the future of professionalism is neither economic nor structural but cultural and ideological. The most important problem is its soul.”

As semiprofissões, ou aspirantes a profissões, não têm a autonomia ou o grau de confiança dos clientes considerados próprios das profissões estabelecidas (Etzioni, 1967). Segundo Etzioni, as semiprofissões, de que dá como exemplos mais significativos os professores de ensino básico, enfermeiras e trabalhadoras sociais⁷⁴, diferenciam-se das profissões (diríamos “por inteiro” para contrapor ao “semi”) nos seguintes aspetos:

- possuírem uma formação e treino de menor duração (menos anos de formação);
- estatuto social menos legitimado;
- comunicação privilegiada menos estabelecida;
- menor corpo de conhecimentos especializados;
- menor autonomia face a supervisão e controlo social,

Embora Etzioni (1969) saliente que o uso do termo semiprofissão não pretende ser derogativo e diminuidor das profissões indicadas (ao contrário de outros termos como “pseudo-profissões”), a argumentação do autor não deixa de ser, a nosso ver, derogativa, sobretudo quando afirma que as reivindicações de completo estatuto profissão são uma tentativa de ser o que não são.

A denominação alargada de “profissões sociais” abarca um conjunto variado de ocupações e/ou profissões que no geral pecam por um estatuto profissional de algum modo deficitário. O conjunto das profissões sociais é mais ou menos abrangente, dependendo da sua definição concreta e tendo necessariamente em atenção os diferentes contextos nacionais (Sáez, Sánchez, 2006). É comum, no entanto, incluir o trabalho social nesta denominação. É o que faz Sarah Banks (1999) que define profissões sociais como um conjunto de ocupações interrelacionadas que estão envolvidas na prestação de cuidados, controlo social, educação informal e *advocacy* com populações em desvantagem social (Banks, 1999:328, 2004).

Para além do seu suposto estatuto profissional menor (ou inexistente, como defendem alguns autores), as profissões sociais em particular foram um dos alvos favoritos da perspetiva crítica das profissões, referida atrás (Illich, 1973; McKnight, 1973). Estas seriam por excelência profissões desvirtuadas e perigosas do ponto de vista emancipatório e democrático. Ao contrário do que

⁷⁴ Aqui no feminino uma vez que a maior parte destes semiprofissionais é efetivamente composto por mulheres, facto que é salientado pelo autor.

prometiam e “professavam”, isto é, a procura do bem estar, do desenvolvimento pessoal e social, a resolução de problemas e de necessidades sociais, as profissões sociais mais não seriam do que poderosas formas de controlo disciplinar de grupos sociais vulneráveis e dominados.

Contudo, parece-nos que as profissões sociais são sujeitas a críticas que, por um lado, se recusam a ver o panorama alargado da questão profissional, e por outro lado, traduzem perspetivas patriarcais das ocupações e da divisão social do trabalho.

No primeiro sentido, defendemos que o fenómeno profissional perde consideravelmente se ficar refém de tipos ideais/mitificados, e já historicamente ultrapassados, das profissões cavaleirescas do século XIX, de profissionais largamente autónomos em prática individual na relação com os seus clientes. Ou seja, não podemos colocar todas as profissões no mesmo molde de critérios específicos. Segundo Bennett e Hokenstad (1973), não é adequado utilizar esquemas de análise baseados no tipo ideal de profissões para analisar as profissões de “trabalho com pessoas”: estas necessitam de ser pensadas de modo diferente, uma vez que se diferenciam em termos de evolução histórica e em termos analíticos (Bennett, Hokenstad, 1973), e não apenas em termos de graus numa escala de profissionalismo, como na proposta de Moore (1970).

A distinção das profissões do “trabalho com pessoas” passa por duas diferenças cruciais segundo Bennett e Hokenstad (1973:22):

- por um lado, a base de conhecimento destas profissões é mais metodológica e menos substantiva, e o seu período inicial de formação enfatiza sobretudo as competências metodológicas;
- por outro lado, o objeto dos serviços profissionais é o próprio cliente, a sua personalidade, relacionamentos, crenças e comportamento, e não apenas o seu corpo, que deixa de ser considerado pelos autores como fazendo parte do “trabalho com pessoas”.

Estes profissionais são como catalisadores de mudança nos clientes e em última análise procuram ajudar o cliente a ajudar-se a si mesmo. Neste processo, os profissionais partilham o seu conhecimento com o cliente, não aplicam apenas o seu conhecimento sem partilha com o cliente, como por exemplo um médico (que pode explicar mesmo assim os procedimentos, mas o conhecimento continua a ser aplicado pelo profissional). O trabalhador com pessoas usa em

conjunto com os clientes o seu saber, é instrumento de trabalho para ser usado pelo cliente também. Como os objetivos passam pelos relacionamentos dos clientes com o seu meio, o trabalho com pessoas não pode deixar de ser político (Bennett, Hokenstad, 1973).

Mas o trabalho com pessoas também se distingue doutras profissões pelo contexto marcadamente burocrático e organizacional onde se exerce a profissão. São na sua grande maioria profissionais assalariados, e muito poucos no setor empresarial lucrativo. O seu envolvimento burocrático e político é considerado “normal” neste tipo de profissões. Os profissionais são politicamente e hierarquicamente responsabilizados. Relativamente ao item de orientação de serviço, estas profissões são semelhantes ao tipo ideal de profissões.

Em síntese, Bennett e Hokenstad (1973) defendem um tipo ideal das profissões do trabalho com pessoas:

“Resumidamente, o profissional de pessoas, em contraposição ao profissional tradicional é definido como um trabalhador envolvido num serviço a um dado cliente, trabalhando com uma base de conhecimento antropológica e cujo trabalho é manifestamente de natureza política ou tem pelo menos fortes implicações políticas. De facto, os autores gostariam de sugerir a necessidade de se desenvolver dois tipos ideais: 1) as profissões de serviços pessoais (descrito acima) e 2) profissões de ofício [*craft*] (que encaixam no modelo tradicional), como dois modos de trabalho fundamentalmente diferentes que não deveriam ser diretamente comparados mas deviam ser distinguidos na teoria sociológica acerca do passado, presente e futuro do mundo do trabalho⁷⁵”. (Bennett, Hokenstad, 1973:40)

Outro autor que defende que não é conveniente analisar as profissões apenas tendo em consideração um ideal-tipo profissional (e mesmo cada profissão apresenta por vezes situações de divisão interna bastante significativas) é

⁷⁵ No original: “In short, the personal Professional, in juxtaposition to the traditional professional is defined as a worker engaged in a service to some client, who Works from an anthropological knowledge base and whose job is manifestly political in nature or which at least has strong political implications. In fact, the authors would like to suggest the cess city of developing two ideal types: 1) the personal service professions (described above) and 2) the craft professions (fitting the traditional model) as two very fundamentally different modes of work which should never be directly compared and should be distinguished in sociological theory about the past, present and future of the world of work.”

Thomas Brante (1990). Brante apresenta uma tipologia profissional de quatro tipos de profissões que devem de facto ser a unidade de análise mais acertada para estudar as profissões. Os diferentes tipos profissionais correspondem a diferentes lógicas institucionais, e como tal segundo Brante (1990) criam ideologias distintas, mais do que as profissões distintas. Uma dada profissão (como a medicina ou o trabalho social) pode efetivamente aparecer nos quatro tipos (embora cada profissão possa concentra-se sobretudo num dado tipo, em detrimento dos outros):

- a) profissões livres (*free professions*) – correspondem ao tipo profissional clássico, orientadas para o mercado e para o autoemprego;
- b) profissões académicas – voltadas essencialmente para dentro do seu meio profissional, ou seja, para a comunidade científica, sendo as carreiras determinadas pelas avaliações dos pares sobre a produção académica realizada pelos profissionais;
- c) profissões do capital – são profissões sujeitas às condições de sobrevivência das empresas capitalistas, aos processos de racionalização, eficiência e inovação, com vista ao aumento do lucro da organização;
- d) profissões do Estado (Social) - por fim este tipo profissional refere-se a profissões em contextos de agências de serviços enquadradas de algum modo pelo sistema burocrático estatal, central e local⁷⁶.

Segundo Brante, os dois tipos preponderantes atualmente são os profissionais do capital e do Estado, e não o ideal-tipo clássico das profissões livres. Doutra modo, o trabalho social, bem como outras profissões sociais consideradas profissões menores em virtude dos critérios clássicos de profissionalismo, constituem de facto um dos modelos de profissão dominantes nas sociedades modernas, dificilmente podendo continuar a ser consideradas marginais em termos de profissionalismo.

⁷⁶ O trabalho social nasce enquadrado no tipo de profissões do estado, embora também possa encontrar-se nos outros tipos.

Temas-chave nas profissões sociais

A definição profissional ainda problemática das profissões sociais remete-nos para outras questões relevantes que nos parecem estar diretamente relacionadas entre si (Banks, 2004). Fundamentalmente há que salientar a característica da prestação de cuidados humanos e a feminização das profissões sociais.

Na construção hegemónica dos géneros, temos uma correspondência central na ligação do “social”, das ligações humanas e empáticas, dos cuidados, muitas vezes íntimos, entre pessoas (e particularmente aos mais fracos, como as crianças e os mais velhos e os doentes) e as funções “naturais” das mulheres (Cortez, 2006). O social parece implicar uma vocação de cuidado, isto é, um envolvimento profundo, moral e ético no cuidar, no atender ao sofrimento e às necessidades dos outros. O desempenhar de um papel cuidador, como que fora do mundo competitivo, mundo outro que não o *lar* cuidador. Daí também a ligação desta vocação com um posicionamento religioso e espiritual, supostamente também eles domínios fora do mundo. O cuidar deverá ser algo natural e voluntário. Não será à partida um trabalho laboral, que requeira conhecimentos especiais. Não precisa ser abstrato ou teórico, é semelhante ao conhecimento quotidiano. Como tal, o saber interpessoal é desvalorizada como tal. É igualmente desconsiderado como muito subjetivo e emocional, ou seja, feminino.

Portanto, ainda temos o cuidar como trabalho de mulheres. Esta aceitação das representações de género patriarcais permitiu que estas crescentes ocupações fossem ocupadas pelas mulheres a entrar progressivamente no mundo laboral. Entrar muito por baixo na escala ocupacional, em trabalhos que mimetizam as funções ditas femininas, em posições de subalternidade e de auxílio às profissões masculinas (veja-se o caso paradigmático da enfermagem e da medicina, mas também o das professoras do ensino primário e pré-escolar como precursoras do ensino superior, território masculino). As profissões sociais são ainda hoje bastante feminizadas (com muitas ocupações com taxas de

feminização na casa dos 90%), mesmo que já se consiga evidenciar o crescente número de profissionais do sexo masculino⁷⁷ (Cortez, 2006).

A “naturalização” das tarefas das profissões do social leva-nos igualmente às questões de ambivalência quanto à profissionalização. Como afirma Banks, as profissões sociais revelam uma “relação difícil com a ideia de profissionalização” (Banks, 2004:37): podem ser profissionalizadas tarefas que são vocação? Ou mesmo impulsos essencialmente humanos? Muitos consideram que não, muitos mais consideram que sim, e em particular as profissões sociais (ao nível dos seus vários agentes) procuram contrariar a ideia de que a vocação não pode ser profissionalizada, mesmo que o ideal de ação-vocação continue nelas presente.

A questão da profissionalização é também uma questão de autonomia profissional. As profissões sociais são tradicionalmente caracterizadas por estarem enquadradas hierarquicamente, por serem subordinadas, organizacional e politicamente. São sobretudo entendidas como executoras, mais do que planeadoras ou decisoras. Contudo, a residualização da autonomia profissional à mera autonomia técnica põe em causa essa mesma autonomia, uma vez que promove uma posição de vulnerabilidade face aos decisores organizacionais, isto é, uma posição de menor poder na definição do trabalho profissional. Para complexificar a situação, raramente os decisores e planeadores são profissionais do social, entrando aqui em jogo igualmente a interação interprofissional e os diferentes poderes e posicionamento hierárquicos das profissões.

Outras questões relevantes relativamente às profissões sociais prendem-se com o empenho na mudança social e individual e a meta dual “cuidar e controlar” que estas profissões geralmente apresentam, bem como a sua relação estrita com os desenvolvimentos do Estado Social, seus avanços e recuos e suas transformações estruturais (Sáez, Sánchez, 2006).

O programa institucional e o declínio das instituições

O cerne das profissões sociais, e mais particularmente das profissões da intervenção social, pode ser igualmente conceptualizado como trabalho sobre o

⁷⁷ Mais uma vez o caso da enfermagem parece-nos bastante interessante, quando relacionado com a feminização crescente da medicina, uma suposta inversão de cenário. Outro exemplo pode ser encontrado na educação de infância (Cortez, 2006).

outro (“*travail sur autrui*”). Este tipo de trabalho, no entendimento de Dubet (2002:9), engloba atividades assalariadas e profissionais, assim reconhecidas socialmente, que visam explicitamente transformar o outro. São pois profissões que estão no ramo da socialização dos indivíduos. Este é um trabalho que se distingue necessariamente de outros trabalhos, porque é realizado com uma matéria-prima muito especial que é o Eu. É portanto um trabalho difícil de mensurar em termos produtivos (Dubet, 2002)

O trabalho sobre o outro é entendido por Dubet como um processo institucional, a que chama de *programa institucional* (Dubet, 2002). O programa institucional segundo Dubet (2002:13) designa um modo de socialização, ou mais precisamente, um tipo de relação com o outro que é posto em prática por aqueles que trabalham de algum modo na socialização do outro, sejam professores, religiosos, pessoal de cuidados de saúde e muito particularmente os trabalhadores sociais. Como modo de socialização, o programa institucional funciona como uma mediação entre os indivíduos e os valores sociais, bem como uma vocação, precisamente por estar diretamente ligado ao quadro valorativo da sociedade. Neste contexto, a socialização prevista pelo programa institucional consiste na interiorização das normas sociais, que não só enquadram o indivíduo como elemento da sociedade conformado a esta, como também lhe permite ser um elemento autónomo e livre nessa sociedade (Dubet, 2002:14), isto é, o indivíduo socializado (que interiorizou e respeita as normas e valores) é também um sujeito autónomo, que por isso mesmo pode ser livre.

“O programa institucional pode ser definido como o processo social que transforma valores e princípios em ação e em subjetividade por meio da intervenção de um trabalho profissional específico e organizado⁷⁸” (Dubet, 2002:24)

O programa institucional visa portanto inculcar valores e normas nos indivíduos, por meio de um trabalho profissional de socialização que é entendido como vocacional, não de modo religioso, mas para salientar que o trabalho do programa institucional não é um trabalho como os outros, porque a sua legitimidade não está apenas no aspeto mais ou menos técnico do seu trabalho,

⁷⁸ No original: “Le programme institutionnel peut être défini comme le processus social qui transforme des valeurs et des principes en action et en subjectivité par le biais d’un travail professionnel spécifique et organisé.”

mas na sua adesão a valores e princípios fundamentais (Dubet, 2002). Estes trabalhadores respondem portanto a valores superiores aos quais se dedicam ou mesmo sacrificam, e que nos casos das profissões estão integrados nos seus códigos deontológicos.

Mas o programa institucional apresenta um paradoxo, o de no mesmo processo se socializar o indivíduo e se constituir o sujeito (Dubet, 2002:35), ou seja, temos de controlar e normalizar para se poder “revelar ou restaurar um sujeito” (Dubet, 2002:34). A tese de Dubet (2002) é a do declínio contemporâneo deste programa institucional. O declínio não significa o fim deste modo de intervenção, mas a sua complementaridade com outros modos. É a sua matriz fundacional que muda, mas o declínio não é “nem total nem homogêneo” (Dubet, 2002: 50).

O declínio do programa institucional ou das instituições como denomina Dubet (2002) está ligado à complexidade do ator social que vimos no capítulo anterior, nomeadamente a esta obrigação dever/direito de cada indivíduo ser “livre”, autodeterminado e responsável pelo seu projeto de vida, ou projeto de si.

Na presente modernidade, o indivíduo deve orientar-se por si mesmo, deve ser ele a escolher o seu rumo. A sua própria disciplina. Tal perspetiva leva a um certo recuo dos valores universais que baseiam o programa institucional: a individualização traz consigo maior variabilidade e maior diversidade aceitáveis. Contudo isto não significa que os universalismos tenham acabado, pelo menos os seus “grandes projetos”, de que o exemplo maior nos parece ser a defesa dos direitos humanos. Temos também uma sociedade planetarizada no seu consumo, por meio do qual podemos evidenciar certas tendências gerais universais possibilitadas pela globalização, que não é só económica mas também cultural e social.

Dubet enuncia vários fatores envolvidos no declínio do programa institucional (Dubet, 2002):

- a heterogeneidade (e sobretudo oposição e ambivalência) dos princípios que se procuram pôr em prática: em particular, os trabalhadores sociais têm consciência da sua própria ambivalência e das muitas discrepâncias entre o pretendido/desejado da intervenção e o que realmente se pode alcançar em cada momento;
- a influência organizacional: o programa institucional esteve tradicionalmente baseado em sistemas burocráticos, hierárquicos e

verticais, mas hoje são promovidas novas formas de organização mais descentralizadas, territorializadas ou locais, mais flexíveis, horizontais, por projeto, trabalho em rede e em parcerias;

- o ator contra o sujeito: a premissa base do programa institucional baseia-se na unidade ator e sistema, que como vimos anteriormente é cada vez mais posta em causa. Pelo contrário, a presente modernidade salienta a divisão entre o coletivo social e a subjetividade individual, tornando problemática a unidade, ou melhor a coerência, do próprio ator;

- os desencantos simbólicos: no presente encontramos-nos perante um trabalho permanente de legitimidade e de fundamentação por parte das autoridades, cuja disciplina se torna também problemática. Que normas impor, como socializá-las, porquê?;

- a experiência do trabalho sobre o outro: no presente contexto, o trabalho sobre o outro deixa de ser um papel ou uma vocação e passa a ser uma experiência social, integrando três tipos de lógica: a o do controlo social, a do serviço e a da relação (Dubet, 1996, 2002).

Figura nº9. Experiência do trabalho sobre o outro



Fonte: Dubet, 2002:81

A experiência social do trabalho sobre o outro constitui-se como um espaço formatado pela dimensão do controlo (trabalho de socialização /normalização) que é também a possibilidade de integração no coletivo social, pela dimensão do serviço, espaço da relação profissional com base na diferenciação de papéis e de poderes entre o profissional-perito e o cliente como alvo de julgamento categorial, e por fim pela dimensão da relação entre dois atores sociais, entre pessoas, pela qual se dá o reconhecimento do cliente enquanto sujeito da sua própria construção identitária.

3.3 A produção de conhecimento profissional e a prática técnico-científica

A perspetiva da sociologia do conhecimento

O conhecimento, como dimensão essencial da profissionalização e do profissionalismo, entrecruza as preocupações da sociologia das profissões e da sociologia do conhecimento. Rofl Torstendahl (1990:59) identifica as profissões com “grupos baseados no conhecimento” (*knowledge-based groups*). Segundo Friedson as profissões são agentes do conhecimento formal(izado) (Friedson, 1988). Portanto, e como afirma Friedson (2001:27), “uma adequada sociologia do trabalho [...] tem de ser também uma sociologia do conhecimento”, uma vez que todo o trabalho implica alguma forma de conhecimento, e pode mesmo ser descrito como uma determinada aplicação de conhecimento.

A sociologia do conhecimento é o ramo da sociologia “cujo objetivo é o estudo das condições sociais que favorecem a produção do saber e a difusão das ideias” (Boudon 1995 b: 477). Preocupa-se em perceber como é gerado o conhecimento e sob que circunstâncias sociais, compreender os sistemas de conhecimento gerados, como são aplicados e usados socialmente (Rossides, 1998). Podemos dizer que o enfoque central da sociologia do conhecimento se prende com a relação entre o conhecimento, sua produção e os seus contextos socioculturais (Bilhim, 1995), chamando a si o estudo de todas as formas de produção simbólica humana.

Antes mesmo de ter nascido como entidade com especificidade própria no seio da sociologia, já tinha recebido muitos contributos vindos dos sociólogos clássicos. De um modo geral, a sociologia do conhecimento utiliza uma definição ampla de conhecimento, não estando em causa a sua validade/invalidade, pois o interesse central é pelo conhecimento enquanto fenómeno social. No entanto, a demarcação do domínio da sociologia do conhecimento, isto é, que conhecimento pretende explicar, apresenta três posições essenciais. Por um lado temos autores que defendem um entendimento mais minimalista, como Mannheim (1952, 1954) ou Merton (1937, 1968, 1996). Mannheim defende que a sociologia só deve explicar as proposições relacionais e não as proposições universais. Contudo, nenhum destes autores deixou um modo de separar claramente os dois tipos de proposições.

Por outro lado, temos os autores que defendem uma postura maximalista, para quem todo o conhecimento pode ser trabalhado pela sociologia do conhecimento. Mesmo as proposições consideradas universais, como as “verdades” matemáticas. Esta posição é possível com um entendimento relativista do conhecimento: porque não há conhecimento totalmente objetivo, todo o conhecimento terá origem social e pode portanto ser trabalhado pela sociologia.

Temos ainda outros autores, como Durkheim, que defendem uma posição que pode ser entendida como intermédia das duas posições acima referidas (Boudon, 1995 b). De qualquer modo, seja minimalista ou maximalista a perspectiva seguida, a sociologia do conhecimento abarca um conjunto muito vasto de objetos de interesse, e uma pluralidade de perspectivas epistemológicas e teóricas.

Boudon (1995 b) considera ser importante delimitar dois grandes tipos de questões para a sociologia do conhecimento: por um lado, temos uma perspectiva macroscópica e por outro, uma perspectiva da ação. As questões macroscópicas interessam-se pela definição de grandes ciclos do conhecimento ou pela interação entre variáveis sociais macro e a produção e difusão do conhecimento. A perspectiva da ação interessa-se por questões mais micro, isto é, procura compreender as razões que os indivíduos têm para produzir e usar este ou aquele conhecimento, atendendo aos seu posicionamento social (é nesta perspectiva que o presente estudo melhor se enquadra).

A premissa básica que a sociologia do conhecimento nos dá é a do conhecimento como fenômeno social, como elaboração coletiva, obedecendo a condicionantes, fatores e processos sociais. A produção de conhecimento e a sua aplicação não podem ser desvinculados da sociedade, ou dos grupos que mais especificamente estão envolvidos nesses processos. E particularmente, o conhecimento não pode ser separado dos seres cognoscentes, dos seres que conhecem, que são também os atores que agem socialmente. Deste modo, o conhecimento e a sua aplicação ou prática social são interdependentes, em modo de realimentação mútua. Tal entendimento também é aplicável a um modo e tipo específico de conhecimento que, como vimos acima, é fundamental para as pretensões do profissionalismo: o conhecimento científico, que se constituiu objeto de outro ramo sociológico, a sociologia da ciência, que passamos a abordar.

A particularidade da Sociologia da Ciência

Tendo a sua gênese acontecido em grande parte no seio da sociologia do conhecimento, a sociologia da ciência é especialmente relevante no estudo do conhecimento profissional, enquanto conhecimento de base científica. A ciência é um sistema social de produção de conhecimento teórico (Bilhim, 1995), que, como outros sistemas de conhecimento, procura ordenar o mundo, estabilizá-lo num quadro conceptual, cognitivo e emocional próprio, testável e empírico (Bilhim, 1995:29).

Segundo Bilhim (1995:25), podem evidenciar-se duas principais linhas de pesquisa:

- a estrutural, centrada no estudo da influência social sobre a produção do conhecimento científico, sua estrutura e desenvolvimento, e de que são exemplo os trabalhos de Merton (1937, 1968) e seguidores;
- a construtivista, centrada por sua vez na ênfase dada à construção social do conhecimento, e que é largamente devedora da obra de Thomas Kuhn (1989, 1990).

Seguindo uma linha estrutural, Robert Merton⁷⁹ (1937:6) define conhecimento como ideias sociais e pensamento em geral. Para este autor, a sociologia do conhecimento interessa-se primeiramente pelas relações entre conhecimento e outros factos da sociedade e da cultura (Merton, 1968:510). A produção mental ou intelectual funda-se deste modo em bases sociais e bases culturais (Merton, 1968):

- bases sociais, como a posição social, classe, género, ocupação, estruturas grupais, etnia, estruturas de poder e processos sociais em geral;
- bases culturais, como valores, princípios éticos, opiniões, crenças.

Merton aplica estas premissas ao estudo do conhecimento científico, defendendo o que denomina de “*ethos* científico”, ou “complexo de valores e normas vinculativos dos membros da comunidade científica para proceder aos seus trabalhos de investigação” (Bilhim, 1995:30). Este *ethos* é composto por dois tipos de normas: as técnicas (ou cognitivas) e as morais (ou sociais). As primeiras são normas de evidência empírica, relacinadas com a consistência lógica como pré-requisito de verdade de conhecimento científico. As segundas reportam-se a critérios de legitimidade ou validade sócio-culturais. Os dois tipos são essenciais para que a ciência cumpra o seu objetivo último, que é a produção de conhecimento científico, devidamente certificado como válido.

Segundo Merton, o *ethos* científico da ciência moderna apresenta quatro imperativos (Merton *apud* Bilhim, 1995:32-35):

- universalismo: entendido como uma “exigência de que as contribuições científicas sejam julgadas de harmonia com critérios impessoais pré-estabelecidos” (Bilhim, 1995:32);
- comunalismo: como o conhecimento científico é fruto (como qualquer outro conhecimento) de um coletivo humano, neste caso de uma “comunidade científica”, este deve ser partilhado, nomeadamente com um certo imperativo de publicação ou divulgação do conhecimento⁸⁰;
- desinteresse: ou melhor, limitação do interesse pessoal como força motivacional na produção de conhecimento científico;

⁷⁹ A sua tese de Doutoramento em Harvard, em 1936, foi precisamente no domínio da sociologia da ciência.

⁸⁰ Claramente existem desvios a esta norma, nomeadamente o que se prende com patentes e direitos de propriedade intelectual.

- e ceticismo organizado: este é um imperativo institucional e também metodológico que impõe uma suspensão de juízos de valor até se encontrar evidência empírica de uma dada afirmação.

Estes imperativos do *ethos* científico podem ser encontrados de algum modo nas posturas epistemológicas e axiológicas defendidas pelo *ethos* profissional, ou dito de outro modo, pela ideologia do profissionalismo que as profissões defendem. Ao dependerem tão profundamente do conhecimento científico como base legitimadora da prática profissional, as profissões passam também elas a serem agentes integrados no processo de produção e circulação da ciência, não sendo apenas influenciadas por este, mas influenciando-o igualmente.

Seguindo por sua vez uma linha construtivista, Kuhn argumenta que a ciência encontra a sua legitimidade e justificação em fatores sociais e psicológicos, e não num determinado sistema de critérios internos de validade. Em especial, é a comunidade científica que baseia a certificação da produção do conhecimento considerado científico, segundo os seus valores e normas, organização e estruturas (Kuhn, 1990).

A ciência madura, como refere Kuhn, apresenta dois momentos: um primeiro momento de ciência normal, no qual temos a aceitação generalizada de um paradigma pela comunidade científica; e um segundo momento, que Kuhn denomina de ciência revolucionária, no qual o paradigma entra em crise, enfatizando incoerências, erros e incapacidade de resposta a problemas colocados. Neste contexto, outros paradigmas satélite, não dominantes, irão ter a sua oportunidade de poderem ser paradigmas dominantes. Cada paradigma é que estabelece um conjunto de condições de cientificidade (Bilhim, 1995).

O trabalho de Kuhn foi bastante influenciado pelo médico polaco Ludwik Fleck (Löwy, 1994). A sua principal obra, “Génese e desenvolvimento do facto científico”, publicado inicialmente em 1935, só viria a ser traduzido para inglês nos anos 1970 pela iniciativa de Robert Merton. Na sua obra, Fleck (que como referimos não era sociólogo) salientou a importância das estruturas sociais, nomeadamente da comunidade científica, na produção dos conhecimentos validados como científicos.

Para Fleck, as doenças eram construções dos médicos e não dados objetivos exteriores à ação destes. Num artigo de 1929, “Sobre a crise da verdade

científica”. Fleck radicaliza as ideias inicialmente expostas, considerando que os próprios agentes causais das doenças, como os micro-organismos, também são construídos pelos investigadores, mostrando empiricamente este processo com a referência à classificação das bactérias, onde são evidentes as incertezas classificatórias: a verdade da classificação ou categorização utilizada só tem sentido num dado contexto de linguagem e de problemática, e do modo como é colocada a questão ou o problema (Löwy, 1994).

A obra “Génesis e desenvolvimento do facto científico” desenvolve-se desta feita em torno da história da sífilis. Aqui Fleck (1979) enfatiza as origens sociais do conceito desta doença, bem como as diferenças que ela apresenta no espaço (sócio-cultural) e no tempo (histórico). Nas palavras de Löwy (1994:10), a conclusão a que Fleck chega diz-nos que “as definições profissionais e profanas de uma doença – e, portanto, a determinação do conjunto de manifestações patológicas individuais que se inclui numa classificação comum – refletem as crenças e as práticas de cada época”. Temos portanto uma pluralidade de olhares sobre os fenómenos, “coletivos de pensamento diferentes”, com linguagens e lógicas próprias (Löwy, 1994). É fundamental salientar ainda o facto de cada especialista ser socializado num coletivo de pensamento e de linguagem distinto, que irá expressar por sua vez nos seus saberes e práticas. Também é certo que estes coletivos podem comunicar entre si, isto é, com base na circulação, importação e exportação dos seus conceitos e modos de questionar e abordar a mundo (Fleck, 1979).

“Não existem práticas universais, apenas práticas locais amplamente difundidas através de redes específicas de trocas e de comunicação”
(Löwy, 1994:15).

Michael Polanyi (1952) ao usar o termo de “crenças” em vez de “conhecimento” procura estabelecer e manter a ligação do conhecimento às origens pessoais das nossas convicções (Polanyi, 1952:219). Quer a ciência, quer a magia ou ainda determinadas doutrinas e ideologias (como no dizer de Polanyi, o pensamento freudiano ou o marxismo), são sistemas de crenças com semelhanças essenciais entre si. Uns sistemas aprovamos ou partilhamos, discordamos doutros. Mas para Polanyi todos são sistemas de crenças, sendo que as mais preponderantes têm uma particular capacidade de estabilidade e persistência (Polanyi, 1952). As crenças são expressas por uma certa

linguagem, e as linguagens expressam e orientam o nosso entendimento do mundo, ou seja, a linguagem forma um “idioma de crença” (Polanyi, 1952:220). Ao usarmos uma linguagem, só podemos pensar “dentro” do esquema possibilitado por essa linguagem, que determina as questões que podem ser colocadas, e as respostas que podem ser dadas. Teremos que sair, de algum modo, de uma dada linguagem para a podermos alterar substancialmente, ou pensar de outro modo. Daqui resulta que o modo como são elaborados, nos discursos dos atores sociais, os seus conhecimentos, sejam científicos ou não, condiciona todo o sistema de conhecimento, bem como as práticas desses atores, guiadas e racionalizadas por meio desses conhecimentos.

O conhecimento profissional

Conhecimento profissional como base do profissionalismo

O conhecimento profissional não é um conhecimento comum, é essa a sua reivindicação. Como conhecimento que não é comumente partilhado pela sociedade em geral, ele é uma fonte de poder de quem o possui (Moore, 1970). Por este conhecimento e competências relacionadas, que exigem treino e formação longos, o profissional reclama a confiança do cliente e da sociedade em geral relativamente à sua *expertise*. Como vimos anteriormente, o conhecimento é parte fundamental do projeto profissional (Larson, 1977), e é utilizado como capital social para os profissionais (Torstendahl, Burrage, 1990). O conhecimento teórico especializado é comumente entendido como elemento central das profissões e da profissionalização, como seu fundamento legitimador (Williams, 1993). Podemos aqui referir o saber como poder de ação, como o faz Stehr (2000), que afirma que o saber possibilita maior poder de ação, maiores horizontes, recursos e instrumentos, isto é, maior potencial para a ação⁸¹. Esta posição favorável dada pelo conhecimento pode ser considerada abusiva, como qualquer outro tipo de poder (Moore, 1970). O conhecimento pode ser entendido como forma de poder sobre os outros, como forma de disciplina (Foucault, 1980; Stehr, 2000), e o conhecimento profissional não é diferente

⁸¹ Alusão à famosa frase de Francis Bacon “scientia est potentia”.

neste aspeto. Para controlar os abusos do poder de conhecimento os profissionais encarregam antes de mais os próprios pares para julgarem do exercício profissional, em mecanismos de autoregulação, por parte de cada profissional e das associações profissionais. Para esta autoregulação são essenciais os códigos de ética e deontológicos próprios da profissão.

O conhecimento profissional é na sua maior parte um conhecimento formalizado e não partilhado por todos na comunidade (Friedson, 1988), ou seja, é um tipo de conhecimento especializado que é desenvolvido e transmitido em instituições de ensino superior, organizado em disciplinas e sujeito a processos de racionalização (Friedson, 1988:225). Mas o saber profissional também não pode ser separado das condições da sua aplicação, como referimos acima (Stehr, 2000), e por conseguinte da regulação da atividade profissional e do próprio contexto de atuação profissional. E muito particularmente o saber profissional não se resume ao conhecimento abstrato e científico veiculado pelo ensino superior, como também não se resume ao saber acumulado pela experiência do profissional (Caria e tal, 2005). O saber profissional “deriva da consciência prática do fazer numa profissão” (Caria et al., 2005:14), e não apenas do seu saber formalizado.

Podemos salientar três formas de uso do conhecimento, incluindo o profissional (Beck, Giddens, Lash, 2000; Caria, 2005 a, 2005 b)

- uma relação social de conhecimento pós-tradicional, que traduz uma relação de confiança/fé na ciência, e na qual a ciência assume formas dogmáticas;
- formas de uso estritamente instrumental, que desvalorizam os contextos e condições de utilização do conhecimento;
- ou ainda formas de uso do conhecimento embrionárias, abertas à reflexividade social dos leigos e à decisão política em interação com os profissionais, em relações de corresponsabilidade e de coaprendizagem.

O trabalho técnico-intelectual envolve qualificação⁸² de nível superior e potencial de autonomia no trabalho que permite aos profissionais não estarem sujeitos, pelo menos de forma muito significativa, à racionalização burocrática do trabalho nas organizações. A ação técnica pode ser entendida como “trabalho de intermediação e negociação entre profissionais e decisores organizacionais (ou outros atores sociais que interagem na/com a organização)” (Caria, 2005 a). Na ação técnica preserva-se a autonomia profissional, não sendo um mero uso instrumental ou operativo de tecnologias.

Quadro nº9. Tipologias de formas de conhecimento

	Conhecimento adquirido	Conhecimento utilizado
Oferta de conhecimento	<i>Informação:</i> conteúdos legítimos, gerais e abstratos, aquisição que hierarquiza a cultura (capital cultural)	<i>Qualificação:</i> conhecimento utilizado e certificado pelas suas aplicações e chefias organizacionais
Procura de conhecimento	<i>Competência:</i> conhecimentos sobre a utilização de conteúdos-ideais (metacognição a partir de conhecimentos transversais)	<i>Saber:</i> conhecimento situado e construído na interação social e sobre a singularidade das situações sociais (cognição situada)

Fonte: Caria, 2006

Os saberes do trabalho técnico-intelectual

Os saberes desenvolvidos por profissionais, isto é, em contextos de alguma autonomia organizacional relativamente às chefias de gestão, são igualmente saberes com legitimidade e certificação científica. Segundo Caria (2006), os saberes profissionais recontextualizam (mobilizam, reorganizam e atualizam) num dado contexto profissionais-informações abstratos sobretudo de origem científica, isto é, conhecimentos teóricos. Mas não nos podemos esquecer que os profissionais podem ser considerados antes de mais como práticos, como atores sociais que agem num determinado contexto

⁸² Não é fácil definir qualificação, mas o conceito remete-nos para um julgamento avaliativo do valor social dos trabalhadores e do seu trabalho. Cardim e Miranda (2007:18-19) definem qualificação como “um processo de valorização de um dado estrato profissional, profissão e/ou trabalhador(es), em resultado das suas características de intervenção no trabalho, graus de complexidade deste e tipos de atividade”.

organizacional e profissional, que mobilizam conhecimento para esse contexto em concreto. Como afirma Caria (2006), os saberes profissionais são assim ancorados em saberes práticos e contextuais.

Para Friedson, podemos identificar três tipos de conhecimento substantivo (Friedson, 2001:33):

- um conhecimento quotidiano – partilhado pelos elementos adultos de uma sociedade. Nas sociedades contemporâneas avançadas é constituído quer pelo conhecimento do dia a dia informal, quer por conhecimento ensinado nas escolas e veiculado pelos meios de comunicação de *mass media*;
- um conhecimento de trabalho (*working knowledge*) – conhecimento necessário para um determinado trabalho, e como tal não é partilhado por todos na sociedade; é consubstanciado em porções de conhecimento prático, tácito ou consciente;
- um conhecimento formal – que se refere a informação e a ideias organizadas abstratamente em teorias e conceitos, organizado em disciplinas e devidamente desenvolvido e transmitido em instituições próprias de ensino considerado de nível superior, e aplicado por trabalhadores especializados. Contudo é de referir que partes deste conhecimento formal são originadas no conhecimento quotidiano e no conhecimento de trabalho, e por outro lado partes do conhecimento formal acabam por ser incluídas no conhecimento quotidiano e de trabalho.

Quadro nº10. Proporção relativa de tipos de conhecimento por tipos de especialização de trabalho

Tipo de especialização	Conhecimento quotidiano	Conhecimento prático	Conhecimento formal	Conhecimento tácito
Mecânica	Elevada	Baixa	Baixa	Moderada
Discricionaridade manual	Moderada	Elevada	Moderada	Elevada
Discricionaridade mental	Baixa	Moderada	Elevada	Baixa

Fonte: Friedson, 2001:34

Na prática profissional não vamos encontrar apenas o conhecimento formal, mas todas as formas de conhecimento, embora valoradas de modos diferentes. Daqui resulta que o saber do profissional não é apenas ou exatamente igual à

base de conhecimento profissional academicamente desenvolvida enquanto tal. Podem ser identificadas várias diferenças entre a base de conhecimento pessoal, do profissional que exerce a sua profissão, e a base pública (ou “oficial”) da profissão, exposta na produção acadêmica nas suas várias formas. Eraut (1994:17-18) enuncia em particular os seguintes aspetos:

- o conhecimento pessoal inclui referências a casos e problemas que o profissional enfrentou, sobre os quais refletiu e criou “teoria”;
- o profissional possui uma seleção da base de conhecimento público da profissão, muito maior do que aquela; esta seleção é influenciada nomeadamente pela formação do profissional, relações pessoais e profissionais, interesses e motivações pessoais, experiência profissional; a base formal da profissão é personalizada pelo profissional que a aplica no seu dia a dia de trabalho (este conhecimento acabará por mostrar diferenças de profissional para profissional);
- somente uma porção da base de conhecimento público é efetivamente usada na prática – “conhecimento de ação” (Eraut, 1994:17); é um conhecimento bem integrado e fortemente ligado à prática corrente, de tal modo que é basicamente utilizado automaticamente ou quase. O resto potencial da base de conhecimento poderá ser ativada quando a prática sai fora do “normal, ou existe tempo e contexto para se ir procurar nessa base de conhecimento maior mas menos utilizada.

Deste modo, se elaborarmos um mapa do conhecimento profissional este incluirá, segundo Eraut (1994:103):

- conhecimento proposicional (teorias e conceitos de disciplinas base, generalizações e princípios práticos da ação profissional, proposições específicas sobre casos particulares);
- impressões, conhecimento pessoal e interpretação da experiência;
- conhecimento processual (*process knowledge*): saber *como* proceder (em vez de saber sobre algo), dominar os processos necessários à prática profissional.

Já segundo Caria (2006) podemos identificar três dimensões de sentido nos saberes profissionais contextuais:

- um sentido processual, que permite aos atores na interação social ir monitorizando a ação, introduzindo se necessário modificações adaptativas na rotina de trabalho, de modo a poderem corresponder a expectativas de desempenho;
- um sentido categorial-classificatório, que permite na interação social que os atores nomeiem e classifiquem os fenómenos de modo a conhecerem e a agirem de acordo com a situação que enfrentam;
- um sentido narrativo-normativo, que permite aos atores recriarem uma “memória social prática” comum sobre o mundo social que identifica tradições e interpretações próprias.

Em suma, o conhecimento profissional não é apenas a base académica, mas um conjunto muito mais vasto e complexo de saberes, que permitem a leitura da realidade de ação do profissional, a sua categorização, a sua partilha e reinterpretção. Neste esquema, o profissional desempenha um papel extremamente ativo na definição do seu mapa de conhecimento profissional, ao apropriar-se necessariamente do conhecimento de que necessita e que aplica na sua prática concreta. Um conhecimento que precisa dominar diariamente, e do qual depende a sua integração como profissional e a sua autoridade e autonomia enquanto perito.

Desafios ao conhecimento profissional

A questão da crítica das profissões e dos profissionais de que já falámos encontra-se estreitamente ligada à crítica do conhecimento profissional. O colocar em questão dos profissionais é também o colocar em questão o saber dos peritos. É responder com dúvida à confiança que os profissionais reclamam. É questionar a reivindicação dos profissionais de que possuem conhecimento especializado, altamente complexo.

De forma crescente, o conhecimento dos profissionais e dos peritos é desafiado, a ideia de conhecimento “objetivo”, não embaraçado por valores, é mesmo descartada. Torna-se premente a necessidade de se repensar o uso do conhecimento pelos profissionais, até porque se o conhecimento profissional é abalado, o conhecimento leigo do cliente é desenterrado e revalidado. Este

desafio não deixa de ser visto por muitos profissionais como uma real ameaça ao seu trabalho profissional e mesmo aos esforços de profissionalização da sua profissão (Williams, 1993).

Perante um contexto de crescente incerteza e instabilidade, os próprios profissionais também entraram num esquema reflexivo de autocrítica (Schon, 1983). Assumem a necessidade de aprendizagem permanente ou reciclagem de saberes, quando se confrontam com ciclos de vida do conhecimento encurtados, e obsolescência rápida de muitos dos seus conhecimentos de formação inicial (Carmo, 1997). Assumem-no perante crescentes exigências de adaptabilidade e constante formação e atualização profissional (que é em si um elemento ligado ao profissionalismo, como sabemos).

O profissional em permanente aprendizagem

Os profissionais não aprendem conhecimento profissional apenas nas instituições formais universitárias: estão permanentemente a aprender no seu trabalho (Caria et al., 2005; Eraut, 1994). A aprendizagem ao longo da vida traduz-se aqui numa aprendizagem profissional permanente ao longo da “carreira”, ou do percurso do indivíduo na vida ativa. Cursos de formação, ações formativas de vária índole (*workshops*, seminários, etc), cursos pós-graduados com acesso a graduações académicas mais elevadas (mestrados e doutoramentos, pós-graduações e pós-doutoramentos) fazem parte de um leque alargado de modos de formação contínua ao percurso ativo do profissional.

Como salienta Eraut (1994:13), a aprendizagem contínua do profissional é realizada por meio de três importantes meios: publicações em diversos meios de comunicação, experiência prática (infelizmente raramente sistematizada no contexto do trabalho social), e pessoas (nomeadamente estagiários, supervisores, colegas e comunidades de prática). Estes são meios em interligação, embora com dinâmicas diversas, ou graus de importância variada em diferentes fases ou áreas de intervenção.

O que é aprendido na e pela experiência de trabalho é mais difícil de explicitar, e mais problemático em termos de validação (Eraut, 1994:13). No entanto, o processo de uso e aplicação do conhecimento transforma esse conhecimento

(Eraut, 1994:25): este deixa de ser algo “puro”, impessoal ou neutral. A educação profissional apresenta dois grandes problemas para Eraut (1994:49): por um lado temos certos paradigmas ou sistemas de pensamento bem estabelecidos na profissão que são passados basicamente de modo acrítico ou inquestionadas, conceitos e terminologia bastante utilizadas pelos profissionais; por outro lado, e em contraponto ao que acima foi dito, temos que aprender e usar ideias e conceitos que saiam fora do que está solidamente estabelecido, o que é mais difícil e requer contextos favoráveis a novas incorporações e postura crítica.

“Na maioria das profissões, pensar sobre a relação teoria-prática ainda está dominada pelo modo de uso aplicativo e um ou dois paradigmas interpretativos dominantes. Isto limita tanto o potencial uso da teoria como a nossa capacidade de interpretar, refinar e melhorar a prática⁸³” (Eraut, 1994:50).

Faz parte da aprendizagem permanente do profissional aprender também a lidar com estas problemáticas, e a aprender a integrar do modo mais funcional os diversos tipos de conhecimento que integram os seus saberes profissionais. Para tal, as capacidades de reflexividade do profissional desempenham um papel central, como discutiremos seguidamente.

3.4 A reflexividade na produção e aplicação de saberes

O contexto de reflexividade da modernidade tardia e as profissões

Consideramos que é necessário enquadrar o estudo das profissões, dos saberes e das práticas profissionais, no contexto de reflexividade típico das sociedades da modernidade tardia (Giddens, 1997 b, 1998), ou da sociedade de risco, como prefere conceptualizar Beck (1998).

A modernidade das sociedades contemporâneas avançadas é um mundo plural e fragmentado no qual muitas vezes as soluções se tornam novos problemas a

⁸³ No original: “In most professions thinking about the theory-practice relationship is still dominated by the applicative mode of use and one or two dominant interpretative paradigms. This limits both the potential use of theory and our capacity to interpret, refine and improve practice.”

resolver. E os peritos nem sempre sabem o que fazer ou como fazer, porque do mesmo modo eles experimentam uma pluralidade de soluções possíveis. A pluralidade também é de identidades profissionais e propostas profissionais (pluralidade interprofissional). Este contexto insere-se no que Giddens denomina de modernidade tardia, qual corresponde a um período da contemporaneidade na qual se radicalizam e universalizam as consequências da modernidade (Giddens, 1998). O seu dinamismo particular resulta de três aspetos fundamentais interrelacionados (Giddens, 1997 b:18, 1998:11-12): a separação do tempo e do espaço; a descontextualização dos sistemas sociais; e o ordenamento e reordenamento reflexivos.

Com a separação espaço-tempo, o “local” deixa de ser a referência das interações sociais, permitindo e promovendo sociabilidades distantes ou a distância. A padronização do tempo, possibilitada por mecanismos mais precisos de medição temporal, levou à constituição de horários precisos e a respetiva organização da vida social à volta destas compartimentações temporais. A existência de relações sociais através de contextos espaciais e temporais vastos possibilitou a criação e manutenção de sistemas globais (Giddens, 1997b).

Por outro lado, os sistemas sociais também são descontextualizados do nível local. Como define Giddens, esta descontextualização significa “desinserção dos sistemas sociais dos contextos locais de interação e à sua reestruturação através de extensões indefinidas de espaço-tempo” (Giddens, 1998:15). Dois mecanismos de descontextualização se evidenciam:

- a criação de garantias simbólicas: “meios de intercâmbio que podem ser passados em redor sem olhar às características específicas dos indivíduos ou dos grupos que os empregam em qualquer conjuntura particular” (Giddens, 1998:15), por exemplo, o dinheiro ou mecanismos de legitimação política,
- a existência de sistemas periciais: “sistemas de realização técnica, ou de pericialidade profissional, que organizam vastas áreas do ambiente material e social em que vivemos” (Giddens, 1998:19).

Embora constituindo-se como dimensão essencial da atual modernidade, a reflexividade não é apenas uma característica do presente, é de sempre, pois define toda a ação humana (Giddens, 1998:26): os indivíduos para agirem precisam de perceber o contexto e adaptarem-se às modificações contínuas

desse contexto de ação. Contudo, a reflexividade relacionada com a modernidade tardia de que nos fala Giddens envolve um outro sentido (embora também pressuponha este). Implica o uso regular de conhecimento como elemento fundamental na organização e reordenação dos contextos de ação. Novos conhecimentos são incorporados, as reavaliações do contexto têm de ser contínuas, possibilitando menor rotinização do que nas sociedades pré-modernas (onde imperava a tradição e um ritmo de mudança muito lento). Pelo contrário, a modernidade é uma ordem pós-tradicional. Na modernidade contemporânea as práticas sociais, as escolhas que os indivíduos e instituições sociais, os atores individuais e coletivos, têm de fazer, estão permanentemente a serem examinadas e reexaminadas, alimentando um ritmo de mudança social altamente acelerado (Carmo, 1997; Giddens, 1998:27). Nada é certo, nada pode ser tido como adquirido, tudo é revisto, atualizado e reatualizado (em *updates* constantes).

“A questão não é não existir um mundo social estável para se conhecer, mas o conhecimento desse mundo contribuir para o seu caráter instável ou mutável” (Giddens, 1998:31).

Para Giddens (1997 a, 1998) as instituições sociais modernas estão profundamente ligadas aos mecanismos de confiança, particularmente nos sistemas periciais. Daí serem tão importantes as relações ou contatos estabelecidos com estes sistemas periciais e seus agentes. Os mecanismos de confiança também “funcionam” dentro dos sistemas periciais, nomeadamente na questão dos códigos éticos, por exemplo (Giddens, 1998:60).

“A confiança nas pessoas não é focalizada através de ligações personalizadas no quadro da comunidade local e das redes de parentesco. A confiança a um nível pessoal torna-se um projeto, para ser «trabalhado» pelas partes envolvidas, e exige a *abertura do indivíduo ao outro*” (Giddens, 1998:85).

Neste contexto de modernidade, o conhecimento pericial moderno, como o conhecimento profissional, é altamente reflexivo, procurando permanentemente maior eficiência, eficácia e atualização. E do mesmo modo para a construção do Eu, como projeto reflexivo (Giddens, 1997 b), e para as instituições também. Os atores sociais tornam-se projetos

reflexivos de si mesmos, isto é, os sistemas periciais são reflexivos e os indivíduos também o são.

Pela reflexividade presenciamos igualmente a apropriação do conhecimento formal pelos leigos. Deste modo a reflexividade transforma-se em elemento de capacitação dos atores (Lash, 2000:108). Para Lash (2000) a modernidade simples, ou primeira modernidade, correspondeu ao projeto Iluminista de substituição das imposições tradicionais pela impessoalidade do Estado, particularmente a passagem da proteção comunal ligada a estruturas pré-modernas para os direitos do Estado Social. A modernidade reflexiva centra-se por seu lado nos indivíduos e implica-os como coprodutores (Lash, 2000). A individualização torna-se reflexiva: primeiro a individualização foi a libertação dos indivíduos dos laços comunais tradicionais, mas agora é a “libertação” dos indivíduos das estruturas coletivas impessoais, como a classe, o Estado, ou mesmo a Ciência (Lash, 2000:110).

Segundo Lash (2000), a reflexividade implica a reflexividade estrutural e a autoreflexividade. Na primeira “a agência, liberta dos constrangimentos da estrutura social, reflete sobre as «regras» e os «recursos» dessa estrutura, reflete sobre as condições de existência da agência social” (Lash, 2000:110). Na autoreflexividade a agência reflete sobre si mesma, e deste modo a monitorização dos indivíduos passa a ser automonitorização. Os sistemas periciais podem estar envolvidos nos dois tipos, ou estes serem usados contra os sistemas periciais (Lash, 2000).

Nas palavras de Beck (2000: 2), a modernização reflexiva “significa a possibilidade de uma (auto)destruição criativa de toda uma época: a da sociedade industrial”. E conseqüente reelaboração e reordenação segundo outros modos (embora persistam muitos aspetos típicos quer da época pré-moderna, quer da primeira modernidade). É de salientar que esta “destruição criativa” é na verdade uma radicalização da modernidade (Beck, 2000:3, Giddens, 1998, 2000 a): é pelo facto da modernização ter sido tão bem sucedida e tão mal sucedida nas suas pretensões que passamos a uma modernidade mais avançada.

Em suma, a reflexividade é uma autoconfrontação (Beck, 2000:5) da sociedade moderna, nomeadamente confrontação com os seus riscos e

insucessos. As sociedades da modernidade reflexiva são sociedades autocríticas (Beck, 2000:11), e como tal em permanente necessidade de autolegitimação e validação.

A pedagogia de Paulo Freire

“Em tempo algum pude ser um observador ‘acinzentadamente’ imparcial, o que, porém, jamais me afastou de uma posição rigorosamente ética. Quem observa o faz de um certo ponto de vista, o que não situa o observador em erro. O erro na verdade não é ter um certo ponto de vista, mas absolutizá-lo e desconhecer que, mesmo do acerto do seu ponto de vista é possível que a razão nem sempre esteja com ele.” (Freire, 1996:14)

Uma teoria do conhecimento

Paulo Freire, mundialmente conceituado educador brasileiro, foi também um interventor social “radical”. Mais do que um “método de Paulo Freire”, Freire deu-nos uma verdadeira teoria do conhecimento e uma filosofia da educação (Gadotti, 1996). Ambas assentes nas ideias primaciais de Liberdade e Libertação: a liberdade é o ponto central da sua concepção educativa e a libertação é o fim da educação (Gadotti, 1996).

Na argumentação de Freire, o mundo é uma realidade inacabada e em permanente transformação, o que implica entre muitas outras coisas, uma postura contínua de denúncia e de leitura crítica dessa realidade. Os seres humanos existem *no* mundo e *com* o mundo, mas só conseguem estar com o mundo se se distanciarem dele, de modo a perspetivarem-se nesse mundo.

A tarefa ontológica da humanidade, de todo o ser humano, é a tarefa de “Ser Mais” no mundo, no sentido da autorrealização. Tal como a sua realidade, o ser humano é um ser sempre inacabado, um ser em devir. Para poder ser o que pode ser, é necessário o “exercício pleno da reflexão e da criatividade” (Santos, 2000:33), e tal só pode acontecer em sociedade, em relação com os outros indivíduos. Daqui resulta que também é imperativo de cada um e de todos os

seres humanos libertarem-se das estruturas que impeçam essa tarefa, ou seja, de estruturas opressoras da humanidade de todos.

Gadotti falou de Paulo Freire como sendo um “andarilho da utopia” (Gadotti, 1996): efetivamente, a utopia é em Freire um estímulo da busca existencial. Na sua filosofia do conhecimento é fundamental crer na possibilidade de mudança, e de acordo com essa possibilidade, tomar partido. A pedagogia proposta por Freire é uma pedagogia/intervenção no mundo que é pedagogia “do amor e da inquietude” (Federico Mayor *apud* Gadotti, 1996), e sobretudo uma pedagogia do exemplo: para Freire é essencial que a palavra não seja incoerente com o comportamento.

A relação de conhecimento constitui uma unidade dialética sujeito-objeto (Freire, 1977:8). Se nos afastarmos desta unidade, tanto podemos cair nos erros subjetivistas, como nos objetivistas-mecanicistas. Nem a consciência é uma “réplica da realidade”, nem a realidade uma mera “construção caprichosa” da consciência (Freire, 1977:8). Daqui também resulta que não é a consciência da realidade que a pode mudar apenas por si mesma, nem que a realidade é imutável, pois nesse caso a consciência não poderia mudar. A realidade, enquanto situação problemática, e problematizada, implica o “inédito viável” (Freire, 1977:9) que supera os obstáculos da situação. O inédito viável só se realiza na *praxis*, isto é, na ação-e-reflexão, unidade da prática e da teoria.

A consciência define o indivíduo, é a sua dignidade e liberdade, mas está profundamente condicionada pelas condições materiais de existência. Contudo, ela persiste como a “base para a ação política transformadora” (Santos, 2000:25). É tomando consciência, uma consciência crítica, de si e do mundo em que vive, que o indivíduo pode mudar as suas condições. É olhando para a sua *praxis* de um modo crítico, que pode compreender os reais e profundos condicionalismos da sua vida e só com esse conhecimento pode mudar a sua situação, mudando a situação de todos.

“O homem só chega a ser sujeito, ou seja, só realiza a sua vocação ontológica, só constrói a si mesmo, no momento em que se engaja no compromisso de construir a transformar a realidade que o envolve”
(Santos, 2000:32)

Freire define a conscientização como um “processo pelo qual, na relação sujeito-objeto, [...] o sujeito se torna capaz de perceber, em termos críticos, a

unidade dialética entre ele e o objeto” (Freire, 1977:18). Mas perante as estruturas de dominação e de opressão se levanta um grande obstáculo: os oprimidos “hospedam” o opressor (Freire, 1975:43), não se reconhecem como oprimidos, naturalizam a sua própria dominação. Perante a perspectiva de mudança, pode crescer o “medo da liberdade” (Freire, 1975:46). Efetivamente, é todo um novo modo de ser que é necessário para se expulsar a opressão, do seio dos indivíduos e das sociedades.

Uma relação dialógica

Para Freire, o meio por excelência para esta reflexão-ação é o diálogo, como campo intersubjetivo, horizontal, meio privilegiado de encontro entre indivíduos. O diálogo “nutre-se de amor, humildade, esperança, fé e confiança” (Gadotii, 1996:84).

Paulo Freire propôs uma nova concepção da relação pedagógica. A educação não trata somente da transmissão de conhecimentos, mas do estabelecimento de um diálogo, no qual e pelo qual quer o professor quer o aluno aprendem e crescem em conjunto. Ninguém está completamente formado ou educado, principalmente no atual mundo de mudança acelerada e rápida obsolescência do conhecimento. Em contraposição à “educação bancária” (Freire, 1975:82), na qual os educandos são recipientes vazios, a encher com o conhecimento debitado pelo professor; na qual os alunos nada sabem, e o professor tudo sabe, e que exige uma memorização acrítica dos conteúdos, Freire propõe a relação dialógica como uma prática da liberdade (Freire, 1975, 1977).

“A ajuda autêntica, (...) é aquela em cuja prática os que nela se envolvem se ajudam mutuamente, crescendo juntos no esforço comum de conhecer a realidade que buscam transformar. Somente numa tal prática, em que os que ajudam e os que são ajudados se ajudam mutuamente, é que o ato de ajudar não se distorce em dominação do que ajuda sobre quem é ajudado (Freire, 1978:16).

O indivíduo nada é sozinho e agindo sozinho. O indivíduo só existe em relação com o mundo e com os outros, e portanto necessita dos outros sujeitos para reelaborar esse mundo, e se reelaborar a si mesmo, no mesmo processo em que os outros também se reelaboram.

“Já agora ninguém se educa sozinho, como tampouco ninguém se educa a si mesmo: os homens se educam em comunhão, mediatizados pelo mundo” (Freire, 1975:97).

A tomada de consciência implica um distanciamento em relação ao mundo em que vivemos, que permite a leitura crítica e a denúncia. Quando estamos imersos nessa realidade, sem distanciamento, não podemos criticar, não podemos ler corretamente o mundo. Mas a conscientização ultrapassa a mera tomada de consciência porque implica a análise crítica: o desvelamento das razões de ser da realidade para se chegar a uma ação transformadora. A conscientização é um processo para a ação, não é mera reflexão. Ela inicia um contínuo processo de reflexão-ação, que não deve cair no verbalismo sem ação, nem na ação sem pensamento, que Freire denomina de ativismo (Freire, 1975:112). O conhecimento não é algo acabado mas um processo social que implica a ação transformadora dos indivíduos sobre a realidade.

“Qualquer ação de transformação da realidade que não se apoie num conhecimento do real está condenada ao fracasso. Qualquer esforço de compreensão da realidade que não implique um engajamento nessa mesma realidade é ilusório” (Freire, 1977:25).

A prática da liberdade não é tarefa fácil, pelo contrário. O interventor deve apoiar o processo, ajudando o cliente a enfrentar o “medo da liberdade” (Freire, 1975:46), que a conscientização da necessidade de mudança pode criar. É preciso que o interventor apoie o cliente a assumir a sua responsabilidade pela vida como sujeito do processo de criação histórico. A pedagogia do oprimido é a que é elaborada *com* o oprimido e não apenas *para* ele (Freire, 1975:43). É uma pedagogia que faz “da opressão e de suas causas objeto da reflexão dos oprimidos, de que resultará o seu engajamento necessário na luta por sua libertação, em que esta pedagogia se fará e refará” (Freire, 1975:43).

A educação crítica implica a passagem de uma “consciência ingênua”⁸⁴ que é aquela típica do indivíduo que suporta as mudanças sociais sem descortinar as

⁸⁴ Freire também considera ter uma “fase ingênua” e uma “fase crítica”, sendo a linha delimitadora o seu período de exílio (Gadotti, 1996, Santos, 2000). Particularmente na fase final do seu trabalho, Freire foi bastante influenciado por autores mais de linha marxista, e particularmente Gramsci. Nos seus trabalhos iniciais Paulo Freire foi profundamente marcado

suas causas e dinâmicas, ficando pelo mais superficial e próximo dos fenômenos sociais. A ingenuidade é entendida por Freire (1977:52) como uma “forma «desarmada» de enfrentamento com a realidade”. Para ultrapassar esta situação o indivíduo necessita de uma consciência crítica (Oliveira, Dominicé, 1977).

Uma prática ético-política

Numa das suas últimas obras, “Pedagogia da Autonomia”, de 1996, Paulo Freire reflete sobre as características definidoras de uma docência crítica, dialógica ou progressista. Pensamos que o que é dito para a docência também se pode aplicar ao trabalho social. A prática educativa, enquanto prática especificamente humana, tem uma natureza ética (Freire, 1996). Não a ética imperiosa do mercado, mas a ética universal do ser humano. Na prática educativa, seja ela a docência ou o trabalho social, o educador tem uma responsabilidade imperiosa de ter uma prática ética no desempenho das suas funções. Como afirma Freire, “como presença consciente no mundo não posso escapar à responsabilidade ética no meu mover-me no mundo” (Freire, 1996:19).

O educador não é uma pessoa neutra: é um político e um artista. Contrariamente ao mito da neutralidade/objetividade do cientista, que atua no benefício dos mais poderosos, do *status quo*, e não da Verdade como critério de conhecimento (Freire, 1977:53), Freire defende que “[q]uanto mais crítico e engajado, mais rigoroso com relação à verdade tem de ser o investigador” (Freire, 1977:15).

Para que o educador consiga uma pedagogia dialógica libertadora é essencial que tenha uma consciência crítica e consciência política (Santos, 2000), isto é, que tenha de clarificar a sua opção política numa prática também política, uma vez que a “sua opção determina o seu papel, como os seus métodos de ação” (Freire, 1977:53). O educador/trabalhador social deve perspetivar-se como elemento estratégico do processo emancipador, explorando as tensões de mudança, identificando e aproveitando as janelas de oportunidade de mudança. Só assim se poderá mudar a reprodução para produção.

Sem esta perspetiva, o educador, ou o trabalhador social, não conseguirão perceber a manipulação ou instrumentalização do seu trabalho. Como salienta

pelo existencialismo, especialmente pelo existencialismo cristão e pela obra de Martin Buber, e pelo ideário nacionalista brasileiro (Gadotti, 1996; Santos, 2000).

Freire, a vida cotidiana constitui-se como uma poderosa força alienante (Freire, 1977:26), tornando o ponto de vista e as preocupações de cada um dos pilares fundamentais de ligação ao mundo, os problemas de cada um tornam-se os principais problemas.

“[...] nas relações entre o educador e os educandos, mediatizadas pelo objeto a ser desvelado, o importante é o exercício da atitude crítica em face ao objeto e não ao discurso do educador em torno do objeto” (Freire, 1978:18).

Quadro nº11. Ação antidualógica e ação dialógica

Ação Antidualógica	Ação Dialógica
Necessidade de conquista	Colaboração
Dividir para manter a opressão	Unir para libertar
Manipulação	Organização
Invasão cultural	Síntese cultural

Fonte: Adaptado de Freire, 1975

Em suma, a proposta de Freire é a de um profissional empenhado, crítico e reflexivo, capaz de acompanhar o cliente no desenvolvimento da sua humanidade, e por consequência da humanidade de todos. O trabalhador social em particular é um profissional da ação dialógica, como a define Freire, uma ação colaborativa e organizadora da ação coletiva, uma intervenção que procura a libertação da humanidade no seio de todos os indivíduos (o que necessariamente inclui a do próprio profissional), com base no respeito pelo Outro, na sua escuta dinâmica e na síntese das diferenças geradoras de criatividade e de avanço.

O profissional reflexivo de Donald Schon

Uma epistemologia da prática

Outra obra fundamental na procura do questionamento da epistemologia da prática é a de Donald Schon. A proposta de Schon baseia-se na análise do que os profissionais efetivamente fazem (Schon, 1983). Esta base é para Schon essencial uma vez que os profissionais normalmente sabem mais do que aquilo que conseguem expressar verbalmente. Sobretudo, eles possuem um conhecer-na-prática, que é muitas vezes um conhecer tácito.

O esquema analítico de Schon contrapõe duas epistemologias da prática: uma que denomina de Racionalidade Técnica e outra, que defende, de Reflexão-na-ação. O modelo da Racionalidade Técnica é o dominante relativamente ao conhecimento profissional e condiciona as nossas representações do que seja uma prática profissional, e mesmo o que sejam profissões. Segundo este modelo, a atividade profissional “consiste na resolução instrumental de problemas de modo rigoroso através da aplicação da teoria e técnica científicas” (Schon, 1983:21). A atividade profissional serve para ligar determinados meios a determinados fins. O uso de conhecimento especializado de natureza científica para resolver problemas práticos distingue deste modo a prática profissional de outras ocupações. Este entendimento da aplicação da ciência leva a uma hierarquização dos tipos de conhecimento, sendo que a profissão será tanto uma “verdadeira” profissão quanto mais “puro” conhecimento científico aplicar.

É também um modelo que implica a separação entre investigador e profissional de terreno, entre a produção do conhecimento e a sua prática ou aplicação (Schon, 1983). Em geral o papel do investigador é superior ao do profissional.

Segundo Schon, o modelo da Racionalidade Técnica tem a sua origem no pensamento positivista, revelador do desenvolvimento da Ciência e da Tecnologia, que traduzia uma ideologia da ordem e do progresso, do trunfo da Razão e da sua racionalidade. As profissões, que no seu sentido moderno também nascem no século XIX, vão ficando verdadeiros agentes desta Racionalidade Técnica⁸⁵ (Argyris, Schon, 1974; Schon, 1983).

⁸⁵ Veja-se o caso da medicina e da engenharia como grandes paradigmas.

Mas esta racionalidade simplifica demasiado a questão da resolução de problemas. Para este modelo, o problema é um dado, não é devidamente problematizado, apenas temos de saber que meios correspondem aos fins. Mas na realidade os problemas não são um dado, são elaborados, são construídos, e portanto deveremos começar por aí (Schon, 1983): como identificar, como construir os problemas, para vermos que soluções e que fins. E no contexto da presente modernidade, a questão da elaboração dos problemas torna-se cada vez mais complexa e incerta. Definir um problema significa dar nomes aos seus elementos e enquadrar o ambiente de resolução do problema ou de intervenção (Schon, 1983). Com o acréscimo de pluralidade intraprofissional, isso dificulta a definição dos problemas e a consequente identificação de técnicas a usar na resolução dos mesmos.

O modelo da Reflexão-na-Ação:

Sempre que agimos estamos a demonstrar conhecimento. Como salienta Schon (1983:49) “o nosso conhecimento está *na* nossa ação”. E nem sempre conseguimos *dizer* o que sabemos. Segundo Argyris e Schon (1974:4), as teorias da prática profissional poderão ser melhor entendidas enquanto situações especiais das teorias da ação que determinam comportamento deliberados. A prática profissional consiste numa série de ações em serviço de um cliente.

Quando se pergunta a alguém como se comporta numa dada situação, o que faz, como procede, podemos obter como resultado a teoria de ação que o sujeito considera correta para essa situação (Argyris, Schon, 1974). Contudo, a teoria que o sujeito efetivamente segue ou aplica é denominada por Argyris e Schon (1974) de *teoria-em-uso*, que pode estar ou não em concordância com a teoria de ação defendida pelo sujeito para dado contexto de ação. Inclusive, o profissional poderá até não estar minimamente consciente da possível discordância das duas. As teorias-em-uso são complexas e os indivíduos raramente pensam nelas. Não é incomum, as pessoas terem teorias-em-uso incompatíveis para situações aparentemente semelhantes (Argyris, Schon, 1974).

Sabemos mais do que dizemos e mais do que aquilo que o nosso conhecimento pode mostrar: No geral o nosso conhecimento prático é um conhecer-na-ação.

No conhecimento tácito, conhecemos sem saber explicitar como sabemos (Polanyi, 1959, 1997): é um conhecimento que se refere ao que sabemos mas podemos nem saber que sabemos, ou não o conseguimos por em forma proposicional. Polanyi considera mesmo que o conhecimento tácito é o princípio dominante de todo o conhecimento (Polanyi, 1959:13).

Mas também pensamos sobre as nossas ações, sobre o que fazemos ou estamos a fazer. Podemos passar do conhecer-na-ação (*knowing-in-action*) para conhecimento-na-ação (*knowledge-in-action*). À medida que o seu conhecer-na-ação se torna mais espontâneo e tácito, isso torna a prática mais rotineira e repetitiva (Schon, 1983). Por vezes, esta integração do conhecer-na-ação significa que o profissional aprendeu de mais (*over-learned*) o que faz, o que pode levar à cristalização prática e mesmo ao *burnout*⁸⁶.

A reflexão sobre a prática é essencial para contrabalançar a rotinização, possibilitando o pensamento crítico sobre o que faz, e pensar declarativamente o conhecimento tácito que é detido pelo profissional. Como salienta Schon (1983:68), quando o profissional reflete-na-ação, torna-se um investigador no contexto de prática, cria teoria própria sobre a sua prática, que não é necessariamente regida pelas categorias da teoria académica. Este refletir-na-ação não é raro, de facto para muitos profissionais é um processo corrente. No entanto, porque não se enquadra perfeitamente no modelo de Racionalidade Técnica dominante, ele é subvalorizado, ou mesmo desvalorizado enquanto modo de conhecimento profissional (Schon, 1983). Contudo, é precisamente este modelo de reflexão-na-ação o que mais se adequa ao contexto reflexivo das sociedades contemporâneas, e muito particularmente ao contexto de trabalho das profissões, o que nos leva a relevar a importância do seu entendimento e apropriação por parte das entidades formativas dos profissionais, bem como pelos próprios profissionais nos seus espaços de ação.

⁸⁶ *Burnout* é uma síndrome de exaustão emocional que ocorre, frequentemente, entre indivíduos que trabalham com problemas humanos (Maslach, Schaufeli, 1993). Envolve igualmente aspetos de fadiga física, frustração, sentimentos de impotência, falta de esperança, e o desenvolvimento de atitudes negativas em relação ao trabalho, e à interação com as outras pessoas.

Síntese

Neste ponto procurámos enquadrar o objeto do presente estudo na confluência de interesse da sociologia das profissões e da sociologia do conhecimento. Entendemos o trabalho social como profissão, uma profissão social, com características dinâmicas específicas, mas como qualquer outra profissão se constituiu como uma ocupação laboral centrada num conjunto de valores partilhados e de uma base de conhecimentos validados como de nível superior, que exigem uma formação prolongada e formas de reconhecimento formalizadas.

Como qualquer outra profissão, o trabalho social existe em permanente construção na, e com, a sociedade da qual é elemento. Relativamente a este processo, os agentes da profissão que são os seus profissionais desempenham um papel fundamental, ao reproduzirem e elaborarem o trabalho social na sua prática quotidiana. Os profissionais não se limitam a replicar conhecimento ou competências: eles produzem-nos na sua prática. Apropriam-se da profissão, e deste modo cada profissional integra a sua “equação pessoal” na profissão que exerce. No contexto contemporâneo, cada profissional é um indivíduo de ação reflexiva, realimentando o processo de produção e reprodução da profissão e da sua base de conhecimentos.

4. O TRABALHO SOCIAL NA CONTEMPORANIEDADE: (RE)CONSTRUÇÃO DE UMA PROFISSÃO

O trabalho social é uma profissão complexa e de difícil definição (Dominelli, 2009; Joaquim, 2008). Com esta afirmação não queremos insinuar que haja profissões de definição fácil ou menos complexas, pelo contrário, cremos que todas as profissões são fenômenos dinâmicos e com conceptualizações divergentes e alternativas, mesmo que estas possam ser silenciadas. Mas aqui apenas vamos tratar do trabalho social, que entendemos como profissão de "corpo inteiro", nem semi, nem quasi, nem aspirante a, como alguns autores defendem (Brante, 1990; Etzioni, 1969).

No presente capítulo pretendemos abordar a contextualização do trabalho social na contemporaneidade, explorando alguns dos desafios e potencialidades que a profissão e os profissionais enfrentam. Em primeiro lugar, iremos abordar a difícil questão da definição do trabalho social, e pretendemos sobre este ponto salientar a pluralidade e a diversidade, mais do que uma homogeneidade que se pode proclamar por interesses inerentes à profissionalização. O trabalho social identificou como seu objeto/sujeito de interesse e de intervenção o "social", ou mais especificamente, "o viver em sociedade", o que nos remete para as condições e implicações variadas desse viver para os membros da sociedade.

Tal como o "social" é complexo, também a "profissão do social" é complexa. Ela traduz, de forma mais ou menos consciente, as expectativas, os desejos e os medos da sociedade relativamente ao que quer de si mesma (e para si mesma). O trabalho social revela-se tanto no "dever ser" da sociedade como no que efetivamente esta "é" em cada momento. A conceptualização da profissão não se pode desvincular dos quadros valorativos, nem das tensões e ambivalências que

advêm das diferenças entre o desejável, o existente e o possível em cada sociedade.

Num segundo ponto, analisamos a questão dos saberes e das práticas profissionais do trabalho social. O nosso enfoque será sobretudo em dois aspetos centrais das discussões neste âmbito: por um lado, a relação teoria e prática, e por outro lado, o binómio micro e macro nos planos de intervenção.

Na parte final do capítulo dedicamo-nos à questão do poder e do trabalho social, e finalizamos apresentando uma revisão dos escassos estudos sobre o *empowerment* na perspetiva dos trabalhadores sociais, o que funcionará como passagem para a parte empírica deste trabalho.

4.1 Profissão: Trabalho Social

A dificuldade de uma definição

O trabalho social é uma profissão que se tem apresentado com denominações diversas ao longo dos tempos e espaços nacionais (Costa e Silva, 2003). Não existe uma definição totalmente consensual e única, compartilhada por todas as partes interessadas, nomeadamente os profissionais, associações profissionais, académicos, reguladores estatais ou mesmo a opinião pública (Gibelman, 1999; Hugman, 2001; Margolin, 1997; Payne, 1991, 2002). É certo que temos mesmo assim uma referência maioritariamente reconhecida internacionalmente como a definição de trabalho social, que é defendida pela Federação Internacional de Trabalhadores Sociais (IFSW), como vimos anteriormente. Contudo, a definição de trabalho social é essencialmente fluida, na sua conceptualização e categorização, porque a profissão não se encontra parada no tempo e no espaço, mas transforma-se e altera-se, tal como a sociedade de que é parte integrante, e também agente transformador (Gibelman, 1999). O trabalho social não é, nem nunca foi, uma entidade monolítica, mas um todo complexo, gerador de contradições e oposições (Hugman, 2001).

Grande parte da dificuldade em definir a profissão prende-se com o facto do trabalho social ser uma intervenção muito dependente do contexto de ação, que a

condiciona e formata (Dominelli, 2009:14). É extremamente complexo levar em conta os variados contextos sociais particulares, legislações específicas, políticas sociais específicas, valores socioculturais distintos, e as “equações pessoais” próprias dos atores envolvidos na intervenção.

O trabalho social intervêm igualmente junto de uma grande diversidade de públicos e de organizações, através de uma multiplicidade de processos, de papéis e de funções, com variados objetivos e áreas de intervenção. Esta desmultiplicação do trabalho social enfatiza a grande diversidade de fatores de influência da profissão, que atuam necessariamente sobre a sua definição, mas igualmente sobre as suas teorias e práticas. Em suma, os contextos do trabalho social nunca são efetivamente iguais, como tal a prática do trabalho social acontece num dado espaço e tempo, e com base num conjunto de saberes profissionais sempre em mudança (Dominelli, 2009).

Esta diversidade tem sido apontada negativamente como ponto fraco no processo de profissionalização do trabalho social, porque impossibilita uma delimitação rigorosa da atividade profissional e do seu leque de saberes profissionais. Contudo, outras vozes, que partilhamos, consideram pelo contrário que esta diversidade, e mesmo indefinição de limites, pode ser considerada a grande mais valia da profissão, a sua força e dínamo de mudança e de adaptação.

Como qualquer instituição social, o trabalho social é uma atividade socialmente construída (Payne, 1991:7, 2002). Por outras palavras, temos de contar com um processo dinâmico e continuado de significação e de formação do que seja trabalho social, com diferentes agentes e diferentes posições, complementares ou contrárias. Payne (1991, 2002) identifica três principais forças de elaboração do trabalho social: os que estão essencialmente (pre)ocupados em criar e controlar uma atividade profissional, os que constituem a clientela e todos os que criam o contexto societal no qual o trabalho social se realiza.

Nesta contextura, defender ou impor limites e fronteiras de definição do trabalho social não deixa de ser uma tarefa arbitrária, em si mesma um ato de poder (Gibelman, 1999). Como afirma Parton (1994:18), “o trabalho social é um domínio essencialmente ambíguo, incerto e contestado”. Um domínio de tensões, ambiguidades, ruturas e continuidades. É um campo dinâmico, em permanente transformação (Canastra, 2007). Para não limitarmos indevidamente esta dinâmica, é preferível assumir o trabalho social como tendo uma identidade

ambígua e ambivalente (Jordan, 1998), que tanto atua no controlo, na normalização e disciplina, na adaptação ou na integração, como por outro lado, intervém no sentido da emancipação, da libertação, da capacitação ou da transformação.

No seguimento desta ideia, Jones (2001) refere mesmo a existência de vários “trabalhos sociais” e não propriamente um só trabalho social, para enfatizar a diversidade existente no contexto profissional britânico, mas que é uma situação geral ao trabalho social onde quer que exista.

Não podemos estranhar, portanto, que possam haver (in)definições da profissão quer junto dos profissionais, e das suas associações, quer junto dos académicos. É neste âmbito que o *empowerment* se constrói enquanto conceito, teoria e prática e consequentemente também este não poderá ser monolítico ou homogéneo.

Profissionalização: a génese do trabalho social

Ainda que brevemente, gostaríamos de salientar a ligação da questão da definição do trabalho social com o seu “parto” enquanto profissão. A sua própria formação/criação é fruto de dinâmicas e de influências diversas. A putativa ambiguidade do trabalho social não é, portanto, nada de novo ou resultado da pós-modernidade fragmentária, ou de crises atuais, mas está presente desde o seu início.

A profissão do trabalho social, como hoje é entendida, teve início nos finais do século XIX⁸⁷, em relação estreita com uma série de eventos ocorridos na última década desse século. Mas a dinâmica da profissionalização do campo ocupacional do trabalho social apresenta largas variações entre países (Ion, Ravon, 2005), embora possamos considerar que a partir da segunda metade do século XX temos já um reconhecimento generalizado deste campo profissional. Mas porquê o surgimento desta “nova” profissão? Fundam-se essencialmente duas grandes teses relativas à génese e à natureza do trabalho social:

⁸⁷ Sobre a história do trabalho social ver por exemplo Martins, 1999 a; Mouro, 2001, 2006; Núncio, 2010; Simon, 1994.

- as teses da rutura-na-continuidade relativamente às atividades de cuidado e de filantropia existentes desde sempre, em que o ato de ajudar se institucionaliza como profissão (Ander-Egg, 1995);
- as da rutura dialética, que não integra o nascimento da nova profissão na continuidade das atividades de cuidar existentes, que são consideradas filantrópicas, altruístas e do foro moral-religioso, ao passo que o trabalho social surge como atividade de natureza político-económica.

Montaño (2007) refere-se a estas teses respetivamente como teses endogenistas e histórico-críticas. As primeiras enfatizam os fatores intrínsecos ao campo ocupacional, como evolução de atividades existentes, a que se dão novos contornos e conteúdos. Nesta linha de argumentação, a génese do trabalho social encontra-se na evolução das formas anteriores de ajuda, filantrópicas e caritativas. O trabalho social moderno nascerá da reorganização e profissionalização dessas formas “primitivas” de ajuda. Segundo Montaño (2007), são teses endogenistas porque se centram na própria profissão, analisam-na a partir dela mesma, embora tenham em consideração as forças sociais em cada momento histórico (Ander-Egg, 1995; Montaño, 2007). Daí a crítica dos autores que partilham a visão histórico-crítica (de base marxista), como Montaño (2007), que considera que a posição endogenista não tem em devida consideração as forças do contexto social, económico e político. Montaño (2007:29) afirma que a posição endogenista “não considera o papel que o serviço social representa na ordem social”, isto é, o trabalho social é conceptualizado antes de mais em função dos clientes e não em função do seu papel em termos macrossociais.

Já as teses que Montaño (2007) denomina de histórico-críticas enfatizam precisamente as forças extrínsecas da génese profissional, sendo o trabalho social algo completamente diferente da filantropia e caridade. Pelo contrário, o trabalho social nasce no contexto do capitalismo industrial para servir os interesses deste. A génese do trabalho social encontra-se deste modo no “produto da síntese dos projetos político-económicos que operam no desenvolvimento histórico, onde se reproduz material e ideologicamente a fração da classe hegemónica, quando, no contexto do capitalismo na sua idade monopolista, o Estado toma para si as respostas à «questão social»” (Montaño, 2007:30). Neste contexto, o trabalho social evidencia-se como profissão de execução das políticas sociais fragmentadas, e o trabalhador social como um ator subalterno da prática

instrumental, ou seja, um profissional que sabe fazer mas não porque é que o faz ou para quem (Montaño, 2007:42; Netto, 1999).

Nesta visão do trabalho social tornam-se evidentes as tensões e contradições entre o papel da reprodução social hegemónica e a defesa dos interesses das populações subalternas e dos seus direitos (Montaño, 2006). Se é certo que o trabalho social cria as condições para a reprodução social, também pode criar as condições de rutura e de transformação:

“O exercício da profissão exige, portanto, um sujeito profissional que tem competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais e buscar apreender no movimento da realidade as tendências e possibilidades nela presentes passíveis de serem apropriadas pelo profissional, desenvolvidas e transformadas em projetos de trabalho” (Iamamoto, 2004 a:12).

Nesta discussão sobre a génese do trabalho social entroncam outras discussões centrais à profissão, nomeadamente sobre a sua natureza, sobre a sua definição e a sua “*raison d’être*”. Consideramos que ambas as visões, endogenista e dialética, nos propõem aspetos essenciais para se compreender o trabalho social, e preferimos tentar defender aqui uma posição de síntese dos seus pontos essenciais. Por um lado, entendemos que não podemos descartar as formas prévias de ajuda e de cuidado, como as teses histórico-críticas sustentam. O trabalho social é uma profissão de cuidado (Dominelli, 2009:7) e continua ligado de modos diversos a formas não profissionais de ajuda. Os primeiros profissionais do trabalho social faziam no início, e mesmo antes do nascimento conceptual desta nova profissão, as formas de ajuda caritativa e filantrópicas pré-trabalho social, isto é, o trabalho social não nasce do “nada” ou meramente da dinâmica da reprodução capitalista do século XIX.

Mas, por outro lado, também consideramos que a dimensão de inserção da profissão no esquema de reprodução capitalista é essencial. A profissão do trabalho social é uma especialização no seio da divisão social e técnica do trabalho, e necessariamente um elemento do processo de produção e de reprodução das relações sociais: a reprodução da força de trabalho, das relações

sociais e da ideologia dominante (Iamamoto, 2004 a, 2004 b; Montañó, 2007; Netto, 1999).

O problema do objeto do trabalho social

Conjuntamente com a problemática da definição e da génese da profissão, encontramos outros debates, nomeadamente a grande questão de saber para que serve o trabalho social. Esta foi precisamente a pergunta que serviu de mote a um número da revista francesa *Esprit*, em 1972. Vivia-se então um período conturbado de crítica social geral e embora o trabalho social fosse alvo de críticas enquanto profissão de conservação do *status quo* social, também era visto como uma profissão que tinha todo o sentido de existir como veículo de transformação social.

Em 1998 a revista *Esprit* voltou a colocar a mesma questão sobre as finalidades do trabalho social, e o tom desse número traduziria uma evolução significativa relativamente a 1972. Como afirmam Donzelot e Roman (1998), a pergunta é agora colocada mais em relação à utilidade para os clientes e menos uma pergunta centrada na própria profissão. Os autores salientam que nos anos após 1972 se agravou a desvalorização da figura do trabalhador social (cada vez mais percecionado como controlador e menos como emancipador e capacitador), a par com o surgimento de novas profissões/ocupações do social em condições menores relativamente às profissões mais clássicas da intervenção social (Donzelot, Roman, 1998). No enquadramento francês, os textos da revista referem-se especialmente às profissões “da cidade” (de mediação) ou “de inserção” (Autès, 1998; Donzelot, Roman, 1998; Estèbe, 1998), sobretudo a partir da década de 1980, quando o conceito de exclusão social se torna hegemónico na conceptualização da pobreza e dos problemas sociais em geral. Em contraposição a 1972, em 1998 (e no momento presente) o desemprego em massa é a regra, a incerteza e a efemeridade, a todos os níveis, generalizadas. Neste ambiente, como podemos então entender a intervenção do trabalho social? Este debate primacial, que acompanha o trabalho social desde o início (seja ele definido de que maneira for), tem sido formulado como uma “escolha” entre duas grandes tarefas: o tratamento individual ou a reforma social (Haynes, 1998). O

debate tem sido tendencialmente exclusivista, mas não tem de ser desse modo, e muitos têm sido os que advogam uma maior integração dos dois elementos. Mais do que uma escolha dicotômica, o problema estará antes de mais na predominância, evidenciada empiricamente, do tratamento individual sobre a transformação social, e no conseqüente desequilíbrio matricial da profissão.

O trabalho social tem demonstrado possuir várias vertentes, não necessariamente incompatíveis entre si. Se considerarmos um contínuo entre o pessoal e o coletivo, sendo que o trabalho social não pode ser, por sua própria definição, só pessoal ou só coletivo, podemos observar vários posicionamentos, que vão do mais terapêutico/individualizado, ao mais centrado na transformação social. Segundo Payne (2002:20-21), podemos identificar três visões, ou pilares como lhes chama, do trabalho social:

- as visões reflexivas-terapêuticas, que procuram uma melhoria individual que leva a desenvolvimentos grupais e comunitários, com propósitos terapêuticos (os problemas considerados são essencialmente conceptualizados como problemas emocionais e relacionais);
- as visões socialistas-coletivistas, cujo propósito é essencialmente transformativo: defende-se uma ação social coletiva para podermos melhorar efetivamente os problemas das pessoas e das comunidades (os problemas fundam-se nas estruturas e na organização social, e mais particularmente nas suas injustiças);
- por fim, Payne considera as visões individualistas-reformistas, que entendem o trabalho social como sistema prestador de serviços de assistência face às necessidades das pessoas e comunidades, sem grandes preocupações de mudança social, embora não a descartando por completo (a ênfase está na resolução dos problemas práticos dos clientes).

Lena Dominelli (2009) apresenta-nos uma tipologia semelhante, mas enfatizando sobretudo as funções predominantes da intervenção. Seguindo a sua argumentação teremos:

- uma abordagem da manutenção, traduzida no trabalho social dito convencional, que promove antes de mais a melhoria da funcionalidade dos indivíduos (a sua adaptação), sendo a ajuda prestada dada por critérios burocráticos;

- uma abordagem terapêutica, centrada na capacitação e melhoria da situação dos indivíduos pela ação dos próprios;
- e uma abordagem emancipatória, que visa a mudança social, nomeadamente o trabalho social radical, que procura a mudança das pessoas e do meio, e batalha pela justiça social como valor fundamental do trabalho social.

Payne (2002) argumenta que o trabalho social não é somente cada uma das visões propostas, de modo exclusivo, mas as três, mesmo simultaneamente, isto é, cada objeto de intervenção pode ser trabalhado com elementos destes três pilares. Isto parece-nos fundamental: o trabalho social não é só a manutenção da ordem e a satisfação das necessidades, ou a reabilitação/cura dos clientes, nem só a mudança social. É tudo isto, de forma holista e integrada.

Creemos que o aceso debate sobre as finalidades do trabalho social está diretamente ligado à questão da sua legitimidade, enquanto intervenção pública e enquanto profissão, uma legitimidade muito logicamente tensa (Montaño, 2007). Esta problemática é extremamente complexa, face ao vasto leque de partes interessadas: a legitimidade é constituída perante o Estado e a sociedade em geral, perante os empregadores, perante os clientes, e não menos importante, perante a profissão, colegas e o próprio profissional.

O trabalho social legitima-se no modo como as sociedades reconhecem incongruências e disparidades entre o “Ser” e o “Dever Ser” da sociedade. A sociedade reconhece de alguma maneira a necessidade de atuar no sentido de alterar as disparidades entre o projeto visionário da sociedade que se quer e a que se tem efetivamente. Deste modo, podemos dizer que o trabalho social funciona como um trabalho de autenticidade societária (Moreira, 2002), pela qual se procura que o que se faz corresponda ao que se diz querer fazer.

Neste contexto, a legitimidade do trabalho social ou faz-se pela especificidade da intervenção técnica realizada (nomeadamente teorias, metodologias, objetivos), ou pela sua especificidade política. Retomando as duas grandes teses de génese do trabalho social referidas atrás, vemos que as teses ditas endogenistas baseiam-se sobretudo na primeira legitimidade, o trabalho social enquanto trabalho de peritos, enquanto as teses histórico-críticas argumentam a legitimidade do trabalho social no papel que cumpre “na e para a ordem

burguesa”⁸⁸ (Montaño, 2007:57). Por nosso lado, consideramos que a legitimidade do trabalho social se faz pelas duas vertentes, a profissional-técnica e a sócio-política, tendo em atenção a definição da profissão como um complexo dinâmico de valores, teoria e prática.

A legitimação do trabalho social no seu período inicial foi produto da própria legitimação da sociedade industrial, como aponta Mouro (2006). Quando estamos perante um novo modo societal, já não a sociedade industrial, um processo de relegitimação é necessário, uma vez que o trabalho social se recria nas várias dinâmicas de transformação social implicadas numa sociedade de risco globalizada (Beck, 1998; Mouro, 2006). Segundo Mouro (2006), essa relegitimação passa:

- pela reconstrução do poder (ou capital) simbólico da profissão, nomeadamente através das suas múltiplas capacidades de intervenção na realidade, num contexto de competição com outros perfis profissionais e ocupacionais da intervenção social;
- pela minimização do papel tutelar ou de controlo do trabalho social, que se procura afastar de um papel meramente legitimador de políticas para tentar ser mais mediador no contexto das políticas;
- pelo reforço do desenvolvimento e reconhecimento das competências profissionais;
- e pelo alargamento do campo de ação/intervenção a todos, ou a toda a sociedade, e não meramente a populações-alvo marginais (trata-se pois da desguetização do trabalho social como intervenção juntos dos “pobrezinhos”, ou junto de populações residuais).

Esta visão leva-nos às propostas que procuram a dinamização da profissão em termos mais globais e mais empenhados na dimensão axiológica do trabalho social, e não meramente numa postura tecnicista. Nesta linha de argumentação, gostaríamos de salientar a visão do trabalho social enquanto projeto ético-político, o que faremos de seguida.

⁸⁸ Neste entendimento, as fundamentais diferenças de classe são “mascaradas” (Montaño, 2007) nas relações “profissional/cliente”, pelo humanismo relacional, ou seja, a prática profissional dominante oculta a função política real do trabalho social (Montaño, 2007).

Um projeto ético-político

Com base no movimento de reconceptualização do trabalho social, sedado na América Latina, bem como no pensamento crítico iniciado na década de 1960 nas sociedades mais avançadas, evidenciam-se várias tentativas de crítica e de recusa de um trabalho social dito conservador (Netto, 1999). A profissão passa a ser entendida como um projeto societário⁸⁹ coletivo profissional. Para autores marxistas (como Iamamoto, 2004; Montañó, 2006, 2007; Netto, 1999), estes projetos societários serão necessariamente projeto de classe. Para outras posturas ideológicas, poderão passar por outras variáveis de definição. Contudo, todos os projetos coletivos apresentam uma dimensão política.

Os projetos societários são mutáveis e dinâmicos, e também concorrenciais, pois coexistem em cada momento diversos projetos societários, com base em interesses diferentes (Montañó, 2007; Netto, 1999). E cada projeto societário é por sua vez heterogêneo, e não necessariamente homogêneo, no seu interior. No âmbito da pluralidade de projetos societários numa dada sociedade, temos contudo de notar a existência de projetos societários dominantes, que defendem os interesses de grupos (ou classes) dominantes.

No momento presente podemos identificar com Montañó (2006) três grandes projetos societários: o neoliberal, o reformista (que procura conjugar a expansão capitalista com o desenvolvimento dos direitos), e o revolucionário (empenhado em alterar a ordem social capitalista). Em termos da profissão, Montañó fala de um ecletismo profissional, capaz de conjugar elementos destes projetos societários nos projetos profissionais. Como afirma Netto (1999:4), os projetos profissionais “apresentam a autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas”.

⁸⁹ Um projeto societário é definido por Netto (1999:2) como um projeto que apresenta e promove uma determinada imagem desejada para a sociedade, com base em certos valores e privilegiando certos meios de intervenção.

Também o corpo profissional tem projetos dominantes e outros subalternos, coexistindo sempre alternativas. O projeto societário hegemónico pode ser contrariado por projetos profissionais hegemónicos antagónicos. Todavia, a capacidade de resistência contra um projeto societário hegemónico tem necessariamente limites (Montaño, 2006; Netto, 1999). Por outras palavras, o poder do trabalho social para contrariar, de algum modo, o projeto societário hegemónico neoliberal tem sérias limitações. Todavia, mesmo com as suas limitações, o projeto ético-político do trabalho social tem na sua base, no dizer de Netto, o “reconhecimento da liberdade como valor central (...); daí um compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais” (Netto, 1999:15). Portanto, mesmo não sendo um projeto profissional revolucionário, o trabalho social não pode deixar de pensar em termos de uma nova ordem social, mais justa e sem exploração ou dominação, uma ordem com base nos direitos humanos e de cidadania (em particular os direitos sociais).

Por outro lado, este projeto também implica o compromisso pela competência dos profissionais (Netto, 1999). É necessária uma formação académica qualificada, uma permanente qualificação e o desenvolvimento da investigação científica no âmbito do trabalho social, para podermos ter profissionais capazes de questionar a prática e a teoria, os propósitos e as finalidades da profissão, de modo a permitir a execução do projeto ético-político do trabalho social. Para além destes compromissos, e de modo algum em último lugar, o projeto ético-político do trabalho social implica um compromisso com os clientes, com a qualidade dos serviços, os direitos e o acesso à informação (Iamamoto, 2004; Netto, 1999).

Esta visão do trabalho social enquanto projeto societário profissional é visível na proposta do paradigma da “correlação de forças” de Faleiros (2005:44), que entende a prática profissional como conflito de interesses, de recursos e de saberes, e que se enquadra na dinâmica macro social da hegemonia / contra-hegemonia societal, ou seja, na dinâmica social fundamental da dominação/resistência entre diferentes grupos sociais (Faleiros, 1993, 2005).

Este paradigma traduz-se numa metodologia que o autor denomina de “articulação” (Faleiros, 2005:44, 2007), através da qual se pretende ir para além das respostas imediatas às necessidades urgentes dos clientes, problematizando

a prática no contexto das relações de poder, e particularmente no conflito macrossocial⁹⁰.

“A articulação consiste, pois, na elaboração consciente e conseqüente, teórica, política e técnica das relações sociais (vínculos) presentes no relacionamento profissional, para a construção de estratégias e táticas de solução dos problemas, pela modificação das relações de forças existentes, tendo em conta os interesses em presença nas questões complexas apresentadas” (Faleiros, 2007:113)

Esta articulação que Faleiros (2005:44) defende é uma prática do trabalho social que relaciona as intervenções de reprodução social (condições de vida e de trabalho) com as intervenções na representação dos sujeitos (processos de identidade individual e coletiva). O trabalho desenvolvido neste âmbito insere-se deste modo necessariamente na relação indivíduo/estruturas sociais, ou ação/estrutura. O trabalho social assume-se deste modo como uma ação mediadora, entre os que têm voz e os que não têm, entre os que estão incluídos e têm direitos e os que não têm direitos e são excluídos, mediação entre o centro da sociedade e as suas margens (Parton, 1994).

O contexto das sociedades da modernidade tardia

Modernidade, Estado Social e Trabalho Social: uma interdependência dialética

É já lugar comum, referir o paralelismo do nascimento e desenvolvimento da profissão do trabalho social com a evolução do Estado-Providência (Autès, 2004; Castel, 1995, 1998, 2005; Ion, Ravon, 2005; Merrien, 1997; Rosanvalon, 1995; Mishra, 1995), e com a modernidade e suas continuidades, sejam elas pós-modernidade, modernidade tardia (Giddens, 1998), modernidade líquida (Bauman, 2001), ou sociedade de risco (Beck, 1998) entre outras denominações⁹¹ (Câmara, 1986; Mouro, 2006; Parton, 1994).

⁹⁰ A metodologia da articulação contrapõe-se à metodologia da regulação, que mantém o *status quo* de classes (Faleiros, 2007).

⁹¹ Para um desenvolvimento do surgimento da profissão do trabalho social e a modernidade, ver por exemplo Fook, 1999; Mouro, 2006; Pease, 2002.

Bauman (2007:31) considera que o Estado moderno é um “Estado Jardineiro”, uma força de ordenamento da realidade segundo os preceitos da razão, para lá do “natural”. Tal como o Estado moderno, o trabalho social partilha da escatologia da modernidade, isto é, da crença no progresso e na transformação emancipatória e renovadora. O nascimento daquela que pode ser entendida como a profissão do social por excelência, ficou indelevelmente ligada aos novos mecanismos de pensar e de controlar as populações que a modernidade inaugurou, aos seus novos modos de governância. Contrariamente ao poder absoluto, o Estado moderno procurou um outro tipo de controlo, uma disciplina centrada nos próprios indivíduos, através da promoção da autodisciplina e da autonomização como formas de controlo e autoregulação (Foucault, 1980; Parton, 1994).

O interesse mútuo do Estado moderno e da primeira modernidade na categorização (nomeação) das populações e dos problemas sociais, agora com base no conhecimento científico e não religioso-moral, é entendido como fundamental para a governância. Esta categorização serve o controlo das populações, em particular das consideradas de algum modo perigosas para o Poder e para o sistema económico (Parton, 1996). O trabalho social usará as categorizações vindas dos vários domínios científicos (da medicina em geral, da psiquiatria e psicologia, e da própria sociologia) no diagnosticar dos problemas e dos clientes, e na definição das intervenções a executar.

O entendimento, largamente consensual, da importância do trabalho social para fazer face às ameaças de desorganização da sociedade é expandido durante a maior parte do século XX, atingindo provavelmente o seu auge durante os “gloriosos trinta” (sensivelmente abarcando os anos 1945-1975), um período notável não só do ponto de vista do desenvolvimento sócio-económico e da expansão do estado social, mas também como um período de grande expansão da profissão do trabalho social (Autès, 2004; Castel, 2005).

A ligação, algo umbilical, do trabalho social e do Estado Social, envolvidos numa dinâmica comum (Castel, 2005:28), leva a que quando o Estado Social passa por grandes convulsões, como no momento presente, também o trabalho social é questionado. Ambos têm que responder a sucessivos novos desafios e a novas condições (Autès, 2004). Também a modernidade ligada aos inícios do trabalho social se alterou profundamente, e como tal o próprio trabalho social terá de acompanhar essas alterações, tendo de se reinventar enquanto pensamento e

ação (Mouro, 2001, 2006). Nesta linha de argumentação, passamos a salientar alguns dos aspetos fundamentais dos novos contextos sociais do trabalho social.

Sociedades de mudança acelerada

Um dos aspetos mais característicos das sociedades contemporâneas é o ritmo acelerado de mudança social. Nas sociedades de mudança acelerada, as nossas hipóteses de conhecimento da realidade social transformam-se, pois mais facilmente somos confrontados com as nossas escolhas enquanto sociedade e somos levados, de modo mais premente, a refletir sobre o que somos e como somos (Carmo, 1997, 2008; Crozier, 1983).

Na argumentação de Bauman (2001), passámos duma modernidade *pesada*, característica do período industrial, na qual se deu a união entre o capital e o trabalho com pouca mobilidade dos dois fatores (o tempo do “trabalho para a vida”), para uma modernidade líquida ou *leve*, onde passamos do longo prazo para o curto prazo, da certeza e estabilidade para a flexibilidade, incerteza e precariedade. A modernidade líquida é o período da fluidez e da desregulação, em particular dos fatores de produção económica, pois ao contrário do período industrial, o fator capital é agora extremamente móvel face ao trabalho, o que vulnerabiliza este último, menos móvel.

A modernidade líquida é por excelência um ambiente de múltiplas escolhas, o que implica também, além de uma maior liberdade dos indivíduos, mais e novas angústias e ansiedades. Como defende Bauman (2001, 2007), as sociedades contemporâneas são sociedades da ambivalência, que nos remete para “uma falha da função nomeadora”, tão cara ao período da modernidade anterior (Bauman, 2007:13). A ambivalência traduz uma desordem da categorização dos fenómenos, acompanhada de ansiedade e de indecisão, ou seja, uma incerteza da nomeação, da ordenação do mundo. Tal situação tem graves implicações na (in)capacidade de prever ou de calcular o futuro e muito particularmente de reutilizar as aprendizagens passadas.

“Podemos pensar a modernidade como um tempo em que se *reflete* a ordem – a ordem do mundo, do habitat humano, do eu humano e da conexão entre os três” (Bauman, 2007:16).

Neste cenário de incerteza, é pedido (ou ordenado) às instituições sociais, aos indivíduos, às comunidades, às profissões, que sejam o mais adaptáveis e flexíveis possível de modo a poderem controlar as ondas de mudança, e não serem submergidas ou extinguidas por elas (Carmo, 1997; Toffler, 1980). Ao trabalho social é pedido, enquanto profissão, que saiba adaptar-se rapidamente aos requisitos que impendem sobre o seu campo de intervenção, mas também é esperado da ação do trabalho social que promova e facilite esta adaptabilidade nos sistemas-cliente que sejam considerados. Ao contrário da prática social moderna, que consistiu em grande medida na prevenção do “Outro da Ordem”, isto é, da Desordem, do caos⁹², a modernidade atual parece ser a aceitação e incorporação da ambivalência, o acolher da pluralidade e da contingência (Bauman, 2007). Esta aceitação do “Outro da Ordem” leva-nos à importância da criação e da defesa do Direito do Outro e à fundamental necessidade da Solidariedade entre os indivíduos.

Fragmentação

Outra característica da modernidade atual é a fragmentação da realidade (ou das realidades). Face à pluralidade, diversidade e ambivalência, a fragmentação do real constitui-se como forma de manejabilidade da realidade complexa (Bauman, 2007). Um mundo fragmentado em “pequenos” problemas e necessidades, que podem ser mais facilmente resolvidos e governáveis. Este processo é bem visível na fragmentação territorial, numa descentralização e desmultiplicação de poderes e de autonomias de decisão sobre a realidade, que, nas palavras de Bauman, criam o “direito de não olhar além da cerca e de não ser olhado de fora da cerca” (Bauman, 2007: 24). Contudo, esta aparente vantagem da fragmentação facilmente se revela frágil, e mais parte do problema do que da solução. A resolução dos problemas manejáveis, porque divididos à revelia da realidade, torna-se impossível, ou melhor, ilusória, porque não consegue atingir as raízes das dinâmicas causais dos problemas.

⁹² Levando às tendências de intolerância enquanto subproduto desta busca de ordenação e normalização da realidade.

Processo de individualização

A incerteza e a multiplicidade de escolhas são forças de individualização. As dinâmicas da modernidade atual são indissociáveis do processo de individualização, pelo qual a identidade do Eu se sobrepõe à identidade do Nós, o que Elias denomina de Sociedade dos Indivíduos (Elias, 2004). Os problemas vividos pelas sociedades contemporâneas traduzem assim os aspetos positivos e negativos da ascensão do individualismo moral e da “miniaturização da sociedade”, como lhe chama Fukuyama (2000).

Indivíduo e sociedade são configurações diferentes do ser humano (Elias, 2004). Falamos de indivíduos e sociedades como entidades separadas, mas fazemo-lo por hábito de análise, e deste modo separamos o inseparável. O ser humano só é “humano” em sociedade. Somos efetivamente todos interdependentes para podermos existir (e coexistir): tal é o imperativo humano⁹³. Os indivíduos formam-se, transformam-se, a si mesmos e aos outros, através das relações que estabelecem uns com os outros, num contexto de interdependência (Elias, 2004). Deste modo, o ser humano individual só pode ser compreendido na vida com os outros. O indivíduo só consegue dizer “Eu” porque também pode dizer Nós, Tu, Ela/e, Elas/Eles, Vós (Elias, 2004). Daqui resulta que quando falamos de individualização, tal nunca será sinónimo de fim do coletivo, mas poderá significar a sua invisibilidade.

Segundo Elias, o processo de civilização é um processo de individualização (Elias, 2004). Sobretudo a partir da primeira modernidade, as funções de proteção e de controlo deixam substancialmente de ser desempenhadas por coletivos hereditários (clãs, família, comunidades), ou outros (como a corporação ocupacional ou a classe social), e passam a sê-lo por coletivos estatais, mais centralizados e progressivamente urbanizados. Passa-se de coletivos restritos e pequenos, para coletivos cada vez maiores, nos quais as possibilidades de intervenção do indivíduo podem ser paradoxalmente restringidas. É certo que possuem uma maior margem de escolhas e alternativas e podem decidir mais por si mesmos. De facto, podem e têm de decidir cada vez mais por si mesmos, traduzindo esta situação uma maior separação e isolamento dos indivíduos nas

⁹³ Como se estrutura esta interdependência, que tipo de relações se estabelecem entre as pessoas, como se unem os indivíduos, estas sim são questões de permanente procura e discussão social e sociológica.

suas relações mútuas (Elias, 2004:144). A regulação dos indivíduos é cada vez mais individual, portanto cada vez mais autoregulação. Mas neste processo de integração, progressivamente alargado a coletivos maiores, pode evidenciar-se um maior distanciamento relativamente aos centros de poder, e diminuição real da capacidade dos indivíduos influenciarem as decisões do coletivo maior⁹⁴.

Estamos pois perante diferentes coletivos em presença: nos coletivos mais restritos e fechados, predomina a perspectiva do Nós; nas sociedades mais industrializadas passa a predominar a perspectiva do Eu.

“O facto de se atribuir um valor mais elevado àquilo que distingue as pessoas umas das outras, ou seja à sua identidade do Eu, do que àquilo que elas têm em comum, ou seja à sua identidade do Nós, é uma característica da estrutura das sociedades mais evoluídas dos nossos tempos”(Elias, 2004:178).

As duas identidades não existem em exclusão, pois precisam uma da outra. Trata-se antes de mais de um domínio de uma ou de outra no equilíbrio Eu / Nós. No já longo processo de individualização, assistimos presentemente a uma exponenciação do individualismo. Gilles Lipovetsky (1989) fala mesmo de uma segunda revolução individualista, na qual passamos de um *individualismo limitado* para um *individualismo total*: o direito à liberdade, antes limitado sobretudo às esferas políticas, económicas ou do saber, é agora alargado aos costumes e ao quotidiano. A esta nova fase do individualismo, Lipovetsky (1989) denomina de processo de personalização, constituindo-se uma nova lógica que permite compreender melhor a evolução atual das sociedades mais avançadas. Segundo o autor, traduz uma nova maneira de organização social / pessoal, menos assente na coação, austeridade e constrangimento, e mais no aumento das opções possíveis aos indivíduos, no maior desejo e numa maior compreensão⁹⁵. A personalização enfatiza o respeito pelas diferenças, pelas particularidades e preferências dos sujeitos, ou por outras palavras, uma valorização do que nos separa, em vez do que nos torna semelhantes.

⁹⁴ No momento presente, de integração planetária, ou globalização, em que a humanidade é efetivamente o nível de sobrevivência mais importante, estamos ainda a criar e testar meios de participação mais concreta na vida global (Elias, 2004).

⁹⁵ O processo de personalização significa, portanto, uma rutura com a etapa inicial das sociedades modernas que Lipovetsky (1989) cunha de “democráticas-disciplinares, universalistas-rigoristas, ideológicas-coercivas” (p.8).

Por sua vez, Elliott e Lemert (2006:xi) também falam de um *novo individualismo*, com quatro dimensões, visíveis nos vários domínios sociais e pessoais: uma ênfase na reinvenção pessoal, a procura incansável de mudança imediata, a preocupação com o episódico ou o curto prazo, e o fascínio pela velocidade e dinamismo. Os autores consideram três formas através das quais o novo individualismo se expande nos vários níveis de interação social (Elliott, Lemert, 2006:xx):

- um envolvimento através do afastamento (“*engagement through detachment*”);
- responsabilidades flutuantes;
- e mobilidade ou velocidade do movimento (necessidade de estar sempre em movimento).

A quebra das imposições da tradição abriu um leque alargado de opções de ação, o que tornou inseguras e transitórias as próprias escolhas, dando um sentido de experiência a tudo o que se faz na vida (Elliott, Lemert, 2006:8). Por outro lado, a ênfase dada pela doutrina neoliberal à força dos mercados faz com que estes condicionem cada vez mais as vidas individuais, tornando mais vulneráveis os que não têm poder suficiente no mercado. Dá-se, portanto, a comodificação (Esping-Andersen, 1999). Esta lógica da privatização também se faz sentir na passagem de uma cultura politizada para uma cultura privatizada (Elliott, Lemert, 2006:9), na qual se procuram soluções privadas para problemas sociais. Mas, contrariamente à lógica neoliberal, o individualismo não é um assunto pessoal, mas social, porque os humanos só são um Eu em relação com os Outros. Deste modo, a individualização é produzida socialmente e como tal constitui-se enquanto processo político (Elliott, Lemert, 2006:69).

Neste sentido, as liberdades do individualismo tornam-se privilégios de certas minorias sociais, ou de classes sem carências sócioeconómicas. Em contraste, a desafiliação (Castel, 1997) torna-se numa progressiva vulnerabilidade dos indivíduos em contexto de incerteza e enfraquecimento e rompimento de laços sociais.

A individualização tem importantes implicações para a intervenção social, particularmente a tendência para a individualização na compreensão e intervenção nos problemas sociais como problemas dos indivíduos (Soulet, 2005).

Segundo Soulet (2005: 95-97), esta tendência expressa-se em quatro eixos principais da intervenção:

- a contratualização fundamentada no *empowerment* (individual);
- o acompanhamento individualizado e suporte do indivíduo, através de um relacionamento de ajuda;
- o trabalho de construção identitária (trabalho mais “individual” do que “social”);
- e a generalização das contraprestações.

Economia com base no conhecimento e o novo capitalismo

Os Toffler (Toffler, Toffler, 2007) não receiam usar a palavra revolução para descrever as profundas transformações que a mudança para uma economia baseada no conhecimento está a provocar, como sistema de riqueza de terceira vaga (Toffler, 1980). A mudança é dramática, radical, muitas vezes caótica, mas traz novas oportunidades, alternativas e trajetórias. Entretanto, vivenciamos o aumento das ambiguidades, incertezas e conflitos. Esta vaga de criação de riqueza com base no conhecimento vem desmassificar o que a vaga anterior, industrial, massificou: nomeadamente desmassifica os mercados, a produção, o consumo, o trabalho, e a sociedade em geral. É uma tendência do tangível, para o intangível, enquanto a vaga industrial, bem como a agrária antes dela, eram do domínio do tangível, das coisas que se podiam tocar.

“Se o sistema da Primeira Vaga da riqueza era fundamentalmente baseado no cultivo de coisas, e o de Segunda Vaga no fabrico de coisas, o sistema da Terceira Vaga da riqueza é cada vez mais baseado em servir, pensar, conhecer e experimentar” (Toffler, Toffler, 2007: 23).

Em termos gerais, desde finais da década de 1960 que vivemos num novo capitalismo, um “capitalismo financeiro” ou “capitalismo monopolista de estado” (Santos, 1988). Esta nova fase é denominada de várias formas, consoante diferentes autores, mas podemos encontrar algum consenso no que diz respeito a muitas das suas características. Richard Sennett fala de um *capitalismo flexível*

(2001:7), elegendo a flexibilidade como o aspeto chave. Bennett Harrison (*apud* Sennett, 2001) chama-lhe *capitalismo impaciente* (entenda-se impaciente por rápidos retornos de capital). Boaventura de Sousa Santos (1988) denomina o atual período de *capitalismo desorganizado* (embora ele próprio considere esta designação algo inadequada). É desorganizado na medida da desarticulação das formas de organização que imperaram no período anterior. Este novo período caracteriza-se de modo muito específico nos vários pilares da modernidade. No pilar da regulação caracteriza-se pela maior expressividade e dominância do princípio do mercado (Santos, 1988:18). Encontramos igualmente profundas transformações no princípio da comunidade, com a perda dos sentidos de classe, a presença de novas práticas de mobilização social e novos movimentos sociais (com base na diferenciação racial/étnica e de género, e não só a clássica questão das classes sociais).

“Todas estas transformações parecem apontar para uma desregulação global da vida económica, social e política. Na verdade, nenhum dos princípios da regulação, quer seja o mercado, quer seja o Estado, quer seja a comunidade, parece capaz de, por si só, garantir a regulação social em situação de tanta volatilidade, mas o mais trágico é que a articulação de todos eles no sentido de convergirem numa nova regulação parece ainda mais remota” (Santos, 1998:20)

Quanto ao pilar da emancipação, Boaventura Sousa Santos argumenta que as racionalidades parecem esgotadas face à regulação/desregulação das sociedades (Santos, 1988). Mas existem bons sinais de novos caminhos e novas posturas⁹⁶ e o trabalho social pode desempenhar um papel fundamental neste desbravar de novas respostas.

O novo capitalismo, como qualquer outra das suas modalidades, implica novos modos de relação, novos contextos profissionais e de trabalho. Anteriormente, o capitalismo industrial baseava-se numa progressão linear, na continuidade, coerência e estabilidade, em expectativas de mobilidade social ascendente e em narrativas de longo prazo. Pelo contrário, o novo capitalismo, que Harvey (1989) denomina de acumulação capitalista flexível, baseia-se nos seguintes aspetos:

⁹⁶ Na pós-modernidade temos o que Santos (1988:35) denomina de mini-racionalidades, uma enorme diversidade delas, contudo ao serviço de uma global irracionalidade. mesmo assim, podemos sempre reinventar essas racionalidades como modos de resistência.

- transitoriedade, incerteza e ambiguidade (Toffler, 1980);
- sujeição ao lema “nada de longo prazo” (Sennett, 2001:34);
- não há progressão linear, seja de carreiras, local de trabalho ou funções;
- mudança da própria ideia de trabalho, com ênfase em projetos, programas e organização *ad-hoc* (Toffler, 1980);
- “movimentos ambigualmente laterais” (Sennett, 2001:131).

A flexibilidade aparece como a nova panaceia do sistema económico, mas encerra uma ambiguidade interna da maior importância: ela implica maior liberdade de ação que depois se revela como menor liberdade de ação. Num contexto flexível, os indivíduos possuem maior liberdade de decisão e maior potencialidade de autonomia. Contudo, o sistema desenvolve outros meios de controlo (com particular destaque para as tecnologias de comunicação). Nas novas formas de controlo avançadas pelos esquemas da flexibilidade, podemos encontrar um sistema de poder que se baseia em três elementos (Sennett, 2001):

- a reinvenção descontínua das instituições;
- a especialização flexível da produção;
- e a concentração de poder sem centralização.

Este sistema de poder fragiliza os indivíduos, num contexto de potencialização da instabilidade, quer seja através de profundas mudanças organizacionais (reengenharia, *downsizing* ou qualquer outro termo ao sabor da moda da gestão do momento), da necessidade da criação contínua de novidades nos produtos postos no mercado ou através de uma linha de comando que por ser sobretudo em rede, mais do que em pirâmide, pode dar a ilusão de descentralização do poder de decisão.

Neste contexto de mudança, a desorientação dos indivíduos pode ser vista sobretudo de três modos:

- a) através dos movimentos ambigualmente laterais: as pessoas deslocam-se menos verticalmente na estrutura, mas como estamos em rede, deslocam-se como os caranguejos, permanecendo no mesmo patamar;
- b) prejuízos retrospectivos: incerteza quanto ao futuro, quando temos de decidir, portanto só vemos se realmente fizemos uma boa escolha retrospectivamente; não dá para analisar bem o futuro da organização a partir do presente;

c) e resultados salariais imprevisíveis (que tanto podem ser melhores como piores do que o esperado).

A tese de Sennett é a de que o lema “nada de longo prazo” corrói os processos e valores fundamentais ao tecido social: a confiança, a lealdade e a entrega mútua (Sennett, 2001:37). Não é muito difícil chegar a esta conclusão, quando sabemos que os laços sociais, e particularmente os laços sociais fortes, levam bastante tempo a formarem-se. Precisamos de tempo de qualidade para a construção do individual e do coletivo, mas no capitalismo flexível, parece não existir lugar para as narrativas partilhadas, nem destinos partilhados, e portanto o carácter corrói-se: não é possível uma narrativa pessoal e coletiva coerente e estável. A flexibilidade exigida traduz-se em tempo fragmentado, em fins e recomeços contínuos.

O cenário de uma sociedade autista

A pluralidade, a fragmentação, a incerteza, os individualismos, são todos eles elementos presentes no desenvolvimento de uma *sociedade autista*, na qual se exacerba a incompetência para comunicar (Carmo, 2008; Goleman, 2006). As novas tecnologias aproximam-nos e afastam-nos uns dos outros simultaneamente, produzindo casulos de comunicação (ou pseudo-comunicação) para os indivíduos (desde os carros, aos meios de comunicação e consumo multimédia).

A sobrevalorização da liberdade em relação à igualdade e fraternidade, bem como a face lunar da individualização levam à redução do capital social construtivo (Carmo, 2008), evidenciando a redução das normas partilhadas, da cooperação e do conseqüente aumento da insegurança pessoal e social. Estas quebras sociais podem ser vistas como ruturas sociais. Francis Fukuyama (2002) refere-se a uma *grande rutura* dos valores sociais que tinham prevalecido na era industrial, ruptura esta ocorrida entre as décadas de 1960 e 1990. Segundo Fukuyama, esta rutura ficou a dever-se, em grande medida, ao desmantelamento das estruturas sociais industriais, o que levou, numa primeira linha, a uma deterioração das condições sociais em muitos aspetos. Contudo, o que é fundamental salientar é que a situação de rutura dos valores sociais nunca é permanente, uma vez que as sociedades se auto-organizam e se reorganizam ciclicamente, com fases de rutura e de reconstrução (Fukuyama, 2000). Isto é, os seres humanos como seres sociais não vivem sem regras, nem laços sociais,

portanto o que temos são mudanças dos laços e dos valores sociais que unem os seres humanos em sociedade. Portanto, as ruturas modernas não são fatalidades, mas condicionantes que funcionam como oportunidades de intervenção. Perante cenários de rutura, há a necessidade de criar comunicação e comunalidade entre os indivíduos. Há que promover a criação e a manutenção dos projetos coletivos. Segundo o relatório da Comissão Independente População e Qualidade de Vida⁹⁷ (1998), os grandes desafios que se colocam ao mundo contemporâneo são quatro: o desafio populacional, o social (pobreza), o ecológico e o económico. Face a estes desafios globais, o grande objetivo será o da melhoria sustentada da qualidade de vida, uma sustentabilidade demográfica, social, ecológica e económica. Para atingirmos este objetivo é fundamental que se reconheça a necessidade de mudanças estruturais e organizacionais, e a criação de um novo equilíbrio entre os grupos sociais e interesses vários, equilíbrio entre os mercados, o ambiente, a sociedade: nada menos do que um novo contrato social (Comissão Independente População e Qualidade de Vida, 1998:299).

Neste novo contrato social, o “cuidar do outro” e do próprio assume uma importância central (Comissão Independente População e Qualidade de Vida, 1998). Como se afirma no relatório, “[p]ara que a política social seja efetiva, precisamos de um sistema de valores centrado no cuidado pelos outros” (Comissão Independente População e Qualidade de Vida, 1998:134). Este cuidado não é só individual, ou voluntarístico: é necessariamente um imperativo tanto individual como coletivo. Sem este valor e ética do cuidado (de nós próprios, do outros e da natureza) não conseguiremos responder efetivamente aos desafios colocados à humanidade e ao próprio planeta (Comissão Independente População e Qualidade de Vida, 1998:134).

O novo contrato social exige um novo trabalho social, com novas formações e novas práticas de intervenção, e exige repensar o projeto profissional no sentido de ser possível intervir para as mudanças sociais necessárias. O trabalhador social terá de ser um profissional, mas também tem de se assumir como cidadão pleno, para poder promover uma cidadania sustentável para todos (Carmo, 2008).

⁹⁷ Comissão que foi presidida por Maria de Lurdes Pintassilgo.

Evolução do Estado social: do risco à incerteza

No contexto da sociedade de risco, o Estado Providência deixou de conseguir proteger contra os riscos sociais (Militão, Pinto, 2008). As políticas sociais da primeira modernidade, que pretendiam resolver os problemas sociais no contexto da “Questão Social”, conseguiram melhorar substancialmente as condições de vida das populações. Ganharam com isso a base de legitimidade social necessária a uma nova profissão, e proporcionaram ao Estado uma justificação sem paralelo para a sua expansão e intervenção na vida social e económica.

Contudo, na modernidade tardia, este Estado Providência (e providencial) deixa de ser tão bem sucedido relativamente aos riscos sociais, e tal como a grande lógica da modernidade, passa a estar debaixo de fortes críticas, que põem necessariamente em causa a legitimidade conquistada previamente. Em paralelo com o que foi acontecendo com a Ciência e a Tecnologia, também as políticas de intervenção social do Estado Providência são repensadas, desconstruídas, e têm de enfrentar, e se possível responder, aos seus próprios fracassos (Beck, 1998).

Quando foi iniciado, tentativamente, no século XIX, o Estado Social pretendia responder aos mesmos desígnios de progresso e ordem que eram partilhados pela Ciência, a Tecnologia e a Indústria, frutos maiores da modernidade triunfante. Os problemas sociais transformavam-se gradualmente em riscos sociais, passíveis de serem calculados, previstos, prevenidos e geridos convenientemente (Militão, Pinto, 2008). O novo Estado Social pretendia dar aos cidadãos, deste modo, segurança contra as carências humanas, permitindo que os sujeitos agissem como agentes livres. Para tal, intervinha junto dos cidadãos do berço à cova (Clarke, Newman, 1997). E neste trabalho algo hercúleo, o trabalho social, bem como outras profissões (na área da educação e da saúde, em particular) contribuíam com técnicas de governância próprias.

Contudo, como evidencia Ewald (1986), a produção de riqueza moderna cria o paradoxo de quanto maior a capacidade humana em fazer face às necessidades de sobrevivência, maior se torna a necessidade de segurança. Quanto maior é a nossa capacidade face ao risco, maiores os riscos. Dai que a produção de segurança se reforce e se expanda continuamente (Ewald, 1986). Segundo Ewald

(1986), o Estado Providência estabeleceu-se com base num processo de socialização das responsabilidades face aos riscos, criando uma “sociedade seguradora”. O mal era assim visto como mal social: advinha da própria vida em sociedade e portanto era nela que se podiam encontrar as soluções (Ewald, 1986). É para a sociedade que se vira o indivíduo face aos riscos, e não tanto para a providência divina, ou mesmo para a responsabilidade individual de cuidar e prover a sua vida.

Tornou-se geral a crença de que o Estado podia e devia dar a maior segurança possível aos cidadãos. Mas será que hoje o Estado Social ainda tem a mesma pretensão? Parece-nos que não. Desde a década de 1970 que o Estado Social tem vindo a ser reformulado e recriado para novos tempos. Perante profundas alterações da estrutura dos riscos sociais (Esping-Andersen, 1999), profundas mudanças no mercado de trabalho e na estrutura demográfica e familiar, com novas desigualdades e desinserções, o sistema não poderia ficar como estava, e para trás ficou a pretensão de cobertura de todos os riscos sociais. Mas desde esse momento de crise, o Estado Social vive de modo cada vez mais premente uma tendência de crescente disparidade entre a procura de Estado e a oferta que esse Estado consegue proporcionar (Carmo, 2001). Se por um lado, com o aumento das desigualdades e das exclusões, crescem os pedidos de ajuda ao Estado Social, por outro lado, este vê-se estrangido a reduzir despesas e a cortar de modo mais ou menos significativo no setor da proteção social.

Alguns aspetos são centrais na nova postura do Estado Social. Em primeiro lugar, observamos uma passagem da lógica do risco à lógica da incerteza. Quando nos referimos a esta passagem queremos salientar o aumento da imprevisibilidade dos riscos, a sua incalculabilidade crescente, o que implica algumas mudanças de entendimento dos riscos e da ação sócio-política face aos mesmos. A linguagem do risco é a linguagem do controlo, da “colonização do futuro” (Giddens, 1997 b, 1998), possível pelo cálculo das probabilidades e da elaboração de planos de contingência. Quando os riscos, inclusive os sociais, são cada vez mais imprevisíveis e incontroláveis, e entramos num domínio que só poderá ser verdadeiramente descrito como “incerteza”, para a qual os cálculos a realizar não passam de estimativas, ou mesmo pura especulação. É neste contexto que surge o Novo Estado Providência – um Estado Social Ativo – que procura antes de mais gerir a incerteza e a insegurança (Hespanha, Carapinheiro, 2001).

De forma mais nítida do que as tecnologias do risco, as tecnologias da incerteza implicam flexibilidade, adaptabilidade e plasticidade. A estratégia da flexigurança⁹⁸ é exemplo deste novo dialeto da linguagem do risco. A flexigurança também nos ajuda a perceber a maior assunção do valor positivo do risco ou da insegurança. Considera-se que é preciso haver maior flexibilidade porque esta é necessária ao progresso económico e social. É preciso mais do que nunca correr riscos para se poder ganhar na economia mundial. Defende-o um neoliberalismo que se afastou já do liberalismo clássico (mais centrado na “ética protestante”, providente e poupada, e valorizadora do trabalho constante e previsível). O neoliberalismo assenta no empreendedorismo e na criatividade contínua, o que leva à promoção do risco e da incerteza como bens capitalizáveis. Mas, por sua vez, também corroi e incapacita os projetos de longo prazo e os laços estáveis necessários a uma vida humana com qualidade e bem estar, como vimos atrás⁹⁹.

A nova questão social

Na primeira modernidade o Estado começou a sentir de modo premente a necessidade de intervir no “social”, fruto das disfuncionalidades do avanço do capitalismo industrial. A *Questão Social*¹⁰⁰ é a expressão de meados do século XIX que vem traduzir os disfuncionamentos sociais e as preocupações com essa situação (Rosanvallon, 1995). De forma redutora podemos dizer que os trabalhadores sociais intervêm na “questão social” procurando coerentemente reformar a situação, ou apenas servir os interesses dominantes, permitindo a reprodução social necessária ao bom andamento do sistema económico (Faleiros, 1993; Iamamoto, 2004; Netto, 1999).

Em analogia com a situação de disfuncionamento e reordenação sócio-económica, política e cultural do século XIX, muitos são hoje os que falam numa *nova questão social* (Rosanvallon, 1995). Embora assente, mais uma vez, nos

⁹⁸ Estratégia que procura alcançar ao mesmo tempo flexibilidade e segurança no mercado de trabalho (Ferrera et al., 2000).

⁹⁹ Não é nossa intenção fazer neste momento uma crítica ou desconstrução do neoliberalismo, embora ao longo deste trabalho tenhamos aludido a vários aspetos negativos desta ideologia. A crítica do neoliberalismo também já foi feita de modo muito consistente por vários autores académicos (Santos, 2005), e mais importante ainda, por grupos vastíssimos de pessoas, organizadas desde o nível mais local, ao mais planetário. Em particular, há que referir o Fórum Social Mundial como um novo fenómeno político inovador e alternativo de contra-hegemonia da governação e ideologia neoliberal (Santos, 2005). Gostaríamos igualmente de referir o papel da Igreja Católica na crítica às consequências mais negativas das políticas económicas neoliberais.

¹⁰⁰ Referente aos crescentes ganhos do capital e conseqüente depauperização do fator trabalho.

difuncionamentos do mercado e dos modos sócio-económicos de produção e consumo, ela apresenta novas *nuances* e particularidades (uma vez que a História não se repete, nem acaba). A crise do Estado Providência não foi meramente uma crise fiscal (embora tenha sido por aí que parece ter começado), mas antes de mais uma crise ideológica e de adequação à realidade. Segundo Offe (1981), o Estado Social foi uma fórmula de apaziguamento social pelo capitalismo avançado, suportando as deficiências do mercado, redistribuindo riqueza de modo a proporcionar dinâmicas de mobilidade social ascendente à classe trabalhadora, e reconhecendo no processo o papel dos tradicionais parceiros sociais. Deste modo os conflitos de classe foram mitigados (Offe, 1981), o que foi funcional para o sistema económico capitalista. O Estado Social foi, portanto, uma fórmula política para as contradições do económico. Foi esta fórmula que entrou em crise na década de 1970, tornando-se objeto dos conflitos de classe que procurou apaziguar, sofrendo críticas e reajustamentos, quer da direita, quer da esquerda políticas (Mishra, 1995; Offe, 1981). Mas a crise do Estado Providência evidenciou igualmente uma grande contradição: se o Mercado não consegue viver com o Estado Social (ou deixou de poder viver harmoniosamente), também não parece conseguir viver sem ele.

A crise do Estado Social acabou por traduzir a desagregação dos principais mecanismos de solidariedade social e a transformação da conceptualização dos direitos sociais, tal como tinham sido estabelecidos nos “gloriosos trinta” (Rosanvallon, 1995). A solidariedade que entrou em crise foi uma solidariedade assente na socialização dos riscos sociais, nos mecanismos seguradores com base num Estado Providência passivo, que fundamentalmente indemniza, e em direitos sociais com ligação à sociedade salarial. Mas numa sociedade salarial em desmoronamento, deixa de haver uma posição de integração útil no tecido produtivo para todos os que queiram e sejam reeducados para tal. O objetivo da integração dos indivíduos na sociedade, sobretudo quando essa integração passa de modo notório pela integração no mercado de trabalho, torna-se numa quase miragem quando o desemprego estrutural grassa e crescem os excedentários do sistema económico (Castel, 1995, 1998; Donzelot, Roman, 1998). Trata-se, portanto, de uma crise geral do modelo de inserção, que se entendia possível para todos e que esteve na base do Estado Providência keynesiano-beveridgeano. Neste modelo, o que foi esperado do trabalho social foi que

ajudasse ou assistisse os indivíduos e as famílias a integrarem-se convenientemente na sociedade. As causas da não inserção eram mais facilmente atribuídas aos indivíduos e famílias (às suas carências e disfunções), e como tal a intervenção era antes de mais focalizada em determinados grupos sociais, grupos-alvo, em desvantagem sócio-económica. Neste trabalho sobre o Outro, os clientes, ou assistidos, são atores passivos a quem é pedido que se submetam às regras de inserção (Astier, 2009; Dubet, 2002).

Quando este esquema de proteção deixa de funcionar com a crise do sistema, os clientes do trabalho social expandem-se para grupos sociais, indivíduos e famílias que antes não eram considerados (o fenómeno dos “novos pobres”). Trata-se de facto da desfiliação dos que supostamente estavam estáveis ou inseridos, mas que deixam progressivamente de o estar (Castel, 1995). O projeto neoliberal hegemónico não assume, de resto, que o sonho da integração chegue para todos, mas somente para os que fizerem por isso, obedecendo aos requisitos individuais propostos. Os que ficam para trás são culpabilizados pela sua própria situação, deficiência ou inabilidade, e é nestes termos que poderão almejar assistência. Deste modo a ideologia neoliberal tem um carácter conservador no sentido de naturalizar o *status quo* social: naturaliza, isto é, torna inevitáveis as desigualdades e os problemas sociais, quando estes são construídos socialmente¹⁰¹ (Imamamoto, 2004).

É neste esquema produtor de exclusão que temos como metas do Estado Social a inclusão social. Tal constitui o que poderemos chamar de perversidade da política social: saber que se procura a inclusão num esquema exclutor. É defender a inserção no mercado de trabalho como indicador-mor de inserção, quando o mercado de trabalho não tem lugar para todos os que pretendam estar aí inseridos. Castel fala mesmo da “gestão social do não-trabalho” como propósito atual do trabalho social (Castel, 1998). É o efeito perverso de confrontar os indivíduos mais desfavorecidos e mais vulneráveis com exigências de autonomia

¹⁰¹ A naturalização é aliás um pilar fundamental de qualquer sistema de dominação social, porque cerceia a reflexão e a crítica consciente sobre a realidade social, sobre o sistema estabelecido, suas normas e valores.

e de sucesso social para as quais não têm os meios¹⁰². Trata-se de uma injunção biográfica, nas palavras de Duvoux (2009). A precariedade é institucionalizada, dá-se a “inclusão da exclusão” (o pobre, o desempregado crônico, os excluídos em geral, são incluídos pelo sistema de proteção, mas no seu papel periférico e desempoderado, sem que a sua situação seja efetivamente resolvida).

Aqui o problema maior não é a constatação desta situação, mas o não assumir a necessidade de intervir no próprio sistema para podermos alcançar o objetivo da inclusão. Pelo contrário, o Estado Social sofre agora de forma visível os processos de individualização, a ponto de podermos mesmo falar da individualização do social, como o fazem Duvoux (2009) ou Rosanvallon (1995). Não foram somente os problemas ou as regras do Estado Providência que mudaram, os sujeitos desse Estado também mudaram (Cousin, 1996). O Estado Social, inicialmente pensado para lidar com grupos populacionais específicos, volta-se agora para sujeitos individuais e problemas individualizados. Os “excluídos” não são mais uma classe, um grupo ou comunidade homogêneos, pois podem ser quase todos os indivíduos. Os “excluídos” deixam de ser grupos residuais da sociedade industrial, para serem uma pluralidade e heterogeneidade de populações-clientes (Cousin, 1996).

Esta nova visão do sistema aponta para uma necessária pluralidade e heterogeneidade das respostas e dos mecanismos de intervenção social (Cousin, 1996). Antes de mais, passamos da focalização em populações-alvo para as situações e trajetórias particulares de vida (Cousin, 1996; Rosanvallon, 1995:197-199). Torna-se fundamental o trabalho pessoal dos sujeitos, a (re)criação de um projeto de identidade, biográfico¹⁰³ (Duvoux, 2009). Daí não ser estranho que se revalorize o trabalho social relacional, muitas vezes a única coisa que o trabalhador social pode dar na situação: a exclusão tende a ser persistente e como tal o papel de suporte (acompanhamento) do trabalhador social tende também a ser mais prolongado (Autès, 1998; Castel, 1998).

Também se torna mais saliente a dificuldade em mobilizar ou organizar os sistema-cliente, ou mesmo representá-los como um todo (Rosanvallon, 1995). A

¹⁰² Robert Merton definiria a situação em termos de anomia, quando se evidenciam discrepâncias significativas entre aquilo que uma dada sociedade exige dos seus elementos e as estruturas de recursos e oportunidades que lhes dão para poderem alcançar essas exigências.

¹⁰³ Dado que a relação de ajuda profissional do trabalho social é uma relação assimétrica em termos de poder, não é de estranhar que a imposição biográfica contratualizada nas políticas de inserção seja vivida de forma tão ambígua pelos “beneficiários”.

individualização do social leva a que a solidariedade social deixe progressivamente de ser social para ser mais individual e comunitária. O “mal social” volta a ser responsabilidade dos indivíduos, das famílias e comunidades locais, nomeadamente em termos de responsabilidade social das empresas e das organizações em geral, territorializadas em parcerias e redes de intervenção (Esgaio, 2010), e apenas subsidiariamente temos a responsabilidade concreta do Estado na execução das funções de integração social.

Dos problemas sociais, a serem trabalhados em termos coletivos enquanto tal, passamos a ter problemas individuais, para serem intervencionados a esse nível de ação. Em vez de promovermos as solidariedades nacional e profissional, que foram a base do Estado Social universalista, passamos a centrar-nos em solidariedades mais interpessoais e locais, o que deixa os sistemas mais vulneráveis em autênticas “armadilhas de pobreza”. Neste processo assiste-se a uma “refilantropização do social”, no dizer de Yazbeck (*apud* Iamamoto, 2006:3), uma revalorização da beneficência e do voluntariado social (Estêbe, 1998), ao mesmo tempo que se dá uma despolitização da Questão Social. Neste contexto, o trabalho social centra-se consequentemente na precariedade, nos esforços de inserção e na territorialização (Autès, 2004; Castel, 2005). A “nova questão social” fragmenta-se nas suas múltiplas expressões sectoriais e territoriais, e a questão que se tem de colocar é a de saber se as intervenções assim fragmentadas poderão responder a uma questão sistémica maior e muito mais complexa.

Novas políticas sociais

Embora a tese pessimista da evolução do estado social, em especial o denominado “modelo europeu”, acabe por dominar o discurso político e social, outros autores advogam teses de evolução mais otimistas (Ferrera et al., 2000). O Estado Social não está meramente a sucumbir, de modo mais ou menos radical, às avassaladoras pressões internas e externas ao sistema, mas adapta-se, experimenta e recalibra-se (Ferrera et al., 2000; Mishra, 1995). Ferrera et al. (2000) defendem que o estado social, embora sofrendo mudanças, não sofreu nenhuma transformação radical nos seus termos, por outro lado, os autores não consideram que os Estados-Providência europeus tenham deixado de todo de dar respostas aos problemas sociais (têm efetivamente menor capacidade nacional

para intervir em problemas cada vez mais globais, mas sem deixarem de ter algum espaço de manobra, potencializado por estratégias de concertação regionais e internacionais), e, por último, é fundamental ter em conta a diversidade entre os vários sistemas de proteção social na Europa (nomeadamente tendo em referências as grandes famílias de sistemas sociais, como a tipologia de Esping-Andersen, 1999, ou a de Ferrara et al., 2000¹⁰⁴). Conclui-se, então, que há espaço para a inovação e para as transformações necessárias de adaptação do sistema às mudanças sociais, e é neste contexto que podemos falar de novas políticas sociais, que implicarão necessariamente mudanças no trabalho social que é realizado no seu âmbito.

Segundo Esping-Andersen, podemos considerar três pilares dos regimes de Bem Estar: o Estado, a Família e o Mercado (Esping-Andersen, 1999). Temos assistido nas últimas décadas a profundas transformações no contexto familiar e dos mercados, em particular do mercado de trabalho, bem como na conceptualização do Estado nas sociedades mais avançadas. O que estas dimensões nos mostram hoje em dia são cenários bem distintos do período áureo dos “gloriosos trinta” do pós-guerra, que definiu o paradigma de Estado Social que entrou em crise nos anos de 1970.

O pós-crise evidenciou, segundo Mishra (1995), duas grandes tendências, coexistentes nos vários Estados Sociais, embora uma possa predominar sobre a outra. Por um lado, as estratégias de retração e, por outro lado, as estratégias de manutenção, dos grandes objetivos do Estado Providência do pós-guerra (empenhamento no pleno emprego, prevenção da pobreza com serviços sociais universais e a manutenção de um nível mínimo de vida). As estratégias de retração não acabaram de facto com o Estado Providência e existem em democracia vários fatores que dificultam esse desmantelamento, por vezes retoricamente pretendido ou temido. Desejado ou nem tanto, o Estado Providência ainda existe, mas diferente. De qualquer modo, o Estado Social vive Jordan refere o que denomina de “nova política do *Welfare*” (Jordan, 1998) em alusão às transformações do sistema do Estado Social a partir da década de

¹⁰⁴ Esping-Andersen (1999) defende uma tipologia tripartida dos Estados Providência, em modelo social-democrata (países nórdicos como expoentes), modelo corporativista (basicamente a Europa continental central) e modelo liberal (sociedades de raiz anglo-saxónica). Ferrara et al. (2000) referem quatro regimes de proteção social na Europa: Escandinávia, Reino Unido, Europa Continental e Europa do Sul.

1980. Mais do que um mero plano de reforma dos serviços sociais, esta “nova política do *Welfare*” é um plano de mobilização dos cidadãos para uma regeneração nacional face aos efeitos da globalização, com base em princípios éticos (nomeadamente a ética de trabalho), sentido de responsabilidade cívica e o interesse do bem comum. Esta política de regeneração nacional é tentada durante a década de 1990, no contexto de globalização que enfraqueceu os estados nacionais (Jordan, 1998), nomeadamente no Reino Unido, com o governo de Tony Blair, nos EUA com Bill Clinton, ou em Portugal com o executivo de António Guterres. As grandes metas desta “nova política do *Welfare*” foram definidas como sendo a justiça social e a eficiência económica, com ênfase na empregabilidade e igualdade de oportunidades (Jordan, 1998). O trabalho posiciona-se no centro das políticas sociais, contudo o ónus do trabalho fica muito mais a cargo dos trabalhadores e muito menos nos empregadores e nos seus processos de organização e produção.

Outros autores procuram enfatizar a expansão da gestão nas políticas sociais. Clarke e Newman (1997) falam de *managerial state*, enfatizando o managerialismo como ideologia e cultura específica de um novo modo de ser do Estado Social. Segundo os autores, o papel do conceito de *empowerment* nestas mudanças foi central, tendo sido feita a apropriação pelo *establishment* da gestão de um conceito radical (Clarke, Newman, 1997). Neste novo Estado Social, cresce a importância e a visibilidade dos gestores/administradores (Clarke, Newman, 1997), entendidos como os melhores atores para levar o Estado Social a atingir os seus objetivos com eficácia e eficiência, em face das incompetências dos poderes burocráticos, dos profissionais e dos políticos. Com o managerialismo dá-se uma empresarialização do setor público e mesmo do privado sem fins lucrativos. Sobretudo, assiste-se à empresarialização e à lógica do Mercado nos serviços sociais, setor que se pensava obedecer a uma lógica bastante diferente (Esgaio, 2010). Os clientes dos serviços sociais, e do trabalho social, passam a consumidores, com direitos enquanto tal, particularmente no que toca à capacidade de escolha, à gestão da informação referente ao próprio e à qualidade dos serviços prestados (Clarke, Newman, 1997).

Elemento central desta nova tendência é a *New Public Management* (Heffernan, 2005), termo que se refere a um conjunto de estilos, padrões e preocupações de gestão e administração dos serviços públicos que surgiu nos anos 1980 e que se

expandiu com a ideologia neoliberal dominante. É assumida a predominância do Mercado, e dos seus valores de eficiência, responsabilização (*accountability*) e competitividade, no sentido de serem prestados os melhores serviços públicos possíveis e se atinja o *empowerment* dos consumidores (Heffernan, 2005). Todavia, variadíssimos estudos no âmbito da política social têm vindo a evidenciar os custos sociais deste tipo de gestão (Hasenfeld et al., 1987, Heffernan, 2005). Como exemplo gostaríamos de referir o estudo de Abramovitz (2005) sobre a reforma dos serviços sociais nos EUA na década de 1990, no qual se procurou conhecer a avaliação da reforma dos serviços sociais, do ponto de vista dos trabalhadores desses serviços (num estudo em que a maioria tinha formação em trabalho social). Abramovitz (2005) refere algumas consequências pesadas das reformas introduzidas:

- diminuição do tempo real disponível para os serviços aos clientes (porque se perde mais tempo com procedimentos burocráticos, a aprender as novas regras do sistema e a informar os clientes dessas novas regras, nem sempre claras, perde-se mais tempo com as penalizações impostas e no controlo dos clientes, o trabalho centra-se quase exclusivamente na orientação para a inserção no mercado de trabalho, o que diminui o tempo para outras finalidades mais terapêuticas e de reabilitação, que possam ser necessárias);
- mais necessidades sem resposta (menores recursos disponíveis, mas maior rapidez de resposta exigida nos serviços);
- mais dilemas éticos (perda dos clientes que têm de cumprir novas regras para poderem ser elegíveis para benefícios, menos tempo para pensar e planear adequadamente, maiores dificuldades de informação dos próprios profissionais sobre as reformas constantes do sistema, conflitos de valores entre os profissionais e as reformas e entre as reformas e as imposições éticas do trabalho social – questões como a confidencialidade, autodeterminação, promoção do bem estar a defesa da justiça social).

Os entrevistados referem ainda que percecionam uma falta de eficácia, nomeadamente porque sentem que têm menor capacidade em dar respostas concretas e efetivas às necessidades das populações, o que leva à desmoralização, falta de satisfação no trabalho, e mesmo a situações de *burnout*. Contudo, também é evidenciado no estudo de Abramovitz (2005) o sentimento

que os profissionais têm de que ainda conseguem fazer a diferença e se sentem necessários. Paradoxalmente, as reformas do sistema levaram a que os interventores sociais sentissem como mais premente a necessidade de *advocacy* e de empenhamento sócio-político na prática profissional, ou por outras palavras, talvez tenham reconhecido perante o seu *disempowerment* como profissionais, a necessidade de voltarem a assumir um poder de agir.

No âmbito de uma sociedade mais exclusora que inclusiva, Soulet considera que podemos entender o papel do trabalho social como estando centrado em dois modos: um trabalho social *generativo* e um trabalho social *paliativo* (Soulet, 2008). Segundo Soulet (2008), o trabalho social generativo procura promover e potenciar um desenvolvimento das capacidades de autonomização dos indivíduos, o que se constitui como lógica típica do Estado Social Ativo. Funda-se na perfeitibilidade, na ação de mudança constructiva, no *empowerment* como capacitação para a ação. Por seu lado, o trabalho social paliativo segue uma lógica diferente, procurando reduzir os riscos em situações de de-socialização. Funda-se na vulnerabilidade dos indivíduos, procura uma redignificação do sujeito e uma valorização do poder de ser (*pouvoir être*).

Em ambos os modos, o trabalho social é sobretudo relacional: mais do que a ação sócio-pedagógica, que põe o cliente na ordem do progresso geral, agora que já não temos esse futuro certo, mas antes um futuro incerto, o que é importante é manter os laços de inclusão, ou laços relacionais, intatos (Ion, Ravon, 2005). Daí a importância do acompanhamento dos clientes vulneráveis, um acompanhamento no âmbito de cuidados de proximidade e tendencialmente de média a longa duração. A autonomia é a regra por excelência deste acompanhamento social (Astier, 2009). O trabalho social procura mobilizar e capacitar o indivíduo para a descoberta ou reconstrução da sua autonomia, que é essencial para poder responder à necessidade permanente de tomar decisões na vida quotidiana, num mundo em constante mudança. Esta autonomia enquanto requisito do sujeito leva a uma reapropriação do conhecimento por parte destes e a uma capacitação para agir fora do domínio dos peritos (Giddens 1997).

4.2 Os saberes e as práticas do trabalho social na contemporaneidade

Os saberes profissionais do trabalho social

Como vimos anteriormente, é central para a definição de profissão que a ocupação tenha uma base de conhecimento especial, científica, que exija um nível superior de formação e de credenciação. Este conhecimento é dinâmico em relação ao objeto e campo de intervenção da profissão, e às tarefas que esta realiza. O trabalho social continua a apresentar uma certa especificidade quanto a este aspeto, tendo (cremos nós como mais valia, mais do que como ponto fraco), um leque muito alargado de ação e de propósitos. Consequentemente, o saber necessário passa a ser igualmente bastante alargado e não totalmente exclusivo.

A importância da conquista do saber profissional: o poder do título universitário

Mesmo com as suas particularidades, um ponto fundamental da profissionalização do trabalho social foi muito claramente a aquisição gradual do nível superior de ensino e a credenciação universitária do seu saber operatório. A identificação do trabalho social moderno está estreitamente ligada ao nascimento das primeiras escolas profissionais de trabalho social (Núncio, 2010). Estas escolas visavam não só a formação de novos profissionais, mas muito em particular a formação dos trabalhadores sociais que já estavam a trabalhar no terreno, necessidade evidenciada por algumas das figuras mais relevantes do início da profissão logo na década de 1880, nomeadamente por Mary Richmond (1950). As primeiras escolas seriam escolas de “filantropia aplicada”. Eram essencialmente práticas, de curta duração e mais voltadas para o aproveitamento do saber prático dos trabalhadores sociais. Estas primeiras formações, bem como as primeiras escolas e cursos de trabalho social, estariam profundamente ligados às instituições de intervenção social. Os primeiros cursos, como o de 1898 da COS de Nova Iorque, não eram ainda de cariz universitário ou académico (Núncio, 2010). A primeira escola de serviço social aparece na Europa em Amesterdão, em 1899, com maior duração de formação (durante dois anos), formação que se desejava mais

completa para o exercício profissional. Em suma, evidencia-se na história do trabalho social um processo de evolução da sua formação, inicialmente uma “filantropia social”, de base empiricista, que se transforma em formação de trabalho social, de perfil acadêmico-científico. Neste processo dá-se um alargamento gradual dos currículos dos cursos, bem como do material teórico e metodológico para o trabalho social: do mais premente para a prática, ao mais abstrato e geral.

Depois de uma fase inicial, constatamos de forma gradual a consolidação do saber científico: os avanços da investigação, os níveis superiores de credenciação (Mestrados, Doutoramentos e Pós-Doutoramentos), a criação de departamentos nas universidades com reconhecimento do saber disciplinar do trabalho social, a expansão das revistas científicas dedicadas ao trabalho social, o incremento no número de conferências, congressos e seminários na área do trabalho social, entre outros aspetos (Martins, 1999 b). Numa dinâmica dialética de desenvolvimento recíproco, o mundo académico constituiu-se como motor importante da profissionalização do trabalho social, a par, e por vezes de modo mais patente, do que as próprias associações profissionais. Contudo, nem sempre neste processo o mundo académico e o profissional têm estado em sintonia, e não foi fácil o caminho da reclamação do estatuto de disciplina científica ou de cientificidade para o trabalho social (Núncio, 2010).

Por exemplo em Portugal, foi notória a importância e relevância da ação das escolas de serviço social¹⁰⁵ (dos professores e dos seus alunos) para a profissionalização do trabalho social no país (Negreiros, 1999). A primeira escola de Serviço Social foi criada em Lisboa em 1935. Mas a formação de grau superior cabe ao grau de licenciatura em Serviço Social concedido pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Política Ultramarina¹⁰⁶, iniciado em 1967 (Instituto integrado em Universidade, o que não acontecia com as outras escolas de Serviço Social), na sequência do Bacharelato em Serviço Social criado em 1964. Seria este curso que mais tarde se passaria a denominar “Política Social”, sem que tivesse havido alteração curricular e de filosofia do curso. Deixaria assim de existir grau de licenciatura em Serviço Social em Portugal até ao reconhecimento do grau de

¹⁰⁵ Inicialmente escolas ligadas à igreja católica, assistindo-se progressivamente a uma desvinculação laica.

¹⁰⁶ Atual Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSPP), da Universidade Técnica de Lisboa.

licenciatura aos cursos dos Institutos Superiores de Serviço Social de Lisboa, Porto e Coimbra, pelas Portarias n.º370/90 de 12 de maio e n.º1144/90 de 20 de novembro.

No seguimento deste reconhecimento público dá-se a criação da carreira na função pública de técnico superior de serviço social (Decreto-Lei n.º296/91 de 16 de agosto¹⁰⁷), e uma importante subida de estatuto e de benefícios aos profissionais agora com grau de licenciatura, em especial quando os organismos públicos eram claramente os maiores empregadores de trabalhadores sociais. Para além destes benefícios, a consolidação e o reconhecimento da base de conhecimento científico-técnico proporcionou maior legitimidade para repensar e planear propostas de intervenção criativas, assumir a administração de projeto, e ter maior autonomia profissional e maior capacidade de ação/intervenção. Foi, portanto, um processo de *empowerment* da profissão e dos profissionais.

Os saberes que regem a ação

O conhecimento e as competências nas profissões sociais têm sido um ponto que muitos consideram de maior vulnerabilidade, relativamente ao tipo ideal de profissão. Como vimos anteriormente, este tem sido um aspeto fundamental do processo de profissionalização do trabalho social (Williams, 1993). Os mais críticos salientam que a base de conhecimento destas profissões encontra-se pouco desenvolvida e é pouco teórico-abstrata, isto é, pouco ligada à ciência pura (Bennett, Hokenstad, 1973). Daqui resulta que terão menos conhecimentos que as profissões estabelecidas, ou é mesmo argumentado que o seu conhecimento não é suficientemente especial (os conhecimentos do cuidar serão “naturais” nas mulheres pelo menos, que são precisamente o sexo predominante das profissões sociais).

Muitas destas críticas fundamentam-se no facto de apenas considerarem um tipo de conhecimento de trabalho, de natureza mais intelectual. Mas tal como foi estabelecido para a Inteligência (Goleman, 2006), e a Sociologia do Conhecimento nos mostra, temos evidência de diferentes tipos de conhecimento válido. Os esquemas de poder hegemónicos tendem a desvalorizar o conhecimento menos próximo ao paradigma positivista da objetividade das

¹⁰⁷ Sobre a profissionalização do trabalho social em Portugal ver entre outros, Martins, 1999, Negreiros, 1999, Santos, 2008.

ciências ditas exatas, de racionalidade lógico-matemática. Pelo contrário, as profissões ditas sociais baseiam-se muito mais nas competências inter e intrapessoais (Goleman, 2006).

Segundo Malglaive (1995), os saberes que regem a ação podem ser identificados como sendo de quatro tipos:

- os *saberes teóricos* permitem compreender, mas não dizem o que se deve fazer (o saber teórico não é normativo, mas porque dá a conhecer melhor a realidade também permite agir melhor¹⁰⁸);
- os *saberes processuais* são os saberes que regulam a ação. A prática obedece à lógica do sucesso, enquanto que a lógica do teórico é validação e legitimação do conhecimento. A prática não tem de pôr em causa o que resulta numa determinada situação, e pode conseqüentemente rotinizar-se e estar errada em termos de conhecimento;
- os *saberes práticos* são resultado da ação, dos sucessos e insucessos, pontos positivos e negativos (é geralmente um saber menos estruturado do que os saberes teóricos e processuais, mas que diz nos interstícios dos outros dois saberes, o que estes não conseguem dizer);
- por último há que referir os *saberes-fazer* que dizem respeito normalmente a determinadas competências da prática, ou a certos atos humanos.

Os saberes teóricos e processuais estão mais ou menos codificados, enquanto os dois últimos são mais da ação do que das palavras (Malglaive, 1995). O conjunto destes saberes forma o que Malglaive (1995:87) denomina de *saber em uso* “uma totalidade, complexa e móvel, mas estruturada, operatória, quer dizer ajustada à ação e às suas diferentes ocorrências”.

A ação profissional acontece num espaço social e é influenciada por uma variedade incontável de fatores. Os saberes profissionais são, portanto, vastíssimos, e não se concentram apenas nos saberes mais codificados. Daí a importância da sabedoria prática (Klein, Bloom, 1995:799), como um sistema de conhecimento pessoal e enformado por valores que surge da interação entre a experiência fenomenológica da realidade do cliente e o uso de informação científica. Os saberes práticos integram, portanto, o saber académico-científico

¹⁰⁸ Daí a máxima atribuída a Kurt Lewin, de que não há nada de mais prático do que uma boa teoria.

com a experiência da prática profissional direta, mas os valores são aqui importantes filtros de apropriação da experiência e de outras fontes de conhecimento para a prática.

O conhecimento académico-científico e o prático também podem ser equacionados em termos de conhecimento codificado e conhecimento tácito (Martinez-Brawley, Zorito, 2007; Polanyi, 1952, 1959). O conhecimento tácito é, aparentemente, mais facilmente acessível mas é dificilmente avaliado em termos científicos e é difícil de ser transmitido ou comunicado (Polanyi, 1952, 1997; Zeira, Rosen, 2000). O conhecimento tácito advém da relação próxima e experiencial do objeto de conhecimento, enquanto que o conhecimento codificado se expressa e comunica em normativos explícitos e seguindo as regras do conhecimento científico, sendo a base da formação superior dos profissionais, e, em particular, um elemento de controlo profissional. No início da profissão do trabalho social, o conhecimento tácito imperava, mas com as necessidades de profissionalização, foi o conhecimento codificado o privilegiado (Martinez-Brawley, Zorito, 2007).

A base de conhecimento do trabalho social

A base de conhecimento do trabalho social tem sido sujeita a uma dupla perspectiva: ou sofre as críticas constantes de ser indiferenciada e com falta de especificidade, ou então aclamada pelo seu sincretismo e especialização integradora. Atualmente predomina a ideia de que não conseguiremos atingir uma base de conhecimento unitária e específica no trabalho social, nem tal é essencial para a profissão. Antes temos a ganhar por aceitar a diversidade do saber profissional em concordância com a multiplicidade das práticas e dos objetivos do trabalho social (Banks, 2001). O perigo real é levar esta fragmentação “longe de mais” (Banks, 2001:69), deixando o flanco demasiado exposto aos avanços tecnocráticos e manegerialistas, nomeadamente levando a perder de vista o que é comum no trabalho social.

O esforço de teorização do trabalho social pretende não só abarcar o nível conceptual mas também o indutivo da prática profissional (Soulet, 2003). Neste âmbito, Soulet fala da necessidade de se pensar ou teorizar a prática profissional num contexto de incerteza que caracteriza o nosso presente, explicar o agir neste contexto de incerteza e de instabilidade estrutural, onde tudo se move na

ausência de normas estáveis ou claras (Soulet, 2003:135), o que cria angústias no agir, dúvidas quanto à legitimidade do agir e da autoridade profissional. Neste contexto de evolução e de mudança rápida, o conhecimento codificado também pode limitar a flexibilidade e a criatividade dos profissionais. Segundo Soulet (2003) as características do agir num contexto de incerteza incluem:

- a construção simultânea dos fins e dos recursos durante a ação;
- a fundação das formas e princípios de legitimidade no curso da ação;
- a desmultiplicação do ator na ação;
- a validação mútua das ações desenvolvidas;
- e a mobilização de uma temporalidade não linear.

Ideologia e trabalho social

Uma ideologia pode ser entendida como um conjunto de ideias que fornecem uma certa visão da realidade, um certo modo de ver os fenómenos. Constituem uma bússola para os indivíduos e grupos compreenderem a realidade e nela atuarem (Carmo, 1997). Neste sentido, as ideologias funcionam como bússolas e como filtros da informação recebida pelos indivíduos, e muito particularmente, elas estão por detrás da resistência mais ou menos consciente ao que é contrário às afirmações ideológicas que seguimos (Morin, 1994:29). O que não se conforma às nossas crenças pode chegar a ser afastado como mera mentira:

“As ideologias possuem-nos porque as possuímos e as identificamos connosco, com as nossas necessidades, as nossas aspirações, as nossas esperanças, a nossa vida. Atacá-las, lesá-las, é lesar-nos. Por isso defendemos as nossas ideias. Mas reciprocamente as nossas ideologias defendem-nos por nosso intermédio” (Morin, 1994:67).

Ao analisarmos a questão dos saberes e das práticas do trabalho social, cremos ser impossível não referir a ligação que o trabalho social tem com o conceito de ideologia. Fundamentalmente as ideologias dos atores enformam a profissão, pois estão por detrás dos valores, princípios e perspetivas da prática profissional (Trevithick, 2005). Deste modo, o trabalho social situa-se necessariamente na problemática das ideologias, quer como saber, quer como prática (de Montigny, 1995; Faleiros 1993).

Um primeiro aspeto a considerar, é o papel da ideologia na definição da intervenção. Os trabalhadores sociais são agentes de criação de sentido, mas não só de sentido para eles próprios, mas profissionalmente criam sentido na vida dos clientes, através das narrativas profissionais (de Montigny, 1995). Detêm o “poder de dizer”, como diz de Montigny (1995:24), isto é, os profissionais constroem as histórias dos clientes, formulam-nas nas suas palavras de profissionais.

Podemos constatar a influência das ideologias dos profissionais num estudo das representações sociais da pobreza, no qual se procurou identificar as imagens que os atores sociais institucionais do Porto no domínio da luta contra a pobreza tinham do fenómeno com o qual trabalhavam (Batista *et alli*, 1995). Os autores do estudo evidenciam que “da imagem que os atores sociais institucionais têm do fenómeno da pobreza (...), pode depender a adoção de diferentes estratégias de intervenção e formas de as pôr em prática” (Batista *et all*, 1995:36).

“[N]a medida em que os pobres não dispõem geralmente dos meios para se fazer ouvir, ‘a imagem dos pobres é a imagem que a sociedade tem deles” (Grell e Wéry *apud* Batista *et alli*, 1995:37).

E as imagens apresentam contradições e incoerências entre teoria e prática de intervenção: “[u]ma contradição de base (...) diz respeito à participação dos pobres enquanto atores da sua própria mudança face à consciência da complexidade do problema e à natureza das estratégias de intervenção defendida. Como conciliar a necessidade de privilegiar uma perspetiva de intervenção de cariz preventivo com uma subrepresentação evidente da necessidade de envolver os pobres nas ações com vista à erradicação do fenómeno?” (Batista *et alli*, 1995:55). É patente a culpabilização dos pobres pela sua própria situação, mesmo que os entrevistados consigam identificar causas de natureza conjuntural ou estrutural para a situação de pobreza. Como afirmam os autores do estudo, “[c]om efeito, parece estarmos perante uma situação em que os entrevistados confundem os próprios efeitos da pobreza sobre os indivíduos (...) com características que, a priori, seriam inerentes aos pobres e os distinguiriam dos não-pobres” (Batista *et alli*, 1995:55-56).

A relação entre saber e ideologias reenfatiza o facto das relações de saber serem relações de poder (Faleiros, 1993; Foucault, 1980, 1982), uma vez que o conhecimento também constitui uma forma de relação com a realidade, de relação entre os indivíduos, de divisão de trabalho e de dominação política. O

conhecimento científico está dependente da reprodução das relações sociais e das relações de produção.

“A ciência social desenvolve-se num conjunto de relações de saber e poder que refletem as lutas sociais e portanto se situam em relações de dominação e subordinação”(Faleiros, 1993:59).

Outro aspeto relevante é a ligação das ideologias com as finalidades do trabalho social. Segundo Faleiros (1993), o posicionamento do trabalho social é igualmente ideológico em termos da sua natureza de suporte ao sistema capitalista. Neste sentido, o que é fundamental é a relação com a ideologia da classe dominante, à qual o trabalho social não deixa de servir quando, nas suas diversas abordagens, a profissão acaba por abstrair o sistema cliente, seja ele um indivíduo, grupo ou comunidade, do seu contexto histórico-material, das relações de classe e da consequente luta de classes.

Em suma, como defende Ander-Egg (1995), as ideologias constituem aspetos metateóricos que condicionam os métodos do trabalho social¹⁰⁹. Os aspetos metateóricos são bases ou fundamentos não científicos, mas sim valores ou fins de natureza distinta das afirmações científicas (Ander-Egg, 1995). Como afirma Ander-Egg (1995:147), “a *conceção que prevalecer do trabalho social* é o elemento mais imediato que determina e condiciona a metodologia propriamente dita”. Em particular é esta *conceção* que enforma os objetivos e os fins do trabalho social, ou seja, o “para quê” do trabalho social e dos trabalhadores sociais. Outros elementos significativos enunciados por Ander-Egg (1995) são a realidade social da intervenção e a própria prática profissional. Nenhuma intervenção é a-política ou descontextualizada sócio-temporalmente, e o fazer profissional vai criando a própria metodologia desse fazer.

Daqui resulta que o trabalho social, se quer efetivamente responder às necessidades dos mais carenciados e dominados, terá que se envolver nas lutas de interesses. A prática terá de apanhar as contradições do sistema e ajudar as classes dominadas a subverter esse sistema de dominação. O trabalhador social funciona assim como uma figura *pivot*, como plataforma facilitadora, entre as

¹⁰⁹ Segundo Ander-Egg, os aspetos metateóricos são pressupostos ou postulados que podem ser descritos em termos de ideologia, cosmovisão, paradigma ou filosofia subjacente (Ander-Egg, 1995:145).

instituições e os clientes, os clientes e o Estado, as comunidades e o meio envolvente, com fins de mudança global (Ion, Ravon, 2005).

A prática profissional

Como vimos anteriormente, o trabalho social é uma profissão historicamente situada e socialmente construída (Healy, 2000, Santos, 2008) e é sempre fortemente contextualizada (Fook *et alli*, 2000; Reisch, 1998; Santos, 2008). Jane Fook enfatiza precisamente que o trabalho social é uma profissão particularmente condicionada e enformada pelos vários contextos relevantes de prática (Fino-Dhers, 1994; Fook, 2002:18).

Os resultados do estudo de Clara Santos (2008) sobre as identidades profissionais do serviço social evidenciam a pluralidade do “fazer” do trabalho social que se consubstancia numa multidimensionalidade prática e numa exigência de “plasticidade” operativa dos trabalhadores sociais (Santos, 2008:174): os contextos organizacionais e campos de atuação diversificados implicam esta flexibilidade e polivalência, a que se juntam os fatores idiossincráticos da equação pessoal do profissional (nomeadamente valores, biografia, percurso formativo). Como afirma Santos (2008:174), “a prática profissional não existe de forma independente do técnico”, nela estão necessariamente implicadas a sua ideologia e crenças pessoais e profissionais.

Helena Mouro (2009:31) argumenta mesmo que temos que considerar o serviço social no plural e o serviço social no singular, sendo que o primeiro se refere à caracterização macro da profissão e a segunda aceção se refere aos padrões culturais do exercício profissional contextualizado no espaço-tempo.

“[...] é simplesmente falacioso falar de um Serviço Social ao nível da sociedade contemporânea; deve-se sim falar de modelos contemporâneos de serviço social. Estes, por sua vez, diferenciam-se de acordo com a sua expressão cultural e identitária (Mouro, 2009:32)

O trabalho social desenvolve práticas profissionais de interligação dinâmica entre diversos fatores, nomeadamente as forças de evolução do próprio trabalho social, em particular as dinâmicas de evolução da profissão, mas igualmente a influência das políticas sociais “glocais” (Mouro, 2009). Daqui resulta que o trabalho social não tem apenas uma só face, mas apresenta diferentes configurações e

particularidades, tantas quantas as sociedades em que se estabelece, sendo deste modo uma prática profissional bastante heterogênea.

Um dos aspetos dessa heterogeneidade traduz-se nas dificuldades de definição do papel do trabalhador social (Ander-Egg, 1995: 57). Este vê-se perante uma multiplicidade de papéis, muitas vezes não definidos claramente. Trata-se de uma “ambivalência da polivalência” (Ander-Egg, 1995: 59): a polivalência é fragmentária, mas não deixa também de constituir-se como antídoto da fragmentação, através da capacidade de interrelacionar, de ligar os diversos aspetos da realidade complexa. Por outro lado, a polivalência ajuda a fazer do trabalhador social uma espécie de “faz-tudo”, de “apaga-fogos”, que dispersa e fragmenta a ação do profissional. A “ambivalência da polivalência” também aumenta as interações ambíguas com os papéis de outras profissões ou ocupações, nomeadamente dos educadores sociais, psicólogos, administradores, professores, entre outros.

É de certo modo consensual a não existência de um só método específico de trabalho social (Ander-Egg, 1995:129; Healy, 2000). Este depende antes de mais dos objetivos e do contexto de ação. Como afirma Ander-Egg (1995:129), “um método não é uma receita mágica (...). É mais parecido com uma caixa de ferramentas, da qual pega-se a que serve para cada caso e cada momento”. Portanto, não deve haver lugar a uma aplicação automática e descontextualizada dos métodos de intervenção, mas a sua aplicação tem de ser refletida pelo profissional e mobilizada criticamente, numa dialética método/realidade social/ação. Para além do mais, todo o método (ou caminho) de intervenção e de trabalho social é uma redução de uma realidade bastante mais complexa (Ander-Egg, 1995). O método, tal como o caminho, se faz fazendo.

“Dai que o método que realmente irá ser aplicado não pode ser formulado/realizado, a não ser no próprio processo de ação. É por isso que podemos afirmar que toda a metodologia de trabalho social é, na sua aplicação e em última instância, uma *metodologia emergente*. Isto é, a partir de linhas gerais de ação próprias de um método de intervenção social, *o que realmente se faz* vai surgindo e se concretizando à medida que as atividades se desenvolvem” (Ander-Egg, 1995:130).

Outro aspeto fundamental da flexibilidade do método do trabalho social prende-se com a figura do sistema-cliente: se este deve ser participativo e agente da sua mudança, a aplicação de métodos profissionais do trabalho social terá de levar em conta este ator. Para complexificar a discussão da prática do trabalho social, não nos podemos esquecer igualmente que a profissão não implica apenas a aplicação de conhecimento, mas muito particularmente a concretização de valores (Fook et al., 2000).

Representações do trabalho social: modelos de prática

Tentando sistematizar a heterogeneidade e complexidade da prática do trabalho social, abstraindo teoricamente a prática, para salientar aspetos fundacionais, podemos referir a tipologia proposta por Banks (2001) para o entendimento da prática do trabalho social contemporâneo. Segundo a autora, podemos identificar três modelos de prática do trabalho social:

- um modelo profissional;
- um modelo técnico-burocrático;
- e por fim um modelo empenhado ou radical.

O primeiro modelo considerado, dito profissional, baseia-se na capacidade de perito do trabalhador social, como profissional do social. Os utentes dos serviços são vistos como clientes, e a focalização da prática é sobre a relação profissional de ajuda. Como profissional, o trabalhador social segue um código deontológico preciso.

O modelo técnico-burocrático, por seu lado, enfatiza uma visão diferente. O trabalhador social é antes de mais conceptualizado como técnico ou burocrata organizacional, sendo a base do seu poder o papel que desempenha na organização de trabalho. O sistema-cliente é visto como consumidor de serviços prestados pelo técnico, sendo estes serviços a principal preocupação da prática.

Em contraste, o modelo empenhado ou radical considera o trabalhador social como um aliado e um par do sistema-cliente. A base de poder do profissional passa a ser as suas capacidades de intervir na situação eficazmente. A prática é focalizada no *empowerment* do sistema-cliente e/ou na mudança social, e orientada pelo empenho pessoal e ideológico do trabalhador social.

Cada um destes modelos de prática adequa-se melhor a determinado tipo de organizações: o modelo profissional é sobretudo possível com larga autonomia de trabalho, o modelo técnico frutifica em organizações burocráticas e o modelo empenhado/radical é favorecido por organizações não governamentais sócio-politicamente interventivas.

Quadro nº12. Modelos da prática do trabalho social

	Profissional	Técnico-burocrático	Empenhado/Radical
Trabalhador social visto como	Profissional	Técnico /burocrata	Igual / Aliado
Base do Poder do profissional	Expertise profissional	Papel na organização	Competências para lidar com a situação
Utente do serviço visto como	Cliente	Consumidor	Igual / Aliado
Focalização	Relacionamento trabalhador social – cliente	Provisão de serviços	<i>Empowerment</i> individual (modelo Empenhado) Mudança social (modelo Radical)
Orientação	Código ético profissional	Regras e procedimentos da organização	Empenho pessoal / ideológico
Princípios chave	Direito dos clientes à autodeterminação, aceitação, confidencialidade, etc	Responsabilidades organizacionais na distribuição justa dos serviços prestados e promoção do bem comum	Empatia/autenticidade (modelo Empenhado) Conscientização /ação coletiva (modelo Radical)
Contexto organizacional mais favorável	Prática privada ou com grande autonomia organizacional	Organizações burocráticas, quer no setor público, quer no privado	Organizações do terceiro setor ou grupos interventivos

Fonte: Banks, 2001:145

No contexto português há que salientar o estudo desenvolvido por Negreiros (1995) sobre as representações do serviço social em contexto autárquico, no qual se evidenciaram quatro imagens do serviço social:

1. a de Salvador: o trabalho social é entendido como uma “resposta assistencial junto de pessoas com situações de carência material ou moral, desenvolvendo atitudes de compreensão e ajuda em ordem a minorar a situação” (Negreiros, 1995:47). Se não tem respostas materiais a fornecer, pelo menos ouve a pessoa e estabelece uma relação de ajuda. É uma intervenção essencialmente com indivíduos e famílias, numa base mais ético-valorativa e moral, e menos técnica-científica. Esta representação é protótipo do trabalhador social assistencialista /humanista (Negreiros, 1995:50),
2. a de Interlocutor Privilegiado: o trabalho social “analisa e interpreta a realidade social, para intervir, em contato com as populações, em ordem À mudança social” (Negreiros, 1995:47). É uma posição tecnicista, que valoriza as competências científicas e técnicas de conhecimento e de intervenção. Esta representação liga-se ao protótipo do técnico específico para a intervenção social, defendendo uma posição profissional (Negreiros, 1995:50),
3. a de Pronto Socorro: o trabalho social é objetivado como uma “ação «polivalente» de resposta imediata a problemas individuais ou necessidades sociais consideradas urgentes” (Negreiros, 1995:47). O trabalhador social faz um pouco de tudo e o mais urgentemente possível, numa intervenção generalista por excelência, para a qual são reconhecidas competências técnicas específicas. Embora predominante a nível micro, pode desenvolver ações mais coletivas. é base para o protótipo pragmatista /imediatista do trabalho social (Negreiros, 1995:50),
4. por fim, a de Conciliador: nesta quarta imagem temos a representação do trabalho social como uma “ação ilusória de intermediário entre a Instituição, enquanto instância de poder, e a Sociedade, porque não resolve a fundo os problemas” (Negreiros, 1995:47). É uma imagem que apresenta uma evidente dimensão ideológica da prática profissional, mas também uma posição mais pessimista da capacidade de intervenção efetiva do trabalho social. No estudo foi apontada apenas por um entrevistado, sendo

considerada residual, mas é a base para o protótipo do trabalhador social como joguete do poder (Negreiros, 1995:50).

Parece-nos particularmente relevante enfatizar uma das conclusões deste estudo, que é a predominância da representação tecnicista da profissão, seguida da assistencialista (Negreiros, 1995). O que foi valorizado pelos participantes do estudo foi a imagem do trabalhador social como técnico com competências específicas de leitura e interpretação da realidade social e de intervenção para efeitos de melhoramento dessa realidade. A profissão é vista como importante e necessária, sobretudo a nível da mediação social: organizacional, institucional e simbólica (Faleiros 2005, 2007, Negreiros, 1995). Daí serem tão salientadas as competências comunicacionais e relacionais dos profissionais.

Numa outra análise da prática profissional de trabalhadores sociais portugueses, (Silva *et alli*, 2006) sobressai igualmente a valorização pelos próprios profissionais da competência técnica, baseada sobretudo no saber prático destes, e a valorização da prestação de serviços. As autoras observam no entanto uma certa contradição nesta ideia, uma vez que a maioria das trabalhadoras sociais inquiridas também entendem que a sua ação é condicionada e limitada pelas políticas sociais, que sentem definir o trabalho a realizar e os recursos disponíveis, limitando a prática profissional.

Marília Andrade (2001), na análise que realizou sobre a prática dos trabalhadores sociais, afirma que “[n]o agir dos assistentes sociais, têm predominado *a atenção aos domínios das políticas sociais e institucionais, suas lógicas e normas pragmáticas*. Esta postura profissional gera modelos de ação fundados no *automatismo de repetição dos aparelhos técnicos das instituições*, originando procedimentos desajustados à realidade e tecnicamente obsoletos. Neste tipo de prática *o assistente social tende a desligar-se do referencial teórico-metodológico e ético-político do serviço social (...)* e também *não se vincula aos projetos dos destinatários das suas ações*” (Andrade, 2001a:8, itálico no original). Predomina nos interventores uma racionalidade instrumental que funciona segundo a “lógica redutora de resolução de urgências, enquadrando e normalizando as expectativas dos sujeitos que recorrem ao serviço/instituição” (Andrade, 2001a:9).

O mesmo se evidencia no estudo de Francisco Branco sobre o Rendimento Mínimo Garantido (RMG) como direito social de cidadania (Branco, 2001). Branco constatou a existência de diferentes práticas para situações idênticas, relevando

as práticas de discricionariedade das técnicas entrevistadas: “(...) em situações objetivamente equiparáveis, são distintas as avaliações dos rendimentos dos requerentes e titulares, dando assim lugar a situações de discriminação positiva e negativa sem ter por base critérios objetivos e/ou o estrito cumprimento de determinações legais ou orientações normativas, mas com frequência considerações morais e de avaliação do mérito” (Branco, 2001:266).

Os técnicos entrevistados apresentavam “uma concepção que se aproximava mais da assistência social clássica e discricionária do que dos direitos sociais de cidadania”. Esta concepção “tem por base uma representação dos titulares do RMG que ratifica o direito à pobreza, uma vez que interpreta o incumprimento dos programas de inserção como decorrência de um exercício de liberdade, como uma escolha” (Branco, 2001:275-276, sublinhado no original). Segundo Branco, “[l]egitima-se, deste modo, a indiferença social ou pelo menos a degradação do estatuto do indivíduo enquanto cidadão perante as instituições sociais como ocorre nesta circunstância com o recurso aos serviços de Assistência Social em consequência de um ato sancionatório e desclassificador” (Branco, 2001:276). Por outro lado, em termos de participação dos clientes no processo de ajuda, Branco observou que “ a participação dos cidadãos titulares do RMG na elaboração dos programas de inserção é muito reduzido. Regra geral a relação estabelecida entre técnicos e beneficiários é mais pautada por processos de persuasão do cidadão titular quanto à conveniência de determinadas ações (...) do que da consciencialização dos processos e problemas que estão na base da situação de exclusão e ou pobreza” (Branco, 2001:303) . Na prática, e em oposição à posição teórica e de princípio político, “(...) os projetos de inserção são mais programas dos técnicos e do Núcleo Executivo da CLA que os programas dos cidadãos” (Branco, 2001:303). A intervenção no sentido da inserção “(...) incorre numa saturação da individualização, pela predominância de uma lógica centrada quase exclusivamente na ação individualizada com cada cidadão, sem articulação com políticas e iniciativas locais, numa orientação adaptativa da inserção, inevitavelmente limitada nos seus efeitos em termos de inserção social e económica dos titulares e beneficiários do RMG, ao não articular o acompanhamento social individualizado e as ações coletivas territoriais e globais” (Branco, 2001:348, sublinhado no original).

Em suma, podemos sintetizar as abordagens referidas numa perspetiva dualista da prática, enfatizando dois grandes pólos, como faz Ander-Egg quando contrapõe o trabalho social vigente com a sua proposta de trabalho social alternativo (1995:221):

a) segundo um modelo ou paradigma vigente do trabalho social,

- o principal papel do profissional é o de ser intermediário ou administrador de recursos e necessidades, providenciando serviços sociais;
- implica uma ação técnica/profissional, centrada na organização de trabalho;
- apresenta um estilo de ação técnico, apolítico ou pretendidamente neutro;
- é dedicado muito tempo a procedimento burocráticos e menos ao trabalho direto com as pessoas;
- defende uma visão de uma sociedade ordenada e integrada, e consequentemente privilegia métodos de integração dos sujeitos;
- procura dar resposta às necessidades levantadas pelos clientes, basicamente problemas individuais ou de desajuste;
- tem objetivos essencialmente assistenciais e/ou de reabilitação, visando a adaptação, ajustamento e integração.

b) segundo o modelo ou paradigma de um trabalho social alternativo,

- o principal papel do trabalhador social é o de mobilizar recursos para resolver os problemas, dinamizar as comunidades e ser catalizador dos processos de mudança;
- implica uma ação técnica /profissional com implicação pessoal, centrada nas pessoas envolvidas na intervenção;
- apresenta um estilo de ação profissional/técnico com forte pendor militante;
- dedica mais tempo ao trabalho direto com as pessoas e menos com procedimentos burocráticos;
- defende uma visão dialética da sociedade, como uma realidade que se vai construindo a si mesma;
- privilegia métodos que procuram dinamizar e libertar as potencialidades dos sujeitos (indivíduos, grupos, organizações, comunidades), induzindo a descoberta de novas necessidades;

- os problemas são fundamentalmente ligados às estruturas e à organização social;
- tem objetivos que procuram ser preventivos, sem deixarem de ser na medida da necessidade também assistenciais e reabilitadores, visando mobilizar, organizar e conscientizar as pessoas.

Teoria e Prática

“A teoria é um assunto em geral mal compreendido, mal exposto e simplificado em demasia”
(Thompson, 2010:3)

A relação entre a teoria e a prática do trabalho social tem sido tema de aceso debate e interesse ao longo do já centenário caminho desta profissão (Barbour, 1984 a, 1984 b; Chan, Chan, 2004; Cocozzelli, Constable, 1985; Deslauriers, Cosín, 2004; Payne, 1991, 2002). As investigações neste domínio têm vindo a evidenciar uma relação complexa e multidimensional. A relação teoria/prática é influenciada por vários agentes e condições, particularmente a formação académica inicial e formação continuada, a pessoa do profissional (nomeadamente as suas crenças sobre a teoria), os clientes, ou o contexto organizacional e de intervenção (Chan, Chan, 2004; Cocozzelli, Constable, 1985). Ion e Ravon (2005) falam de uma relação ambígua: os trabalhadores são, como acontece com profissionais de outras disciplinas de intervenção, “aves de rapina” das ciências humanas e sociais. Isto também significa que não dominam necessariamente os vários campos de saber que precisam utilizar, mas fragmentos desse saber, que normalmente não é produzido especificamente no seio do trabalho social.

É igualmente necessário referir um outro elemento de complexificação do debate, que se prende com o facto de ao falarmos de teoria no trabalho social não nos referirmos somente à teoria que é base da prática, mas também nos referimos à

teorização do próprio trabalho social, isto é, teorizar o que esta profissão é¹¹⁰ (Thompson, 2010).

Tem sido difícil a troca de ideias nesta matéria, a começar pelo facto de não haver real consenso em termos de definição do que seja “teoria” e “prática” (Fargion, 2007). As ambiguidades e inconsistências linguísticas podem ser vistas até como objeto em si mesmas, porque vão apontar para diferentes perspetivas (Fargion, 2007). Convencionou-se pensar o teórico como o que se faz nas universidades e a prática o que se faz no terreno, na ação direta dos profissionais. Os académicos estão ligados ao conhecimento codificado, enquanto os profissionais diretos seguem muitas vezes uma lógica de conhecimento tácito (Martinwz-Brawley, Zorito, 2007). Ora, esta simplista dualidade é extremamente enganosa.

Brian Sheldon (1978) argumenta que a relação teoria e prática é mais uma coisa que se diz do que aquilo que se faz, quando afirma que “a insistência em que a teoria e a prática são aspetos complementares da mesma coisa faz parte de uma tradição do trabalho social mais verbal do que real (Sheldon, 1978:1). Continuamos a dar muita ênfase na necessidade da integração da teoria e da prática, mas continuamos a ter obstáculos que, segundo Sheldon, não foram ultrapassados: o ecletismo teórico do trabalho social, as atitudes (negativas ou inflexíveis) perante a ciência (positivismo *versus* construtivismo), e a falta de mecanismos consistentes de avaliação das práticas de intervenção.

Como refere Thompson (2010), a teoria é importante essencialmente por duas razões cruciais: primeiro, porque enforma a prática (porque enforma o nosso pensamento e este enforma o que fazemos), e porque é uma base de confiança (tanto subjetiva, da capacidade do profissional desempenhar as suas funções, como objetiva, que é a peritagem reconhecida pelos outros e que está na base da autoridade profissional).

Por seu lado, Kirk (1984:22) considera que os investigadores académicos e os profissionais vivem em mundos distintos, e não se têm mutuamente em grande

¹¹⁰ Payne fala-nos em três tipos de teorias em uso no trabalho social:

- teorias específicas, que proporcionam ideias e técnicas que podem ser usadas no trabalho social, mas que não são necessariamente trabalho social (por exemplo, a teoria da comunicação ou a teoria da vinculação)
- teorias “perspetiva”, que antes de mais são modos de entendimento do mundo e da ação (por exemplo, a perspetiva humanista ou a radical)
- teorias de aplicação, que oferecem tanto ideias gerais aplicáveis como técnicas específicas (por exemplo, abordagem centrada nas tarefas, *empowerment* e *advocacy*)

estima. São o que se convencionou considerar dois grupos distintos, os que pensam e os que fazem (Rein, White, 1981). Dois universos distintos, mas necessariamente interligados (Huot, Couturier, 2003). Segundo Sheldon (1978:2) são subculturas do trabalho social: a subcultura teórica e a prática. A primeira é supostamente pertença das universidades, preocupadas com a cientificidade da base profissional, a segunda, mais abrangente, mas essencialmente o território preferencial dos profissionais diretos, crescentemente desconfiada da teoria, e mesmo antiteórica, e crente nas potencialidades da experiência pessoal. Como afirma Sheldon (1978), as duas subculturas acabam por se debruçar sobre os mesmos problemas, mas apresentando diferentes “soluções”.

A questão teoria/prática pode ser pensada de outro modo em termos de definição de fronteiras no campo profissional entre os vários atores essenciais: acadêmicos, profissionais, associações profissionais e empregadores (Fargion, 2007). Eliot Friedson divide a organização profissional em três tipos de atores: os praticantes, os administradores/gestores e os professores-investigadores (Friedson, 1988:211). Os três elementos apresentam diferentes perspectivas sobre o conhecimento e a prática profissional:

- os profissionais de terreno estão sobretudo preocupados com as exigências do trabalho do dia a dia, estão mais preocupados em fazer um bom trabalho, em usar o conhecimento em termos de poder organizacional e como fundamentação para a ação perante os outros atores em presença, sejam gestores, políticos ou mesmo os clientes (Payne, 2002);
- os administradores/gestores (ou os empregadores em geral) estão mais centrados em fazer com que a organização, e o trabalho dos profissionais, esteja de acordo e cumpra as expectativas políticas e económicas que condicionam a organização¹¹¹;
- por sua vez, os professores-investigadores centram-se na produção e transmissão do conhecimento, segundo os preceitos científicos e académicos que os regem (Payne, 2002), e por isso são acusados de serem muito teóricos ou irrealistas e idealistas relativamente àquilo que é a

¹¹¹ Os empregadores também tendem a suspeitar da teoria, que é a base do saber profissional que exige maior autonomia dos profissionais. O uso da teoria pode ser visto pelos empregadores como uma menor possibilidade de controlo dos profissionais por parte das organizações e suas culturas organizacionais.

prática (e tal como os administradores, procuram de algum modo controlar o trabalho dos profissionais de terreno).

Os três elementos também apresentam acesso diferenciado a fontes de poder: os praticantes estão mais próximos de exercer poder sobre os clientes e a distribuição dos recursos, mas pouco acesso têm aos níveis decisórios mais importantes, relativamente aos quais, os administradores e mesmo os académicos poderão ter maior acesso, para a definição de escolhas políticas (Friedson, 1988).

É de salientar que os profissionais diretos tendem a seguir o seu próprio julgamento situacional dos problemas. Como afirma Friedson (1988:216), “parte do conhecimento formal no qual foram treinados pode, portanto, ser ignorado ou mesmo contrariado [pelos profissionais] nas suas escolhas”. A prática corrente acaba por se sobrepor à teoria correspondente. O conhecimento formal torna-se assim, nas mãos dos profissionais, menos sistematizado e coerente, mais idiossincrático e personalizado. O corpo de conhecimentos profissionais ganha vida, deixa de ser um produto acabado, mas está em permanente reconfiguração. Os profissionais de terreno aplicam de modo inconsistente e informalmente este conhecimento formal, usando o que alguns autores denominam de “conhecimento de trabalho” (*working knowledge*), uma amálgama de diferentes fontes de conhecimento (Friedson, 1988:227). Em suma, os profissionais transformam continuamente o conhecimento formal recebido, em virtude das condicionantes do seu trabalho concreto, problemas enfrentados, clientes habituais, entre outros fatores (Friedson, 1988).

Poderíamos dizer, utilizando uma linguagem próxima do Génesis, que no início era a prática. E as razões da prática continuam a ser a maior razão de ser do trabalho social. Não nos podemos esquecer que o início profissional foi sustentado na prática já existente e numa vocação pragmática de ajuda. Mas a profissionalização do trabalho social trouxe a necessidade de teoria científica, necessária não só para a profissionalização do trabalho social, mas para os próprios propósitos de eficácia do Estado Social e das políticas sociais (na criação de uma base o mais segura e racional possível para as intervenções propostas). Contudo, a importância da relação teoria/prática não pertence apenas aos académicos/teóricos, mas é evidenciada como importante também para os profissionais (Barbour, 1984 a). Antes de mais, há que reconhecer que a teoria

não é só a científica: a teoria dos académicos é a teoria formal, explícita ou codificada, mas existem outras teorias informais, que não são elaboradas necessariamente segundo o processo científico, não são explícitas, mas tácitas, que continuam a ser teorias, ou seja, “tentativas de explicar um fenómeno ou série de fenómenos providenciando um conjunto estruturado de conceitos que nos ajudam a compreender” os fenómenos em questão (Thompson, 2010:4). Os profissionais de terreno, não académicos, usam teorias, mesmo que não o queiram reconhecer, tanto teorias formais como informais. Thompson (2010) refere-se de modo enfático à “falácia da prática sem teoria”, pois no seu entender não existe tal coisa¹¹². Como afirma Faleiros (2005:72), “é preciso uma hermenêutica, uma interpretação que alie os sentidos que se dão à prática à análise das condições em que esta se realiza. (...) Trata-se, pois, de interpretar o mundo na sua transformação e de transformá-lo na sua interpretação”.

A prática acaba por mobilizar uma multiplicidade de saberes e de fontes de saber diversos por parte do profissional (Granja, 2008), e a capacidade que cada profissional tem de mobilizar saberes é essencial para a eficácia e eficiência da prática profissional que este poderá desenvolver (Trevithick, 2005). Neste contexto, a investigação académica deve ser pertinente para a prática profissional (e os investigadores nem sempre escolhem problemas de pesquisa que sejam os considerados mais pertinentes pelos profissionais), mas por sua vez a prática deverá ser enformada pelo saber profissional produzido. Isto é, deve existir uma retroalimentação entre a prática e a investigação académica por meio da qual o profissional traduz quer a prática em termos científicos, quer a ciência em termos da prática: o conhecimento científico coloca em questão o conhecimento experiencial, e o conhecimento experiencial coloca em questão o científico, permitindo que ambas as fontes se possam desenvolver (Klein e Bloom, 1995).

No debate teoria/prática não devemos fazer de modo algum uma apologia teológica da Teoria e da sua superioridade acima de crítica. Pelo contrário, falar de teoria e de prática deve implicar uma atitude crítica (Dominelli, 2009; Fook, 2002 a, 2002 b; Thompson, 2010). Antes de mais há que reconhecer que

¹¹² Como salientava Freire (1975, 1977), não podemos ter teoria sem ação, sem a prática, porque se trataria de algo inútil, mas também não podemos ter prática sem teoria e ser reflexão, o que pode ser igualmente inútil mas também prejudicial a vários níveis. A complexidade destas duas faces da moeda do trabalho social exige mais do que nunca um profissional reflexivo (Thompson, 2010).

nenhuma teoria é perfeita ou completa em si mesma, nos seus propósitos de descrição e explicação. Na esteira do trabalho de Sibeon (*apud* Thompson, 2010), Thompson salienta quatro grandes falhas da teoria (que Sibeon chama de quatro pecados da teoria):

- reducionismo (supersimplificar o que é complexo e multidimensional);
- essencialismo (explicações com base na essência última dos fenómenos);
- reificação (tratar com capacidades de atores fenómenos que não têm essa capacidade);
- teleologia funcional (assumir propósitos e intenções onde estes não estão).

Mas para além destas falhas principais, Thompson (2010) refere ainda outras falhas: o atomismo (com particular importância para o trabalho social, que acaba por psicologizar a intervenção), o determinismo, e ainda o “clubismo” das teorias. Vários estudos têm apontado diversas falhas e condicionantes da relação teoria/prática junto dos trabalhadores sociais (Barbour, 1984 a; Carew, 1979; Healy, 2000; Payne, 19991). Segundo diferentes autores, continua a persistir uma visão negativa da teoria, como coisa esotérica, sem real autoridade mas autoritária, na melhor das hipóteses alguma coisa que é adicionada à prática. A teoria dificilmente é vista pelos profissionais como elemento essencial para a compreensão e desenvolvimento da prática profissional (Healy, 2000).

No estudo realizado por Robert Carew (1979), poucos trabalhadores sociais usam explicitamente a teoria. Embora reconhecendo a sua importância, utilizam-na de um modo mais inconsciente, e não como uma orientação direta para as ações empreendidas. Era sobretudo da prática que os trabalhadores sociais adquiriam conhecimentos que usavam para intervir nos casos.

No geral, os profissionais são acusados de utilizarem pouco a investigação na prática profissional, lerem pouca investigação e não fazerem pesquisas a menos que seja em contexto de formação académica. Kirk (1984) salienta inclusive que os trabalhadores sociais dificilmente aceitam pesquisa se esta for percebida como tendo resultados negativos para a prática que é desenvolvida no terreno (Kirk, 1984).

Contudo, embora possam ler pouco as publicações científicas, acabam por ler bastantes documentos oficiais (leis, orientações, programas, manuais), e utilizam

a Internet para pesquisa de informação útil à prática (Deslauriers, Cosín, 2004). Mas tendencialmente não é na bibliografia que os profissionais se centram quando precisam de aprender teoria, mas nas suas relações interpessoais e organizacionais: mais facilmente vão ter com colegas, superiores hierárquicos ou supervisores (Deslauriers, Cosín, 2004; Marsh, 2002). Marsh (2002) refere que os profissionais também consideram úteis *workshops* temáticos, bem como livros e artigos teóricos, e só no fim das preferências estão os livros e artigos com investigação empírica. Ou seja, os veículos de conhecimento preferidos pelos académicos, produtores de investigação científica, nomeadamente livros e artigos, não são efetivamente os meios preferidos pelos profissionais para acederem ao conhecimento especializado, sem contudo tal significar que não os usem de algum modo.

Também é importante não descurarmos alguns obstáculos sérios ao acesso dos profissionais à produção académica no seu formato clássico de livros e de revistas científicas. Por vezes, estes não são apelativos para um público não académico (a teoria ainda continua a ser apresentada de modo “esotérico” ou fechado para quem não é académico, ou então como nos avisa Thompson (2010), não é suficientemente explícita em termos conceptuais, sobre o que se está realmente a falar). E muito em particular, o acesso aos livros e revistas científicos pode ser financeiramente muito caro.

Como afirmam Deslauriers e Cosín (2004), os trabalhadores sociais estão sobretudo interessados na ação, na experimentação da ação, e daí resulta que o estilo de aprendizagem acaba por se centrar nos comportamentos adaptativos, na resolução dos problemas concretos com os quais se deparam no seu quotidiano. São estes os eixos de apreensão do teórico pelos profissionais: os profissionais seguem antes de mais uma lógica do concreto e personalizado, enquanto o conhecimento académico se pauta pelo abstrato e o geral (Deslauriers, Cosín, 2004).

As investigações evidenciam que os trabalhadores sociais de terreno apropriam e reconstróem as teorias da prática (Barbour, 1984 a). Estas mesmas teorias mostram um processo de naturalização do saber, através do qual as ideias e técnicas acolhidas de outras áreas se transformam à medida do trabalho social, dos seus saberes, valores e práticas, em interação e retroalimentação entre teoria e prática (Payne, 1991). No seu estudo longitudinal de trabalhadores sociais,

Rosaline Barbour (1984 a, 1984 b) encontrou três modelos de integração teoria/prática: a infiltração (os profissionais não conseguiam dizer de onde tinham vindo os conhecimentos teóricos adquiridos), a amálgama (os trabalhadores sociais apresentavam uma reserva de conhecimento que depois aplicavam onde o conhecimento teórico específico parecia ser relevante) e o estilo pessoal (integração do conhecimento teórico na personalidade do profissional formando um todo integrado). Desta apropriação e reconstrução teórica feita pelos trabalhadores sociais não resulta necessariamente um saber coerente, e pode mesmo colocar sérios desafios ao desenvolvimento profissional, ao pôr em questão os padrões de atuação profissional e os saberes consolidados. Contudo, demonstra que os profissionais utilizam e reelaboram a teoria na prática profissional.

Neste debate teoria/prática há que ressaltar que os profissionais no terreno não são meros consumidores de teoria, que se limitam a aplicar os conhecimentos codificados, mas são produtores de teoria. Produzem mesmo que seja apenas através da sua ação profissional (Huot, Couturier, 2003). É certo que os trabalhadores sociais escrevem pouco sobre as suas experiências profissionais, e no geral ainda fazem pouca investigação (Deslauriers, Cosin, 2004), para a qual aliás vários autores salientam que estão mal preparados em termos de formação académica (Kirk, 1984). E mesmo quando escrevem e pesquisam, dificilmente a comunidade científica e profissional publica esta produção de conhecimento realizada pelos profissionais no terreno (Trevithick, 2005). Contudo, é essencial que os próprios profissionais não desvalorizem a sua capacidade de produção de conhecimento, mesmo enfrentando uma hierarquização discriminatória dos saberes, que desvaloriza a teoria vinda da prática profissional (Fook, 2002 b).

O trabalhador social, no momento presente, é um profissional que age na incerteza e na mudança rápida dos contextos e conjunturas e deste modo é necessariamente um pensador ativo¹¹³. Tem necessidade de questionar o conhecimento e de atualizá-lo, mas é importante que o faça em termos dialógicos, de crescimento “sustentável” e frutuoso desse conhecimento, aberto e congruente, e não numa perspetiva de assegurar uma autoridade profissional inquestionável (McKee *et alli*, 2002). Segundo Fook (2002 b), é necessário uma

¹¹³ O Eu como produtor de conhecimento contextualizado (Fook, 2002).

abordagem mais inclusiva para pensarmos frutuosamente a questão da teoria/prática, que consiga conjugar diferentes perspectivas e contributos, e em especial que utilize os profissionais e a sua experiência para produzir conhecimento no trabalho social. Como afirma Granja (2008:393), “não basta saber, para agir é preciso ser para querer e mobilizar-se como instrumento do seu próprio trabalho, atribuir sentido à atividade, apresentar-se como profissional no contexto das interações”.

Micro/Macro

Segundo a presente definição do Trabalho Social defendida pela Federação Internacional de Trabalhadores Sociais, o trabalho social acontece no ponto de contato ou interação do indivíduo e do ambiente que o envolve, que traduz o conceito do psicossocial, ou “pessoa-no-ambiente/na situação” (Buchbinder *et alli*, 2004; Cornell, 2006). Este posicionamento é sentido como uma especificidade do trabalho social, mas colocar esta ênfase em prática e em teoria, tem sido difícil. O trabalho social aparece-nos muitas vezes como estando perante uma escolha entre duas grandes estratégias de intervenção, que se apresentam de algum modo como inconciliáveis: por um lado, a intervenção ao nível do melhoramento dos indivíduos e suas famílias, ou por outro, uma intervenção mais social que possa ir às causas estruturais dos problemas partilhados por vários indivíduos e famílias. Esta é uma tensão que perpassa o trabalho social desde o seu início, e que tem levado na sua maioria a ser resolvida com a escolha de um lado à custa do outro (Smith, 2008). Contudo, embora a maior parte dos estudos tenha vindo a evidenciar que os trabalhadores sociais acabam por privilegiar nas suas práticas uma ou outra das estratégias, muitos são os autores que defendem uma necessária integração de estratégias macro-meso-micro para uma efetiva prática do trabalho social. Como vimos anteriormente, esta ideia é também central na perspectiva de *empowerment*. não se trata de escolher o micro ou o macro, mas de escolher os dois, e este é o ponto crítico. Como defende Smith (2008:192), “é claramente *necessário* focalizar as experiências e necessidades individuais, mas definitivamente *não é suficiente* restringir-nos a esta perspectiva limitada e incompleta” da prática profissional. Os trabalhadores sociais têm de fazer

consciente e ativamente o trabalho de integração metodológica da intervenção individual e da estrutural (Smith, 2008).

O debate micro/macro, tal como todos os debates centrais à profissão, tem as suas raízes na própria origem da profissão. Como vimos, a fundamentação teórica/académica essencial na profissionalização do trabalho social foi conseguida sobretudo na base das disciplinas “Psi” (Psiquiatria, Psicologia e Psicoterapias), que estavam particularmente em expansão nos finais do século XIX e inícios do século XX (Kisnerman, 2001; Mouro, 2001). Mais uma vez, no início era o *casework* (Richmond, 1950), que proporcionava a sistematização do conhecimento para a profissão nascente. Tentando o mais possível alcançar os cânones da Medicina (profissão por excelência), o método do *casework* (trabalho social de casos individuais) assemelhava-se em procedimentos e terminologia à intervenção médica: fazia-se o diagnóstico social, prescrevia-se o tratamento social.

O peso das disciplinas “Psi” para as teorias da prática do trabalho social nunca deixou verdadeiramente de estar presente, enviesando o trabalho social no sentido da psicologização e individualização metodológica. O trabalho social na Sociedade dos Indivíduos é, portanto, tendencialmente psicológico.

Vários estudos têm evidenciado um enviesamento dos trabalhadores sociais no sentido de considerarem a origem dos problemas dos clientes em termos pessoais, mais do que em termos interpessoais ou do meio envolvente (Rosen, Livne, 1992). Entre diversos fatores, as escolhas pessoais e teóricas dos profissionais revelam-se importantes neste enviesamento. Por exemplo, segundo Rosen e Livne (1992), uma orientação teórica mais psicodinâmica leva a um maior enviesamento do que a perspetiva comportamentalista ou sistémica.

Por seu turno, Buchbinder e colegas (Buchbinder *et alli*, 2004) concluem no seu estudo das perceções dos trabalhadores sociais do conceito psicossocial da “pessoa-na-situação”, que o pólo “Pessoa” é preferencial. Os autores evidenciam três tipos de profissionais num contínuo: num extremo, os que enfatizam o psicológico, no outro extremo os que enfatizam o social, e entre estes os que tentam integrar os dois, mas mesmo assim salientando mais o psicológico. Esta é a componente preferencial da prática, mesmo nos que enfatizavam o social (mas que reconheciam a importância de tratar o aspeto psicológico no dia a dia da prática).

Num contexto de estudo sobre as dependências, Suissa e Bélanger (2001) detetaram que os percursos explicativos com base nos fatores individuais prevaleciam em relação à influência dos fatores sócio-culturais, daí também a preferência por intervenções individualizadas e psicologizadas da intervenção social. Neste contexto, os autores referem que a conceção que os interventores sociais do que seja *empowerment* é baixa: os constrangimentos são essencialmente localizados como estando fora da capacidade de ação dos interventores. O *empowerment* passa sobretudo pela consciencialização por parte dos indivíduos dos seus problemas e na melhoria da autoestima, sem que seja feita referência a uma consciência crítica que pensa nos constrangimentos sociais estruturais sobre os problemas vividos, mesmo na ação coletiva.

Por sua vez, a importância do nível da relação de ajuda é evidenciada por Boutanquoi (2001): no trabalho com jovens, o autor salienta dois fatores na relação de ajuda, o da situação e os elementos da prática profissional. Relativamente ao tipo de situação, ela é referida como sendo problemática ou favorável. No primeiro caso, o trabalho é sentido como “impossível”, em particular em razão de características e comportamentos do jovem. Enquanto que as situações favoráveis são as que apresentam possibilidade real de ação. O que Boutanquoi (2001) evidencia é que predominam as explicações centradas no “interior” do jovem cliente e, em menor grau, da sua família. Ou é possível uma boa “relação” ou não. É nesta relação que os interventores sociais creditam as suas competências profissionais, proporcionando uma “naturalização” do meio social problemático que não é devidamente intervencionado.

No estudo do desenvolvimento da *expertise* profissional em trabalhadores sociais por Fook e colegas (Fook *et alli*, 2000) também é evidenciada a predominância das abordagens individualizadas face às situações problema. Os autores identificam uma primazia de construções valorativas tradicionais (nomeadamente visões da família), uma relutância em lidar com os homens e demais figuras com poder numa dada situação, bem como a utilização de senso comum e “psicologia pop”, em detrimento do conhecimento académico. Para os profissionais mostra-se difícil a explicitação do conhecimento teórico formal por eles utilizado. Embora à medida que o profissional se vai tornando mais experiente estas tendências se esbatam um pouco, elas permanecem gerais.

Olson (2007) defende igualmente que a prática micro do trabalho social é predominante relativamente à prática macro. A vitória do micro fica a dever-se, segundo Olson (2007), ao facto da prática micro ter favorecido o projeto profissional do trabalho social, enquanto que a prática macro, ligada ao projeto de justiça social, embora sendo parte da identidade central do trabalho social, não pareceu tão vantajosa em termos de profissionalização. No projeto de profissionalização o que parece prioritário é a codificação do saber e das competências profissionais de modo a serem usados nos mais variados cenários de intervenção e de modo profissionalmente neutro. Dessa forma o trabalho social consegue controlar a jurisdição sobre a sua parcela de intervenção ocupacional. Por sua vez, o projeto de justiça social implica o trabalhador social na promoção do acesso aos recursos económicos e sociais e às oportunidades de vida em termos de direitos de cidadania, servindo as pessoas mais vulneráveis nesse aspeto. Relativamente aos dois projetos, os trabalhadores sociais tendem a dizer que seguem o da justiça social, profundamente ligado à identidade profissional, mas acabam a fazer o projeto profissional.

Como a prática do trabalho social é condicionada por variados fatores externos à profissão, estes podem limitar a escolha de uma prática profissional que integre os vários níveis de atuação (Smith, 2008). Nomeadamente têm importância as imposições organizacionais e das políticas sociais. A prática micro parece ser favorecida pelo enquadramento da prática profissional em organizações, quer públicas, quer privadas (Hugman, 2009). As organizações empregam antes de mais trabalhadores sociais para fazerem prática mais direta, mais próxima dos utentes. Mais facilmente, segundo Hugman (2009), contratarão outros profissionais para fazerem ação sócio-política. As organizações também procuram empregar profissionais considerados competentes nesse trabalho direto, daí os trabalhadores sociais apresentarem grande empenho na aquisição e treino de competências técnicas, desvalorizando de algum modo a questão ética e a dos objetivos sociais da prática profissional (Haynes, 1998).

Embora o debate micro/macro esteja longe de se esbater ou resolver, e mesmo quando as investigações evidenciam uma predominância da prática micro, devemos considerar que a prática micro e a prática macro não são necessariamente opostas e excludentes uma da outra. De facto, é a sua interligação que acaba por mais sobressair no trabalho social. O micro não tem de

ser a-político, nem a prática macro tem necessariamente de levar à justiça social. Há que desconstruir essas representações da prática. Olson (2007) defende que é necessário fazer do projeto profissional um veículo do projeto da justiça social e não seu opositor. Na mesma linha de integração, Hugman (2009) argumenta que o micro/macro não é uma dicotomia, mas um contínuo em qualquer ação profissional.

“O trabalho social é um todo composto de perspectivas micro e macro sobre as necessidades sociais, o prosseguimento de mudanças sociais e da harmonia e estabilidade social, e o modo como todos estes elementos são interconectados com vista a atingir o Bem Estar humano. Visões do trabalho social que dizem que é somente isto ou aquilo são casos de identidade enganada (*mistaken identity*). Nenhuma parte em si mesma pode ser privilegiada sem que distorça e deste modo represente mal o todo complexo” (Hugman, 2009:1152).

A integração micro/macro não é um dado “natural”, mas tem de ser uma escolha consciente e intencional, e neste sentido é fundamental formar os profissionais para que estejam aptos a compreender e promover a unidade micro/macro da prática do trabalho social (Vodde, Gallant, 2002). Em particular, não podemos descurar a análise do contexto sócio-político-económico e cultural no qual se faz trabalho social pois existe uma relação entre esse contexto e as metodologias de intervenção, como enfatiza Reisch (1998). Segundo Reisch (1998), encontramos contextos mais favoráveis às metodologias coletivas e outros mais favoráveis às metodologias de intervenção mais individualizadas. Em especial, considera-se que nos momentos de crise social, política e económica (como o atual), se abrem mais espaços para o empenhamento sócio-político e oportunidades para reformas significativas, enquanto que em momentos de maior sucesso e acalmia social se esbatem estes mesmos aspetos ativistas.

Desafios “glocais” do trabalho social contemporâneo

O trabalho social é dinâmico e evolutivo: do serviço social, ao trabalho social¹¹⁴, e segundo alguns, à intervenção social (Ander-Egg, 1995; Autès, 2004; Chopart,

¹¹⁴ A denominação “trabalho social” é usada neste texto como tradução de “social work” anglo-saxónico. No entanto a expressão “travail social” francesa é mais ampla do que o serviço social,

2003; Ion, 2005; Ion, Ravon, 2005). A definição de intervenção social apresentada no estudo do campo profissional do trabalho social (no contexto francês) diz-nos que são “todas as atividades remuneradas por financiamentos com fins sociais, exercendo-se num quadro organizado, seja público ou privado, e visando pessoas ou públicos com dificuldade de integração social ou profissional numa perspectiva de ajuda, de assistência ou de controlo, de mediação ou de ações de animação ou de coordenação” (Chopart, 2003:17). Nesta expressão se englobam mais e variados perfis ocupacionais e profissionais do que o tradicional trabalho social. Mas, mesmo o campo estabelecido do trabalho social apresenta uma maior diversificação e fragmentação. A desmultiplicação das medidas de intervenção social tem vindo a produzir mutações na profissão, que traduzem outras necessidades organizativas e finalidades profissionais. Três grandes tendências nos perfis de trabalho no campo do trabalho social estão ligadas à pluralidade das modalidades de ação /intervenção social, política, cultural (Canastra, 2007; Chopart, 2003):

- por um lado, expandem-se os agentes de desenvolvimento, sobretudo no âmbito do desenvolvimento comunitário;
- por outro lado, mantém-se os agentes de prestação de serviços sociais, numa lógica de direitos e deveres sociais;
- e por fim, encontramos os agentes de acompanhamento social personalizado (ou agentes de inserção), no seguimento do trabalho desenvolvido por educadores especializados.

O reforço da individualização (ou psicologização do social) e da descentralização do poder para o local levaram ao reforço da “interiorização” da intervenção social, precisamente num contexto de maior incerteza e vulnerabilidade estrutural dos indivíduos (Canastra, 2007:40). Esta interiorização traduz-se nomeadamente:

- numa territorialização-localização da ação social (principalmente em contextos de projeto);
- na individualização das modalidades de ação (sobretudo na modalidade de acompanhamento psicossocial);
- e na “psicologização” da realidade social (subjativação, inserção individualizada dos sujeitos).

englobando três figuras distintas: assistente social, educador especializado e animador sócio-cultural (Ion, Ravon, 2005).

No contexto de evolução profissional, e perante os constrangimentos da sociedade contemporânea que vimos anteriormente, o trabalho social tem de responder a uma série de desafios a vários níveis de complexidade e de atuação. Dividimo-los ainda que rudemente em desafios macro, meso e intraprofissionais.

Desafios Macro

Ao nível mais macro, de enquadramento sócio-económico, político e cultural, o trabalho social tem de responder às grandes tendências societais da modernidade tardia, de que salientamos as seguintes dimensões:

- *globalização ou planetarização*: em face da diluição das fronteiras geográficas e simbólicas, os problemas sociais não são mais locais, mas “glocais”, uma expressão local de dinâmicas globalizadas (Faleiros, 2001, Fook, 2002, Mouro, 2009). Os sistemas tradicionais de governância e de proteção social, locais por excelência, veem diminuída a sua margem de manobra para resolver esses problemas planetarizados. A atomização não é só dos indivíduos, mas de regiões e de países: em especial, os estados nacionais e mesmo organizações transnacionais têm dificuldade em responderem aos problemas sociais mais ligados à globalização económico-financeira (Ferrera *et alli*, 2000);
- *mudanças na visão do Estado e das suas funções*, com tendência para a privatização, ou pelo menos descentralização/delegação, de funções sociais (Gibelman, 1999). Alguns autores falam mesmo em mercantilização do estado social (Clarke, 1996) ou da privatização do social (Fook, 2002). Destas mudanças surgem contextos de grande competitividade entre prestadores de serviços, por recursos e por clientes, (Fook, 2002). Embora possa ser mais saliente a descentralização de serviços, ao mesmo tempo podemos constatar em muitas situações uma maior centralização de poder do Estado enquanto pagador/comprador de serviços aos privados (com e sem fins lucrativos);
- *atitudes públicas de culpabilização face a grupos vulneráveis*: tendência para a concentração de esforços na redução dos riscos sociais e focalização em grupos considerados (ou acusados como sendo) de risco. Enfatiza-se a responsabilização dos sujeitos pelos sucessos e insucessos

das intervenções, que são contratualizadas, numa lógica de contrapartidas (Astier, 2009; Branco, 2009);

- *financiamento das políticas sociais*: tendência para alguma redução nos recursos afetos ao social, em face do aumento de pedidos. Deste modo evidencia-se uma certa tendência de desmantelamento dos direitos sociais, através do maior peso da privatização do bem-estar social (Faleiros, 2001);
- *revalorização da filantropia e do voluntariado social* (Gibelman, 1999), num contexto de despolitização dos serviços (perspetiva consumista);
- *pressões demográficas*, particularmente o envelhecimento e as migrações (Gibelman, 1999);
- *desafio da inserção e da “gestão do não-trabalho”* numa sociedade mais exclusora do que inclusiva.

Desafios Meso

Ao nível da inserção organizacional da prática profissional sobressaem os seguintes desafios:

- *menor centralização dos poderes de decisão e dos serviços*, menor institucionalização burocrática, e mais dispositivos locais e temporários, que exponenciam a fragmentação das intervenções (Ion, Ravon, 2005);
- *gestão dos serviços sociais por não profissionais do social* (Gibelman, 1999): maior influência dos administradores/gestores sobre os profissionais do trabalho social, numa lógica empresarial e economicista (Fook, 2002). O trabalho social está cada vez mais a ser definido pela gestão e cada vez menos pelos trabalhadores sociais, o que leva ao pouco espaço de manobra e de reflexão sobre o “porquê” e “para quê” das intervenções. Os trabalhadores sociais acabam a executar políticas e medidas sem reflexão apropriada dos fins e dos valores nelas incluídos (Hugman, 2001). Desta situação também pode resultar uma perda de influência dos valores e de uma certa identidade profissional sobre os trabalhadores sociais, face à possível predominância de identidades “organizacionais” (Clarke, 1996);
- *aumento e sofisticação das avaliações da prática profissional e do desempenho dos profissionais* (Gibelman, 1999): aumento da pressão da produtividade avaliada sobretudo em termos de gestão por dossier e por

projeto (Cousin, 1996; Zamanillo, 2001). Toda a prática é tendencialmente orientada para a *performance*, cada vez menos analítica e reflexiva (Howe, 1996);

- *maior especialização e divisão entre os que planificam e os que executam*, ou os que fazem trabalho de diagnósticos e os que fazem acompanhamento direto dos clientes (Fook, 2002).

Desafios intraprofissionais

Em termos intraprofissionais, mais centrados nas ações concretas desenvolvidas pelos trabalhadores sociais enquanto profissionais, o trabalho social sente inúmeras pressões evolutivas:

- *instabilidade profissional e de condições de trabalho*, cada vez mais precárias: acumulação de trabalhos em *part-time*, trabalho por projeto, instabilidade dos vínculos e das carreiras (perante um determinado perfil formativo, podemos ver um profissional transitar de profissão social para outra: por exemplo, um licenciado em serviço social que poderá desempenhar funções de educador social ou de animação, ou de outros novos perfis profissionais);
- *desqualificação profissional* (Autès, 2004): surgimento de novos perfis profissionais sobretudo nos níveis mais baixos de qualificação (ajudantes ou auxiliares), que Ion (2006:17) chama de “pequenos trabalhos” (*petits boulots*), ocupados maioritariamente por mulheres, minorias étnicas, pessoas com baixas qualificações ou qualificados em situação de subemprego;
- *focalização no serviço direto* (Gibelman, 1999): consolidação do trabalho social como lógica de serviço, centrado em respostas imediatas às necessidades dos clientes dos serviços (Autès, 2004), de resto em consonância com a evolução global das políticas sociais, da sua missão sócio-política e dos modos como são enunciadas, numa lógica do curto prazo e das necessidades básicas (Autès, 2004). O trabalho social tende a limitar-se à gestão de processos e de dispositivos de resposta;
- *crescimento do peso das tarefas burocráticas, de gestão/administração*: o trabalho social técnico-burocrático parece

substituir o trabalho social relacional (Dominelli, 2009). Neste contexto, passa a haver menor espaço para o julgamento profissional;

- *novos modos de organização do trabalho* em função da fragmentação das funções sociais (Autès, 2004): separação das atividades de acolhimento e acompanhamento, especialização, e muito em particular uma divisão entre funções de planeamento e conceção de projetos e as de execução (por exemplo, os profissionais de acompanhamento e monitorização de grandes programas de intervenção, nomeadamente do Estado);
- *princípio da internalidade*: tendência a procurar nos sujeitos as razões da sua situação e os recursos de intervenção (Desrumaux-Zagrodnicki, 1998), precisamente num contexto paradoxal no qual os indivíduos são cada vez mais pensados como seres autónomos, mas cada vez com menos condições de efetiva autonomia (Canastra, 2007). Daqui resulta uma necessidade premente do trabalho social se abrir mais precisamente ao “social”, ou por outras palavras, necessidade de retornarmos ao social, perante o excesso de individualização, de reênfatizarmos a articulação do objetivo e subjetivo, do sujeito e da estrutura (Faleiros, 2001);
- *decréscimo da participação e ativismo político e advocacy* (Gibelman, 1999): face a esta tendência há que repolitizar a ação, potencializar a democracia e a cidadania na prática profissional (Faleiros, 2001);
- *definição e delimitação de fronteiras e de identidades no trabalho do social*: estas fronteiras tornam-se mais fluidas e instáveis (Chopart, 2003). Mesmo a própria identificação do “social” é complexa, uma vez que outras profissões não identificadas com as profissões do social por excelência (por exemplo, médicos, enfermeiros, professores) também apresentam formas de trabalho/intervenção social (Chopart, 2003);
- *prática defensiva* (O’Neill, 1999) em face dos avanços dos gestores e de outras imposições e ataques à prática profissional (por exemplo, defesa face às críticas da opinião pública perante supostos “erros” de trabalhadores sociais na proteção de crianças em perigo);

- *hipótese do fim do trabalho social* em face dos desafios e mutações atuais (Autès, 2004, Ion, 2006). Ion (2006) e Ion e Ravon (2005) avançam dois argumentos para esta ideia: por um lado, a emergência da própria noção de “intervenção” como oposição da noção de “trabalho”, por outro lado, a sua diluição progressiva num campo vasto e pouco preciso, o dos serviços pessoais ou de proximidade. A intervenção é entendida como sinónimo de urgência, enquanto o trabalho se presupõe continuado, como uma ocupação que requer profissionais ou pessoal qualificado num trabalho. Pelo contrário, a intervenção é uma ação que pode não ser desempenhada por especialistas mas por voluntários ou beneméritos. O interventor pode já não ser um trabalhador (Ion, 2006). Com a terminologia da intervenção entramos numa lógica de serviço que pode conduzir à perda da dimensão política da ação social, e vem relativizar a “profissionalização” que a expressão “trabalho social” tinha conquistado (Autès, 2004).

4.3 Poder e trabalho social

“Saber e poder são meio e fim que se articulam em cada conjuntura: saber para poder e poder para saber” (Vicente de Paula Faleiros, 2005:10)

O fenómeno do poder é inerente ao trabalho social, como está presente em todas as interações sociais, e em ambas as vertentes básicas: domínio e geratividade. A sua presença e influência nem sempre foram conscientemente reconhecidas ou explicitamente enunciadas pelos atores profissionais, nomeadamente pelos trabalhadores sociais no terreno. Contudo, quer se veja, quer não, o poder está efetivamente presente no trabalho social. Mesmo sendo tema difícil, desde há algumas décadas que a temática do poder na intervenção social é já incontornável, mas é sobretudo na perspetiva do trabalho social crítico, na prática

antidiscriminatória / antiopressiva, e em particular na perspectiva de *empowerment*, que a sua presença é reconhecida e trabalhada¹¹⁵.

Há quem defina, como Faleiros (2005) que o trabalho social é uma relação de poder, num contexto mais amplo e diversificado de relações de poder. Como nenhuma intervenção social é isenta do fenómeno do poder, isto é, não é neutra em face dos conflitos sociais, o trabalho social encontra-se numa encruzilhada de relações de poder, interrelacionadas: com os clientes, empregadores, agências estatais ou outros grupos profissionais. Deste modo entendemos como Figueira-McDonough (1999, 2008 a, 2008 b) que afirma que os trabalhadores sociais não são meramente profissionais do social mas também do político. Quando o trabalho social assume a sua missão de melhorar as condições de vida dos mais vulneráveis e tornar a sociedade mais justa, está a assumir uma ação de criação de mudança, envolvendo sempre diversos tipos de poderes, e nada há de mais político do que tal missão (Webb, 2000).

Em relação aos seus objetivos de mudança, é dada capacidade e autoridade, ou poder, aos trabalhadores sociais para agirem, por meio de diferentes poderes legitimadores (Smith, 2008:2; Webb, 2000), como por exemplo a base do saber do trabalho social, a Lei e outros mecanismos regulatórios relativos aos trabalhadores sociais e às políticas sociais, o respeito e a deferência que são devidos aos detentores de posições de autoridade ou com mais escolaridade, credibilidade pessoal no relacionamento com os clientes, colegas e outros profissionais, além de outras fontes de poder, como por exemplo características pessoais (personalidade, género ou etnia). O trabalhador social enquanto tal tem poder profissional, a questão que se coloca é a de saber o modo como cada trabalhador social usa os fatores legitimadores e condicionadores do poder que exerce, e em função de que objetivos.

As profissões de ajuda, onde se conta o trabalho social (Guggenbühl-Craig, 1971) implicam ações especializadas e deliberadas para ajudar pessoas com algum tipo de dificuldades ou problema. No processo de ajuda tanto podem fazer bem, como serem agentes de grande mal. Guggenbühl-Craig (1971) é um psicoterapeuta que

¹¹⁵ A temática do poder foi bastante trabalhada pelas abordagens do serviço social mais críticas da realidade social. Healy (1999) denomina de serviço social ativista precisamente toda uma série de abordagens orientadas para a transformação radical da sociedade (mas não necessariamente transformação revolucionária). Este tipo de modelos de intervenção começa a surgir no final da década de 1960, com diversas abordagens teóricas, mas todas com base na tradição das ciências sociais da teoria social crítica.

chama a atenção para os problemas levantados pela sombra do poder nestas profissões. Em muitas situações relativas ao trabalho social, a intervenção é feita contra os desejos do cliente. O trabalho social pode ter o mandato legal para impor determinadas ações nos processos de “ajuda”, mas também é fundamental que o trabalhador social esteja convicto do seu mandato, da sua ação na situação quando é contrário ou é imposto ao cliente (Guggenbühl-Craig, 1971). Não nos podemos esquecer que o trabalho sobre o Outro, mesmo quando equacionado em termos de trabalho de ajuda, está fundado na filosofia racionalista da normalidade, da integração e adequação social, portanto, envolve de algum modo uma imposição de valores e uma ação disciplinadora, para lá da vontade dos indivíduos.

A sombra do poder de agir sobre os outros levanta questões vitais, conscientes ou mesmo inconscientes para os profissionais (Guggenbühl-Craig, 1971). Esta sombra do poder é parte importante da imagem crítica que a opinião pública apresenta dos trabalhadores sociais, e da própria percepção dos profissionais sobre si mesmos. Nas palavras de Margolin (1997), o trabalho social estendeu o olhar disciplinador e o controlo ao mundo mais íntimo dos clientes. Sob a capa da bondade (“*under the cover of kindness*”), o poder exercido pelos trabalhadores sociais é grande. Mas a mistificação da profissão enquanto missão e cuidado, tem escondido esta questão. Os trabalhadores sociais vão construindo o seu campo de intervenção e saber ao mesmo tempo que se vão construindo enquanto profissionais (Margolin, 1997).

É fundamental que os trabalhadores sociais não voltem costas a este conceito de poder, mas pelo contrário o compreendam e explorem. Muitos assistentes sociais evitam refletir sobre a questão do poder, escapando para uma visão terapêutica da intervenção e assumindo uma suposta neutralidade. Como defende de Montigny (1995), os profissionais acabam por ter o poder de negar o próprio poder, e fazer dele um relacionamento transacional e mútuo. Torna-se fundamental a consciencialização por parte dos trabalhadores sociais da questão do poder, do entendimento dos mecanismos do poder e da dominação social e suas consequências, bem como a consciencialização por parte dos trabalhadores sociais da sua posição na hierarquia social e nos esquemas sociais de poder (Jupp, 2005).

Nos próprios planos curriculares de formação dos trabalhadores sociais, o fenómeno do poder não é muito desenvolvido, e em particular as metodologias que podem permitir o acréscimo de poder, pessoal e coletivo, por parte dos clientes são tendencialmente apresentados de forma superficial. Os trabalhadores sociais acabam por chegar ao terreno sem qualquer proficiência nas tecnologias do poder, portanto também é facilmente compreensível que fiquem mais desamparados ao trabalhar este assunto (Figueira-McDonough, 2008 a, 2008 b; Gutiérrez, 1990).

A dimensão macro: uma relação difícil com o político

A relação de poder não deve ser vista apenas ao nível interpessoal, mas também englobando o necessário contexto social que a possibilita (Webb, 2000). O trabalhador social está necessariamente implicado nas relações de poder globais na sociedade, quer queira quer não, tenha consciência ou não, (Dominelli, 2009, Smith, 2008). A intervenção deveria explicitar as relações de poder existentes no enquadramento da intervenção, e dar-lhes resposta conveniente em face das exigências éticas e normativas em presença. As respostas do trabalho social não podem alienar-se do contexto de conflito social, mas pelo contrário têm de ser dirigidas para este, envolvendo ativamente os clientes nesse processo, pois não há trabalho social neutro (Carmo, 2002; Freire, 1975, 1996; Smith, 2008).

Um dos aspetos mais influentes na contextualização e condicionamento do trabalho social é o ambiente sócio-político, em especial as políticas sociais que se procuram por em prática (Reisch, 1998). Por exemplo no contexto português, com características de Estado Providência do Sul da Europa (Esping-Andersen, 1999; Ferrera *et alli*, 2000), o trabalho social encontra-se particularmente envolvido na gestão das desigualdades sociais, mais do que o trabalho social nórdico, mais empenhado na redistribuição e na igualdade social.

A dimensão macro do debate do poder no trabalho social remete-nos para uma velha questão da profissão: a relação entre o trabalho social e a reforma social. Desde o início da profissão estiveram interligados, mas nem sempre a vertente de reforma social foi convenientemente salientada (Abramovitz, 1998; Figueira-McDonough, 1993). Como vimos atrás, predomina na prática profissional a intervenção mais individualizada. A ação individual tem as suas vantagens e

inconvenientes, mas mesmo tendo vantagens singulares, nomeadamente a responsividade às necessidades únicas dos clientes e a potencialização da voz e dos direitos dos indivíduos, a ação individual tende a insularizar os problemas e não promove em si mesma o desenvolvimento de mudanças estruturais significativas (Beresford, Croft, 1993). A intervenção meramente individualizada acaba por procurar e desenvolver soluções não-políticas para problemas políticos (Barber, 1991). É, pois, essencial complementarizar os dois tipos de ação, como vimos atrás aquando da referência do debate micro/macro (Beresford, Croft, 1993). E de facto podemos encontrar inúmeros trabalhadores sociais profundamente implicados em movimentos sociais e ações de mudança social. Contudo, esta relação é o que Abramovitz (1998) chama de arena de conflito, que permanece no trabalho social, como que endémica à profissão, uma vez que o trabalho social não deixa de refletir lutas externas, mas também internas à profissão (Abramovitz, 1998).

A implicação do trabalho social com a mudança, individual mas também social, está fundamentada nos ditames profissionais (nomeadamente códigos deontológicos), literatura profissional e muito particularmente na experiência de trabalhadores sociais ativistas, com diferentes posições no espectro sociopolítico (Abramovitz, 1998).

Os maiores obstáculos à vertente da reforma social na prática do trabalho social prendem-se, por um lado, com o posicionamento do trabalho social na mais larga estrutura social, onde parece desempenhar papéis de mediação entre atores sociais, por outro lado nas imposições da profissionalização, que valorizam uma posição dita neutral (Epstein, 1970), tendencialmente favorável perante os empregadores, e por fim a própria base de conhecimento profissional ainda muito refém do *casework* primacial. Apresenta-se-nos deste modo a dificuldade do trabalho social em ligar problemas pessoais a questões macro, ou sociopolíticas, quando o trabalho social presumivelmente procura analisar e trabalhar os problemas dos indivíduos em conjunto com suas condicionantes sociais (Barber, 1991)

Como sabemos, a teoria e a prática do trabalho social não são politicamente neutras, mas torna-se fundamental tornar este assunto explícito (Abramovitz, 1998; Figueira-McDonough, 2008 a, 2008 b). A política é aqui entendida enquanto referência ao poder: às estratégias da gestão do poder e suas consequências, sua

manifestação, partilha e monitorização. Como argumenta Figeira-MacDonough (1993, 1999), a prática política é a face negligenciada do trabalho social: enquanto meros técnicos instrumentais e burocráticos, os trabalhadores sociais dificilmente podem assumir uma prática de mudança social implícita na sua definição.

Como defende Domanski (1998:156), “quando os trabalhadores sociais não se envolvem na *política* das políticas de Bem Estar Social, isto é, em ações destinadas a influenciar as decisões de redistribuição de recursos dos fazedores de políticas, as necessidades dos clientes do trabalho social e a profissão em si mesma são deixadas de fora dos processos de desenvolvimento das políticas”. Mas os trabalhadores sociais são agentes particularmente bem posicionados para mudar as políticas sociais, as avaliarem e detetarem os pontos fortes e fracos das mesmas (Banks, 1999; Domanski, 1998), embora sejam geralmente acusados (até por autoacusação) de serem demasiado defensores do *status quo*, não desafiarem os poderes instituídos, nem as políticas propostas, atuando quando muito de forma reativa e não proativa (Banks, 1999).

Todavia também são muitas as vozes que consideram que o papel dos trabalhadores sociais é antes de mais prestar cuidados ou serviços aos sistemas-cliente, e não fazer ação direta para mudar políticas, nomeadamente sociais (Banks, 1999). No atual momento de mudança social e política, com tendências, por vezes até contraditórias, no contexto das profissões do social, perante pressões para a individualização, privatização e competição, mais do que nunca será importante uma atitude proativa (Banks, 1999). Como defende Carey-Bélanger (2001:309), para estar verdadeiramente implicado na mudança social e no princípio da justiça social, o trabalhador social tem de ser não só conhecedor e perito, mas igualmente cidadão. Deste modo, os profissionais podem ser agentes críticos de mudança, capazes de propor alternativas e de executá-las.

Segundo Banks (1999), os trabalhadores sociais, bem como outros grupos ocupacionais das denominadas profissões sociais, podem influenciar as políticas sociais sem serem necessariamente proactivos. Banks enumera quatro situações típicas possíveis (Banks, 1999:329-330):

1. reativos-passivos: aceitação de novas e velhas políticas e adaptação às políticas, mudança segundo uma agenda criadas por outros;

2. reativos-ativos: os profissionais podem ser ativos em campanhas contra determinadas propostas de medidas e políticas que sejam consideradas injustas ou inadequadas;
3. proativos-passivos: os profissionais podem produzir informação ou investigação relevante para os processos de decisão política;
4. proativos-ativos: os profissionais procuram influenciar diretamente o processo de elaboração, decisão e implementação das políticas, relativamente a propostas e a políticas existentes.

Um vasto número de fatores influenciam as posições dos profissionais face ao modo como procuram influenciar ou não as políticas que vão aplicar: fatores pessoais (personalidade e experiência de vida, escolhas ideológicas, entre outros aspetos), a formação recebida (tendencialmente mais centrada em competências clínicas e relacionais, como defende Domanski, 1998), fatores organizacionais (tipo de organização, seu financiamento, ideologia, tipo de trabalho realizado) e fatores macro - sociais, políticos, culturais e económicos (Banks, 1999). As ações políticas e demais formas de influência política são inúmeras e criativas (Figueira-McDonough, 1993), e vão desde métodos diretos a indiretos (Banks, 1999:332). Como exemplos de métodos diretos de ação política podemos contar com o envolvimento partidário, ações de *lobbying*, processo de reformas por via de litigação, análise das políticas sociais, práticas de *advocacy* (para casos individuais e causas sociais), campanhas, protestos, manifestações, disseminação de informação, comissões e realização de investigação científica. Como métodos indiretos Banks (1999:332) identifica a educação e conscientização e mecanismos de suporte a indivíduos e grupos para influenciar políticas.

A dimensão meso: ação e poder no contexto organizacional

A dimensão organizacional pode ser vista como a dimensão meso de intervenção. Uma organização é um conjunto de pessoas que estão interligadas em razão de atividades orientadas para fins comuns (Russell 1993:105). Toda a organização envolve uma certa redistribuição de poder. A densidade de poder (o grau de controlo que as organizações exercem sobre os seus membros) só é travada ou

contrariada pelo amor pela independência pessoal. As organizações apresentam pois um determinado equilíbrio entre os dois aspetos.

Friedberg (1995 a:343) define organização, enquanto objeto social, como “conjuntos humanos formalizados e hierarquizados com vista a assegurar a cooperação e a coordenação dos seus membros no cumprimento de determinados fins”. As organizações são, assim, estruturas de ação social. O que nos interessa particularmente é a ação no contexto organizacional: as organizações como estruturantes do comportamento dos agentes, e como produção das ações dos agentes (Clegg, 1989). Neste sentido, a organização não deve ser encarada como um instrumento passivo na prossecução dos seus objetivos definidores. Não são apenas os seus objetivos que explicam os comportamentos organizacionais e o funcionamento da organização. Os elementos de uma organização devem ceder parte do controlo sobre o seu comportamento à organização, mais precisamente à autoridade da organização (Ahrne, 1994), mas pressupõe-se que como elementos da organização, estes terão, em geral, interesse no sucesso da organização.

Ahrne (1994:90) ao falar da autoridade na organização refere-se às tarefas e aos resultados que são esperados nesta. Mais precisamente ao que pode ser ordenado fazer aos elementos da organização nas suas capacidades de elementos da organização e em relação às posições ocupadas na organização por cada elemento. A influência na organização refere-se à capacidade e possibilidade que cada elemento tem para mudar a organização segundo os seus interesses (Ahrne, 1994). Quer a autoridade quer a influência são fontes de poder dentro da organização.

Organizações e profissionais

As instituições sociais não servem apenas para atingirem determinados objetivos, mas também corporalizam o poder dos profissionais, nomeadamente dos trabalhadores sociais, sendo veículos da profissão. Da inserção organizacional dos profissionais resultam tensões entre o papel organizacional destes e a identidade profissional, tradição, e enquadramentos teóricos e axiológicos da profissão (Smith, 2008). Entre os normativos organizacionais, hierarquias,

objetivos, recursos, procedimentos, rotinas da organização, e o trabalho profissional podemos identificar convergências, divergências e conflitos diversos. Como elementos das organizações, os profissionais trabalham a sua influência e poder para desenharem a organização, e controlarem, no possível, o desempenho organizacional.

Os profissionais exercem autoridade como especialistas nas organizações, que se distingue da autoridade administrativa (Etzioni, 1967). Conforme a própria natureza da organização, a influência da autoridade dos especialistas têm impacto diferente. Por exemplo, em organizações fortemente geridas por especialistas, os profissionais poderão ter maior controle, do que em organizações mais administrativas ou geridas por não especialistas. Como afirma Etzioni (1967), os profissionais podem estar mais voltados para a profissão ou para a organização, sendo como “opostos” profissionais. Esta dinâmica é constatável no trabalho social entre os profissionais que desenvolvem trabalho direto e os que tomam posições de administração/gestão, e o consequente afastamento ou desconfiança dessas posições de autoridade organizacional pelos profissionais mais voltados para a profissão.

Num estudo realizado sobre as relações de poder nas organizações sociais em relação com o posicionamento organizacional dos trabalhadores sociais (Graça *et alli*, 2003), foram encontrados constrangimentos vários a nível burocrático, falta de recursos, interesses e valores diferentes dos valores e interesses defendidos pelas direções das instituições e o não reconhecimento profissional. Nos esquemas de poder institucionais, identificou-se a necessidade dos trabalhadores sociais se imporem através do saber estratégico e tático: é pela argumentação e negociação que os trabalhadores sociais exercem a sua influência e tentam ganhar poder de decisão interna, num contexto de subordinação do trabalhador social nos processos decisórios (Faleiros, 2005, 2007). Os assistentes sociais têm poder de decisão e autonomia, mas limitados ao seu âmbito de intervenção.

A existência de processos de decisão verticais, nos quais os trabalhadores sociais podem propor mais do que discutir e decidir, também é evidenciada por Joaquim (2008). No seu estudo, os trabalhadores sociais quase não referem estratégias para enfrentar os obstáculos que enunciam, pelo contrário o que se evidencia é um trabalho individual para influenciar as decisões. Constata-se pouco trabalho coletivo, mesmo em equipa, que pode ser obstaculizado pelos processos

organizacionais, mas os próprios trabalhadores sociais não parecem valorizar esse trabalho coletivo. Joaquim (2008) salienta a existência junto dos trabalhadores sociais estudados de um significativo sentimento de resignação e uma autoimagem pouco positiva, pouca apetência, ou mesmo resistência, por tarefas de gestão e administração, que os profissionais contrapõem ao verdadeiro trabalho social com os utentes.

”Relativamente ao poder, as Assistentes Sociais entrevistadas não só expressam ter pouco ou nenhum poder, como revelam uma conceção e visão do poder bastante restrita, chegando mesmo a considerá-lo como uma questão sem importância” (Joaquim, 2008:158).

Há situações de influencia nas decisões que são desvalorizadas em si mesmas. O poder reconhecido é limitado a aspetos mais administrativos ou da competência técnica, isto é, reconhecem autonomia executiva, mas menor, ou nenhuma, de decisão. Os trabalhadores sociais parecem acomodar-se às organizações, identificam-se com o seu estilo, normas, objetivos, ideologias e práticas (Faleiros, 2007).

Organizações de serviços humanos

Hazenfeld (1999, 2000) defende a especificidade das organizações de serviços humanos, que têm como principais funções as de cuidado, manutenção e crescimento individual e social. Mas são igualmente organizações de controlo e mesmo de punição. O que as distingue passa antes de mais pelo facto das atividades se centrarem nas pessoas, que não são nunca atores meramente passivos. Outra característica importante é o facto do trabalho realizado por estas organizações ser trabalho moral (Hazenfeld, 1999, 2000). Todo o trabalho é axiológico, para além de ser técnico: a questão valorativa é central na organização das tarefas, nos objetivos e metas da organização, e muito particularmente como elemento de legitimação. Mas o trabalho de transformação dos clientes que é desenvolvido pelas organizações sociais é particularmente valorativo. Os serviços prestados e a quem, de que modo, são questões de categorização, de categorias morais (Hazenfeld, 1999). Segundo Hasenfeld (2000:332), a categorização moral envolve o valor social do indivíduo, a atribuição de responsabilidade, a vontade/motivação para mudar, os resultados e metas desejados e a visão do

indivíduo como objeto ou como sujeito. Tudo estará relacionado com a visão e as assunções que a organização tem sobre os clientes e seus problemas: se as organizações veem os seus clientes como objetos passivos, é assim que serão tratados, se os virem como sujeitos ativos, a relação será diferente. Mas a intervenção não deixa de ser enquadrada pela definição do problema feita pela organização, e dos recursos que esta possui, ou a que tem acesso, para distribuir (Faleiros, 2007). Deste modo, os problemas sociais são transformados em questões específicas das organizações sociais (Faleiros, 2007:35).

As categorizações morais expressam-se nas formas e práticas da organização (Hasenfeld, 2000), mais especificamente: nos resultados desejados pela organização, no ambiente interno das tarefas, nas tecnologias dos serviços, na organização do trabalho e nas relações entre os funcionários da organização e os clientes. Os agentes destas organizações, nomeadamente os trabalhadores sociais, são interpretadores e promotores ativos de julgamentos morais, a começar pelos seus próprios valores (Hasenfeld, 1999). Agem em conformidade com as suas visões do mundo e dos clientes. A avaliação diagnóstica e programas de intervenção, que recursos e a quem dar, tendem a cair nas categorizações disponíveis na organização, e são menos orientadas pelas reais necessidades dos clientes (Hasenfeld, 1999, 2000).

Mesmo em situações de grande normatividade na organização, cabe aos profissionais diretos a sua interpretação e aplicação, cabe-lhes a efetiva avaliação da situação dos clientes e, portanto, não podem deixar de ser agentes de discricionariedade. São interpretadores e formuladores de sentidos. Especificamente no que diz respeito aos serviços sociais, com tecnologia menos rigorosas, ou pelo menos mais ambíguas e indeterminadas (Hasenfeld, 1999), os trabalhadores sociais, tal como os outros trabalhadores das organizações, desenvolvem o que Hasenfeld (1999) denomina de ideologias de prática (*practice ideologies*), que são conjuntos de regras, orientações de prática e mesmo paradigmas que são aplicados no trabalho realizado. Por meio destas ideologias de prática, os profissionais podem mesmo subverter o esquema organizativo, os seus objetivos e procedimentos, e aplicam os seus próprio códigos morais. Mas os clientes também são ativos nesta elaboração da realidade organizacional: eles negociam as suas “categorias”, interagem produzindo efeitos. Demonstrando a

união da ação e estrutura na produção da prática e da organização (Giddens, 2000 a), os profissionais são agentes de mudança das próprias organizações.

Os serviços sociais como “burocracias de nível-de-rua”

As organizações dos serviços sociais podem ser analisadas como burocracias de “nível-de-rua” isto é, de linha da frente, de contato direto com a população cliente e que providenciam serviços finais, utilizando a teorização de Lipsky (1997). Neste tipo de contextos organizacionais, os funcionários têm grande discricionariedade na alocação de recursos aos clientes. Lipsky argumenta que para fazer face às incertezas e ambiguidades dos serviços sociais, os trabalhadores acabam por elaborar práticas ou rotinas, que se tornam efetivamente nas políticas públicas que são aplicadas (Lipsky, 1997:389). Inseridos nestas organizações, os trabalhadores sociais também vestem o papel de “*street-level bureaucrats*” (Lipsky, 1997; Myking, 1999). Idealmente os trabalhadores sociais tratam das necessidades individuais dos clientes, mas na prática os procedimentos são tratados em massa, como categorias. No limite, temos os preconceitos, discriminações e estereótipos a funcionarem. Os trabalhadores racionalizam a sua prática, consideram que estão a fazer o melhor que podem, nas condições dadas e minimizam as discrepâncias entre o ideal de serviço e a prática efetiva.

Este contexto de intervenção traz inúmeros dilemas de ação (Lipsky, 1997): agir nestas burocracias tem custos, quer para os funcionários, quer para os clientes (por exemplo, reclamar os seus direitos pode ser mal visto, ou mesmo existir a dependência dos serviços numa determinada área).

Os *street-level bureaucrats* detêm um grande poder, que é o poder da discricionariedade, dos julgamentos que a própria estrutura organizacional lhes coloca, de decidir o que vai para quem, e como (Lipsky, 1997). Os trabalhadores sociais funcionam deste modo como *gatekeepers* dos recursos de ajuda (Askheim, 2003), como intermediários entre os serviços e os utentes, combinando elementos de controlo e de cuidado. Esta é uma posição que não deixa de potenciar tanto a opressão como o *empowerment*.

É precisamente no contexto organizacional do trabalho social que a correlação de poderes de que fala Faleiros é melhor percebida (Faleiros, 2005). Do ponto de vista da definição profissional, é esperado que o trabalhador social seja um aliado

do cliente e não um mero executor de medidas organizacionais ou gestor de recursos, isto é, a resposta social não deverá ser pensada apenas em termos da organização, seus recursos e dinâmicas, mas sim deverá ser orientada pela necessidade em causa. O trabalhador social alia-se deste modo ao cliente na sua trajetória de vida, no seu “re-produzir-se” e “re-presentar-se” (Faleiros, 2005). Neste processo os trabalhadores sociais podem vir a defender (*advocacy*) os interesses dos clientes e das comunidades, mesmo contra os regulamentos das organizações e das políticas (Smith, 2008), ou contra o defendido por outros profissionais com maior poder nas organizações / equipas multidisciplinares (por exemplo, médicos, quando em contextos de saúde).

A dimensão micro: o trabalho relacional de ajuda

Nos discursos do poder e do *empowerment* no trabalho social, muitos autores centram-se na opressão e na dominação pelas forças sociais macro, e nesse domínio os trabalhadores sociais podem sentir-se efetivamente sem poder para grandes alterações ou intervenções. Mas quanto ao poder do trabalhador social no relacionamento de ajuda com os clientes, as mais das vezes populações fortemente marginalizadas, silenciadas e vulneráveis (*disempowered*)? É neste contexto que os trabalhadores sociais mais se sentem empoderados e mais se faz sentir o seu poder, e portanto será mais difícil trabalhar neste aspeto (Hartman, 1993, Pinderhuges, 1983).

A relação de ajuda é assimétrica, e tanto pode ser manipulada pelo profissional de ajuda como pelo cliente (Schuyt, 2004). A assimetria da relação de ajuda também pode ser ignorada, desvalorizada ou evitada (Schuyt, 2004). Por parte dos trabalhadores sociais, a preocupação em transformar uma relação assimétrica numa mais simétrica ou igualitária tem sido bastante explorada: por exemplo trabalhadores de *outreach* ou em equipas de rua ou trabalhadores comunitários, procuram fazer quase esquecer o papel de profissionais na relação com os clientes, tentando ser mais parecidos com o próprio sistema-cliente (Schuyt, 2004). Contudo, o trabalho social é um poder disciplinador, com uma capacidade significativa de intromissão na vida particular dos sujeitos. Para alguns autores, a relação de ajuda insere-se necessariamente num determinado contexto organizacional e social tendencialmente opressor ou discriminador, seja o

sistema capitalista, patriarcal, racista, ou outro tipo de dominação (Gomm, 1993). Os profissionais devem pois ter consciência do seu papel opressor no sistema e aliarem-se aos clientes num processo de emancipação social geral. No fundo, a assimetria de poder tenderá sempre a existir, o que é necessário é o reconhecimento e a valorização desse diferencial de poder num contexto dialógico de *empowerment*, e igualmente necessária a responsabilização do trabalhador social pelo seu poder (Jupp, 2005). Como afirma Schuyt (2004:51), a intervenção social tem a ver com manter uma tensão adequada da assimetria da relação de ajuda, não evitando a assimetria mas evitando transformá-la numa mera relação de poder dominador.

Os clientes percebem os trabalhadores sociais como agentes com autoridade e poder (Anderson, 2001; de Montigny, 1995). Anderson (2001) num estudo de avaliação das percepções dos clientes sobre o desempenho dos trabalhadores sociais que acompanharam o seu caso, evidenciam os seguintes resultados: os trabalhadores sociais são percebidos como agentes com poder sobre os clientes, o acompanhamento e as respostas que cada um obtém dependem dos trabalhadores sociais que os acompanham, percepção de grande discricionariedade, inconsistência nas informações dadas sobre as regras dos serviços, incluindo situações em que o trabalhador social falha conscientemente em divulgar informação ao cliente sobre a sua elegibilidade para benefícios. Os principais aspetos de avaliação tidos em conta pelas clientes sobre o desempenho dos trabalhadores sociais foram a competência, acessibilidade e tempo de resposta e o relacionamento interpessoal. No fundo, o que é valorizado é a experiência pessoal de cada cliente relativamente às suas necessidades.

Marcia Cohen debruçou-se, por seu lado, sobre as percepções do poder no relacionamento assistente trabalhador social/cliente (Cohen, 1998). Alguns dos interventores entrevistados reconheceram disparidades de poder no relacionamento com os clientes e expressaram desconforto com a situação, mas raramente discutiam questões de poder com os clientes. Os resultados sugerem que mesmo organizações que se pautam por práticas centradas no cliente manifestam práticas coercivas. Uma vez que o contexto desta investigação era residencial, o papel dos interventores no acesso ao alojamento constituía uma importante fonte de poder, mesmo quando estariam a agir no interesse dos

clientes. O estudo de Cohen (1998) também evidenciou que os clientes do sistema de saúde mental acabam por aceitar diferenciais de poder, porque foram sucessivamente socializados para sentirem segurança em relacionamentos “terapêuticos”, nos quais o poder está nas mãos dos profissionais. Aprenderam que a “submissão” dá resultados visíveis, e deste modo é difícil subverter esses relacionamentos por parte destes clientes. O estudo evidenciou ainda que as organizações influenciavam consideravelmente a prática dos profissionais, influenciando os processos de decisão, os recursos, as regras e as alternativas. Deste modo, Cohen (1998) refere que é necessário que os trabalhadores sociais percam poder na relação com os clientes e ganhem mais poder face às hierarquias organizacionais.

Se é utópico pensarmos em relações de igual poder entre o técnico e o cliente, continua a ser necessário procurarmos uma igualdade moral de agência entre o técnico e o cliente, igualdade de dignidade humana e de cidadania (Simon, 1994). Não podemos esquecer que o *empowerment* implica redistribuição do poder na relação profissional, o que nos leva à necessidade da insurreição dos saberes subjugados, dar voz e reconhecimento aos mais vulneráveis e desempoderados (Foucault, 1980, 1982). É fundamental implicar o cliente nos seus termos, e podemos fazê-lo jogando com dois tipos de *expertise* profissional, segundo Gaiswinkler e Roessler (2009): por um lado temos a “*expertise de conhecimento*” (“*expertise of knowing*”), que se refere aos vários saberes e tipos de informação que são esperados dos profissionais (por exemplo. aspetos legais ou teóricos), mas, por outro lado, a relação de ajuda também se baseia na *expertise do não-saber* (“*expertise of not knowing*”), e este aspeto é essencial para o *empowerment* do cliente: o trabalhador social não sabe tudo na relação e sobretudo não é o mais conhecedor da situação do cliente, e não deve saber *a priori* o que fazer.

Quem detém informação tem poder para decidir e agir mais corretamente, todavia os profissionais têm tendência para reter informação como salvaguarda e símbolo do seu poder no relacionamento, normalmente sob a capa de exigências de saber técnico. Mas o não-saber não é ignorância pura e simples, pelo contrário este não-saber também é técnico pois funda-se em técnicas de comunicação no relacionamento de ajuda, questionamentos e procedimentos particulares que

ajudam o cliente a comunicar-se e na sua autocompreensão (Gaiswinkler, Roessler, 2009).

A política de uma abordagem centrada no cliente na perspectiva de Rogers (2001) não visa *dar* poder à pessoa, mas sim não tirar poder à pessoa. Visa que o profissional de ajuda renuncie e evite de forma consciente a controlar a pessoa cliente. É uma abordagem que procura desfazer-se da autoridade, do segredo e da inquestionabilidade dos profissionais, e constitui-se enquanto um desafio aos modelos hierárquicos de organização e ao poder defensivo dos profissionais.

O (des)empoderamento dos trabalhadores sociais

Se é certo que podemos reconhecer que os trabalhadores sociais detêm poderes, não será também certo que os profissionais se veem confrontados com falta de poder de ação? De que modo são os trabalhadores sociais simultaneamente empoderados e desempoderados? Estas questões são centrais uma vez que, no geral, os trabalhadores sociais se apresentam desconfortáveis com a ambiguidade da sua posição emancipadora/controladora (Smith, 2008). Vários estudos têm evidenciado um forte sentimento de desempoderamento por parte dos assistentes sociais (Jupp, 2005), embora possam reconhecer o seu poder em termos das suas competências estatutárias e profissionais.

Os trabalhadores sociais sentem-se ambivalentes com o poder e em especial com o próprio poder (Fook, 2002). Várias investigações evidenciam que os trabalhadores sociais revelam desconforto com a ideia de terem poder, e deste modo tendem a construir imagens de si mesmas como “sem poder”, negando ou minimizando o poder real que detêm. Deste modo também se dá uma certa identificação com a falta de poder dos clientes.

O trabalho social tem-se centrado muito na perspectiva relacional, personalizada e individualizada, e o poder dos trabalhadores sociais também aparece estar muito centrado no individual, nos relacionamentos interpessoais: é da sua capacidade de argumentação e negociação, da sua capacidade de persuasão, de carisma individual, que o profissional acaba por influenciar as decisões e os centros mais próximos de poder. É um poder ocasional, informal, individual, e portanto cremos

que mais vulnerável e menos consistente, e até mais “demonizado” ou mais criticável como poder manipulador e de bastidores.

Este cenário é concordante com as várias evidências de uma identidade profissional negativa dos trabalhadores sociais (em comparação com outros profissionais), uma verdadeira assumpção de grupo dominado (Roso, 1997:106) e de um sentimento geral de pessimismo (Barbour, 1984 b). Barbour defende que este pessimismo vem sobretudo da adaptação que os trabalhadores sociais vão fazendo entre a sua autoimagem como cuidadores e profissionais de ajuda e as imposições vindas do conhecimento teórico/académico, e menos de uma relação simples com as dificuldades e obstáculos ligados ao exercício profissional.

Jones (2001) também salienta uma grande consistência nos discursos dos trabalhadores sociais do setor público britânico que entrevistou: tinham uma visão muito pessimista da profissão, consideravam o trabalho social um péssimo emprego, e não o recomendavam. Os profissionais apresentavam grandes níveis de desgaste psicológico e físico, muitas baixas de saúde, muito stress, não tanto por causa dos clientes, mas por causas organizativas e políticas (Jones, 2001). Queixavam-se que o trabalho social se tinha transformado num “encontro burocrático” (Hasenfeld et *alli*, 1987), cada vez mais afastado do trabalho social relacional e reabilitativo que se tinha consagrado como profissão. A ênfase é agora na regulação, mais do que na emancipação, os trabalhadores sociais são levados a centrarem-se nos processos de diagnóstico, planeamento e gestão de recursos, e menos na construção de uma relação de ajuda empática e construtiva (Parton, 1994).

Os constrangimentos de regulação de acesso aos serviços, no sentido da residualização, só acompanham casos graves e muito graves, deixando que as necessidades e os problemas se agravem, quando intervenções preventivas seriam bem mais proveitosas. Quando os trabalhadores sociais podem finalmente envolver-se, as situações já são tão graves que a ineficácia e ineficiência acabam por se agravar, e os perigos para os profissionais sobem significativamente, ao lidarem com clientes demasiado frustrados e desesperados.

Sidalina Almeida (2001) também salienta a existência de representações de desvalorização das próprias práticas na mudança das situações problema por parte dos trabalhadores sociais (em contexto de ação escolar), uma vez que o *locus* do poder de transformação se considera estar no Estado, na Sociedade ou

no Outro. Deste modo, culpam-se grupos problemáticos pela sua situação, traduzindo representações negativas de alguns alunos e suas famílias. Por outro lado, evidenciou-se um discurso de valorização do poder transformador da ação do profissional do serviço social. Neste caso, os técnicos problematizam a instituição escolar, bem como a sua prática e consideram a necessidade de melhorar as práticas, o saber, e o saber fazer, apresentando uma defesa da dimensão socioeducativa e sociopolítica do seu trabalho.

Não terão os assistentes sociais de serem empoderados para poderem entrar num processo de empoderamento de outros (Adams, 1991)? Alguns autores consideram que é necessário o *empowerment* dos trabalhadores sociais para que estes possam ajudar a empoderar os clientes (Pinderhughes, 1983). De facto é preciso poder para alterar relações de poder (Faleiros, 2005), por exemplo, face a culturas organizacionais dominadoras ou sistemas sociais de opressão. O empoderamento dos trabalhadores sociais é fundamental em particular num contexto de cortes de recursos para a intervenção social e crescimento simultâneo das necessidades sociais (Simon 1994).

4.4 O *empowerment* na perspectiva dos trabalhadores sociais: uma revisão da literatura

A produção académico-doutrinária sobre o *empowerment* é já muito vasta, mas por estranho que possa parecer, ainda temos poucos estudos sobre os significados do *empowerment* para os sistema-cliente, e menos ainda sobre a conceptualização que os profissionais de terreno fazem sobre este conceito (Boehm, Staples, 2002, 2004; Everett *et alli*, 2007). Este não deixa de ser um facto irónico, uma vez que se constata como que uma abordagem “*top-down*” sobre a conceptualização do *empowerment* no trabalho social, sendo o topo da relação dado pela produção académica sobre o assunto. Ora a perspectiva de *empowerment* vem pedir-nos para subvertermos de algum modo esta aproximação. A presente investigação vem precisamente tentar expandir os estudos sobre as representações do *empowerment* junto dos trabalhadores sociais, fazendo “subir” essas conceptualizações para poderem ser efetivamente integradas em termos do saber profissional.

Dos poucos estudos identificados que abordam o que os trabalhadores sociais pensam sobre o *empowerment* gostaríamos de salientar os aspetos que passamos a apresentar.

Noções de empowerment

É essencial começar por referir o estudo pioneiro levado a cabo por Gutiérrez e colegas (Gutiérrez, DeLois, GlenMaye 1995; Gutiérrez, GlenMaye, DeLois 1995). A equipa de investigação selecionou seis organizações não governamentais de serviços humanos que assumiram estar envolvidos com uma prática de *empowerment*, resultando numa amostra de conveniência (duas organizações de trabalho com mulheres, duas de trabalho com minorias étnicas, uma de intervenção na juventude, e uma de intervenção com pessoas idosas). Levaram a cabo entrevistas estruturadas a um representante técnico e a um administrador de cada uma destas organizações (Gutiérrez, DeLois, GlenMaye 1995; Gutiérrez, GlenMaye, DeLois 1995). O estudo procurou explorar como é que os interventores conceptualizavam o conceito de *empowerment* e que práticas desenvolviam, bem como identificar os fatores organizacionais considerados de suporte para a prática de *empowerment* e aqueles considerados obstáculos.

Os técnicos referiram principalmente o *empowerment* como meta de trabalho (resultado desejado da prática) ou como processo de trabalho. Poucos entrevistados referiram o *empowerment* como filosofia de prática ou como um método específico de trabalho (Gutiérrez, DeLois, GlenMaye 1995). Como elementos chave da conceptualização do *empowerment* encontramos: a) o controlo sobre a própria vida, b) a confiança em si próprio, nas suas capacidades e habilidades (nomeadamente para correr riscos), c) o aumentar o poder: reconhecê-lo e usá-lo para influenciar a situação vivida (contudo, raramente foi reconhecida e discutida a dimensão política do poder), d) reconhecer escolhas potenciais, e saber decidir e concretizar as suas decisões, e e) a autonomia (embora a importância da interdependência também tivesse sido focada).

No estudo de Ackerson e Harrison (2000), o *empowerment* foi percebido como importante para os trabalhadores sociais, mas sem consenso quanto ao significado ou definição. Significativo foi o facto dos participantes no estudo, mesmo os que se licenciaram mais recentemente, dizerem que não se lembravam

de terem trabalhado o *empowerment* academicamente (Ackerson, Harrison, 2000). Antes de mais, o conceito parece funcionar como elemento motivacional para os profissionais no seu trabalho, um “farol ideológico” da prática (Ackerson, Harrison, 2000:239). A formulação do *empowerment* foi feita em relação com o contexto da prática profissional. Os autores constataram uma falta de ligações coerentes a teorias gerais ou modelos de compreensão e ação do trabalho social, mas mesmo assim o *empowerment* foi associado essencialmente ao conceito de autodeterminação. Os trabalhadores sociais entrevistados conceptualizaram o *empowerment* como um fim e como um meio para um fim.

Ackerson e Harrison (2000) notaram a existência por vezes de uma identificação do conceito de *empowerment* com o *empowerment* do próprio profissional. A questão do controlo aparece antes de mais como uma questão do controlo do cliente sobre a sua situação de vida, e centradas nas intervenções dos profissionais no sentido de aumentar as capacidades de controlo dos clientes, próximas do conceito de capacitação (Ackerson, Harrison, 2000). O controlo exercido por profissionais, pela organização ou mesmo pelos familiares foram referidos, mas formas macro de controlo social não foram praticamente mencionadas. Particularmente o controlo exercido pelos trabalhadores sociais foi bastante discutido, e as suas variações consoante o tipo de população e problemáticas. Neste sentido Ackerson e Harrison (2000) constataram dilemas profissionais que se prendiam com o paradoxo dos trabalhadores sociais promoverem a tomada de controlo do cliente em relação à sua vida e a própria intervenção profissional, que mesmo que bem-intencionada não deixa de ser uma forma de controlo (Ackerson, Harrison, 2000). Os profissionais salientaram ainda as diferenças nas capacidades dos clientes e dos seus problemas em termos de possibilidades de controlo da situação, particularmente os profissionais que intervinham junto de populações mais fragilizadas fisicamente.

No estudo de Everett *et alli* (2007) sobre as concepções de *empowerment* de trabalhadores sociais em organizações de trabalho comunitário, é de salientar que o processo de *empowerment* é entendido como não sendo linear e que os trabalhadores sociais necessitam de formação para poderem desenvolver processos de *empowerment*.

Outro estudo a salientar é o de Bohem e Staples (2002), desenvolvido em Israel, no qual os autores procuraram identificar e compreender o conceito de

empowerment e as funções do assistente social no processo de *empowerment*, do ponto de vista dos consumidores (clientes) e dos técnicos. Os clientes e os técnicos estavam relacionados com as seguintes áreas: pessoas idosas, pais sozinhos, adolescentes e intervenção comunitária. Ao explicarem o que entendiam por *empowerment*, os clientes enfatizaram primeiro resultados concretos (como melhoria da autoimagem, percepção de controlo, capacidades), e enfatizaram a necessária ligação entre processos e resultados. Embora os técnicos também tivessem conceptualizado o *empowerment* como processo e como resultado, manifestaram-se algumas diferenças relativamente aos clientes: por um lado, os profissionais enfatizaram a aquisição de elementos comportamentais e atitudinais gerais (por exemplo ganharem maior controlo sobre as situações ou consciencialização das ligações diversas entre aspetos das suas vidas), durante o processo de *empowerment*, mas raramente na forma de resultados concretos; por outro lado, entendiam o processo de *empowerment* como importante por si mesmo sem relação necessária com resultados. O que era importante era por exemplo os clientes negociarem eles mesmos com as instituições ou participarem nos processos de tomada de decisões (Boehm, Staples, 2002).

Os resultados do estudo de Boehm e Staples têm importantes implicações teórico-práticas, uma vez que apontam para diferentes conceções de *empowerment* em diferentes populações – não podemos ter diretivas gerais quanto à prática de *empowerment*, pois ela depende do sistema cliente, que tem de ser ouvido no delinear do tipo de intervenção mais adequada. De facto, uma abordagem “tamanho único” não é coerente com o modelo de *empowerment* (Boehm, Staples, 2002, 2004). Os autores sublinham igualmente a necessidade de se ouvirem os clientes (o que entendem ser o seu próprio *empowerment*), uma vez que tendem a existir diferenças entre os clientes e os trabalhadores sociais sobre que *empowerment* será o mais importante (é necessário estabelecer uma linguagem comum, segundo Boehm e Staples, 2004).

Práticas de empowerment

Gutiérrez e colegas (Gutiérrez, DeLois, GlenMaye, 1995; Gutiérrez, GlenMaye, DeLois, 1995) identificaram como elementos chave nas práticas de *empowerment* enunciados pelos trabalhadores sociais:

- a) a prática educacional (autoconhecimento, capacitação, aprendizagem e desenvolvimento de capacidades e competências);
- b) a prática participativa (no sentido da responsabilização, implicação do cliente e da sua autonomia), clientes como pares numa perspectiva de colaboração;
- c) e a prática baseada nas forças (*strengths*), mais do que nas deficiências ou dificuldades, tornando-se os clientes também recursos dos técnicos (em termos de prática dialógica).

No estudo de Boehm e Staples (2002, 2004) os clientes raramente mencionaram o papel dos trabalhadores sociais nos processos de *empowerment* (os adolescentes em especial não viam os técnicos como desempenhando um papel importante). Contudo, muitos dos trabalhadores sociais, ao descreverem o *empowerment*, referiam-se a ações ou intervenções suas no sentido de facilitarem este processo. Alguns técnicos assumiram mesmo um papel mais diretivo nas últimas fases do planeamento e execução dos planos de ação. Apenas os clientes mais idosos demonstraram uma maior abertura para um papel mais diretivo dos técnicos. Quer os clientes, quer os trabalhadores sociais entenderam o papel dos profissionais como temporário, com tendência para decrescer com o andamento do processo (à exceção dos mais idosos, que referem a importância de uma intervenção de duração continuada, embora os profissionais não reconheçam este “pedido”, continuando a apostar numa intervenção mais temporária mesmo para esta população cliente).

O estudo de Elizabeth Townsend (1998), embora com terapeutas ocupacionais, tem uma perspectiva etnográfica de análise do entendimento e das práticas de *empowerment*, na área dos serviços de saúde mental. Aí surge tensão entre os paradigmas do cuidar e do emancipar / capacitar na prática quotidiana dos técnicos: muitos casos por terapeuta, muita papelada burocrática para tratar, pouco tempo para ajudar os utentes a tornarem-se mais envolvidos na vida da comunidade. Os terapeutas também sentem dificuldades em ajudar os utentes a

tornarem-se mais responsáveis pelas suas vidas, quando ao mesmo tempo necessitam de controlar as decisões destes. Embora os terapeutas se tenham referido muito aos utentes como membros, como iguais, depois acabavam por ser encontradas referências continuadas aos utentes como pacientes e como casos diagnósticos.

Teresa Joaquim (2003), ao entrevistar trabalhadores sociais de acompanhamento de beneficiários de Rendimento Mínimo Garantido identificou atitudes de julgamento moralizantes sobre os clientes. Neste contexto o *empowerment* fica seriamente comprometido (Joaquim, T. 2003:101). Os planos de inserção constroem-se não em função das necessidades mas mais em função dos recursos existentes, na vontade dos técnicos, ou nas imposições hierárquicas. Aqui a palavra, desejos e autodeterminação dos clientes ficam de lado. Surge mesmo a ideia de que os clientes não têm capacidade de decisão, e portanto o trabalhador social toma as decisões pelo cliente para o seu próprio bem, e a descrença dos trabalhadores sociais face à possibilidade de mudança dos clientes, face ao tipo de clientes e de problemáticas com os quais trabalham. Teresa Joaquim (2003) encontra igualmente uma padronização dos programas de inserção e pouco investimento na sua elaboração, com ausência de dinamização de projetos comunitários de desenvolvimento local face às situações diagnosticadas.

No seu estudo pioneiro Gutiérrez e colegas (Gutiérrez, DeLois, GlenMaye, 1995; Gutiérrez, GlenMaye, DeLois, 1995) conseguiram identificar áreas de convergência e divergência entre a construção teórica e a prática dos interventores entrevistados. Estes divergem no entendimento do *empowerment* sobretudo como processo psicológico, distanciando-se da dimensão sócio-política, ou macro, do *empowerment*. Enfatizam o processo e resultado desejado do autoconhecimento, que não é suficiente para criar por si mudanças sociais. Os resultados do estudo sugerem que os entrevistados não costumam implementar métodos de trabalho ou objetivos que desafiem a estrutura social existente ou que pressionem à ação política (Gutiérrez, DeLois, GlenMaye, 1995:541; Henriques, 2003). Os resultados apontam igualmente para a questão da participação dos clientes ser muitas vezes difícil para os interventores. O relacionamento técnico-cliente revela-se deste modo uma das áreas que apresenta mais tensões e contradições na integração teoria-prática.

Do ponto de vista dos fatores organizacionais na sua relação com as práticas de *empowerment* (Gutiérrez, GlenMaye, DeLois, 1995), os entrevistados identificaram os seguintes obstáculos:

- as expectativas das fontes de financiamento (que podem não partilhar uma conceção de *empowerment* semelhante à organização financiada, ou esperarem resultados concretos a curto prazo, sendo difícil mensurar resultados de *empowerment*);
- o meio social – particularmente a interação com outras organizações de serviços humanos (com conceções valorativas, teóricas, organizativas diferentes, em competição por colaboradores e financiamento ou reconhecimento);
- aspetos intrapessoais (características dos clientes e dos interventores);
- aspetos interpessoais (relacionamento entre os interventores e demais pessoal da organização e os clientes, especialmente no que toca à participação e autodeterminação dos clientes).

Foram também identificados os seguintes fatores de suporte:

- o “desenvolvimento” dos técnicos e demais trabalhadores da organização (como formação, flexibilidade de horários, promoções e prémios de desempenho);
- a abordagem colaborativa, de equipa;
- a liderança e suporte da Direção da organização (necessidade e importância das organizações serem fatores facilitadores de *empowerment*, e nomeadamente do papel dos gestores nessa mudança).

Relativamente aos limites do *empowerment*, este é efetivamente visto como um processo relativo (Ackerson, Harrison, 2000). Os contextos de prática pareceram significativos para a referência aos limites. No estudo de Ackerson e Harrison (2000), os limites foram geralmente ligados a aspetos pessoais ou limitações pessoais dos clientes; um segundo tipo de limites relacionou-se com a organização de trabalho, limites sobre os profissionais e sobre os clientes. Contudo, os processos sociais mais abrangentes, e sobretudo esquemas de opressão e dominação social, não foram explicitamente identificados como limitações para o *empowerment* (Ackerson, Harrison, 2000).

Predominância da dimensão individual

Em Gutiérrez, DeLois, GlenMaye (1995) e Gutiérrez, GlenMaye, DeLois (1995), os entrevistados focalizaram na definição de *empowerment* principalmente os aspectos individuais e psicológicos. Os aspectos sócio-políticos foram raramente referidos. No estudo de Siu-ming To (2007), sobre a experiência da prática de *empowerment* de trabalhadores sociais escolares, numa primeira abordagem os resultados salientam que a ação ao nível organizacional e comunitário é insuficiente. Contudo, o que se revela numa análise mais aprofundada é que os profissionais escolhem as suas batalhas (veem a ação efetivamente como tal), que têm de ser preparadas com muito cuidado. Escolhem primeiro as mais acessíveis, ao nível pessoal, antes de avançarem para os outros níveis e para temas mais difíceis.

No geral dos estudos referidos, as narrativas dos trabalhadores sociais sobre o *empowerment* fazem pouca referência ao modo como levam a cabo a dimensão mais social e estrutural dessa perspetiva. Em Townsend (1998), os profissionais consideram que os serviços individualizam a ação, os casos são sempre individuais, contudo reconhecem a importância da ação individual e ação coletiva em interdependência e interrelação (as mudanças sociais necessitam de ação coletiva, mas esta não existe sem a participação individual; esta por sua vez exponencia as possibilidades de ação coletiva). A colaboração/parceria do cliente existe, mas praticamente restrita às possibilidades de aceitar ou não os programas que lhe são propostos. Participam na avaliação limitando-se a responder às questões ou itens propostos, mas não estão no processo que decide como se faz a avaliação.

A focalização dos profissionais encontra-se nas necessidades mais imediatas e individuais dos clientes, e observa-se uma séria dificuldade dos entrevistados em formularem o *empowerment* enquanto processo não meramente clínico e de nível individual (Ackerson, Harrison, 2000). Como em Boehm e Staples (2002, 2004), embora os clientes tenham estabelecido relações com o coletivo de que fazem parte, sua comunidade e redes de apoio, os trabalhadores sociais tendiam a intervir essencialmente no *empowerment* enquanto processo individual e terapêutico.

Síntese

O trabalho social é uma profissão complexa e dinâmica, que não tem uma só definição ou projeto profissional homogêneo ou monolítico. É uma profissão influenciada por variadíssimos fatores, de ordem pessoal, interpessoal, e social, apresentando uma prática fortemente contextualizada. Permanece, portanto, um domínio de contestação, de ruturas e de continuidades.

O trabalho social continua a ser uma prática profissional entre a indeterminação e a tecnicidade¹¹⁶ (Fino-Dhers, 1994). Como refere Fino-Dhers (1994) o trabalho social tem passado por um contínuo reequilíbrio algo contraditório entre a procura de maior tecnicidade, como forma de maior profissionalismo, e a manutenção e valorização da indeterminação ligada à visão do trabalho social como arte e como missão.

No momento presente, e no espaço social das sociedades da modernidade tardia, a profissão enfrenta toda uma dinâmica envolvente, cheia de desafios e de oportunidades. Individualização, fragmentação, territorialização, globalização, incerteza, reestruturação do Estado Social, são alguns dos processos que enformam a profissão do trabalho social no presente, enformando as suas práticas e a sua base de saber. Mas também condicionando algo mais transcendente em termos profissionais, que se traduz na necessidade de pensar e por em marcha um projeto ético-político necessário para a afirmação da própria razão de ser do trabalho social. No atual contexto profissional é essencial que o trabalhador social seja profissional e cidadão ativo, um agente reflexivo de ação e de transformação, mas também de produção de saber.

As evidências empíricas apontam para um predomínio no trabalho social das intervenções fragmentadas, apolíticas e individualizadas. Mas para assumir uma prática de *empowerment* há que assumir o poder, nas suas várias vertentes e formas. E há também que integrar melhor os saberes produzidos pelos profissionais na teoria da prática do trabalho social. A nossa perspetiva de partir das significações dos trabalhadores sociais faz parte de uma abordagem de

¹¹⁶ Na terminologia de Jamous (*apud* Fino-Dhers, 1994), tecnicidade refere-se ao que é comunicável e objectivável através de regras claras; enquanto a indeterminação se refere ao que escapa a essa objetivação e controlo das regras previsíveis, e que cabe à capacidade própria do profissional saber responder o melhor possível a essas situações.

empowerment dos próprios profissionais, que procura dar visibilidade no saber académico desse saber de terreno, parte integrante da profissão.

**2ª PARTE – ESTUDO DAS REPRESENTAÇÕES E
PRÁTICAS DE *EMPOWERMENT***

5.OPÇÕES EPISTEMOLÓGICAS E METODOLÓGICAS

5.1 Gênese de um projeto de investigação

No princípio de tudo existe uma força criadora, algo que coloca em movimento ideias, sentimentos, processos. Que põe em concreto intenções e motivações. Cada início é verdadeiramente único, porque dependente de múltiplas condicionantes. Uma investigação científica, como aquela que apresentamos neste trabalho, também tem o seu *gênesis*. O momento primeiro desta investigação começa com a nossa própria figura, a de investigadora que se propõe realizar um estudo sobre representações e práticas de *empowerment*. Não se trata de uma investigação que é encomendada, mas sim o resultado das motivações e interesses pessoais da investigadora. Portanto, desejamos começar por aí, pela contextualização da pesquisa na equação pessoal da pesquisadora.

Creemos que existem dois aspetos que levaram ao tema e ao desenrolar específico da pesquisa realizada: por um lado a nossa formação de base e a profissão exercida, ou seja, uma licenciatura em Política Social e a docência universitária na qual lecionamos teoria e metodologias de Serviço Social a futuros profissionais do trabalho social¹¹⁷; por outro lado as nossas posições ideológicas face à produção de conhecimento e ao uso desse conhecimento pelas ciências sociais e humanas, ou seja, a nossa posição segue a linha de uma sociologia de intervenção (Hess, 1983), interventora e implicada na defesa dos direitos humanos e da justiça social. Acreditamos que as disciplinas

¹¹⁷ No instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, da Universidade Técnica de Lisboa, desde 1996. Até 2008 à licenciatura em Política Social (pré-Bolonha) e a partir de 2009 à licenciatura em Serviço Social.

científicas devem procurar conhecer o mundo não somente para o contemplarem ou analisarem friamente de fora (que de resto não é possível) mas para o poderem criar e recriar. Nenhuma afirmação sobre a sociedade pode ser imparcial ou neutra (Alvesson, Sköldberg, 2000; Freire, 1975). Interessa-nos conhecer a temática que nos propusemos estudar para que esse conhecimento seja reaplicado nessa mesma realidade do modo mais frutífero possível. A via preferencial para esta aplicação acaba por ser o nosso próprio trabalho enquanto docente formadora de profissionais do social. Mas através da disseminação do conhecimento científico, nomeadamente a posterior divulgação deste trabalho, não só à comunidade académica mas muito particularmente aos profissionais do trabalho social, poderemos almejar contribuir para um conhecimento “gerador” de mundos.

Foi no âmbito do trabalho letivo que despertou em nós o interesse pela perspectiva de *empowerment* e pela utilização do conceito no domínio do trabalho social. Estávamos então em 1997, no início do nosso percurso docente, e começámos a encontrar referências constantes a este conceito na literatura especializada anglo-saxónica do trabalho social. Durante a nossa licenciatura, terminada em 1994, não tínhamos entrado em contato com o conceito de *empowerment*.

Começámos igualmente a encontrar eco neste conceito das nossas próprias preocupações quanto ao trabalho social e acabámos por nos interessar profundamente pelo *empowerment*, procurando conhecer melhor esta perspectiva. Neste âmbito, as nossas primeiras explorações deram origem à introdução do conceito nas aulas da unidade letiva de Serviço Social de Comunidades da licenciatura em Política Social, bem como originaram um texto publicado em 1998 (Pinto, 1998) que viria a ser dos primeiros a serem publicados sobre o tema no contexto nacional. O interesse sobre o *empowerment* continuou até acabar por se objetivar na presente investigação, e certamente irá continuar para além dela. Este trabalho será sempre o meu ponto de vista sobre o ponto de vista dos sujeitos, a minha interpretação sobre a interpretação dos sujeitos de pesquisa, que são atores e criadores de significados, tal como nós somos.

5.2 Opções epistemológicas

Construtivismo social

Depois de introduzirmos a pesquisa em termos de motivação base, temos de continuar a contextualizá-la, agora numa perspectiva ontológica e epistemológica (Guba, Lincoln, 1994). Como é que entendemos o real que estamos a querer investigar? O que acreditamos poder de facto conhecer desse real? Partindo da hipótese da existência de uma realidade objetiva, partilhamos a postura epistemológica de que não conseguimos apreender objetivamente essa mesma realidade, porque o conhecimento não pode ser separado do ser que conhece, que necessariamente produz esse conhecimento (Alvesson, Sköldbberg, 2000). Adotamos portanto uma perspectiva ontológica sobre a realidade como construção humana, pois o que sabemos e sentimos do real só conhecemos e sentimos através dos mecanismos do ser consciente e ignescente que somos.

O conhecimento do “real” é mediado pelas estruturas de conhecimento, pelos valores e experiências dos indivíduos. Em particular nas ciências sociais e humanas, nas quais o objeto-sujeito é o ser humano e as suas produções, o conhecimento resulta necessariamente da interação entre o sujeito pesquisador e o sujeito da pesquisa/pesquisado, uma interação dos seus mundos em tentativa de comunicação (Moreira, 2007). Não nos limitamos a descobrir o mundo, ou a reconstruí-lo na sua essência, peça a peça, mas efetivamente construímos esse mundo, expresso nas subjetividades e intersubjetividades dos sujeitos.

No seguimento da nossa postura ontológica, identificamos o nosso paradigma de pesquisa como sendo o paradigma compreensivo ou interpretativo, que parte das experiências, vividas pelos atores, e dos significados que estes elaboram face a essas experiências. Entramos deste modo num processo de exploração das experiências subjetivas/intersubjetivas e dos seus significados dados pelos indivíduos (Alvesson, Sköldbberg, 2000). A nossa porta de entrada nesse processo de criação e de significação será o discurso dos sujeitos, o seu universo simbólico que permite conhecer e viver o mundo.

O modo como falamos de um fenómeno, as palavras que usamos e que não usamos, a ordem das evocações, o que se diz e o que não é dito, constituem um acesso para o modo como entendemos e sentimos sobre esse fenómeno. Como tal a linguagem nunca é neutra (Fook, 2002 a). A linguagem é mais do que as palavras que usa: estas são parte da tentativa de significação, ou de imposição dessa significação, por meio das palavras. A linguagem também é poder (Fook, 2002 a), é em si mesma uma prática social que dá sentido às coisas, isto é, está envolvida na produção, na partilha e na modificação de significados (Healy, 2000). De facto, só podemos pensar com as categorias e conceitos que a linguagem nos dá. A realidade social é necessariamente expressa, sentida e compreendida pela linguagem. Ao construir o seu próprio “regime da verdade” (Atkinson, 1999:60) os discursos também direcionam a ação em concordância com essa construção.

A noção de discurso abrange diferentes significados, muitas vezes até contraditórios. Na linha da definição de van Dijk (*apud* Titscher *et alli*, 2000:26), entendemos discurso como “texto contextualizado” que deve igualmente ser compreendido como ação (Titscher *et alli*, 2000). Falar em discurso é falar da produção de conhecimentos através da linguagem dos atores. Analisando o discurso estamos a dissecar os saberes nele contidos, o que pode ou não ser dito, o que pode ou não ser feito/possível, o que é importante ou o que prima pela ausência (Atkinson, 1999).

A linguagem é particularmente omnipresente no trabalho social (Healy, 2000). É por excelência a ferramenta de relacionamento, mas também como ferramenta de entendimento da própria profissão. O discurso do trabalhador social é invariavelmente carregado de sentido(s) (Ion, Ravon, 2005). As palavras que os profissionais do social usam para se referirem à prática e às pessoas com quem trabalham são de grande importância, e fazem toda a diferença (Lee, 2001), mesmo que a fala não reflita exatamente a subjetividade do sujeito, mas uma versão desta, devidamente contextualizada e em evolução, que pode conter assim ambiguidades e discrepâncias (Alvesson, Sköldberg, 2000).

Segundo Fargion (2007), explorar a questão teoria e prática nos profissionais é explorar a linguagem destes. A descrição e as narrativas sobre o trabalho são mais do que isso, são jogos de linguagem e de sentido. Através dos termos

usados podemos compreender como é que os profissionais conjugam diferentes fontes de conhecimento com a sua experiência pessoal, como fazem sentido da sua prática. Como qualquer outro significado construído socialmente, os significados de *empowerment* são elaborados em determinados contextos, de poder e de dominação dos conhecimentos, em que alguns discursos têm maior visibilidade do que outros, ou em que certos tipos de discurso têm óbvia precedência, como por exemplo o conhecimento académico sobre o dos profissionais (Atkinson, 1999). Afinal, quem tem capacidade de “nomear” o *empowerment*? Quem fala e como fala de *empowerment*? São estas as nossas preocupações primordiais para esta pesquisa.

Representações profissionais

A nossa perspetiva de estudo enforma igualmente da conceção do nosso objeto de estudo enquanto representação profissional. O espaço de trabalho é um espaço específico de criação, manutenção e transformação de laços sociais e de aplicação de saberes, desde o senso comum aos saberes especializados, decorrentes da profissão. O contexto laboral é de facto um espaço de socialização e de elaboração de identidades individuais e coletivas, como sejam as identidades profissionais, bem como estrutura as interações e a elaboração de representações (Blin, 1997). As representações profissionais emergem, portanto, da implicação dos profissionais num conjunto específico de atividades profissionais (Costa e Silva, 2003).

O profissional enquanto ator social está inserido nos contextos estruturantes e estruturados das atividades profissionais: estão enquadrados em organizações e em momentos próprios de interação, sujeitos a códigos deontológicos e de conduta, e têm por base todo um sistema de saberes profissionais, de natureza científica/académica e praxeológica. A inserção nestes contextos de socialização profissional transmite formas de ver a realidade, de compreendê-la de certo modo, de pensar e de agir na prática profissional, ou seja, geram representações e práticas específicas.

A atividade profissional baseia-se, em grande parte, num sistema de representações sobre a profissão e sua intervenção (Blin, 1997: 80). Este

conjunto mais ou menos coerente de representações traduzirá um modelo profissional (Blin, 1997:80). Cada modelo possui as suas finalidades, concepções, valores, esquemas de ação e atitudes característicos do modelo, que orientam as escolhas e as ações dos profissionais. Segundo Blin (1997:80), as representações profissionais são “representações sociais elaboradas na ação e na comunicação profissional (interação e inter-reação) e são especificadas pelos contextos, pelos atores que pertencem a determinados grupos e os objetos pertinentes e úteis para o exercício das atividades profissionais”. São representações sobre objetos significativos para a prática profissional e para a elaboração identitária dos profissionais, como seja o conceito de *empowerment* que pretendemos estudar.

As representações profissionais traduzem as racionalidades dos atores em presença, as relações estabelecidas, em particular as relações de poder. (Healy, 2000). Grupos de interventores definidos por estatutos, objetos de intervenção, áreas específicas, tipos de organizações de trabalho, práticas profissionais diferentes, apresentam diferenças nas suas representações profissionais (Blin, 1997:82).

Por outro lado, os elementos sobre o objeto profissional (objeto significativo para a prática profissional) são ativados em relação à situação contextual (Blin, 1997:87). Como afirma Blin (1997:86), os profissionais não podem ter um conhecimento completo ou “verdadeiro” dos objetos profissionais, mas devem elaborar um conhecimento “útil” para a sua prática profissional contextualizada. Devem saber enquadrar as suas incertezas e responder a estas do modo mais eficaz possível. Isto significa que o profissional faz por estabilizar o seu campo de conhecimento profissional (quer conhecimento científico, quer tácito e prático). A pesquisa por nós realizada foi ao encontro da exploração deste processo de criação e recriação dos conhecimentos no âmbito profissional dos trabalhadores sociais, sendo que a reflexão sobre a ação, ou sobre a prática, é um elemento importante da construção identitária dos profissionais, e da construção da profissão em si mesma (Granja, 2008).

5.3 Procedimentos metodológicos

Investigação qualitativa

A investigação que apresentamos consiste num estudo exploratório inserido num paradigma qualitativo (Denzin, Lincol, 1994; Flick, 2005). Para podermos responder às nossas questões e atingirmos os nossos objetivos, e atendendo aos exemplos de estudos já realizados com metodologias semelhantes, a opção pelo paradigma qualitativo (Denzin, Lincoln, 1994), compreensivo ou interpretativo (Lessard-Hébert *et alli*, 1994) foi considerada a mais coerente com os nossos propósitos e posicionamentos, permitindo uma “visão de dentro” (Moreira 1994:96) do fenómeno.

Nas palavras de Denzin e Lincoln (1994:3), “[a] pesquisa qualitativa é uma atividade situada que coloca o observador no mundo. Consiste numa série de práticas materiais e interpretativas que tornam o mundo visível”. Segundo os autores, estas práticas não só permitem visualizar de um determinado modo a realidade como a transformam, porque fazem parte dos processos de elaboração de significados sociais.

Numa abordagem qualitativa a ênfase é colocada na identificação das lógicas dos atores, suas representações e interações (Guerra 2002:49). Colocamo-nos no ponto de vista dos sujeitos da pesquisa, das suas ações e palavras, e não da perspectiva de categorizações *a priori* do próprio investigador (Flick, 2005). Quando é nosso propósito salientarmos precisamente a capacidade de reflexividade dos profissionais sobre as suas práticas e saberes, esta perspectiva parece-nos a mais adequada a essa reflexividade, porque estamos precisamente a estimular a reflexão dos sujeitos segundo a sua própria linguagem ou fala.

Objetivos

Procurando responder às falhas detetadas na nebulosa de conhecimento do *empowerment*, foi nossa intenção confrontar as construções teóricas do conceito com as representações e as práticas dos atores profissionais, com responsabilidades de definição ou aplicação de intervenções sociais que tenham o *empowerment* como princípio de atuação. Deste modo visámos aprofundar os conhecimentos sobre as representações que os trabalhadores sociais têm do *empowerment* (explorando os modos de apropriação dos discursos teóricos sobre o conceito, como resistem ou transformam esses discursos, vindos da formação acadêmica, da aprendizagem profissional contínua ou das imposições políticas), explorar as suas práticas em relação à aplicação do *empowerment* e propor pistas de análise e reflexão nesta temática.

Mais especificamente, procurámos responder às seguintes questões:

- Que representações de *empowerment* têm os trabalhadores sociais, como atores de intervenção institucionais? Como conceptualizam eles este conceito?
- Que práticas de *empowerment* têm os trabalhadores sociais? Como é que os profissionais de intervenção traduzem o *empowerment* em práticas concretas?
- Que obstáculos são identificados nas práticas pelos profissionais? E que recursos são identificados?
- Como é que os trabalhadores sociais se veem no processo de *empowerment*? Como consideram as possibilidades de mudança social? Como veem a influência das suas intervenções? Como é que os profissionais veem os clientes das intervenções?
- Que consistência ou coerência encontramos entre as representações e as práticas avançadas pelos atores considerados? E que convergências e divergências se podem identificar entre as construções teórico/académicas do conceito de *empowerment* e as representações e práticas que os trabalhadores sociais apresentam sobre o mesmo?

Sujeitos

Ao pretendermos conhecer as representações e práticas dos atores de intervenção institucionais elegemos como sujeitos de pesquisa os profissionais de trabalho social, com formação académica de base em Serviço Social ou Política Social. Porque seguimos um paradigma qualitativo, a seleção dos sujeitos de pesquisa não foi dirigida pela questão da representatividade estatística, mas sim pela representatividade social e teórica, ou seja, pela necessidade dos elementos selecionados serem teórica e socialmente significativos para os objetivos da pesquisa (Guerra, 2006 b). Uma vez que os objetivos do estudo direcionaram-se para o desenvolvimento de teoria e para a compreensão de processos ou ações sociais, a representatividade estatística da amostra assumiu menor importância e a escolha de uma amostra focalizada ou de julgamento tornou-se deste modo aceitável (Moreira 1994:78).

Vários autores têm argumentado que numa perspectiva qualitativa não tem muito sentido falarmos em “amostras” (Guerra, 2006 b), sendo preferencial a referência ao facto de usarmos casos únicos ou múltiplos no estudo realizado. Neste sentido podemos dizer que utilizámos casos múltiplos, numa “amostra” por homogeneização (Guerra, 2006 b). Na lógica mais tradicional da amostragem, identificamos a amostra utilizada como sendo de conveniência.

Procurámos na seleção dos entrevistados conseguir uma diversidade significativa e uma saturação empírica na “amostragem” (Fontanella *et alli*, 2008; Guerra, 2006 b). Neste sentido, procurámos assegurar diversidade quanto ao género dos entrevistados, idade, tipo de organização de trabalho (do setor estatal - Central e Local, e do terceiro setor - Instituições Particulares de Solidariedade Social, Misericórdias, Mutualidades, Cooperativas), e áreas temáticas de intervenção.

O contato com os sujeitos realizou-se pessoalmente a partir de dois modos de indicação: por conhecimento pessoal prévio nosso e por indicação de outros profissionais ou figuras de relevo na área de intervenção social. Uma vez iniciado o processo, novos contatos foram sendo feitos com base numa lógica

muito semelhante à “bola de neve”, sempre atendendo à questão da diversidade pretendida e maximizando a abertura à participação no estudo.

Recolha de dados

Optámos por seleccionar um método interrogativo de recolha das representações sociais (Abric, 1994), a entrevista, que se traduz pela produção de um discurso que expressa a intersubjetividade dos sujeitos. A exploração das representações e práticas dos atores foi realizada através de entrevistas semiestruturadas baseadas num guião¹¹⁸ (Carmo, Ferreira 1998; Flick, 2005). Foram realizadas um total de 37 entrevistas, entre outubro de 2008 e maio de 2009, com uma duração de cerca de 95 minutos e gravadas com autorização expressa dos entrevistados. As entrevistas tiveram lugar nos locais de maior comodidade para os entrevistados: algumas foram feitas nos seus locais de trabalho, outras no ISCSP e noutros locais escolhidos pelos entrevistados.

Procurámos dar grande liberdade aos entrevistados para poderem falar no seu próprio modo sobre a temática da entrevista, uma vez que na entrevista qualitativa podemos dar maior ênfase à fala dos sujeitos, particularmente importante quando queremos perceber o ponto de vista e os sentidos dados pelos indivíduos, o modo como estes criam a realidade (Fraser, Godim, 2004). Ao concordarem em participar no estudo e na realização da entrevista, os entrevistados receberam previamente os tópicos da entrevista, enviados por correio eletrónico. O guião da entrevista foi aplicado liberalmente consoante o ritmo de cada entrevistado e o desenrolar de cada entrevista, sendo que as questões não foram colocadas necessariamente na mesma ordem e do mesmo modo a todos os entrevistados.

As entrevistas, para além de serem uma técnica de recolha de dados, são também muito particularmente o contexto da interação da recolha de informação, e portanto devem ser considerados como elemento da própria interpretação dos dados. Realizámos todas as entrevistas e como tal confrontámo-nos e interagimos nesse espaço de ação com todos os entrevistados. Alguns dos entrevistados já me conheciam do contexto académico, nomeadamente como

¹¹⁸ Ver o guião de entrevista utilizado, em apêndice.

ex-alunos, outros não me conheciam anteriormente, mas reconheciam-me como investigadora e como estando numa posição académica, e não de colega profissional de terreno. Era pois perante alguém que poderia ser designada como “teórica” que os entrevistados teriam de falar sobre o que pensavam sobre um elemento do saber e da prática profissional que também era um saber teórico e académico. A preocupação de elaborarem um discurso particularmente coerente e justificatório não pode deixar de ser levada em conta na interpretação das entrevistas.

Em termos éticos, foram asseguradas as condições para um consentimento esclarecido (Moreira, 2007) dos sujeitos da pesquisa sobre a mesma (foi dada informação sobre o estudo, objetivos, entidade que realiza e o seu âmbito, contatos e *follow up*), e o anonimato e uso exclusivo dos dados para a investigação (confidencialidade).

Procedimentos de análise

No seguimento das opções metodológicas anteriormente tomadas, também foram aplicadas técnicas de análise qualitativa aos resultados gerados pelas entrevistas (Flick, 2005). Mais precisamente seguimos a proposta simplificada de análise de conteúdo descrita por Guerra (2006 b) com base em Poirier *et alli* (1995).

Num primeiro momento procedeu-se à transcrição das entrevistas, transformando o registo áudio das mesmas em “textos”, que foram objeto da análise e da interpretação. Ou seja, da “voz” do entrevistado, da fala dos entrevistados, passámos a um “texto negociado”, segundo Fontana e Frey (*apud* Fraser, Godim, 2004). Os textos que constituem os resultados das entrevistas são sempre textos sociais, como discursos que são. São discursos partilhados porque como entrevista não são meramente a fala do sujeito, mas também a do entrevistador/pesquisador (Fraser, Godim, 2004). Mesmo a interpretação que está em jogo não é somente a do investigador, mas é também a interpretação dos sujeitos de pesquisa, já incorporada no texto das entrevistas.

Concluídas as transcrições das entrevistas, foi iniciado um processo de redução dos dados através de leituras sucessivas dos textos, com elaboração de

anotações. Após este processo, foram elaboradas as sinopses das entrevistas segundo a grelha de análise apresentada abaixo.

Quadro nº13. Grelha de análise

Tópicos	Dimensões
Caracterização	Sexo Idade Formação de base: licenciatura, instituição, ano Formação avançada (pós-graduações, mestrado, doutoramento): instituição, ano Associativismo: ligado à profissão, outros Envolvimento cívico
Percurso profissional (trabalho técnico)	1º emprego percurso profissional avaliação pessoal
Emprego atual	Instituição Área de intervenção, missão da instituição Duração Categoria Funções
Saberes Profissionais	Escolhas teóricas/metodológicas Leituras especializadas: livros, revistas, internet Aprendizagem ao longo da vida: Cursos / ações de formação /seminários Disseminação de conhecimentos
Prática profissional	Intervenção junto dos clientes Representação do cliente-tipo Elementos considerados na intervenção Posição avaliativa sobre intervenção realizada Tendências atuais do trabalho social
Representações do <i>Empowerment</i>	Fonte de conhecimentos Conteúdos Posição avaliativa face ao conceito
Práticas do <i>Empowerment</i>	Ações e Processos (exemplo ilustrativo) Condicionantes

As sinopses das entrevistas permitiram iniciar uma leitura comparativa de todas as entrevistas, para além da análise de cada uma em separado, que já tinha sido encetada. Com o material assim organizado, procedemos à análise descritiva dos textos produzidos, com a identificação das temáticas abordadas e consequente análise interpretativa desses elementos, à luz do contexto

interacional da entrevista e dos elementos teóricos e axiológicos que foram orientando a investigação.

5.4 Apresentação sumária dos entrevistados

Distribuição por sexo e idade

No presente estudo exploratório das representações e práticas de *empowerment* na perspetiva dos trabalhadores sociais de terreno usámos uma amostra não probabilística de trinta e sete entrevistados, sendo trinta e dois do sexo feminino e cinco do sexo masculino. A idade média dos entrevistados é de 32,8 anos, com idade mínima de 24 e máxima de 56 anos.

Licenciatura, ano de finalização da licenciatura e anos de experiência profissional

Considerámos como requisito essencial para a seleção dos entrevistados estes possuírem licenciatura em Serviço Social ou Política Social. A licenciatura em Serviço Social é a formação base de vinte trabalhadores sociais entrevistados e a licenciatura em Política Social é a formação de base de dezassete entrevistados.

Quanto ao ano de finalização da licenciatura, a entrevistada que terminou há mais anos fê-lo no início da década de 1980, e o ano de finalização mais recente é 2006. Todos os entrevistados finalizaram a sua licenciatura e começaram a sua vida profissional no trabalho social após a revolução de 1974, e portanto já em contexto de democracia.

A média dos anos de experiência profissional na área da licenciatura é de 8 anos, com um mínimo de 2 e máximo de 21 anos.

Quadro nº14. Caracterização sumária dos entrevistados

Entrevistados	Sexo	Idade	Licenciatura	Ano licen	Anos experi	Tipo de Organização	Área de intervenção
1	Masculino	33	Serviço Social	1999	10	Público	Reclusos
2	Feminino	45	Serviço Social	1988	21	Público – Local	Ação social
3	Feminino	27	Serviço Social	2004	5	Voluntário	Idosos
4	Feminino	29	Política Social	2001	8	Público – local	Toxicodependência, prostituição, área promoção da saúde
5	Feminino	28	Serviço Social	2005	4	Público – local	Inserção profissional
6	Masculino	30	Serviço Social	2003	6	Voluntário	RSI
7	Feminino	33	Política Social	1998	11	Público	Saúde comunidade
8	Feminino	41	Serviço Social	1991	18	Público	Saúde, comunidade
9	Feminino	26	Política Social	2004	4	Voluntário	Idosos
10	Feminino	30	Política Social	2002	6	Voluntário	Crianças, jovens, comunidade
11	Feminino	31	Política Social	2002	6	Público	Saúde Comunidade
12	Feminino	32	Política Social	2005	4	Voluntário	RSI
13	Feminino	36	Serviço Social	2004	4	Voluntário	Idosos
14	Feminino	31	Serviço Social	1999	5	Voluntário	Deficiência
15	Feminino	32	Política Social	2000	7	Voluntário	Violência doméstica
16	Feminino	38	Política Social	1993	15	Voluntário	Protecção crianças e jovens
17	Feminino	29	Política Social	2004	4	Público	Imigração e minorias étnicas
18	Feminino	31	Política Social	2001	7	Voluntário	Habitação social
19	Feminino	28	Serviço Social	2005	3	Voluntário	Ação social antigos combatentes
20	Feminino	42	Política Social	1993	15	Público – local	Desenvolvimento comunitário
21	Masculino	31	Política Social	2001	7	Voluntário	Reabilitação saúde mental
22	Feminino	24	Política Social	2006	2	Voluntário	Comunidade, integração profissional
23	Feminino	30	Serviço Social	2003	5	Voluntário	Comunidade
24	Feminino	35	Política Social	1997	11	Público	Crianças, jovens, comunidade
25	Feminino	29	Política Social	2002	6	Voluntário	RSI
26	Feminino	35	Serviço Social	1999	10	Voluntário	Deficiência
27	Masculino	30	Serviço Social	2001	8	Voluntário/Público	Sem-abrigo
28	Feminino	34	Política Social	1995	11	Público – local	Crianças, jovens, comunidade
29	Feminino	26	Serviço Social	2005	3	Voluntário	Comunidade, imigração, minorias étnicas
30	Feminino	26	Serviço Social	2006	2	Voluntário	Comunidade, imigração, minorias étnicas
31	Feminino	28	Serviço Social	2003	6	Voluntário	Sem-abrigo

(cont.)

(Cont.)

Entrevistados	Sexo	Idade	Licenciatura	Ano licen	Anos experi	Tipo de Organização	Área de intervenção
32	Masculino	35	Serviço Social	2003	6	Público – local	Jovens em risco
33	Feminino	42	Serviço Social	1990	19	Público	Toxicodependência
34	Feminino	32	Serviço Social	2000	9	Público	Habitação social, comunidade
35	Feminino	32	Política Social	1999	10	Voluntário	Reabilitação, deficiência
36	Feminino	56	Serviço Social	1984(?)	-	Voluntário/Público	VIH/SIDA
37	Feminino	38	Serviço Social	1999	10	Voluntário	Refugiados, imigrantes

Tipo de organização e área de intervenção

O principal objetivo da seleção da amostra foi a constituição de um conjunto de trabalhadores sociais diversificado, nomeadamente quanto ao tipo de organização de trabalho e área de intervenção. A maioria dos entrevistados trabalhava, no momento das entrevistas, no setor não público, voluntário ou terceiro setor (vinte e um entrevistados), catorze no setor público (igualmente divididos entre a Administração Central e Autárquica), e dois entrevistados numa organização “híbrida”, de direito privado mas interesse público¹¹⁹.

No que diz respeito às áreas de intervenção dominante, temos catorze entrevistados a intervir de modo mais lato na Família e Comunidade, cinco trabalham predominantemente na Infância e Juventude, três no Envelhecimento, cinco na Reabilitação e Integração (áreas da Deficiência e Saúde Mental), quatro intervêm nas problemáticas da Imigração e Minorias Étnicas, e seis em (Re)inserção Social com populações marginalizadas/necessidades especiais (Sem-abrigo, reclusos, toxicodependência, Infeção pelo VIH/SIDA).

Embora todos os entrevistados tenham contato direto com sistemas-cliente, salientamos que onze dos entrevistados têm oficialmente funções de gestão/coordenação de serviços. A maioria dos trabalhadores sociais da amostra encontra-se efetiva, quinze têm contratos a termo, e um tem um contrato de prestação de serviços.

¹¹⁹ Não foram entrevistados trabalhadores sociais empregados no setor privado com fins lucrativos, o que constitui uma das limitações do presente estudo. Contudo, estes profissionais são em número muito mais reduzido do que aqueles que estão a trabalhar no setor público e no terceiro setor, sendo atualmente uma parte da profissão muito marginal. Cremos que esta situação poderá ser alterada no futuro próximo, nomeadamente com a importância crescente da responsabilidade social das organizações (Esgaio, 2010).

Síntese

Esta investigação resulta de um interesse pessoal e profissional da investigadora no tema do *empowerment* no contexto do trabalho social. É um estudo essencialmente exploratório inserido num paradigma qualitativo, considerado o mais coerente com os nossos propósitos e posicionamentos, permitindo uma intersubjetiva do fenómeno.

Foi nossa intenção confrontar as construções teóricas do conceito com as representações e as práticas dos profissionais de trabalho social. Deste modo visámos aprofundar os conhecimentos sobre as representações que os trabalhadores sociais têm do *empowerment* (explorando os modos de apropriação dos discursos teóricos sobre o conceito) e explorar as suas práticas em relação à aplicação do *empowerment* nos seus contextos de prática.

Foram realizadas 37 entrevistas semiestruturadas baseadas num guião de entrevista, aplicado liberalmente, consoante o ritmo e o desenrolar da interação com o entrevistado. Subsequentemente aplicámos técnicas de análise qualitativa aos resultados gerados pelas entrevistas.

Dos 37 entrevistados, 32 são do sexo feminino e 5 do sexo masculino. A idade média dos entrevistados é de 32,8 anos, com idade mínima de 24 e máxima de 56 anos. A licenciatura em Serviço Social é a formação base de 20 trabalhadores sociais entrevistados e a licenciatura em Política Social é a formação de base de 17 entrevistados. O principal objetivo da seleção da amostra foi a constituição de um conjunto de trabalhadores sociais diversificado, nomeadamente quanto ao tipo de organização de trabalho e área de intervenção.

6. ENQUADRAMENTO DOS SABERES E DA INTERVENÇÃO

6.1 O contexto dos saberes profissionais

A primeira aproximação que iremos fazer aos resultados da investigação centra-se no contexto dos saberes profissionais. Aliás, este é o caminho inicial do futuro profissional de trabalho social, se considerarmos como ponto de partida a formação académica que abre a porta à profissão, caminho que continuará necessariamente com toda a formação posterior que o profissional realizará. O nosso foco é precisamente este percurso pós-graduado dos entrevistados, já na sua condição de profissionais. As dimensões de análise que explorámos quanto à formação profissional pós-graduada referem-se às ofertas de ensino académico (Pós-Graduações, Mestrados e Doutoramentos), eventos de informação e formação (como Seminários, Congressos, Jornadas, *Workshops* ou cursos de formação), processos de autoformação (leituras, pesquisas, reflexões pessoais) e processos de supervisão.

Formação pós-graduada

Do conjunto dos entrevistados, treze possuem diplomas de estudos pós-graduados (onze pós-graduações e dois mestrados concluídos), e onze entrevistados estão a frequentar ou já frequentaram cursos de pós-graduação/mestrados. Planeiam, ou consideram, prosseguir os estudos a nível pós-graduado onze dos entrevistados que ainda não o fizeram.

O reconhecimento da importância de prosseguir estudos pós-graduados é sentido com maior acuidade nas gerações mais novas de profissionais. Os

entrevistados com mais anos de experiência profissional, e que terminaram as suas licenciaturas até sensivelmente meados dos anos 1990, têm uma posição mais afastada dessa necessidade, embora não deixando de valorizar de algum modo essa formação. Contudo, nos seus percursos profissionais “*nunca se colocou essa questão*” (Entrev. 36), ou apenas fazia sentido para quem pretendesse seguir a docência universitária, particularmente na formação de trabalho social.

O prosseguimento de estudos académicos pós-graduados, no diz respeito aos entrevistados, insere-se num discurso de interesse pela formação e pelas aprendizagens necessárias ao exercício profissional, mas colocado sobretudo em termos de interesse pessoal, ou de “paixão”, por determinados temas ou problemáticas de intervenção. Este posicionamento vem aliás no seguimento do tema da *Vocação/Paixão* profissional tantas vezes expresso pelos trabalhadores sociais, não só para escolherem a profissão no primeiro momento, mas muito particularmente para nela prosseguirem, contra todas as desvantagens e contrariedades da prática profissional do trabalho social.

Afirmam que não se trata é de tirar um curso qualquer para ter mais um grau académico, no qual os profissionais não vêm muito valor em si mesmo, mas sim em acalantar e prosseguir um interesse pessoal na aprendizagem a ser feita. Deste modo, a continuação da formação académica é avaliada em termos da equação pessoal do profissional e do seu contexto de trabalho, das necessidades da intervenção realizada, ou que pensam vir a realizar.

“Quando me licenciiei em Serviço Social estive inserida num grupo de estudo e práticas de desenvolvimento rural. Fiquei com uma paixão pela intervenção comunitária de um modo geral, e achei que era uma forma de trabalhar as questões do serviço social no seu todo, porque para além de trabalharmos a questão do indivíduo, trabalhávamos a família, o grupo, e a comunidade. Apesar de ser dos trabalhos mais absorventes que podemos ter enquanto técnicas de serviço social, acho que, de alguma forma, também é aquilo onde podemos ir vendo os resultados acontecerem em simultâneo a estes vários níveis. Eu sempre desejei aprofundar o meu conhecimento ao

nível do desenvolvimento, então pesquisei vários mestrados que existiam na altura” (Entrv. 34)

Daí também ser referido que o gosto pela aprendizagem permanece ativo, mesmo quando não se deseja, ou seja difícil, a conciliação dos estudos académicos com outras dimensões da vida dos entrevistados. Isto apesar do rigor e da exigência dos trabalhos académicos, particularmente para a obtenção de graus de Mestrado ou Doutoramento, parecerem afastar alguns entrevistados dos estudos universitários, profissionais para quem aparentemente já chegaram os anos da formação inicial da licenciatura. A crítica, aberta ou por vezes mais latente, à formação da licenciatura, por ter sido muito teórica ou pouco próxima do trabalho real, acaba por transparecer nesta posição mais hesitante quanto à continuação de estudos pós-graduados.

O que consideramos mais importante salientar é a ideia do prosseguimento dos estudos pós-graduados na área do trabalho social ser desenvolvida e defendida pela sua utilidade, para a intervenção profissional presente ou futura dos entrevistados. De facto, a posição dominante expressa face à formação centra-se na importância dos eventos formativos serem essencialmente práticos. Os graus por si mesmos não constituem, no geral, motivação do prosseguimento dos estudos. O que se torna essencial é o potencial para a intervenção que se possa retirar da formação. Daí também se esperar, ou pelo menos se valorizar, o facto das formações pós-graduadas serem o mais próximas possível da prática profissional, e conseqüentemente, menos “teóricas”.

"Acho que o facto de uma pessoa poder fazer um mestrado ou uma pós-graduação numa determinada vertente, acho que também nos abre horizontes para outras áreas e não é só um meio específico. Eu pelo menos tento procurar conhecer outras áreas e, mesmo que não compreenda, procuro sempre alguém que me elucide sobre essas áreas" (Entr. 13)

"Um aparte, a questão das pós-graduações é muito importante. Mas importante para quem? Para arranjar trabalho? Ou é bom como profissional? A pessoa vai fazer esta ou aquela pós-graduação ou

formação, só porque há oferta, e acho que isso é errado. Acho que a pessoa não deve investir na formação só porque há trabalho mas porque é a sua inclinação. Vai muito do perfil de cada um, e acho que temos de ter isso em atenção quando resolvemos tirar a pós-graduação. Tirar só por tirar, por benefícios académicos...Claro que isso pode dar bons resultados, mas será que a pessoa vai ser feliz?” (Entrev.5)

“É assim, com a experiência que tive agora com a pós-graduação eu gostei muito e revelou-se um curso superprático, dinâmico, pronto, a carga teórica também acaba por ser um bocadinho diferente e também relembra-se aquilo que já aprendemos na faculdade, de certa forma, mas não achei que a nível de conhecimento me trouxessem assim, fico um bocadinho descrente às vezes dos cursos de pós-graduação, outras pessoas que conheço que estão a fazer mestrado não sentem que há um salto qualitativo significativo. Depois também é ponderar estas coisas com os custos que elas têm” (Entrev.30)

Outro aspeto a salientar quanto ao prosseguimento de estudos académicos refere-se à importância da variedade de domínios de estudos pós-graduados que os entrevistados consideram interessantes, que não se restringem apenas a planos de estudo nominalmente em serviço social ou política social. O interesse não é sobretudo esse¹²⁰. Os profissionais procuram desenvolver os seus saberes em áreas e temáticas mais específicas da intervenção, que os podem levar a prosseguir estudos noutras disciplinas que não Serviço Social / Política Social. A formação pós-graduada é entendida antes de mais como uma especialização, a partir da formação inicial mais genérica e abrangente, particularmente relevante no percurso profissional do trabalhador social¹²¹.

¹²⁰ Se no futuro se considerar exigir o 2º ciclo para o pleno reconhecimento dos trabalhadores sociais, gostaríamos de apontar para o perigo de se exigir o 2º ciclo apenas e tão somente em Serviço Social, o que não irá corresponder de todo ao panorama escolhido pelos próprios profissionais no terreno.

¹²¹ Por exemplo, para a entrevistada 28 essa formação foi uma Pós-Graduação em Organização de Eventos, bastante relevante para a intervenção profissional desta entrevistada, que efetivamente tem de organizar iniciativas deste tipo no seu trabalho.

Inclusivamente é valorizado pelos profissionais o facto de poder não ser no Serviço Social estricte senso, pois assim alargam o seu espectro de saberes.

A fundamentação do prosseguimento dos estudos na base do interesse pessoal e de intervenção leva a que as principais dificuldades em prosseguir os estudos, ou razões de adiamento dos mesmos, passem fundamentalmente pelos custos da formação, pela conciliação com prioridades familiares (aspeto referido pelos entrevistados mulheres), e com a necessidade de encontrar uma área de intervenção que dê o critério de utilidade à continuação dos estudos. No seguimento desta ideia entronca muitas vezes a decisão de não se prosseguir logo cursos de Mestrado assim que se finaliza uma licenciatura, porque falta uma perspetiva de terreno e uma razão de ser para a aprendizagem.

“Não estou a pensar, neste momento, por questões pessoais. Pela minha vida familiar. Tenho duas crianças pequenas e não me permite. Não sinto que tenha tempo, para tirar, para estudar. E na altura, quando acabei, não tive logo a intenção de continuar porque queria também ter um intervalo, porque foi muito... 5 anos a estudar e a trabalhar ao mesmo tempo era complicado e portanto quis ter um intervalo. Talvez um dia mais tarde. Eu gostava muito de estudar para aprender, mas não para ter de fazer os trabalhos, para ter aquele stress... para mim chegou durante 5 anos” (Entrev. 37)

“Por isso uma coisa de cada vez. Quando houver tempo! Se for algo vantajoso não só para mim, mas também para a instituição onde eu estou, porque não? Só pelo estatuto não vale a pena” (Entrev. 9).

Estas posições discursivas dos entrevistados parecem-nos justificar em parte o escasso interesse demonstrado pelos entrevistados no nível mais avançado da formação académica, o do Doutoramento. Apenas dois profissionais mostraram interesse em avançar para o 3º ciclo de estudos. Mesmo que planeando para um futuro incerto, “é um objetivo” (Entrev. 21). Por este nível de estudos ser o mais “teórico”, o mais investigativo e mais exigente (a todos os níveis), torna-se também mais difícil perceber a utilidade dessa formação para os profissionais de terreno. Como foi verbalizado por uma das trabalhadoras sociais com mais

experiência profissional, os Doutoramentos são úteis para quem queira seguir uma carreira acadêmica, e não de profissional de terreno.

“Mestrado não, porque eu defendo que os mestrados e doutoramentos têm muitos efeitos para quem pretenda fazer carreira acadêmica, e quem não o pretenda não faz muito sentido. Há pós-graduações, há cursos de especialização, que podem ser mais-valias muito mais interessantes” (Entrev.2)

Formação contínua

A formação e atualização permanente dos trabalhadores sociais é uma exigência profissional fundamental, em especial no contexto das sociedades de conhecimento e das rápidas mudanças sociais que vivemos presentemente. É igualmente uma imposição ética e deontológica da profissão, enquanto tal, referida consistentemente nos vários códigos de ética do trabalho social. Procurámos explorar vários modos de fazer essa atualização, nomeadamente através de leituras de textos técnicos, idas a seminários, conferências, *workshops* e ações de formação diversas, contatos com outros colegas e futuros profissionais em formação, bem como a possibilidade de supervisão técnica.

A necessidade de formação contínua na profissão é reconhecida por todos os entrevistados. Não somente em termos da melhor aptidão e competência de intervenção, mas em termos de posição profissional. É necessário Saber, porque tal é esperado do profissional (do técnico superior) na organização de trabalho, pelas chefias e Direções das organizações, pelos clientes e pela comunidade em geral. Esta expectativa é particularmente relevante para os profissionais com cargos de coordenação/direção de equipamentos e respostas sociais. Precisam de saber mais do que o necessário para aplicarem eles mesmo esse conhecimento, mas precisam saber para supervisionar, gerir e liderar as equipas que irão de facto intervir diretamente com os sistemas-cliente. E o domínio do social é extremamente volátil e em permanente mudança, no qual as problemáticas sociais se desenvolvem em continuidade, alterando configurações e certezas adquiridas. A mudança acaba por pôr em cheque a intervenção sobre

a realidade social, questiona a sua legitimidade, questiona o modo como pretende agir sobre uma realidade que já pode, entretanto, ter mudado nos pressupostos que levaram à intervenção.

Contudo, para o trabalhador social a legitimidade/autoridade do saber técnico é essencial para o seu posicionamento autónomo na organização e na intervenção técnica que realiza. Daí ter que saber e ter que mostrar que sabe, para se estar seguro do trabalho realizado, no enquadramento da prática profissional experienciada. Daqui se impõe, a nosso ver, a ênfase na seletividade das escolhas de formação e informação profissional que os entrevistados salientam e que vamos evidenciar nas várias modalidades consideradas.

"Com a minha categoria recente, sinto a preocupação e necessidade de ir porque lido muito próximo com quem manda, então sinto cada vez mais a responsabilidade de maior informação e formação. Vou com o meu superior se for bom para os dois ou vai um ou outro, dependendo se tem ou não interesse para o nosso trabalho"
(Entrev.9)

"[C]onsidero extremamente importante, para estarmos seguros do nosso trabalho, estarmos sempre atualizados. (...) Novas práticas, novos procedimentos ligados também à problemática. Não nos podemos esquecer que estamos ligados a uma problemática muito específica de saúde, mas eu tento estar sempre muito atualizada quanto a novos artigos que saem. [...] Estou a par de todas as atividades que a Associação [dos profissionais de serviço social] promove, participo nalgumas, estou a par quando artigos são publicados, leio artigos feitos por técnicos de serviços social, experiências que desenvolvem, frequento formações que algumas colegas fazem, workshops. Estou quando posso e tenho autorização para estar, e não me considero parada. Gostaria de ter mais tempo para me dedicar. Mesmo que as novas formas eu não as venha a aplicar, não quer dizer que as desconheça" (Entrev.36)

Leituras técnicas

No que diz respeito a leituras técnicas, salientam-se nos resultados das entrevistas alguns pontos centrais. Por um lado, o discurso predominante assume a importância das leituras e a maioria dos entrevistados considera que procura ler textos técnicos ligados à intervenção social com a maior regularidade possível. Por outro lado, os entrevistados salientam a falta de disponibilidade para mais leituras, ou para pesquisar tanto quanto desejariam, ou seria requerido¹²².

As leituras são escolhidas em função das necessidades de intervenção e formativas dos entrevistados. Estes fazem as leituras que consideram necessárias para a sua intervenção profissional do momento, e em especial nos casos dos profissionais que estão a prosseguir estudos académicos de 2º ciclo (Mestrado) ou de Pós-Graduação, estes fazem mais leituras em função desse processo educativo.

O gosto pessoal é uma vez mais enfatizado por alguns entrevistados como critério de seleção do investimento formativo. A proximidade ou o interesse pessoal dos entrevistados surge como motivação para a leitura de obras de determinados autores¹²³.

"Só quando sou obrigada pelo trabalho que estou a fazer na altura. Se o trabalho que estiver a fazer na altura me obriga a pensar mais um pouco, a refletir mais um pouco sobre a temática, posso pesquisar, mas tirando isso não tiro tempo específico" (Entrev.2)

"Li muito durante o meu mestrado onde aprendi coisas que não estava à espera e foi muito enriquecedor. A necessidade do meu doutoramento também é um pouco por essa razão. Irá proporcionar-me a ter de ler muito e pesquisar" (Entrev.21)

¹²² Não nos devemos esquecer que os entrevistados sabiam que a entrevistadora era docente universitária e tal facto pode ter ajudado a que alguns entrevistados tenham sobrevalorizado a vontade de lerem mais obras técnicas ou a importância da sua leitura.

¹²³ A Entrevistada 14, por exemplo, refere ler bastante e procurar ativamente as obras de Faleiros e de Martinelli porque os ouviu presencialmente e ficou tão entusiasmada que procurou ler os seus textos.

Por outro lado, os entrevistados afirmam fazer muito poucas leituras no domínio estrito do trabalho social, ou das teorias da prática do trabalho social. Este tipo de leituras afasta-se do critério da “praticidade” da formação, e são consideradas, no geral, sem interesse, ou mesmo leituras “maçudas”.

"Do Serviço Social, eu não leio. Eu acho que é muito maçudo. E lá está, não me traz algo que eu possa aplicar, e é isso que eu mais procuro. Eu procuro algo que possa ser útil para a minha intervenção. Não me traz nenhum quadro de intervenção espantoso" (Entrev.6)

No âmbito das leituras técnicas são igualmente importantes as releituras de textos previamente lidos, nomeadamente no contexto da licenciatura, e que voltam a ser lembrados e trabalhados pelos profissionais (e por vezes o que não teve tanto interesse aquando da licenciatura é agora mobilizado com intencionalidade e sentido de utilidade prática). As releituras são orientadas pelas mesmas necessidades de mobilização de conhecimentos necessários aos desafios da intervenção do momento que também estão por detrás da escolha de textos técnicos em geral.

"Eu basicamente todos os meses leio algo importante ou então vou reler, que também é importante ir reler. Sinto necessidade de ir reler alguns livros que já me tinham chamado a atenção, do professor Luís Patrício por exemplo. Mas sempre tento fazer uma pesquisa na Net sobre estes assuntos, neste caso sobre a reabilitação de jovens. Existem várias correntes sobre este assunto (...) e eu tento pesquisar trabalhos que foram feitos. Coisa que nos faz falta em Portugal, que é esquematizar e por em papel os estudos que foram ou estão a ser feitos. Nós fazemos n coisas, mas falta-nos esquematizar, fazer manuais como eles fazem. E a minha ideia é que dentro do trabalho que eu faço tudo seja escrito" (Entrev.1)

No âmbito das leituras técnicas importa ainda relevar a importância dada pelos entrevistados aos Manuais de Boas Práticas e textos com referências normativas e técnicas, indicados oficialmente pelos organismos de tutela e regulação. A

importância em termos dos imperativos da intervenção deste tipo de leituras é bastante evidente. Os organismos mais considerados como fontes de interesse são o Instituto da Segurança Social IP, os Observatórios de problemáticas sociais, sobretudo os nacionais, mas também internacionais (os da Imigração e do Emprego são disso exemplo), as páginas eletrónicas de entidades públicas ou de organismos representativos das áreas de intervenção.

Os entrevistados também referem a ida regular a livrarias generalistas para pesquisar, e eventualmente adquirirem, obras com interesse. Contudo esta forma de atualização traz uma maior dependência das edições nacionais, que são (ainda) escassas na área do trabalho social. Para contrabalançar estas desvantagens, os entrevistados também referem que pesquisam e compram via *internet*, o que alarga mais o leque de obras relevantes.

"Muitas vezes eu adquiro muitos livros pela internet e não só, vou passando na livraria, geralmente na Fnac, e vejo se tem novidades e portanto adquiro e leio. [...] Geralmente dirigido a determinadas problemáticas que na altura estou a tratar (...) não sei como é que hei de abordar e procuro então várias investigações, vários livros que abordem a temática. Na internet também, procuro acompanhar investigações que vão surgindo, pronto, é por aí" (Entrev.18)

"Eu quando fui para a Santa Casa fui admitido para os sem-abrigo e naturalmente não estava dentro deste assunto, sabia apenas aquilo que via na televisão no Natal. Então comecei 'tenho de arranjar alguma coisa para ler' – na Internet também, mas eu gosto de livros físicos – e por isso fui à Fnac e lá disse que queria livros sobre os sem-abrigo, de preferência em português, claro, visto ser a nossa realidade" (Entrev.27)

A pesquisa de textos via Internet é bastante evidenciada, por ser mais rápida e mais barata, embora se levantem algumas dúvidas sobre a qualidade dos conteúdos visionados. A pesquisa *online* é sobretudo feita nas páginas dos organismos relevantes no setor de intervenção, em especial organismos de tutela e de regulação, mas também são feitas referências à consulta de bases de

dados de artigos científicos (nomeadamente através do *Google Scholar* ou da *B-On*). Este tipo de consulta mais académico é feito pelos entrevistados que estão a prosseguir os estudos académicos e que têm obrigatoriamente de consultar este tipo de textos.

Um outro aspeto que nos parece relevante em relação às leituras técnicas que os profissionais fazem é a ideia da proatividade que estes devem mostrar na sua relação com os saberes que precisam mobilizar. É referido que o trabalhador social, em especial se tem ainda pouca experiência, não pode estar à espera que lhe expliquem tudo, tem de ter uma atitude ativa na procura de informação relevante. Este é o discurso dominante dos entrevistados, que quando em dúvida ou em necessidade de informação/formação, fazem pesquisa bibliográfica e recorrem aos colegas como fontes de ajuda. Em particular, as conversas com colegas da área, dentro das organizações de trabalho e fora, revelam-se da maior importância para os entrevistados.

"[F]oi-me pedido no outro dia para fazer um texto de enquadramento relativamente à intervenção junto das pessoas sem-abrigo e então aí eu fui pesquisar, portanto tem a ver com pesquisas temáticas localizadas na tarefa que eu tenho que fazer" (Entrev.28)

"[Q]uando surge uma determinada situação que eu acho que não tenho maturidade suficiente para pensar nela e encontrar uma saída, vou muito à Internet pesquisar sobre aquele tema, mas são coisas muito específicas" (Entrev.32)

Idas a Seminários, Conferências, Ações de Formação e outros eventos formativos

A maioria dos entrevistados afirma ir várias vezes por ano a eventos formativos e informativos, como seminários, conferências, *workshops* ou ações de formação. Este tipo de ações chega a ser referido como sendo mais utilizado para efeitos de atualização técnica do que as leituras específicas. A ida a estes eventos, tal como nas leituras, obedece a imperativos pragmáticos e práticos da atividade profissional. Mas nestes eventos podemos detetar melhor a importância das relações de trabalho com outros colegas nos processos de formação contínua.

De facto, os entrevistados salientam a importância do contexto de formação potencializado por este tipo de eventos onde estão outros colegas de intervenção.

"É importante estar com as pessoas que trabalham na nossa área, para saber o que é que elas fazem e como. É importante o contato com os outros, para não ficarmos muito isolados. É importante não ficarmos fechados, nem dentro da prisão, nem dentro de nós próprios"
(Entrev.1)

Por outro lado, a importância de quem vai falar como oradores nem sempre é relevante. Pelo contrário, os seminários muitas vezes não são interessantes por isso mesmo. A questão passa novamente pela praticidade, pois só "teoria" é caminho certo para, no geral, o evento ser pouco considerado pelos profissionais.

"E alguns [seminários] são só teoria, e para teoria leio o livro. Em Portugal há muito seminário só de teoria... E depois ficam coisas para trás no trabalho, e isso é que é importante" (Entrev.27)

Supervisão e orientação de estágios de licenciatura como modo de formação e atualização

Um aspeto que se mostrou relevante em termos de formação contínua é referente ao papel dos estágios, nomeadamente da supervisão de estagiários, sobretudo de licenciatura, para o acompanhamento da formação teórica e das novidades metodológicas que os alunos vão recebendo, ou seja, um modo dos profissionais se irem atualizando com o que se passa no meio académico. Enquanto os profissionais se sentem mais afastados do mundo académico, os alunos só parecem estar aí (e portanto sedentos da prática). Por isso, os alunos por vezes conseguem operacionalizar melhor do que os técnicos alguns aspetos da problemática e da intervenção, no qual estes mostram ter maior dificuldade, por estarem tão envolvidos no contexto prático da intervenção, e muito particularmente nas rotinas da intervenção.

Outra vantagem para os profissionais da supervisão dos estágios é o acesso às bibliotecas universitárias, disponibilizadas aos orientadores locais de estágio dos alunos.

A importância da supervisão técnica e a percepção da sua falta em termos gerais, é outro aspeto relativo à formação contínua que é necessário evidenciar. Quando não está estabelecido qualquer tipo de supervisão formal, situação mais geral, procuram-se os colegas ou mesmo amigos (que podem ou não ser da área de intervenção social), para refletir, debater dúvidas e problemas. Os conhecimentos fluem quer no sentido dos colegas mais novos para os mais velhos, quer dos mais velhos para os mais novos.

"Tento ir por aí, não de uma forma muito criteriosa. Leio aquilo que aparece, falo com as pessoas de uma forma até bastante informal e digo "Então e o que é que resultou?, O que é que não resultou?, O que é que acham que seria melhor?". Pronto, tento sempre ver por aí porque há um investimento, porque tenho de conhecer a nova área onde estou" (Entrev.34)

Estes encontros são sobretudo de tipo informal, embora se constate a preocupação, em algumas organizações, de estabelecer espaços de reflexão e de supervisão formalizados e regulares. Algumas organizações (como no caso da Entrevistada 16) procuram uma postura autocrítica e reflexiva, e convidam pessoas com experiência, académicos ou não, para debater a intervenção, numa base regular. No caso da Entrevistada 31, a organização também está envolvida num grupo de reflexão que se constitui como comunidade de prática, possibilitando através de reuniões regulares a troca de experiências e de situações.

"Depois a equipa de coordenação que já está desde 2000, tem muito essa preocupação da visão autocrítica face à intervenção e ao trabalho que se faz. Então nesse sentido, procuramos sempre essas pessoas de experiência e de renome, algumas mais ligadas ao mundo académico e outras menos, que nos ajudam a refletir sobre a

nossa prática e, por vezes, ajudam-nos a alterar o rumo da nossa intervenção" (Entrev.16)

Mesmo existindo já algumas experiências de supervisão ou de comunidades de prática, o que é mais saliente é sobretudo a falta de supervisão técnica, o que traz consigo situações de maior ansiedade dos profissionais em relação à sua intervenção.

"Por outro lado, posso-lhe dizer que continuo a sentir falta de supervisão, ou seja, é um problema, que eu nunca tive supervisão e isso traz-me muita angústia, e muita..., como é que se diz, não tenho certeza, não está, pronto, não tenho a certeza se estou a fazer bem, não tenho a certeza se é a técnica de serviço social que está a intervir ou se é a XXX , e pronto, isso e como sou rigorosa, gosto de ter gente metida comigo" (Entrev.18)

A investigação como meio de reflexão

Para além das ações mais facilmente identificadas como ações formativas, há que salientar a própria investigação, e as entrevistas realizadas neste contexto, como modos de atualização, e sobretudo de reflexão profissional, ainda para mais sobre conceitos “teóricos” e “práticos” do trabalho social. O facto das entrevistas terem sido feitas pela investigadora, referenciada como académica, foi para alguns entrevistados uma forma de reflexão sobre a sua prática profissional que consideraram enriquecedora. Foram várias as referências por parte dos entrevistados à utilidade das entrevistas e à importância da divulgação dos resultados na comunidade profissional:

“Foi muito útil, muito interessante” (Entrev.3)

"[P]ropague isso, nós como técnicos precisamos de nos ouvir uns aos outros. Corrija-me se tiver dito alguma asneira, mas propague estas entrevistas" (Entrev.5)

Um outro aspeto a salientar refere-se à importância da própria investigação, da temática e do facto dos sujeitos serem os trabalhadores sociais. O discurso dos profissionais vai no sentido do reconhecimento da falta de investigação sobre o trabalho social, ou feito por investigadores que também sejam trabalhadores sociais, ou que tenham essa formação de base, como é o caso da investigadora.

[F]azer mais trabalho teórico e de investigação nesta área, porque temos pouco trabalho e temos pouco visibilidade e isso acontece muitas vezes porque somos assoberbados de trabalhos e serviços e em termos institucionais não nos é dado qualquer espaço para este trabalho embora devesse ser uma das nossas funções e que por isso acabamos por fazer um trabalho dia a dia, não é menos válido mas que é menos visível do que se publicássemos mais ou fizéssemos mais investigação" (Entrev.11)

Obstáculos à formação contínua

Nas palavras dos entrevistados, o principal obstáculo aos momentos de formação é a falta de tempo¹²⁴. Esta é a perceção dos profissionais, tendo em conta a sua experiência pessoal e o conhecimento que têm do que se passa com outros colegas. A falta de tempo para não se dedicarem tanto às leituras teóricas como dizem que gostariam de fazer, falta de tempo para irem assistir a mais ações de formação, seminários ou outros eventos formativos. Esta falta de tempo advém tanto do volume de trabalho que enfrentam, e da falta de recursos humanos necessários a uma melhor divisão desse trabalho, como por obrigações pessoais e familiares que têm de ser atendidas.

"Há poucos Técnicos e muito trabalho. Eu sinto muito a necessidade de ter um espaço para refletir, para estudar, para pensar sobre a minha própria ação e não tenho esse espaço porque lá está, ou ando a apagar

¹²⁴ Embora não tenha sido equacionado desse modo pelos entrevistados, a dita falta de tempo poderá ser também compreendida como falta de gestão do tempo por parte dos trabalhadores sociais e das organizações.

fogos ou vou fazer atendimentos e o dia não estica, infelizmente, não estica. Mas sinto essa necessidade porque, às tantas o tempo vai passando e nós vamos perdendo contato com alguns conceitos e com algumas coisas que era importante manter esse contato. Eu sinto essa falta" (Entrev.35)

As organizações de trabalho também podem ser obstáculo, embora se salientem mais nas palavras dos entrevistados como apoiantes e facilitadores da formação contínua, nomeadamente disponibilizando formação interna, mas especialmente dando autorização às saídas dos trabalhadores sociais, ou pagando os eventuais custos de participação.

Outro tipo de obstáculo identificado pelos entrevistados refere-se à falta de produção académica/ investigação realizada por trabalhadores sociais, em especial no contexto nacional (mas que é um problema geral no domínio da intervenção social e não unicamente nacional). Ainda se escreve pouco em Portugal sobre intervenção social, embora se assista nos últimos anos a uma melhoria das edições e da produção académica na área, a que não é alheia a expansão dos cursos pós-graduados na disciplina.

O que se faz noutros contextos nacionais nem sempre tem ressonância no contexto português (para além das possíveis dificuldades linguísticas), afastando muitos dos profissionais do acesso a estes textos e não existindo um esforço mais consistente de reapropriação desses conhecimentos para a nossa realidade. Os entrevistados nem sempre conseguem encontrar pontos de ligação entre o que leem e o que fazem na prática, o que vai contra o grande critério da "praticidade" da formação.

Ao mesmo tempo que se reconhece a falta de produção própria, também é identificado um certo afastamento dos profissionais em relação ao que se passa no mundo académico, o que faz com que fiquem menos atualizados em termos de produção científica na área de intervenção e no trabalho social em específico. O prosseguimento dos estudos a nível pós-graduado, ou pelo menos a existência dessa vontade, é o grande ponto de ligação entre o mundo da prática de terreno e o mundo académico da formação no trabalho social. Esta ligação é particularmente relevante para a produção de textos pelos próprios profissionais.

Questionados sobre se já alguma vez escreveram textos para conhecimento público, ou mesmo publicação, sobre a sua intervenção profissional, a maioria dos entrevistados indicou que não. Apenas 8 entrevistados já escreveram textos divulgados ao público, em publicações ou em contexto académico. Mas embora não tenham tendência a escrever, mesmo reconhecendo a sua importância, temos de considerar a divulgação pública dos projetos de intervenção, em seminários, *workshops* ou formações, onde se apresenta o trabalho realizado, normalmente para plateias de pares. Esta divulgação da prática é relevante tanto ao nível nacional como internacional, este último aliás cada vez mais relevante, com o trabalho em redes e parcerias internacionais (especialmente no âmbito da União Europeia) cada vez mais divulgado.

No que diz respeito à elaboração de textos pelos profissionais sobre a sua prática acaba por acontecer o que foi referenciado pela Entrevistada 30, ou seja, perder-se uma referência do período da licenciatura, o diário de campo, que os alunos são incentivados a ter, em especial nos momentos de estágio e outros contatos com a intervenção de terreno.

"[E]mbora fosse importante para sistematizar e também para procurar se calhar melhorar o meu trabalho e encontrar formas de trabalhar, nunca escrevi. Porque também acho que a minha experiência profissional não é assim tão longa, embora ache que seja rica não é assim tão longa. Não, não tenho o distanciamento necessário, ainda, para poder fazê-lo" (Entrev.18)

"Essa lacuna, já diz Vicente Paula Faleiros, que o grande problema é que a prática absorve-nos tanto que às vezes não nos dá espaço para reflexão e para a escrita, mas tenho conseguido fazer isso com algum esforço" (Entrev.26)

"Acho que se deve fazer mais investigação, acho que o nosso trabalho é muito pouco considerado, também por nossa culpa que não escrevemos" (Entrev.37)

Escolhas teóricas: ecletismo

Em relação à orientação teórica da prática profissional, a maioria dos entrevistados considera que não segue nenhuma corrente ou abordagem teórica específica na prática de intervenção. É comumente referido que a organização de trabalho não exige ou indica nenhuma especificação nesse domínio, o que não deixa de ser paradoxal, uma vez que a questão dos saberes teóricos a usar na intervenção seria mais da responsabilidade dos próprios profissionais.

Quando os entrevistados indicam especificamente abordagens teóricas da prática profissional, as mais referidas são as mais abrangentes e gerais, nomeadamente a abordagem sistémica, a corrente humanista, a investigação-ação, o trabalho em rede, a abordagem psicossocial e a intervenção centrada na família.

Dos discursos dos entrevistados, o que se salienta é a mistura de teorias, abordagens e modelos teóricos, uma “mistura de tudo”, numa postura eclética, que não deixa o profissional preso a nenhuma corrente em específico. Tal seria visto inclusive como algo negativo por alguns profissionais, porque limitaria o trabalhador social a um só tipo de intervenção que não se coaduna com a complexidade e diversidade da realidade de trabalho. A realidade é vista como um todo dinâmico, numa lógica sistémica, tudo em relação com tudo. Seguir teorias ou correntes teóricas específicas significaria, para alguns entrevistados, a limitação a um número restrito de variáveis ou fatores de entendimento da realidade e de ação nesta, em detrimento de todos os outros que se podem encontrar envolvidos nas situações-problema. Tal não significa que o profissional não fique preso a algumas variáveis, mas essa situação pode ser escamoteada pelos entrevistados com o argumento de que não estão a limitar-se à partida, pela perspetiva teórica. Como veremos mais à frente, os trabalhadores sociais têm tendência para focalizarem algumas variáveis, mais pessoais, familiares e interpessoais, do que outras, porventura ligadas a dimensões ou níveis de análise diferentes, mas que não deixam de constituir vezes de intervenção.

"Eu tenho uma opinião em relação aos modelos teóricos. Eu acho que se olharmos para modelos teóricos e seguirmos modelos teóricos ficamos sempre limitados. A minha ideia é sempre, de acordo com as situações que se apresentam à minha frente, utilizar várias coisas e vários modelos teóricos. No entanto, várias vezes quando utilizo não tenha consciência que estou utilizar. Só posteriormente é que penso que usei ou que podia ter utilizado. É mais nesse sentido. Agora o tipo de modelo teórico que se pode adaptar ali são vários. Temos o modelo sistémico, o modelo psicossocial, a intervenção comunitária e outros. De certa forma é eclético, embora muitas vezes utilize de uma forma espontânea. Eu olho para uma situação e não penso em teoria. Olho e tento ajudar na medida daquilo que acho que podemos fazer para melhorar a situação daquela pessoa. Olho para a situação como é e tento construir um plano de intervenção para agir naquela situação" (Entrev.19)

"Acho que é uma prática mais eclética, tem a ver um bocadinho com os profissionais. Sobretudo os meus colegas da área da psicologia e da psiquiatria têm correntes ou modelos de base que mantêm. Temos pessoas da área de dinâmica, centrada no cliente, comportamentalistas, portanto isso é permitido e respeitado pelo serviço. A escolha é teórica de cada um. Mas, face à problemática que nós temos, nos é quase imposto ter muito presente a teoria sistémica, é quase uma coisa como um pressuposto. As pessoas conseguem compatibilizar estes dois modelos. Depois em termos do Serviço Social, acho que as minhas colegas no grupo profissional, tendo eu contato com algumas delas, o meu grupo profissional desempenha a mesma função que eu desempenho mas a minha ideia é que as escolhas não são conscientes, porque as pessoas não têm desenvolvido essa necessidade de aprofundar esse conhecimento e essa prática. (Entrev.33)

"O Modelo Interacional Sistémico permite-nos organizar o pensamento e perceber, ver o que é económico, social, que problema

é que a pessoa está a sentir agora. No psicológico tenho muito a perspetiva piagetiana mas também tenho outra perspetiva... que agora não consigo nomear, que é a pessoa consegue sempre resolver o problema por ela. Independentemente da nossa intervenção, a pessoa há de arranjar uma maneira de resolver o problema. E tenho outros autores...há outros autores" (Entrev.6)

"Não sou muito teórica, e nós quando começamos a trabalhar deixamos de ter muito tempo e espaço, infelizmente, para fazer outras coisas, embora tenha feito algumas formações durante o meu percurso profissional, tento ir apanhando aquilo que me faz mais falta no momento, não tenho assim nenhuma teoria nem um autor que (...) use mais" (Entrev.11)

Quando os entrevistados apontam nomes de autores académicos, a maior parte são na área da psicologia, psicologia social ou psicoterapias: nomes como os de Moreno, Bandura, Erickson, Rogers, Daniel Sampaio, Eduardo de Sá. Em muito menor grau, nomes mais ligados às áreas sociais, nomeadamente Boaventura Sousa Santos. Alguns (poucos) entrevistados indicam nomes ligados à teoria do serviço social, nomeadamente Mary Richmond, Vicente Paula Faleiros, Ezequiel Ander-Egg, Cristina Robertis, José Paulo Neto e Maria Martinelli, autores largamente conceituados e abordados nos curricula das licenciaturas em Serviço Social/Política Social em Portugal.

O conhecimento teórico específico do trabalho social é sentido como fragmentado, disperso, dividido em pequenos fragmentos que são mobilizados pelo profissional para responder a aspetos concretos da realidade de intervenção. Por outro lado, há que salientar que os saberes necessários ao trabalho social não se esgotam no que possa ser considerado específico do trabalho social, mas abrange mais disciplinas e domínios de conhecimento, em modos multidisciplinares e interdisciplinares. A visão consensual é a de que tudo está interconectado, e não podemos entender as pessoas sem as muitas ligações complexas que estabelecem em sociedade. Os entrevistados identificam a importância de múltiplos saberes, e não apenas do trabalho social, para a prática profissional.

"Eu acho que é uma mistura de tudo. Lembro-me muitas vezes do diagnóstico social da Mary Richmond, lembro-me das definições de serviço social de grupos, de serviço social de casos e de comunidade, do ambiente favorável à intervenção, de certos aspetos que temos de ter em conta e outros. [...] Sinceramente acho que vão havendo fragmentos daqui e dali que nos vão guiando. Não vou outra vez aos livros porque são coisas que já estão interiorizadas e que vão vindo naturalmente ao de cima. Em particular não sigo nenhuma corrente teórica" (Entrev.22)

"Eu acho que o trabalho social, como disse inicialmente, está muito fragmentado mesmo. Quando saímos do curso, há tantos conhecimentos e tanta coisa que não conseguimos uma unificação. Temos um saber específico é verdade, mas é tanta coisa que muitas vezes vamos buscar a uma série de áreas (vamos invadir uma série de áreas), e acabamos por não ter uma certa especificidade. Acho que isto por vezes falta e perdemos um pouco" (Entrev.19)

"As teorias com as quais contactei no curso fizeram-me refletir e olhar para as coisas de uma forma diferente. Na prática, identifico-me com algumas teorias e posturas do serviço social. Identifico-me sobretudo com as teorias mais modernas, as mais antigas não. Acho que a nossa intervenção vai muito na linha do empowerment e da capacitação do indivíduo. Focamo-nos muito nisto e não só. Focamo-nos também na capacitação das instituições que estão no território" (Entrev.32)

Contudo, mesmo reconhecendo a importância de diversos saberes, o aspeto central da intervenção recai nas relações interpessoais, na relação com o Outro, ou seja, o trabalho "com e sobre" o Outro. Este aspeto constitui o centro da profissão para a maioria dos entrevistados. Os aspetos relacionais são, no geral,

transversais às várias correntes teóricas aplicadas no trabalho social, e são mesmo transcendentemente a esses aspetos específicos das teorias: a necessidade de um acolhimento caloroso, a compreensão empática, a autenticidade, a aceitação e o não julgamento na relação de ajuda profissional.

Todos estes aspetos também são ligados consistentemente a características de personalidade, para além da formação do profissional de ajuda, e mesmo mais importantes do que essa formação. Se à questão da personalidade se aliar a dimensão do género, segundo a linha estereotipada das mulheres serem “naturalmente” mais emocionais, empáticas, compreensivas ou que escutam melhor os outros, então esta valorização do interpessoal poderá jogar contra a profissionalização dos saberes do trabalho social.

Como o trabalho com o Outro é o centro da intervenção, releva a importância das características pessoais dos profissionais para o correto desenvolvimento deste trabalho, da intervenção direta que implica o contato com as pessoas, primeiramente os clientes, mas também os outros colegas de trabalho, as chefias, os parceiros, e toda a comunidade:

"Tudo isto para se dizer que para trabalhar bem em equipa faz com que se consiga trabalhar bem em parceria na rede estrutural, mas nunca esquecendo que é necessário o profissional ter certas características para trabalhar neste tipo de trabalho pois nós temos uma intervenção muito direta com os parceiros, com os utentes e outros" (Entrev.12)

"[E]m intervenção eu tento sempre ver isto como um todo, corrente sistémica, porque as coisas todas se tocam, a área pessoal, profissional, as coisas tocam-se, e temos de perceber a realidade como um todo. E não estanque. Quem tem uma intervenção só com um determinado fator, fica um bocado limitado, porque para percebermos a pessoa temos de percebê-la na sua plenitude. A minha intervenção é assim o recolher de um conjunto de saberes, porque eu sempre me interessei por diversas áreas desde a psicologia, a psiquiatria, ao serviço social, animação social, fui recolhendo assim alguns saberes. Mas vou sempre reaprendendo,

mas acima de tudo é estar com os outros, a relação com os outros é fundamental" (Entrev.1)

"A relação que estabelecemos com a pessoa, e esta é das principais conclusões a que eu cheguei (pelo menos tenho vindo a chegar ao longo também da minha reflexão de mestrado), é o mais importante. Se nós conseguirmos estabelecer com a pessoa uma relação de proximidade, e de confiança "qb", eu acho que há muita coisa ao nível da intervenção que vai sendo, a pouco e pouco, fruto dessa relação e que a pessoa vai fazendo de acordo com o seu percurso, de acordo com as competências que vai desenvolvendo, os acompanhamentos dos vários serviços para que acabe por ser progressiva" (Entrev.34)

Primado da prática

Ao interpelarmos os entrevistados sobre os saberes que pautam a sua intervenção, evidencia-se claramente a distinção e diferenciação entre a "teoria" e a "prática", e a valorização da segunda em relação à primeira. Como é reiteradamente afirmado, a *"teoria é muito diferente da prática"* (Entrev. 7) e a intervenção é a especificidade do trabalho social. A diferenciação valorativa é logo visível na importância dada aos primeiros anos de prática profissional, que marcam indelevelmente o trabalhador social. Os conhecimentos da licenciatura que começam a ser mais usados nesses anos persistem no tempo, mesmo que se percecionem que outras coisas tenham surgido entretanto, e que tenham sucedido avanços teóricos e metodológicos.

Os domínios de intervenção, as metodologias preferenciais e as normas mais usadas, vão ancorar e direcionar os processos subsequentes de formação e de mobilização de saberes. É igualmente constatado o primado da prática na referência aos conhecimentos académicos referidos pelos entrevistados, os que são mais próximos da prática, das metodologias de intervenção, como referentes académicos que não se perderam, pelo menos completamente.

Nos discursos produzidos pelos trabalhadores sociais a diferença entre teoria e prática passa muito pela imagem da teoria como demasiado simplificadora da

realidade e da ação que se exige nessa realidade. O campo teórico acaba por dar sobretudo umas orientações, “dicas” para a ação, algo que o profissional tira na medida em que lhe seja útil.

"Muitas vezes o que acontece é que nem sempre o que vem nos livros se pode aplicar à realidade. Normalmente nos livros é sempre tudo muito cor-de-rosa e quando se vem para a realidade é que se percebe o quão difícil é aplicar as coisas. Mas de qualquer das formas sempre dá para tirar umas ideias. É o que acontece muitas vezes quando vamos aos seminários: aquilo é muito paleio, muita teoria, mas depois na prática é tudo conversa" (Entrev.27)

O que os entrevistados enfatizam é que a teoria não comanda a prática, mas a ética sim, os valores sim, estejam eles em códigos deontológicos e éticos da profissão ou não. São também os valores dos profissionais e das organizações de trabalho a serem tidos em mais alta consideração que a teoria. O que sentimos é a conseqüente desvalorização da formação teórica recebida na licenciatura, pelo menos em face de outros saberes e referências, mesmo algo tão difuso como seja o “bom senso”.

"Eu penso nisso muitas vezes quando temos estágios. Eu estou a acompanhar 2 estágios, e as colegas perguntam sempre “ Ah, qual é o modelo que utiliza?” É assim é claro que o modelo sistémico é o modelo que utilizamos quer queiramos quer não, tentar envolver toda a rede da pessoa, familiar, os amigos, rede de suporte, porque nós temos muitos casos de isolamento, pessoas que estão muito isoladas, e que de qualquer forma temos de nos agarrar aos meios que as pessoas têm para conseguir assegurar de alguma forma, uma melhor qualidade de vida. Portanto se calhar é mais por aí, mas confesso que em termos de faculdade, aquilo que nós estudámos ao nível das teorias etc., não é propriamente aquilo que me oriente em termos da minha intervenção, claro que há aspetos fundamentais e esses sim, ao nível da ética, os dilemas éticos que nos se colocam, isso sim,

porque isso acaba por ser muito prático. E ao nível da nossa ação, estamos a agir bem ou não...". (Entrev.3)

"Eu, em termos de teoria propriamente dita, não sei se sigo alguma teoria em concreto. O que eu tento sempre fazer é ser mais humana possível, tentar não ser assistencialista no sentido de me querer substituir às pessoas e às famílias. Tento sempre promover a autonomia das pessoas, encaminhar, dar apoio, e prestar todas as informações para que as pessoas possam concretizar as suas ações. No fundo tento ter bom senso em tudo o que faço e digo, sem ferir as pessoas que temos à frente, e, principalmente, sem julgar as pessoas" (Entrev.24)

O primado da prática no uso (ou não uso) da teoria também se evidencia no papel da organização na determinação dos procedimentos metodológicos da prática profissional: no geral, as organizações não definem uma perspetiva teórica específica, acabando por recair nos trabalhadores sociais ou nas equipas de trabalho a sua definição, ou não (o mais das vezes). Pelo contrário, segue-se mais os normativos, legislação, e as indicações de medidas de política e de ação social pelos organismos de tutela (especialmente referenciados pelos entrevistados que intervêm no âmbito do Rendimento Social de Inserção ou dos projeto do programa Escolhas).

"O nosso trabalho é feito com base na lei do Rendimento Social de Inserção. Fazemos o nosso trabalho tendo em conta a lei. O sistema no qual estamos inseridos, mesmo ao nível das parcerias. Na nossa intervenção tentamos uma ação o mais direta possível, mas não temos nenhuma corrente [teórica]" (Entrev. 12)

"[A]gora aplicar isto concretamente não posso afirmar. [...] Na prática [o problema da escolha teórica] não é posto, talvez pelo cariz das pessoas que lá estão. Quem me recebeu quando eu cheguei não me fez qualquer menção, tive quase total liberdade de adaptação à metodologia porque não havia nada definido" (Entrev.9)

"E portanto, é complicado trabalhar com pessoas que não têm formação na área social e muitas vezes procuro seguir a abordagem sistémica, mas encontro muitas entraves porque como não há uma linha definida, não há conhecimento de correntes, não há conhecimento de teorias portanto, as coisas são todas muito ao sabor do vento e a intervenção é toda muito ao sabor do vento e muito personalizada, que eu acho que é muito negativo" (Entrev.18)

Em síntese, o trabalho social não tem uma só metodologia ou saber teórico: pelo contrário, há multiplicidade e desmultiplicação de saberes, enquadradas pelo contexto mais abrangente da intervenção. Não há “um” trabalho social, mas vários, no limite talvez tantos quantos os trabalhadores sociais, as instituições e as políticas sociais.

“Todo este discurso para chegarmos à conclusão que em termos de serviço social não existe uma metodologia, aliás uma só metodologia fiel e única, que a instituição e organização defenda. O serviço social existe em vários serviços, existe na formação profissional, nos centros de atividades ocupacionais e nestas equipas das escolas (neste caso concreto comigo eu acumulo a função de diretora técnica com a de assistente social). (...) Há uma diferença entre a intervenção que era feita no serviço de atendimento e a que é feita neste centro” (Entrev.26)

"Não, não me lembro que tivesse assim autores. Tinha de facto um fio condutor e sabia que os relatórios se faziam daquela maneira, tinha aquelas técnicas de ajuda, portanto isso tinha presente sim, mas depois acabei por ir esbatendo um bocadinho nisso, e fui fazendo um bocadinho ao meu modo, indo beber dos vários saberes um bocadinho ao meu modo" (Entrev.28)

Uso (in)consciente da teoria

Embora não deixe de existir um reconhecimento das aprendizagens académicas, os entrevistados mostram-se, no geral, incertos nas indicações teóricas, custa-lhes especificar os saberes aplicados, a mobilização concreta desse saber. O que se releva dos discursos dos entrevistados é o predomínio do conhecimento tácito e um uso não completamente consciente ou intencional do saber teórico. Embora esteja presente, não é mobilizado conscientemente como tal. Ele é utilizado porque passa a ser “naturalizado” no contexto da ação profissional. Em falta está a exigência da “teorização” dos saberes mobilizados e aplicados.

"Agora, para dizer a verdade, se me perguntar alguma coisa do serviço social de casos eu neste momento...é aquela velha história em que nós vamos para o terreno e parece-nos que se varre tudo. Isto depois acaba por ser dinâmico. Posso ter como linha orientadora a teoria de sistemas, no fundo existem sistemas e vários subsistemas e tudo está interligado, porque se um falha os outros poderão falhar. O trabalho em rede porque, cada vez mais, a nossa ação também acaba por ser em trabalho de rede, ou seja, há articulação entre todas as instituições e entidades" (Entrev.13)

"[A] minha ideia é que as escolhas não são conscientes, porque as pessoas não têm desenvolvido essa necessidade de aprofundar esse conhecimento e essa prática. A formação académica de Serviço Social dá-nos muita formação em duas vertentes, a Sistémica e a centrada no cliente" (Entrev.33)

"Não lhe sei dizer um autor de referência, mas a questão da intervenção sistémica faz todo o sentido. É aquela que para mim está presente, da minha formação, da minha licenciatura, apesar de já ter

sido há quase dez anos e, se calhar, já existem coisas mais recentes, mas é aquela que para mim faz todo o sentido" (Entrev.34)

"Não há nada assim de específico que nós [apliquemos]. Aliás até porque em termos teóricos, eu tenho de ser sincera, nós temos um ritmo de trabalho de tal maneira apertado que nós não temos tempo muitas vezes nem para refletir sobre a nossa ação em relação àquela determinada família ou àquele determinado utente. Não há tempo infelizmente, é uma realidade. [...] "mas já faz 10 anos e há imensos conceitos e imensas coisas que nós aplicamos mas, que já nem lhes damos nome porque, já ficou tão vincado na nossa forma de trabalhar que eu às tantas penso, "mas o que é que eu estou a fazer, isto tem a ver com uma teoria qualquer que eu dei, mas eu já não me lembro o que é", mas é verdade" (Entrev.35)

"É assim, no dia a dia não penso nisso! Mas eu tenho tido sempre estagiárias, eu acho que é muito bom, porque as estagiárias estão muito ligadas à teoria. E eu acho que isso é excelente... Eu acho ótimo, porque faz-me sempre pensar nisso. Elas estão aqui a aprender e a ser avaliadas, mas eu peço sempre para elas me avaliarem a mim. Porque, como elas ainda estão muito limpinhas, na teoria, é excelente para nós voltarmos a isso e é uma autocrítica, e elas estão de fora, veem-nos de outra forma, e portanto... Muitas vezes elas perguntam: "Ah, qual é a teoria que utiliza?" E portanto, eu tenho sempre que pensar sobre o assunto. E eu acho que, e segundo o que eu aprendi, utilizo mais [a abordagem] Sistémica porque nós trabalhamos nas várias vertentes da pessoa, e sabemos se influenciarmos, uma vai ter influência nos outros. Também em metodologia mais específica, resolução de problemas" (Entrev.37)

6.2 O contexto das práticas profissionais

Associativismo profissional

A clara maioria dos entrevistados (trinta e três em trinta e sete) não pertencia, no momento da entrevista, a qualquer associação profissional do serviço social. Apenas quatro entrevistados eram membros da Associação dos Profissionais de Serviço

Social (APSS), e desses, dois expressam uma posição crítica, de algum incómodo, relativamente ao trabalho da associação. Dos que não são presentemente membros, três já foram e deixaram de ser. No geral, sobressai um certo descontentamento com a ação da associação.

"Eu estou, mas não sei se estou muito bem, na Associação de Profissionais de Serviço Social. Eu estou um pouco distante dessa associação até porque não me identifico com alguns dos elementos que fazem parte da associação. Assim não invisto demasiado, nem tenho conhecimento aprofundado sobre o que se passa" (Entrev. 23)

A principal razão para não serem membros de nenhuma associação de índole profissional prende-se com o facto de não sentirem a necessidade de pertencerem a esse tipo de associações. Evocam igualmente falta de interesse. Os possíveis benefícios de tal associação são colmatados por relações mais próximas, na própria organização de trabalho ou junto dos colegas de profissão, sem ser numa base formal.

"Nunca tive essa necessidade, digamos assim. Tenho colegas meus que estão inseridos nisso, mas eu nunca senti essa necessidade. Sempre me senti bem apoiado nos locais de trabalho onde estive, por isso nunca senti essa necessidade." (Entrev. 1)

"Nunca senti necessidade. Literalmente não senti, ou seja a minha experiência profissional fez com que não tivesse de recorrer a outras

entidades ou formas de representação. Não sou associada a nada".
(Entrv.9)

"Não. Nunca me interessei particularmente nem debrucei sobre essa vertente" (Entrev.16)

Outra ordem de razões prende-se com a não identificação com a profissão tradicional de trabalho social, que supostamente a APSS representa. Esta parece-nos ser um aspeto de identidade particularmente relevante no contexto profissional atual, com fronteiras por vezes bastante esbatidas entre perfis profissionais adjacentes no domínio lato da intervenção social, e onde o trabalho em equipas multidisciplinares ajuda também a complexificar as relações entre profissionais de ajuda social.

"Ou seja, não traria mais-valias estar na associação profissional, porque não me identifico com a classe por assim dizer. Sou membro de outras associações" (Entrev.31)

Outras razões evocadas passam pelas impressões negativas da associação, falta de atividade ou dinamismo da mesma.

"Sou sócia da associação de profissionais de serviço social, sou porque ainda tenho esperança que se consiga fazer alguma coisa na nossa área. Fui logo quando tirei o curso, porque tinha aquela vontade logo. E ainda mantenho, muito embora ache que a associação não esteja muito assim...ativa. [...] Em termos de atividade, nós sabemos, não é o meu caso, mas é o caso de algumas colegas que estão no desemprego, acho que há pouca movimentação para de alguma forma ajudar as pessoas que estão na nossa área, promover formação profissional, que não seja com os custos que eles estão a praticar nesta altura" (Entrev.3)

“Talvez por não concordar com determinadas visões e atitudes que têm” (Entrev. 5)

“Também porque já vi que a nossa associação de profissionais está um bocado parada, e só por estar a fazer aquilo que faço ainda não estou para aí virado. Porque? Porque há colegas meus que estão associados, e por isso dizem-me: ‘aquilo só pagas é as cotas’ então deixa-te estar mas é sossegado. Porque eu até vou várias vezes – por acaso até ontem fui! – mesmo ao site da Associação de Profissionais de Serviço Social para ver como é que está aquilo... nunca se sabe...mas até agora ainda não. Mas vou estando sempre atento” (Entrev. 27)

Alguns entrevistados referem como razão para não pertencerem a associações de índole profissional desejarem manter uma separação relativamente ao “político” inerente ao associativismo. Este é um tema recorrente, sobre o qual nos debruçaremos mais à frente, mas que é particularmente relevante para compreendermos a fraca participação associativa profissional dos trabalhadores sociais. Esta separação do profissional e do político é bem visível no discurso de alguns dos entrevistados.

"Eu para já acho que o nosso espaço político...a política é um exercício de poder, de cidadania, por si. Mas para mim, eu sou muito influenciado pela introdução à política de Aristóteles e vejo a política como um espaço de serviço ao Outro. E uma vez que a política está muito maquiavelizada, na perspetiva do medo, do fazer medo. Maquiavel tinha 2 perspetivas, ou o ser amado ou o fazer com que os outros tenham medo de nós. E é mais confortável fazer com que os outros tenham medo de nós! E como eu sinto que o espaço de cidadania e de exercício político, se calhar até por influência do Estado Novo continua assim, não é uma coisa que me estimule muito". "de facto a forma como as pessoas estão lá, não é para discutir, não é para resolver problemas, não é para construir algo que

...dure, que seja uma tradição, um ritual, que seja algo que passe, algo que seja sólido para os outros. É mais para se servirem e para beneficiarem outras comunidades de prática onde esse tipo de ligação aumente o poder que elas têm...não é uma coisa que me agrada". (Entrev. 6)

"Porque não conheço o trabalho dessas Associações e também porque acho que essas Associações são muito partidárias ou politizadas e eu sempre me quis distanciar da política e sindicatos. O nosso trabalho deve ser o mais isento possível". (Entrev. 21)

"Acho que um dos problemas do serviço social é que está muito dividido em termos de outras opções, que não sei se serão mais políticas, que não são académicas ou profissionais, e isso não me agrada muito. Pelo menos foi isto que eu senti durante o período que estive na faculdade e com os contatos que tenho tido depois disso" (Entrev.32)

É necessário ainda referir como razão do não associativismo profissional um problema que se arrasta há algum tempo relativamente ao reconhecimento da licenciatura em Política Social do ISCSP/UTL como formação base dos trabalhadores sociais/assistentes sociais. Neste caso, a associação profissional demarcou-se do mercado de trabalho, não reconhecendo o estatuto profissional que o mercado de trabalho, bem como organismos públicos de tutela, reconhecem aos licenciados em "Política Social" para desempenharem as mesmas funções que os licenciados em "Serviço Social"¹²⁵. Este tipo de postura corporativa não espelha o que se passa no mercado de trabalho da profissão, nem é de feição a promover um corpo profissional suficientemente coeso, mas capaz de abarcar a grande diversidade que sempre caracterizou a profissão. Embora não sendo membros de associações profissionais do trabalho social, os entrevistados sentem no geral algum interesse pelas ações relativas à profissão,

¹²⁵ Neste ponto gostaríamos de defender que o inverso também é verdade, isto é, consideramos que um licenciado em Serviço Social está preparado para poder ser referenciado como "técnico superior de Política Social".

procuram estar informados nessa área, ou chegam mesmo a colaborar em algumas iniciativas. Sentem que a profissão está fragmentada e dispersa, e que há vantagens em posições mais concertadas e conjuntas na valorização da profissão e dos profissionais, e conseqüentemente da ação desenvolvida. Apenas não consideram que tal esteja a ser feito pelas associações profissionais existentes, pelo menos nos moldes que esperam.

*“Não, embora seja um pouco curiosa e faça pesquisas na Internet para procurar esses sites e tenho feito alguma investigação mas mais por gosto pessoal e por me interessar por alguns assuntos”
(Entrev.22)*

[F]alta-nos um bocadinho uma identidade, assumir isso em grupo. Eu acho que nos falta muito isso e acaba por ser contraditório, porque nós estamos virados para a defesa dos direitos e somos os primeiros a entrar em conflito com isso e contra mim falo”. (Entrev.30)

*"Ao nível dos profissionais andam para aí a congeminar uma ordem, que eu acho que era importante, porque acho que a classe profissional dos assistentes sociais está um pouco frágil, sem ordem, fragmentada de certa forma, e acho que faz sentido mesmo para uma unificação de saberes. No fundo, vamos buscar saberes a uma série de coisas, e vamos beber a uma série de disciplinas e a uma série de ciências, e precisamos de ser um pouco mais fortes, mais unidos".
(Entrev.19)*

O fraco associativismo profissional não é exclusivo dos trabalhadores sociais mas geral na sociedade portuguesa. Embora o discurso aponte para o reconhecimento de alguma importância da ação coletiva profissional, o comportamento expresso dos entrevistados denota mais a fraca valorização desse tipo de ação, ou mesmo a sua desvalorização e crítica. A postura é mais do tipo “o associativismo é importante, mas eu não faço parte”. O que não quer dizer que nada se faça, mas que se faz quanto muito de modo informal e

ocasional, sem a continuidade que muitas vezes é necessária para que se possam alcançar certos objetivos.

Mesmo num cenário de fraco envolvimento associativo formal, encontramos algum associativismo ligado a associações desportivas, recreativas de bairro ou de outros tipos (alguns entrevistados contam com um historial de associativismo académico e estudantil, por exemplo, ou em movimentos religiosos). De destacar o associativismo ligado às entidades patronais, passadas ou presentes, das quais os profissionais são mais vezes membros/sócios ou mesmo membros de direção.

É de salientar igualmente o interesse por causas sociais e algum envolvimento pontual, e de modo informal, nessas causas. São indicadas temáticas de interesse que são causas gerais, tais como o ambiente ou os direitos dos animais, mas em especial pontuam os temas que estão ligados à intervenção profissional, presente ou passada, dos entrevistados, por exemplo direitos e proteção das crianças (“defeito profissional”, da Entrev. 16), saúde mental, idosos, questões de género e situação das mulheres, ou a prostituição.

É interessante notar que duas entrevistadas são membros de partidos políticos, mas fazem a separação da atividade profissional e da política (são aliás territórios diferentes).

"Aqui na freguesia de XXXX o meu envolvimento cívico tem a ver com a minha profissão e não misturo. Aqui em XXXX não misturo partidário, política, com o resto. Eu sou uma profissional do social e tento procurar mesmo com os utentes, ou mesmo com quem vem falar comigo, uma forma para que as pessoas tenham conhecimento daquilo que poderão procurar para apoio, seja o que for. Em YYYY quer dizer na freguesia onde eu faço parte deste secretariado, já é diferente. Já refletimos sobre as questões de fundo da freguesia. Não no intuito de estar sempre a querer deitar abaixo quem está no executivo, mas sim podermos levantar questões principalmente no que diz respeito aos residentes de YYYY. Vai muito por aí. Agora se me perguntarem se eu concordo com determinadas políticas, medidas do governo, isso já é outra coisa". (Entrev. 13)

Percurso profissional

Dos relatos dos entrevistados sobre o início dos seus percursos profissionais no trabalho social destacam-se três vias de entrada em particular:

- o voluntariado social,
- os estágios curriculares,
- e os estágios profissionais já após a obtenção da licenciatura.

Estas três vias apontam para a importância de dois aspetos que consideramos interrelacionados: por um lado, a relevância dos relacionamentos interpessoais no percurso profissional, e por outro lado o início do contato humano e técnico com os sistemas-cliente e suas problemáticas, o contato direto com o terreno de intervenção. Os relacionamentos interpessoais proporcionam redes de suporte e de informação, bem como experiências profissionais, ou profissionalizantes, em domínios de intervenção social. O entendimento de que o trabalho social é um trabalho de relação humana, de interação com os outros, é deste modo expandido na avaliação das experiências laborais dos profissionais. As avaliações predominantemente positivas que os entrevistados fazem das primeiras experiências no trabalho social também evidenciam a saliência dos relacionamentos pessoais. Para essas percepções positivas contribuem a valorização das experiências interpessoais, do relacionamento humano nas organizações de trabalho, do suporte dos colegas e das Direções das instituições.

“Para mim, ter a oportunidade de trabalhar no direto com as pessoas (pelo menos este é o meu ponto de vista) é muitíssimo importante. Acho que o trabalho que se faz ao nível do atendimento, e estou a referir-me a serviços que prestam atendimento mas penso que ficam muito aquém da dinâmica que existe entre as pessoas e os contextos, foi quase como o início de um caminho que eu queria para a minha carreira e evolução técnica” (Entrev.23)

Outra consideração importante para a avaliação positiva do início do percurso profissional prende-se com as aprendizagens realizadas no primeiro emprego, todo um manancial de conhecimento que não traziam quando saíram da

licenciatura, e a aprendizagem com os próprios erros. Na primeira experiência profissional enquanto trabalhadores sociais, os profissionais são constantemente confrontados com as suas dúvidas sobre a prática, com lacunas de conhecimentos sobre como agir, sobre o “como fazer”. Ao fazerem, vão experimentando a sua própria postura profissional e vão tentando várias formas, vão aperfeiçoando procedimentos e técnicas.

“Nos primeiros dias parece que refletimos imenso sobre «será que é assim que devo fazer?, será que devo perguntar de outra maneira?, será que devo fazer as abordagens desta forma?», e há imensas questões que nos vão surgindo. Vamos então tentando acertar a forma de perguntar, de colocar a voz, a forma de estar perante as outras pessoas (os nossos utentes e a nossa população), e vamos tentando criar ali a nossa personagem enquanto técnicos. É engraçado porque é uma altura em que nos questionamos imenso e precisamos de alguém que esteja ao lado a ver para confirmar se estamos a desempenhar as nossas funções corretamente” (Entrev.24)

“Para quem é recém-licenciado não há melhor em termos de prática profissional do que treinar esta questão do atendimento, da entrevista, do apoio (todos os pedidos que tinham a ver com formação profissional, internamento, centro de atividades ocupacionais, para apoio jurídico, para barreiras arquitetónicas), e tudo o que tenha a ver com reabilitação” (Entrev.26)

“Acho que me mudou bastante, só quando começamos a trabalhar é que se começa a perceber as necessidades das pessoas, como abordar os problemas e as pessoas, e a ter consciência que cada pessoa é uma pessoa. Podem haver 40 políticas sociais mas cada caso é um caso. É muito bom. Depois também sofremos as primeiras desilusões, há sempre aquele primeiro impato, a pessoa vai com aquele entusiasmo, agora é que é, agora é que eu vou por aquilo tudo na prática e depois leva-se sempre uma grande chapada, porque vê

que não vai mudar o mundo. O que temos de nos limitar a fazer é da nossa responsabilidade é darmos o nosso melhor no dia a dia. Mas isso traz-nos alguma desilusão. Porque não depende só de nós”
(Entrev.5)

“[E]ra um serviço que era muito pesado e que foi um embate muito grande uma vez que não tinha... nessa altura, nem era estagiária! Portanto, não era estagiária, não tive direito a supervisão durante esse tempo – foi um ano. (...) [A supervisão] é muito importante: se formos ver, em todos os trabalhos, acho que ficamos...era a altura ideal para ter um supervisor, porque é aí que nós estamos a aprender e que temos de saber ouvir...ter alguém que nos aconselhe para ter uma intervenção o mais correta possível. É lógico que vamos aprendendo com os nossos erros. Mas não é assim que deve ser”
(Entrev. 8)

“A nível profissional aprende-se muito. No meu caso fui muito verde sem praticamente experiência, muito embora a minha passagem pelo Escutismo me valorizou e ajudou na relação e condicionamentos. Valeu-me alguns conhecimentos teóricos adquiridos na licenciatura que depois teremos que os por na prática quando estamos no terreno”
(Entrev.10)

As primeiras aprendizagens no terreno são feitas com os colegas, com as chefias, mas também muito especialmente com os clientes. Os entrevistados dão grande importância ao contato direto com os clientes e à construção de um relacionamento com base na confiança.

“[E]u já tinha alguma experiência de trabalho na outra associação onde estava a trabalhar com jovens em idade escolar, onde nós íamos falar de SIDA e obrigatoriamente falávamos de Sexualidade, prontos, já estava um bocadinho habituada, mas o trabalho com mães adolescentes, para mim, foi muito importante, a níveis de crescimento tanto a nível pessoal como profissional, primeiro porque tínhamos

uma idade muito semelhante. E as raparigas com quem eu tive oportunidade de trabalhar eram raparigas que sabiam muito mais do que eu, o que é que é experiência de vida, passar dificuldades, ter companheiros que as abandonam... Aquilo para mim também foi uma aprendizagem muito grande, por outro lado nós às vezes também temos a ideia de que isto tudo é um mar de problemas, que são jovens que o futuro já está traçado, etc.... E é muito surpreendente conhecer jovens que hoje já não precisam de nós para nada e algumas que ficaram a trabalhar aqui na associação, outras que conseguiram felizmente ficar a trabalhar noutros sítios, foi uma experiência muito interessante, a primeira experiência, eu aprendi muito com elas, tentei fazer o meu melhor, mas acho que correu bem” (Entrev.3)

Das primeiras experiências de trabalho também ressalta o crescimento pessoal e profissional, nomeadamente através do contato com outras realidades sociais e culturais, e a aprendizagem dos limites e das reações emocionais. O confronto com a realidade das dificuldades sentidas pelas pessoas é muitas vezes tido como impressionante, por vezes “chocante”. A necessidade de separação do profissional e do pessoal passa a ser sentida de modo premente, e esta é uma aprendizagem progressiva e difícil que tem de ser feita.

“Aprendi aquilo que não se deve fazer, e aquilo que se deve fazer. Mas acho que cresci como pessoa, como é uma área um pouco pesada, em que as pessoas estão muito fragilizadas. Acho que me permitiu crescer enquanto pessoa, permitiu-me olhar para os utentes de uma forma um bocadinho mais humanista, porque era uma associação pequena, e a relação que se estabelecia com os utentes era muito próxima e informal, às vezes” (Entrev.4)

“Bem, a primeira experiência acho que nós levamos muita coisa para casa, porque em lembro-me, por exemplo, ao sábado acordar quando não tinha despertador e estar a sonhar com coisas que tinham passado durante a semana e eu acho que a primeira experiência é

mais emocional, toca-nos mais o trabalho que fazemos com as pessoas e porque era um meio também muito desfavorecido e onde se encontrava muitas situações de mães jovens, de crianças em risco, de coisas, que eu acho que nos toca muito, enquanto mulheres também e no início de uma vida adulta” (Entrev.11)

“O que me tocou mais, era mesmo deparar-me com essa realidade e com essa situação na nossa sociedade. Passei por várias funções no Projeto de Rua. Mas houve algo que me marcou. Na primeira deste projeto marcou-me o trabalho com famílias no Bairro 6 de maio pois eu estava no bairro, (nós tínhamos um espaço, uma casa mesmo igual à das famílias que moravam no bairro), e aí estabelecíamos um contato e uma relação bastante próxima” (Entrev. 16)

“Eu acho que era muito verdinha e disponibilizava-me muito para tudo. Como eu sabia trabalhar com computadores e estava sempre a desenrascar toda a gente, a fazer panfletos para as festas e outros. Era muito disponível para as pessoas e a partir do momento em que comecei a ter uma maior carga de trabalho e a ver que já me estavam a depositar confiança em coisas maiores, comecei a dizer que não a certas coisas e a impor-me um pouco” (Entrev. 22)

“O choque inicial, no início o que custou mais era saber como abordar alguém que não solicitou apoio, e essa é a grande diferença e é o que me cativa mais no trabalho de rua, é a questão de nós abordarmos pessoas que não solicitaram apoio, e é diferente de quando se está no gabinete ou mesmo quando se está num bairro e as pessoas se dirigem as associações” (Entrev. 31)

Um último aspeto a salientar dos breves relatos sobre o início do percurso profissional dos entrevistados, é a alusão à paixão pela profissão, que se começa a revelar logo nesses primeiros momentos.

“Lembro-me que foi apaixonante mesmo, apaixonante mesmo quando vi aquilo que era feito por esta instituição e foi isso que me envolveu, e faz com tenha encontrado um grupo de colegas de trabalho também com o mesmo tipo de paixão apoiamos-nos umas às outras. E isso faz com que me prenda aqui desde 2002 e ande por aqui nestas andanças” (Entrev.15)

“[No] primeiro dia em que fui trabalhar, cheguei a casa a chorar compulsivamente a dizer que não voltava no dia seguinte, porque a YYYYY tem jovens também, mas a maior parte são crianças que estão na área educacional. E realmente havia situações em termos físicos e psicológicos que me marcaram profundamente e eu tive muita dificuldade em voltar no segundo dia. Mas voltei. Enchi-me de coragem e fui. E o que é verdade é que passado um semana ou duas, eu já não queria outra coisa e apaixonei-me definitivamente por esta área” (Entrev. 35)

A referência ao início da experiência profissional é extremamente relevante no sentido em que os conhecimentos e procedimentos adquiridos então influenciam ainda hoje a prática. Esse momento inicial passa a constituir uma dimensão de ancoragem, de seletividade e de incorporação das vivências profissionais posteriores.

“Eu digo sempre que metade do que aprendi foi naqueles anos de trabalho. Porque foi muito complicado, mas foi muito, muito enriquecedor “ (Entrev. 2)

Objetivos da intervenção

Os entrevistados consideram que os principais objetivos da sua intervenção profissional, enquadrada no respetivo contexto organizacional, passam pela autonomização dos clientes e sua consequente integração social, e particularmente a sua integração profissional. Nesse sentido, há a valorização da

autodeterminação e da responsabilização dos clientes nos processos de ajuda e mudança (pessoal e familiar).

O trabalho sobre o Outro é entendido como a construção de projetos de vida, mais integráveis, bem como a criação de relacionamentos funcionais, da pessoa consigo mesma e com os outros, e também com o profissional de ajuda, por meio dos quais se consigam mobilizar e desenvolver recursos internos para a autonomização. Um dos temas mais recorrentes é a alusão às normas, mais precisamente à falta de normas ou ao desajustamento normativo dos clientes em relação aos padrões da sociedade majoritária, e conseqüente necessidade de resocialização normativa. A focalização está portanto na integração e na adaptação.

"A minha intervenção é sempre a autonomização da pessoa, o meu objetivo é a autonomização da pessoa. O que eu faço é sempre para que a pessoa não precise de mim. (...) O meu objetivo, a minha finalidade é a autonomização da pessoa/ da família com quem eu estou. E ela deixar de precisar que eu intervenha na vida dela. É ela fazer a vida dela sem precisar de uma pessoa estranha que entre na vida dela, que no fundo a aconselhe a fazer este ou aquele passo naquilo que é a vida dela, o espaço dela" (Entrev.6)

"E que um dia eles saiam daqui, para já que consigam sair de cá com a sua vida autónoma, e depois que não precisem de nós, esse é o objetivo final, que as pessoas consigam resolver os seus problemas sem ter de depender das instituições e dos técnicos" (Entrev.37)

A autonomização passa em grande parte pelo capacitar dos clientes para pensarem e resolverem problemas. Para tal desenvolvem-se competências, pessoais e sociais, fornecem-se ferramentas que possam usar nos seus projetos de vida. Neste processo os profissionais procuram sobretudo motivar os clientes para a mudança e para sustentarem essa mudança.

"o que procuramos mais, no meu ponto de vista, é que as pessoas consigam ter capacidade para pensar, capacidade para resolver

conflitos, dificuldades e procurar. Há pessoas que conseguem, e basta só um apoio pontual, mas há outras que não conseguem e que as suas necessidades básicas não estão desenvolvidas. Não conseguem progredir e não conseguem dar o salto" (Entrev.23)

O que é que se tenta dar? Competências! É um pouco aquela história de dar o peixe ou ensinar a pescar...É claro que depois, cada utente é um caso. [...] O que se tenta ali fazer é dar competências à pessoa, é ensinar a pessoa aonde é que ela se deve dirigir, o que é que ela deve fazer, qual a melhor maneira de abordar, quais as ferramentas que têm para encarar a situação que está a lidar naquele momento. É dar competências, se é que isso é possível" (Entrev.5)

"O principal é motivar o doente a não desistir porque normalmente os idosos têm tendência de pensar que já são um estorvo, que já não servem para nada e por isso querem desistir. Isto de desistir já aconteceu. As pessoas podem desistir e acabam mesmo por falecer. Desistem. Desistem literalmente. Desistem de viver. Portanto, há que motivar, transmitir a ideia de que não são um peso. Claro que para isto ser transmitido, temos depois de trabalhar as famílias para que elas também não sintam que o idoso é um estorvo. Daí o ter de criar condições para que depois seja possível a alta" (Entrev.7)

Outro modo de colocar a questão da autonomização é entendê-la como exercício da cidadania. Esta é uma postura minoritária no conjunto dos entrevistados, mas presente. Nesta linha de entendimento, a ajuda profissional consiste numa parceria com os clientes no sentido destes se assumirem enquanto cidadãos ativos e poderem aceder aos recursos como cidadãos de pleno direito. Esta posição parece-nos ser uma perspetiva mais política e social do trabalho profissional.

"No projeto, a ideia é que as pessoas tenham acesso ao exercício da sua cidadania, o objetivo é que as pessoas através da nossa prática, e quando digo nossa não é só do que nós fazemos, mas da nossa

relação com instituições e com outros atores locais, possam ter liberdade de escolherem o que querem para si, eu não quero que alguém me diga que quer sair da rua, porque está a falar comigo e sabe que a minha função ou atribui à minha função essa intenção. O projeto passa por um acompanhamento semanal às pessoas, é um acompanhamento regular" (Entrev.31)

Para além da promoção da autonomia dos clientes, a intervenção profissional também é equacionada em termos de resposta às suas necessidades básicas e à melhoria das condições de vida.

"o nosso grande objetivo é prestar um serviço de qualidade às pessoas que de alguma forma minimize, o facto de as pessoas estarem isoladas, ou em situação de dependência. Nós asseguramos as necessidades básicas, a nível da alimentação, da higiene pessoal, da manutenção dos espaços e o tratamento de roupa. Aquilo que nós gostaríamos a nível de uma visão de futuro, era oferecer serviços mais diversificados, às pessoas que estão em casa" (Entrev.3)

Os objetivos da intervenção são essencialmente equacionados em termos de ação sobre os clientes e as situações por estes vivenciadas proximamente. Contudo, alguns profissionais também fazem referência a objetivos de intervenção mais alargados, nomeadamente a sustentabilidade dos projetos de intervenção (através do envolvimento das população e dos líderes, para que possam continuar o trabalho de desenvolvimento comunitário sem a presença dos técnicos), e o desenvolvimento global dos territórios de intervenção, numa perspetiva de desenvolvimento comunitário. No entanto, este tipo de discurso é claramente minoritário no conjunto dos entrevistados

Elementos da intervenção

Passamos a descrever alguns elementos centrais à intervenção profissional enunciados pelos trabalhadores sociais entrevistados. Consideramos que estes

elementos se constituem enquanto enquadramento geral da intervenção, e em particular da prática de *empowerment* que os profissionais consideram desenvolver.

Especificidade do trabalho social

Um primeiro elemento a apresentar refere-se ao que os profissionais entendem ser a especificidade do trabalho social: no geral dos discursos esta especificidade radica na prática, na intervenção direta com as populações em vulnerabilidade, em resposta a necessidades sociais.

Deste entendimento saem duas preocupações recorrentes nos discursos dos entrevistados. Por um lado, para alguns profissionais, o processo de profissionalização com grau académico universitário, e em função disso a relevância da investigação, levou a uma perda da especificidade do trabalho social, que é a intervenção, e não a investigação por si mesma.

Por outro lado, o entendimento da especificidade do trabalho social como prática direta também leva à desvalorização das funções de prática indireta, mais burocráticas ou administrativas, entendidas mais como contrariedade da prática do que vertentes da mesma.

"[H]oje, não se fala tanto da especificidade do serviço social. Acho que foi uma ansiedade muito grande, em querermos ser licenciados como os outros, em querermos ser investigadores como os outros. Acabou-se por perder [a especificidade]. E eu estou a falar de uma profissão com os seus métodos próprios e suas bases teóricas, mas é a meu entender, e deverá sempre ser, uma profissão de intervenção no terreno. [...] Eu sou do tempo, em que nós debatíamos o serviço social e a sociologia, e em que andávamos ali a ver quem é que fazia investigação e quem é que fazia intervenção, eu nunca alinhei muito nisso, e sempre disse, isso não me incomoda nada. Que haja uma disciplina que é o serviço social que se dedica à intervenção, e que haja uma que se dedique à investigação, e que o resultado dum sirva para a aplicação da outra ou que possam trabalhar em conjunto. Não me choca nada, nem tenho problema nenhum em desenvolver

uma intervenção que tenha por base, um estudo ou um trabalho que está a ser desenvolvido por colegas de uma outra área. Eu acho que há uma mistura muito grande entre a investigação e o diagnóstico, o diagnóstico que é solicitado e que está na base de qualquer intervenção. Acho que quando falamos em diagnóstico que é necessário para uma intervenção estamos a falar de investigação. E aí sim, é claro que tem de haver. Agora isso não passa necessariamente por trabalho de investigação” (Entrev.2)

Clientes

Quando falam sobre os clientes, os entrevistados fazem sobretudo uma caracterização individual, sobretudo em termos psicológicos, quer das suas fraquezas, quer das suas forças. Palavras como carência, desvantagem, fragilidade, vulnerabilidade, (auto)-isolamento, incapacidades, falta de competências, resumem largamente a parte negativa. Os entrevistados sentem que a tendência das populações, especialmente as mais vulneráveis, é para se acomodarem ao que lhes é oferecido, têm pouca capacidade reivindicativa e reclamativa, nomeadamente no sentido das respostas sociais serem mais adequadas às suas necessidades.

O facto dos clientes serem sobreviventes, terem coragem e potencialidades, dá-nos uma imagem da parte positiva. Contra as imagens que os profissionais possam ter, os clientes têm sempre a capacidade de surpreender os estereótipos e as representações dos técnicos, pois afinal conseguem mais do que os profissionais pensam que eles conseguem fazer.

“Eles tem imensas capacidades e são jovens com muito saber. Não podemos muitas vezes achar que (e isso eu digo muitas vezes à minha equipa), são menos que nós. Não devemos menosprezar as suas capacidades porque às vezes surpreendem-nos. Se nós achamos que não compreendem ou que não conseguem, muitas vezes não é verdade” (Entrev.26)

Outro tema central no discurso dos entrevistados relativamente aos clientes é o assumir da relação profissional como parceria, a conceptualização dos clientes como parceiros e “iguais”. Esta conceção é entendida como fundamental no processo de ajuda, como contrário do assistencialismo e paternalismo assistencial que caracteriza ainda muita da intervenção social. É também um discurso que impõe a responsabilização do cliente e o seu envolvimento pleno e consciente na mudança pretendida (que nem sempre é delineada pelo cliente).

"É assim que eu vejo estas pessoas. Elas são iguais. Têm tantas capacidades ou mais, comparativamente às pessoas que as nossas representações definem. Logo, trabalho com elas como se trabalhasse com outra pessoa. Obviamente que se calhar estão um ou dois níveis atrás, mas vão lá chegar à frente. Claro que é também necessário que elas também queiram e que tenham a disponibilidade de aceitar alguém que as ajude e apoie nesse processo" (Entrev.23)

"São nossos parceiros. Têm que ser, porque se não for assim de que adianta nós fazermos um projeto de intervenção, um projeto de vida para aquela pessoa se ela não está envolvida. Não faz sentido. Ela tem que estar envolvida, tem de dizer o que é que acha, o que é que pensa, se o puder fazer. Mas as famílias são envolvidas também, como é óbvio. Às vezes é complicado quando o próprio utente tem capacidade e a família acha que não. Estas famílias olham para a pessoa com deficiência como um menino até ao fim da vida, «é um menino, é a criança». Nós tentamos ir desmistificando isto, «Não é um menino é um adulto», tem os seus próprios quereres, tem uma forma própria de pensar, tem uma forma própria de agir e não se pode tomar as decisões assim" (Entrev.35)

A participação é entendida como uma chave do sucesso para a intervenção, mas as condições da participação dos clientes são muito variáveis, não só em termos das capacidades efetivas dos indivíduos para participarem, mas também por condicionantes organizacionais, vontades de outras pessoas, nomeadamente da família dos clientes, ou por condicionantes culturais.

"Eu gostava de dizer que fazemos tudo com participação mas não é verdade, e não é verdade e a participação também...claro que isto pode ser sempre uma reflexão...é assim, nós temos consciência da importância da participação só que também às vezes é muito complicado levar à participação quando as próprias autarquias ou as próprias entidades são as primeiras a dar em falso o processo participativo. É assim, a participação para ser a sério tem que ter capacidade de efetivamente mudar a sua posição, não é? [...] Claro que nós tentamos o mais possível, na medida do possível, desenvolver processos participativos, se é que se podem chamar de participativos. Por exemplo, posso dar um exemplo: nós dinamizamos um clube de pais (...) que nós não definimos o que é que aqueles pais vão fazer, não é? Nós com estes pais, no fim de semana, traçamos um projeto para o ano em que eles fazem as suas propostas e nós fazemos as nossas, em que cruzamos as propostas de ambos, em que desenhamos o que é que vai acontecer; temos um acordo assinado com cada um daqueles pais para a participação neste projeto entre a Câmara Municipal e cada pai, e tentamos cumprir este projeto (...) Como também noutras áreas, por exemplo nos jovens isso então é muito mais fácil, não é? Temos com os jovens com quem trabalhamos definidos projetos de intervenção que são definidos com eles e que depois nós no fundo ajudamos, cuja nossa função é facilitar. Outras coisas não são assim tão fáceis, e que se calhar até seriam muito mais interessantes, por exemplo: agora no processo da Cruz Vermelha do rearranjo da zona sul, nós temos por objetivo envolver as pessoas na discussão do que é que deve ser o seu bairro, só que é assim: estas discussões são relativas porque há coisas aqui que é assim, se a Câmara pensa em demolir um determinado local, isto não está aberto à negociação, isto vai acontecendo, pronto...O pensar a cidade e eu acho que nós trabalhamos muito numa lógica do pensar a cidade, tem umas partes da política da cidade cuja participação é limitada, não é? Se vai passar aqui uma estrada, vai

passar aqui uma estrada; às vezes isto não pode ser negociável, outras vezes pode mas às vezes não pode" (Entrev.20)

Outro tema recorrente dos discursos dos trabalhadores sociais é a referência ao querer e à vontade dos clientes. Vontade de mudar e muito particularmente de aceitar a ajuda dos profissionais. Estes por sua vez devem respeitar a pessoa, a sua vontade e os seus tempos.

"O facto de as pessoas quererem respeitar uma dieta ou não, o facto de as pessoas terem direito ao risco, quererem andar de um lado para o outro, e nós dizermos que não porque podem cair, obrigar a comer uma determinada comida porque é diabética, querer falar constantemente com os filhos, a pessoa pode não querer de maneira alguma falar com os filhos, podem ser pessoas com quem não tenha vínculo. De alguma forma respeitar as pessoas" (Entrev.3)

"[T]emos um utente mais idoso com 78 anos, mas não envelheceu cá. Veio de um outro equipamento e já entrou há uns 3 anos e é mais idoso e que tem uma grande força de vontade. Dá pequenos passos que nós incentivamos sempre. Damos o tempo necessário para ele caminhar. Ele tem muita dificuldade em caminhar, mas não desiste, e nós muito menos. Claro que era muito mais fácil colocar o utente numa cadeira de rodas para ele fazer o percurso de forma mais rápida, mas o utente precisa do seu tempo e nós damo-lo. Ele chega a nós devagarinho mas chega, e quando ele precisa de ajuda nós intervimos" (Entrev.36)

A responsabilização dos clientes no processo de ajuda, que passa pelo envolvimento ativo e participação consciente, tem um culminar na tomada de decisão final do cliente sobre o processo de ajuda. É o cliente que tem de decidir, e é efetivamente obrigado a decidir. Mesmo que tenha de decidir sobre algo que não definiu, mesmo que tenha de decidir sobre opções ou escolhas que não escolheu verdadeiramente. De facto, podemos encontrar contradições no discurso geral da parceria e da decisão do cliente. É recorrente encontrarmos

referências ao facto de ser o técnico que diz o que fazer, ou o que é melhor. Os profissionais experimentam continuamente essa contradição entre a autodeterminação do cliente e a posição de ajuda profissional, orientada para resolver os problemas apresentados, colocar opções e disponibilizar recursos, segundo tempos organizacionais. A intervenção é sentida como um longo processo de negociação: pela participação dos clientes, pelas metas a alcançar e pelos procedimentos a seguir.

"O utente sempre. Porque o utente tem de ter a capacidade e assumir as ações que toma. Eu obrigo sempre a pessoa a tomar a decisão, por vezes faço as minhas sugestões, vou levantando questões e fazendo sugestões mas quem tem de tomar as decisões dos seus caminhos é o próprio utente" (Entrev.5)

"A última palavra é sempre da família e do doente, quando está orientado, mas isso nem sempre acontece. Portanto a decisão final é sempre da família. Depois dentro da decisão que a família toma, assim começamos a trabalhar a situação. Eu posso, por exemplo, achar que a situação é uma situação bastante complicada e que se calhar a resposta mais adequada será por exemplo o internamento em lar e a pessoas dizer «não senhor, lar nem pensar, quero ir para casa», e por isso a decisão é da pessoa. Eu não vou contra a decisão da pessoa. [...] Ela dizia «eu vou deixar de estudar para ajudar a minha mãe e é isso que eu quero fazer». O papel mais fácil seria «pronto, então se quer deixar de estudar para tratar da sua mãe, pelo menos a sua mãe tem alguém que trate dela». Esta seria a resposta mais fácil mas é precisamente o contrário daquilo que eu fiz. Eu disse-lhe «a senhora não vai deixar de estudar, vai é criar condições para que a sua mãe possa ficar em casa e que tenha tudo a que tem direito e necessidade». Acho que esta motivação é importantíssima" (Entrev.7)

"Eu ponho sempre a bola do lado de lá. Eu muitas vezes o que faço é dar opções, pode fazer isto, ou isto ou isto e depois de você decidir o

que é que é mais importante nós vamos ver o que é possível fazer para chegar lá, porque, raramente, ajudo sequer a tomar a decisão, tento sempre dar várias opções de decisão, dentro daquilo que é possível, não é, e depois tento sempre que sejam eles a tomarem a decisão" (Entrev.11)

"Muitas vezes estas pessoas têm uma grande renitência a fazer o Novas Oportunidades. Nós negociamos, sabemos que aquela ação está ali mas sabemos que vai ser negociada. E não colocamos de parte que a pessoa não venha a fazer essa ação, porque depois há de haver ações mais importantes ou outras que sejam tão ou mais importantes. [...] Portanto temos aquele contrato, temos aquelas áreas de intervenção e tudo roda em volta dessas áreas de intervenção. Porque essas áreas de intervenção vão permitir a evolução da pessoa. Da pessoa e da família. Se calhar às vezes nem interessa tanto que a pessoa esteja muito motivada para a procura ativa de emprego. Interessa que ela naquele momento pense por ela e tenha autoestima e consiga aguentar alguma confrontação mais incisiva. E quando nós questionamos percebemos que ela está a tomar decisões por ela. Às vezes é mais importante isso. Ou que se esforçam para que os filhos sigam determinado caminho" (Entrev.6)

Trabalho sobre o outro

A intervenção desenvolvida pelos entrevistados, segundo o modo como a descrevem, é traduzida maioritariamente enquanto trabalho sobre a personalidade, sobre a(s) identidade(s) do Outro-Cliente. Procura-se dar alguma coisa ao Outro, o passar algo ao Outro, mas numa perspetiva que nos parece ser muito mais próxima da "transmissão bancária", de que nos fala Freire (1975), do que duma posição dialógica, porque o Outro aparece como vazio, em falta, como desestruturado, ou desorganizado.

"E o meu trabalho é tornar esses traços [da sua personalidade] o mais flexíveis possível, para que eles possam querer mudar, saber que

existe outra forma de ser e pensar. São pessoas que são muito carentes a todos os níveis, a parte económica, afetiva, social, nós temos é que enchê-los com coisas. Como eu costumo dizer, eles chegam ali vazios” (Entrev.1)

“É este tipo de trabalho, um trabalho de organização, de estruturação da pessoa. Porque a pessoa confunde isto tudo, joga com isto e com aquilo, «o meu filho coitadinho, eu vou deixar de comer» ” (Entrev.6)

“É isso que se tem que procurar, é isso que eu procuro, que eu considero, que é um fator potenciador de qualquer tipo de mudança, geralmente, a autoestima, começa por ser a autoestima, porque geralmente, são famílias com baixa autoestima, baixa, baixo conhecimento do seu eu, muito enfraquecidas, muito enfraquecidas pessoalmente, ou seja, individualmente, em termos da sua figura na família, na inserção na comunidade, no local de trabalho, portanto, trabalhar esses aspetos. E também, tentar dar ferramentas à pessoa ou tentar que a pessoa perceba que tem essas ferramentas, muitas vezes as pessoas até têm ferramentas e tentar através de uma conversa ou de, sei lá, de uma conversa, mas que geralmente nem tem que ser sobre aquele assunto, começamos sobre um outro assunto e depois procuramos ganhar a confiança da família para trabalhar então essas outras questões: trabalhar a autoestima, trabalhar a autoconfiança, trabalhar a afirmação, trabalhar, por exemplo, o que eu noto muito, a agressividade, há muita agressividade acumulada” (Entrev.18)

O trabalho sobre o Outro que é desenvolvido passa pela orientação das pessoas na situação, mas também passa por processos autoritários ou controladores, mais próximos da pressão e mesmo da moralização.

“Eu acho que há o falso «O que é que queres? Queres ir para ali ou queres ir para ali? Ah, eu gostava de ir para ali. Pois, mas se calhar era melhor ires para ali, já pensaste bem, olha que...». É complicado

isto. E isto acontece infelizmente muito e ideias horríveis preconcebidas sobre as pessoas e continua-se a ouvir muito aquela ideia do «Ai fulana, ai pois não tem dinheiro mas toma café, ah pois não tenho dinheiro mas fuma, ah pois não tem dinheiro mas...»" (Entrev.20)

"Precisam que alguém esteja ali a dizer "então já fez isto?", pelo que as pessoas depois dizem "então o que é que eu faço?", e nós dizemos "então agora vai fazer isto". Temos de orientar mesmo em todos os passos" (Entrev.24)

"A nossa intervenção é no sentido de perceberem que há determinados princípios que são bons para todos, que são saudáveis. E quando assinamos um contrato percebemos que há ali uma base de trabalho e que eles têm obrigações, como nós também temos" (Entrev.6)

Este trabalho sobre/com o Outro é sentido pelos entrevistados como missão. Por um lado, como uma luta contínua e desgastante, mas por outro lado como fonte de prazer, de motivação e de gosto pela profissão. Os profissionais sentem que é necessário um espírito de missão que poderá estar a faltar às novas gerações de profissionais, segundo alguns entrevistados.

"A minha missão é sempre lutar para que o outro possa ser um bocadinho melhor. [...] Em alguns casos conseguimos isso e noutros não, porque pode ser impossível, trabalhar com estas pessoas é sempre um grande risco, por isso é que nos dá um certo desgaste a nós, pessoas que trabalham nesta área, mas a mim neste caso também um grande prazer, porque começo a ver algum fruto do nosso trabalho. e com jovens ainda mais pois eles têm mais a vontade de mudar" (Entrev.1)

"O que acontece é que esta é uma área difícil e eu vejo o serviço social como uma profissão difícil no seu dia a dia porque exige muito

do técnico. Não quer dizer que as outras profissões não exijam, mas esta exige uma série de coisas. É uma profissão de desgaste, é uma profissão de risco em muitas situações e nós temos de ter de facto (e digo isto às minhas estagiárias) a cabeça fresca" (Entrev.26)

"Apesar de não termos o retorno em termos financeiros e de não termos ajuda de mais técnicos, continuamos a fazer o trabalho e a dar tudo por tudo e vamos ver até onde aguentamos. Há dias em que já achamos que não vamos conseguir, é tanta coisa e estamos aflitas, mas tem que ser feito, tem que ser feito e continuamos a trabalhar" (Entrev.35)

"[É] uma atividade profissional que se tem que gostar do que se está a fazer. (...) Temos várias hesitações, ao longo da vida profissional, se era bem isto que eu escolhi, não faltam obstáculos, eu senti sempre ao longo do meu percurso uma necessidade de fazer uma introspeção, estaria a proceder da melhor forma, estaria a intervir da melhor forma, penso que acima de tudo também devemos gostar muito desta profissão" (Entrev.36)

"Acho que a nível da formação dos técnicos superiores de serviço social falta qualquer coisa. Sinto através dos estágios que falta um maior envolvimento das pessoas, sinto que as pessoas fazem porque têm um curso para fazer, não se envolvem, não se envolvem na realidade social, eu sinto tanto isso" (Entrev.14)

Função educativa

É recorrente nos discursos dos entrevistados a parábola de não dar o peixe mas ensinar a pescar. A prática do trabalho social aparece deste modo como atividade socioeducativa e sociopedagógica. O "ensinar a pescar" concretiza-se fundamentalmente através do treino de competências, pessoais e sociais.

"[N]ós não vendemos o peixe, nós damos a cana. Portanto eu acho que é isso que o serviço social, o serviço de política social têm de ter em mente. Nós não podemos fazer as coisas pelas pessoas. Nós temos de ensinar as pessoas, mas não temos de fazer por elas porque nós não substituímos ninguém" (Entrev.7)

"Eu acho que nós como profissionais temos de educar, e isso não é moldar as pessoas à nossa maneira de ser, é educar para a pessoa ganhar autonomia. Educar no sentido muito mais amplo da palavra" (Entrev.5)

"Portanto, não é só atendê-los e deixá-los ir nem andar com eles ao colo, mas ensiná-los" (Entrev.12)

A intenção do profissional não pode ser o "fazer pelo cliente", por substituição deste, mas deverá ser antes o ensinar, o desenvolver das competências dos indivíduos para que eles façam o que precisam fazer para se ajudarem. Entende-se que pode existir um apoio mais diretivo nas fases iniciais do processo, como seja ir às organizações com os clientes, ajudar no caminho a percorrer, no preenchimento de formulários, mas como modelação, como demonstração dos comportamentos requeridos, e sempre numa perspectiva de tipo de apoio transitório.

"Não para fazer por ela, mas para lhe dizer como é que ela pode fazer, onde é que ela se pode dirigir, assim estando ela disposta a fazê-lo. [...] Se o meu papel como técnica é ter de acolher, perceber, e pedagogicamente orientar, esse papel eu nunca vou deixar de fazer. Agora também diz "mas atende sempre?" "mas faz sempre?". Não" (Entrev.34)

Os profissionais devem ajudar a construir e a desconstruir opções de ação, apresentar opções e ajudar no processo de decisão a tomar, mas a nível micro, isto é, opções para a situação vivenciada e no que está disponível para essa situação.

"[A]cho que o que nós podemos fazer é mostrar às pessoas que existem caminhos, no fundo o nosso trabalho é quase criar opções, abrir horizontes, às vezes as pessoas estão tão fechadas no seu percurso, que só veem uma ou duas saídas e nenhuma lhes agrada. O nosso objetivo aqui é ver com as pessoas que caminhos pode percorrer e se ela quiser ajudamos, mas se não quiser continuamos a acompanhá-la" (Entrev.31)

"[A] primeira coisa a fazer é valorizar essa pessoa. Tento dizer-lhe qual é o valor que ela tem e tento demonstrar-lhe que se ela já foi tão forte para fazer tanta coisa e continua a fazer, então tento dizer-lhe que ela vai continuar a fazer porque não está sozinha, eu estou a apoiá-la nesse processo. Então vamos ver o que é que podemos fazer. Então «tem isto, e isto, e isto», normalmente é que o eu costumo dizer, «por onde é que vamos começar?, Se calhar é mais importante começar por aqui, mas o que é que acha?, Não, Então muito bem, vamos por aqui e vamos ver como corre» " (Entrev.34)

"Uma das coisas que me fez sempre confusão no serviço social é quando um técnico diz que uma pessoa é mentirosa. Eu acho que as pessoas não são mentirosas, simplesmente têm necessidade de dizer aquilo que acham que é o mais correto para conseguirem servir os seus interesses. A pessoa está apenas a defender os seus interesses e enquanto estiver a fazer isso é bom. Os técnicos têm de agarrar nisto, desmontar e confrontar a pessoa com esses dados para trabalharem para o seu bem-estar e evolução" (Entrev.32)

"[F]azer com que as pessoas sintam que sair da rua é a melhor solução" (Entrev.27)

Intervenção ao nível micro (individual e interpessoal)

A conceptualização maioritária da figura dos clientes é a de pessoas individualizadas. Para além do indivíduo, está a família, e pouco mais, isto é, são poucas as referências aos clientes enquanto grupo, e muito raras enquanto comunidade ou grupo social. A focalização da intervenção está no indivíduo, nas famílias, nas relações interpessoais mais próximas, na integração dos indivíduos e famílias. As principais preocupações de avaliação diagnóstica centram-se nestes aspetos e a intervenção acaba também por ser desenvolvida nessas dimensões.

A ênfase da prática profissional dos trabalhadores sociais entrevistados é colocada nos aspetos psicossociais e nas dinâmicas psicológicas intrapessoais e interpessoais. É valorizado o trabalho da autoestima, autoconfiança, motivação, o empenho da pessoa no processo de mudança, a sua vontade. Bem como o desenvolvimento e a mobilização das redes sociais de apoio, sobretudo a família, e outros parceiros da comunidade.

Temos então que os processos de intervenção mais desenvolvidos são o trabalho social individual e algum trabalho com grupos (sobretudo em contextos pedagógicos, formativos e educativos). O que se salienta das entrevistas é o pouco trabalho de intervenção comunitária e sobre os sistemas sociais que é desenvolvido pelos profissionais. O trabalho de mudança social, que faz parte da definição da profissão, está quase afastado da intervenção.

"O que eu tento sempre saber é a vontade da pessoa. Até que ponto é que a pessoa está decidida a fazer aquilo que me está a pedir? Por vários motivos, nomeadamente para a consciencializar do que é que é preciso. Depois disso ver a gravidade da situação, e nos casos em que a UNIVA não pode fazer nada, como nos maus-tratos por ex, temos de articular com as entidades competentes. Agora isto é muito subjetivo, os técnicos não têm um quadro onde têm de seguir, todos os mesmos passos. Eu tento sempre ver a prioridade e a gravidade da coisa"
(Entrev.5)

"Normalmente onde eles manifestam mais dificuldades é, e é onde nós tentamos batalhar mais, ao nível da responsabilidade, de resolução de

problemas ou conflitos, ao nível da postura, ao nível da assiduidade e da pontualidade e tudo o que tem a ver com as relações interpessoais. Estas áreas são as áreas onde eles têm mais dificuldades e é onde nós tentamos trabalhar e apostar mais, ao nível da responsabilidade. Claro que existe também toda a questão da autoestima, do autoconhecimento, do autocontrole, por vezes também questões de higiene pessoal são tratadas" (Entrev.16)

"Trabalho mais a auto estima como diz o Sr. Bruto da Costa, para que haja confiança. Muitas vezes o trabalho com os utentes não resulta porque há falta de confiança das suas competências. O resto vai vindo gradualmente"(Entrev.21)

Os processos de acompanhamento são personalizados, e baseiam-se num relacionamento de ajuda empático, de confiança e de escuta ativa dos clientes.

"E nós, em conjunto com as famílias e com os jovens procuramos soluções alternativas àquilo que nós tínhamos, e portanto damos hoje uma resposta individual mesmo a cada um, não há dois planos iguais, cada um tem o seu plano individual e não há dois planos iguais, fomentando a sua autonomia, autonomia deles, e ouvindo-os. Claro que quando a gente tinha aqui os mais profundos não os ouvia, acabamos por impor as atividades, é mesmo assim, não é? Pronto, há uma avaliação dos técnicos, ou seja, prevalece a opinião do técnico, e começamos a ter outras necessidades porque eles começaram a dizer «eu não gosto de fazer isto», e então nós dissemos «espera, nós temos de inverter aqui o modelo, porque este é aquele assistencialista, que dizer nós assistimos, prestamos serviço», e depois é engraçado como as coisas mudaram. Eles depois começaram a dizer «eu gostava de trabalhar com crianças» e nós conseguimos colocá-los, nós temos miúdos a trabalhar em creches fora, portanto começamos a ter na comunidade, que não nos conhecia, e aqui ao lado, que não sabiam quem era a XXXX,

começamos nós próprios a ter a necessidade de abrir portas, e de nos dar conhecer" (Entrev.14)

A focalização no individual e interpessoal, no raio de ação mais próximo dos clientes, está aliada ao caráter de urgência e à imediatez de muitas das intervenções. Afinal mudar o indivíduo (ou indivíduos considerados desse modo e não coletivamente) é muito mais viável pelo menos no curto e médio prazo exigido às intervenções, do que as mudanças coletivas, comunitárias e dos sistemas sociais, que é trabalho de mais longo prazo e até intergeracional.

"As nossas instituições hoje não têm condições na área económica e informática para que os nossos profissionais façam um bom trabalho. Respondem apenas a casos muito urgentes. Havendo outras questões que têm de ser trabalhadas e não é possível estar aí presente" (Entrev.33)

"Eu muitas vezes sinto-me aqui dentro como uma bombeira, eu ando apagar fogos" (Entrev.35)

Articulação interinstitucional e equipas multidisciplinares

Os projetos de intervenção são processos de negociação não só com o cliente, mas com outras entidades ou parceiros. A articulação interinstitucional é essencial para a intervenção, como modo de acesso aos recursos escassos. O trabalho em redes e com parceiros permite fundamentalmente a criação de sinergias de intervenção. Como esta tende a estar fragmentada em setores e domínios diversos, em problemas parcelares (em que certas organizações acabam por se especializar), o trabalho de articulação interinstitucional (e mesmo intrainstitucional) proporciona tentativas de intervenção global, de respostas globais para os problemas complexos que os clientes trazem. Se uma organização não consegue dar resposta a problemas diagnosticados, os encaminhamentos podem resolver essa necessidade. Contudo os constantes encaminhamentos também são sentidos com frustração pelos profissionais, que

reconhecem neles tentativas de passar o problema a outro (e não ao mesmo), sem que a situação dos clientes seja efetivamente resolvida. Encaminhamentos que são muitas vezes resultado da insuficiência de recursos ou da sua má gestão, e não apenas de uma necessidade concreta que advenha da situação-problema.

"Não ajuda muito mas sempre podemos ajudar a fazer um Currículo, ou ajudar a saber o que fazer para procurar trabalho naquela área. Damos esse apoio. Depois isso traz que por vezes partilha outro tipo de problemática connosco, ou alguma violência doméstica, ou o filho com alguma dependência, a UNIVA em si não tem a capacidade de resposta, mas a UNIVA em parceria com o Centro Saúde, a Câmara, falando com as escolas. O que a UNIVA faz é encaminhar, ou ligando logo ao técnico, no fundo é articular desde as entidades patronais, a estes que já referi, não perder a pessoa de vista e tentar articular"
(Entrev.5)

A intervenção passa igualmente pela intermediação que os profissionais fazem entre os vários atores envolvidos nas situações-problema. Os profissionais ressaltam este trabalho de intermediação que fazem continuamente, por exemplo, entre os clientes e os médicos, os clientes e suas famílias, nas interações no seio das comunidades. Em particular, o trabalho de intercessão entre os clientes e outras organizações com respostas sociais é sentido como fundamental, para poderem desbloquear recursos necessários aos clientes.

"Eu tento muito fazer isto, cada utente é um utente. Tento ao máximo, e isso nem sempre é fácil, articular com os outros serviços, a UNIVA por si só não chega, mas o trabalho interdisciplinar é indispensável. Tento partilhar as questões com as colegas, nem tem de ser assistentes sociais, que estejam no terreno, porque estamos sempre a aprender com a experiência das colegas. A interdisciplinaridade na área social e um bocadinho de supervisão, ajuda imenso, na situação de não sei o que fazer, e uma colega que já passou por algo semelhante diz, experimenta assim, algo que eu não me tinha

lembrado. E supervisão, por ex, a Carla é da minha equipa, a Carla tem 10 utentes eu tenho outros 10, e se eu não partilhar nada dos meus utentes com a Carla, para a Carla os atender, vão ter de lhes explicar tudo novamente. E acho que quando há uma partilha de trabalho entre colegas é muito melhor para nós e muito melhor para os utentes" (Entrev.5)

Outro papel de intermediação é interno às organizações, no contexto das equipas multidisciplinares, nas quais os trabalhadores sociais precisam fazer valer a sua perspetiva técnica, por vezes face a grupos profissionais com maior poder social (como sejam os médicos). Os profissionais também referem a hipótese de diluição da identidade profissional do trabalho social no âmbito da intervenção multidisciplinar. Alguns profissionais veem esta situação como um perigo, outros como oportunidade de trabalho, dando maior relevância à relação de ajuda mais genérica, que vários profissionais podem desenvolver.

"[N]a rua é diferente. O que é que eu quero dizer? Bem, eu faço parte de um ateliê ocupacional também e no ateliê ocupacional sente-se mais vezes aquela distinção entre psicólogo, entre assistente social, entre terapeuta ocupacional. Aí sente-se mais e tem a ver com as atividades que se faz lá. Na rua existe pouco. Porque quando vamos para a Rua é o YYY – por acaso somos os dois YYY – por isso é que dizem que nós somos os YYY, é engraçado. Se calhar um ou outro sabe que eu sou assistente social e um ou outro sabe que ele é psicólogo. O que interessa é nós estarmos com as pessoas; e elas dizerem «olha, o assistente social» não veem isso. Não há muito essa distinção. Estabelecemos primeiro uma relação de confiança, começa por aí. [...] Às vezes nem sabem se sou assistente social ou psicólogo. Sabem é que «é o tipo que nos ajuda». Há muita gente, como é lógico que também tem uma grande aversão aos assistentes sociais: «não dá isto, não dá aquilo» e às vezes eu digo «olhe que eu sou assistente social», «Ai é? Nem parece» " (Entrev.27)

Acreditar no trabalho social

Um último aspeto que queremos salientar, é a defesa que os profissionais entrevistados fazem da urgência e da importância do trabalho social no momento presente. Face à crise, às condicionantes de vulnerabilidade e de exclusão, o trabalho social é uma intervenção privilegiada. Precisamente porque trabalha para encontrar soluções concretas para as necessidades e problemas. Pode não resolver os problemas, mas é um importante trabalho de sustentação, de suporte, que “vale a pena” (Entrev 1).

"Face à situação social, não só em YYYY, é claro que o trabalho social faz muita falta. Agora será que ele está a ser utilizado da melhor maneira? Será que o técnico está a ser utilizado da melhor maneira? Isso acho que não esteja. Eu acho que o trabalhador social, cada vez mais, pode ajudar, claro que sim. É claro que não vai acabar com a crise económica, mas pode ajudar bastante. Ajudar a suportar, a ajudar a levantar, a encaminhar para um novo caminho, os utentes" (Entrev.5)

"Costumo dizer que nem que consiga mudar uma coisa na vida das pessoas para o lado positivo, já serviu para alguma coisa. Já tive muitas pessoas a virem ter comigo e dizerem «muito obrigado, eu ia suicidar-me e não me suicidei»" (Entrev.24)

Os trabalhadores sociais são pensados como mediadores entre a realidade estruturada e uma realidade possível. São profissionais que podem ajudar a criar uma nova realidade, mas a prática reportada pelos próprios aponta para um raio de ação muito pequeno na criação dessa nova realidade.

"Acho que os assistentes sociais não são mais do que mediadores entre a realidade estruturada e a realidade que algumas pessoas ainda não conseguem ver. Logo, nós temos de trabalhar nesse ponto de vista e trabalhar as capacidades que as pessoas têm" (Entrev.23)

Desafios do trabalho social

No atual contexto do trabalho social, os profissionais sentem de forma premente a necessidade, por um lado, e a imposição, por outro, da mudança na profissão. Primeiramente, temos a questão do trabalho social tradicional *versus* novo trabalho social, que se traduz no afastamento do assistencialismo e na promoção de mais humanismo na intervenção social. Os entrevistados sentem que ainda há muito assistencialismo nas instituições sociais, uma vez que trabalhar de modo diferente dá sempre mais trabalho (no primeiro momento). Os profissionais sentem a “inércia” da intervenção (Entrev.14), a dificuldade em mudar procedimentos e atitudes, mesmo depois das circunstâncias que as sustentaram terem mudado.

"No fundo concluímos que o caminho é mesmo por aí, ou seja, trabalhar para o empowerment e a autonomia das pessoas porque não se pode entrar em dependência face às instituições e entidades. Conquanto acho que ainda há muitas entidades na área social a trabalhar de forma tradicional, ou seja, atrás da secretaria, com atendimento marcado e a perpetuar certas dependências. Se formos ver as questões de subsídios vemos bastante a questão das dependências. Aqui devia apostar-se mais no empowerment de modo a definirmos prazos de intervenção e de modo a que os subsídios sejam atribuídos a quem necessita mas com controlo e com trabalho de acompanhamento verdadeiro e efetivo. Só assim a pessoa consegue dar o salto e ser independente" (Entrev.16)

"[F]ez-se uma inversão teórica, mas não se fez na prática, na prática continua-se a julgar as pessoas e na prática continua-se a dar falsos ouvidos às pessoas porque a verdade é que quando as coisas são importantes para as pessoas, as pessoas mudam e aqui nós não temos dúvidas rigorosamente nenhuma e se as pessoas reconhecem uma coisa como importante para elas as pessoas aderem àquilo que é importante para si e à semelhança a nossa

experiência mostra-nos que estas pessoas são pessoas iguais às outras todas e da mesma maneira que quando nós vamos para um prédio não nos apetece logo falar com os nossos vizinhos todos, não é, nem queremos saber quem eles são, muitos de nós até vivem em prédios que nem conhecem os vizinhos, não é, como é que nós esperamos que estas pessoas sejam diferentes? São iguais"
(Entrev.20)

De modo mais ou menos pacífico, os entrevistados consideram que as organizações do social vão ter de mudar, e muito particularmente as respostas sociais vão ter de ser repensadas, para um novo contexto sóciodemográfico. Face à necessidade constante de inovar e de procurar novas estratégias, os profissionais sentem que devem assumir a sua responsabilidade no processo, não podem passar o tempo a colocar essa responsabilidade nos outros, e especialmente a encontrar desculpas para não fazer nada, porque há falta de tempo, falta de dinheiro, entre mil e um obstáculos. Para se poderem obter recursos, mobilizá-los e criá-los, os profissionais precisam de se tornar mais proactivos e empreendedores.

" Eu sou muito crítica, porque tenho consciência que aquilo que nós fazemos é aquilo que é obrigatório, em termos de segurança social, que é a entidade que nos tutela e nos financia, mas tínhamos muito mais que fazer. (...) A pessoa pede aquilo que deseja e se eu conseguir responder ao nível de expectativas, obviamente que sim, o que a pessoa precisa é isso que a pessoa terá. Mas isso não é o que habitualmente acontece, o que o que os nossos idosos precisam e que nos solicitam são serviços que nós não disponibilizamos, porque temos um horário limitado, temos pessoal limitado. Muitas vezes o que acontece é que a pessoa tem uma palavra a dizer, mas não significa de alguma forma que seja aquilo que nós podemos dar. E depois o que é de alguma forma mais grave, é que como nós não correspondemos àquilo exatamente que a pessoa quer, correspondemos com aquilo que podemos, é a pessoa a adaptar-se

aos nossos serviços e não o contrário. Eu tenho consciência que o nosso serviço não corresponde àquilo que as pessoas precisam. Se eu tiver uma pessoa acamada com fralda não é suficiente eu ir lá uma vez às 9 da manhã e outra às 16 da tarde. É nesse sentido” (Entrev.3)

“Como diz um amigo do IAC, (...), “o crime está sempre à frente dos métodos e técnicas de investigação já existentes e que já estão no terreno”. Na intervenção acaba por acontecer o mesmo. Os fenómenos associados à pobreza e associados à pobreza de várias fações e cruzando isto com a delinquência e com estes caminhos antissociais acabam por estar sempre muito mais evoluídos e mais à frente dos planos de intervenção social. Nós estamos sempre um passo atrás por isso estamos sempre a tentar inventar novas estratégias para prendermos e agarrar estes miúdos” (Entrev.16)

O discurso do “pequeno”

Há uma ideia recorrente nos discursos dos profissionais sobre o seu trabalho e que pode mesmo acabar por sintetizar o enquadramento geral da intervenção. É a ideia do “pequeno/pequenino”: pequenos passos, pequenos objetivos, pequenas ações, pequenos sucessos. Sobretudo faz-se o que se entende ser o possível com o que existe, não necessariamente o que se deve/precisa fazer com o que pode existir. O percurso é feito de altos e baixos, avanços e retrocessos, tudo medido pelo “pequeno”.

A intervenção é essencialmente pensada no raio de ação limitado pelo contexto dos recursos disponíveis e no nível pessoal e interpessoal dos clientes. Os trabalhadores sociais parecem em muitos dos casos expressar como que uma certa acomodação algo frustrada a este enquadramento limitativo da ação profissional. Muitos limitam-se à constatação de facto da pequenez do seu raio de ação possível, dando-lhe o máximo de relevância. Também é certo que a sucessão de pequenos sucessos permite chegar às grandes mudanças, mas não é tão certo que se chegue às grandes mudanças estrategicamente, isto é, estas podem não estar a ser almejadas intencionalmente mas serem o resultado feliz de intervenções com âmbitos mais restritos.

"[E]u acho que se vai fazendo o que se pode com os recursos que se tem, porque há algumas medidas que vieram ajudar o nosso trabalho em termos de medidas de apoio económico e na área social mas nem todas facilitam o nosso trabalho, mas eu acho que se faz aquilo que se pode, com o que se tem e vai-se tentando, assim chegar a algumas respostas mas poderia-se fazer muito mais, não há dúvida nenhuma" (Entrev.11)

"Sim. O percurso não é linear, não é a direito, há altos e baixos, avanços e recuos. O caminho é feito assim. Nós somos apenas uma peça pequenina na vida deles. Eles têm muitas outras condicionantes à volta. A família por vezes é um obstáculo claro, os grupos em que estavam inseridos com práticas delinquentes antes de entrarem para o projeto, o próprio bairro e comunidade onde vivem, todos os apelos que eles recebem nesses grupos desse bairro, da sociedade, e o fator Ter e o Ser" (Entrev.16)

"O meu trabalho como assistente social hospital é pequenino por isto: nós só seguimos um determinado período de uma dada situação. O doente sai e pouco mais sabemos do doente, a menos que o doente volte e que se encontre numa situação mais aguda" (Entrev.7)

"Mas, por exemplo, tenho pena que não tenhamos poder para fazer um acompanhamento mais próximo às situações que recebem o rendimento social de inserção, que não possamos acompanhar, de uma forma mais próxima, os contratos que são ou não feitos a esse nível porque eu acho que podia haver muita coisa que se podia fazer a esse nível e que acaba por não ser feito" (Entre.34)

"Às vezes num atendimento nós focamo-nos nestas áreas todas, mas como para uma pessoa que pode não estar habituada e que até pode estar fragilizada o que eu tento fazer é pôr patamares. Digo "o mais importante é isto: o mais importante é o médico", portanto

agora vamos conseguir a consulta, vai ao médico, vai-lhe dizer como é que se está a sentir, vamos ver se lhe vai receitar alguma coisa ou não e depois venha-me cá dizer como é que correu, porque a seguir já sabe tem de vir aqui provavelmente. Há aquelas pessoas que, sim senhora, demonstram capacidade e vão e querem mudar, e há aquelas que não querem mudar, o que não querem mudar naquela altura e depois quando entendem que querem regressam, e há aquelas que até vão, e que até telefonam ou que estão lá no dia a seguir e dizem “olhe fui e aconteceu assim”. (Ent.34)

Síntese

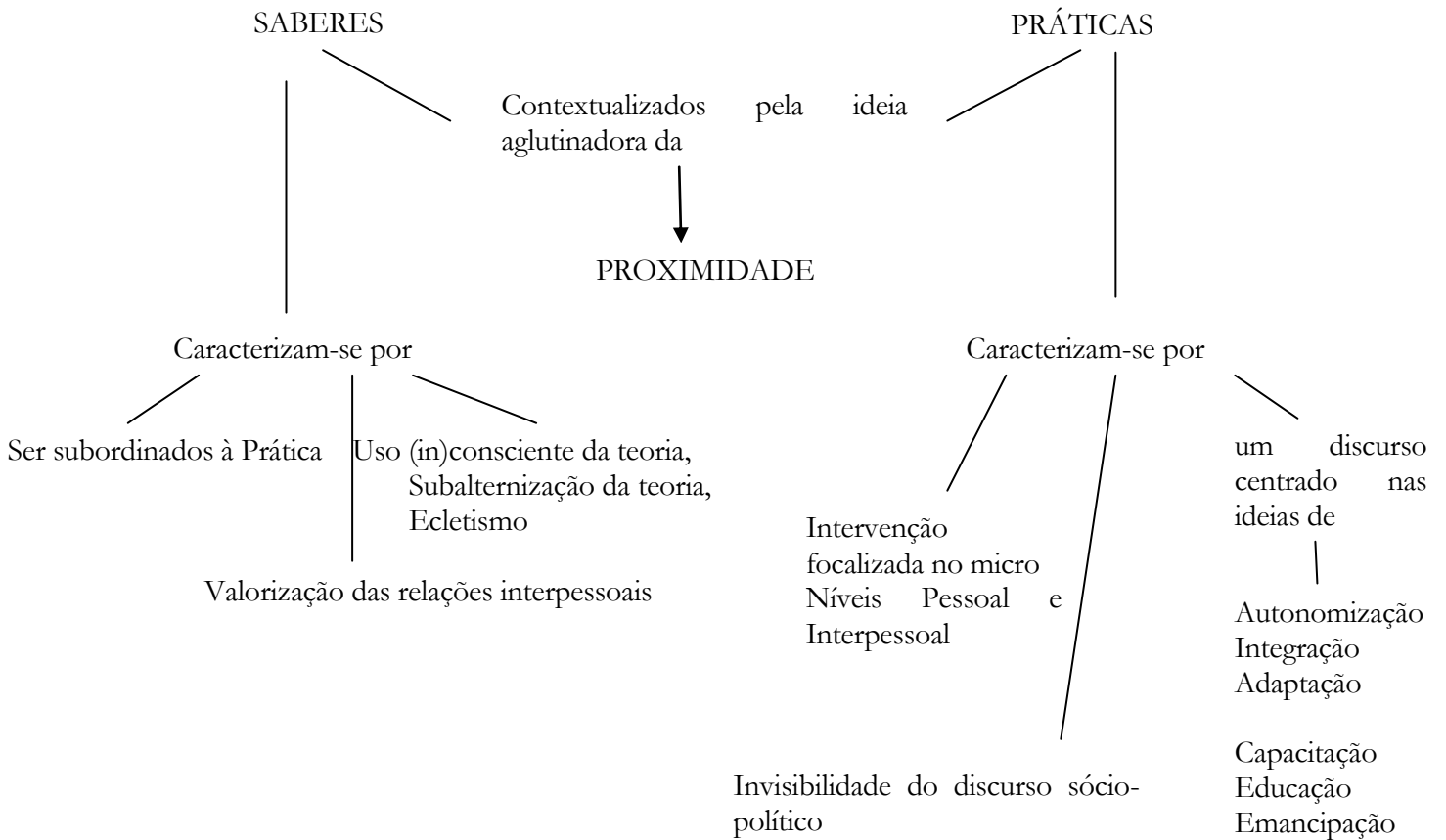
Neste capítulo iniciámos a apresentação dos resultados empíricos, explorando as contextualizações dos saberes e das práticas dos trabalhadores sociais entrevistados, numa primeira aproximação ao objeto da nossa investigação.

Em ambos os aspetos, a característica mais saliente, e que nos parece ligar ambas as dimensões profissionais, é a ideia de “proximidade”: quer os saberes mobilizados e aplicados na prática profissional, quer os contextos especificadores dessa prática, são fortemente condicionados por elementos de maior proximidade à prática. São os fatores pessoais (a pessoa do interventor, as pessoas dos clientes, outros intervenientes no sistema de ação), fatores organizacionais e a situação-problema individualizada que condicionam mais fortemente a prática dos trabalhadores sociais.

Na relação entre saberes e prática, sobressai o “primado da prática” como lógica de mobilização, apropriação e aplicação de conhecimentos por parte dos profissionais.

Para uma visualização sumária dos resultados, apresentamos o seguinte diagrama conceptual.

Figura nº10. Contextualização dos saberes e das práticas



7. REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS DE *EMPOWERMENT*

7.1 Representações de *Empowerment*

Os resultados a que chegámos com o presente conjunto de entrevistados, e que passamos a explorar, são consistentes com os estudos já realizados e que foram referidos anteriormente (Gutiérrez, DeLois, GlenMaye, 1995, Gutiérrez, GlenMaye, DeLois, 1995, Ackerson e Harrison, 2000, Boehm e Staples, 2002, 2004). O *empowerment* é claramente valorizado pelos profissionais entrevistados como um conceito importante do trabalho social, mas encontramos igualmente variações, e mesmo divergências, no modo como estes definem o que entendem por *empowerment*.

Fonte de conhecimentos

Uma primeira aproximação às representações do conceito de *empowerment* no contexto do trabalho social leva-nos a explorar os contatos iniciais que os entrevistados tiveram com o conceito, onde e quando. O primeiro contato com o conceito de *empowerment* é situado pela maioria dos entrevistados no contexto académico da licenciatura. Portanto, a porta de entrada do conceito foi como saber académico, poderíamos dizer “teórico”, e como conhecimento de base em termos educativos profissionais.

Os trabalhadores sociais entrevistados recordam-se, em especial, de falar de *empowerment* nos últimos anos de licenciatura, por vezes em contexto do acompanhamento dos estágios curriculares finais. Ou seja, o contato com o conceito não é feito inicialmente, mas no final da formação.

Outras vias de contato são expressas por alguns entrevistados: dois entrevistados ouviram falar pela primeira vez de *empowerment* em contextos anteriores à licenciatura, e outros dois remetem para contextos académicos pós-

graduados ou em formação; quatro entrevistados situam a primeira fonte de conhecimentos sobre o conceito de *empowerment* já em contexto laboral, pós-licenciatura.

Consideramos de salientar o facto de sete entrevistados não se recordarem efetivamente em que contexto começaram a ouvir falar de *empowerment*, não tendo a certeza se foi em contexto de licenciatura ou laboral. Contudo, reconhecem que pelo menos já em contexto laboral ouvem falar de *empowerment*.

Em termos temporais, a transição para a referência clara ao contexto académico é o virar do milénio, ou seja, os primeiros contatos são relativamente recentes, no espaço dos últimos dez anos. Alguns entrevistados começaram ainda no final dos anos 1990 (1998/1999¹²⁶), outros mesmo nessa altura não se recordam de ter falado do conceito na licenciatura. Todos os entrevistados licenciados antes de 1998 ou referem ter tomado conhecimento do conceito em meio laboral ou têm dúvidas, não se recordando bem desse início.

Independentemente de quando começaram a ouvir falar de *empowerment*, este acaba por ser tema de conversa e de debate entre colegas de profissão, e no geral ao nível das equipas técnicas de intervenção social. Em especial no âmbito das equipas multidisciplinares de intervenção, os entrevistados aludem a influências de pensamento sobre o conceito que não são apenas do domínio do trabalho social. Neste âmbito sobressaem as perspetivas de psicólogos e de gestores.

Entendimento geral do conceito

O discurso geral dos entrevistados é o do reconhecimento da importância do conceito, considerando-o ligado à prática do trabalho social. É algo que os trabalhadores sociais terão de continuar a fazer porque diz respeito à prática profissional, ao que entendem ser uma boa prática. Se bem aplicado “dá bons frutos” (Entrev.9), pois somente empoderando “se conseguem verdadeiramente resultados positivos” (Entrev.15) no trabalho social.

¹²⁶ A autora introduziu a perspetiva de *empowerment* nas aulas que deu na cadeira então denominada de Serviço Social de Comunidades no ano letivo 1997/1998, no currículo da licenciatura em Política Social (no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Técnica de Lisboa).

"Eu acho que quem trabalha na área social tem de ter este conceito muito presente porque todo o contato que nós temos com as pessoas, supostamente, deveria trazer um pouco, nem que seja pouco, empowerment às pessoas. Caso contrário não estamos a desempenhar bem as nossas funções" (Entrev.24)

Mas será que a sua importância resulta de ser uma moda teórica ou académica que se procura aplicar ao terreno? No geral, os entrevistados não consideram que o *empowerment* seja um conceito-moda, embora alguns alertem para o facto de alguns profissionais usarem o conceito desse modo, e outros sentem que já foi mais moda falar em *empowerment* do que agora¹²⁷. O facto de não ser considerado um conceito-moda pode traduzir uma situação de maior incorporação da noção de *empowerment*, algo que foi assimilado no conjunto de saberes e de procedimentos dos profissionais de trabalho social. Mas em que termos essa incorporação foi feita é uma outra questão importante, uma vez que pode ter ocorrido uma pseudo-assimilação da ideia de *empowerment*, estando presente como palavra que se usa e não como prática concreta.

Uma das ideias mais partilhadas é a de que o conceito se refere a algo já muito antigo no trabalho social, que já se usava na prática, mas com outro(s) nome(s). Não se *"descobriu a pólvora"* (Entrev.2), mas uma palavra *"nova"* para referir uma ideia mais antiga.

"Não sei se é muito uma moda, o termo em si pode ser uma moda, mas acho que não é de agora. Eu tenho a noção que sempre existiu de uma forma ou de outra. Poderia haver mais aquela tendência de «não vamos fazer nada, vamos deixar as coisas correr», e agora não existe tanto essa tendência. Mas eu acredito que era algo que já acontecia. Só que agora fala-se mais nesse conceito" (Entrev.17)

¹²⁷ Uma das entrevistadas refere que um professor na licenciatura apresentou o conceito como uma moda.

"O conceito existe desde que existe a intervenção social. Agora chamem-lhe o que quiserem este nome ou outro qualquer"
(Entrev.33)

A lógica do conceito já era sentida mesmo antes do uso do termo, por isso a maioria dos entrevistados afirma que o conceito faz "todo o sentido". Contudo, este reconhecimento da presença ubíqua do *empowerment* no trabalho social remete para um uso inconsciente do conceito, como por regra acontece com grande parte dos saberes formais da profissão. Ele está sempre presente, segundo os entrevistados, *"todos os dias lidamos com o conceito"* (Entrev.12), mas pode não ser chamado pelo nome ou reconhecido intencionalmente na prática de intervenção.

"Quando me falaram eu fui pesquisar para ver se era aquilo que eu pensava e percebi que nós aplicamos essa palavra mais vezes do que pensamos por vezes inconscientemente" (Entrev. 10)

"[A]cho que a expressão foi tão incorporada que acabámos por absorver isso de forma natural. É a ideia que eu tenho. No dia a dia as pessoas não têm muita consciência, aqui pelo menos porque estamos a trabalhar nesse sentido. Se eu colocar estas questões que me colocou a mim, aos colegas, e os levar a pensar o que realmente estão a fazer e a questionar, se calhar vamos chegar à conclusão que até trabalhamos a autonomia, o empowerment e todas essas questões" (Entrev.16)

Mas esta posição dos profissionais levanta-nos uma questão que consideramos importante: não será esta naturalização do *empowerment* uma diluição do conceito? Afinal, que base conceptual está a ser usada "inconscientemente"? Procuraremos dar uma resposta a estas questões com a continuação da apresentação dos resultados da pesquisa. E um primeiro aspeto a ressaltar é que o *empowerment* é entendido essencialmente como objetivo ou meta a alcançar e como processo a desenvolver, ou seja, é visto sobretudo como instrumento de intervenção. Está essencialmente ligado à maneira de ver o

trabalho social como filosofia ou atitude de base dos profissionais, e menos como uma metodologia ou quadro teórico específicos.

Importante, mas difícil

Sendo consensual que o *empowerment* é um conceito importante e largamente falado e debatido, também é geral a percepção de que é pouco praticado e difícil de conseguir alcançar. É difícil pô-lo em prática porque o que este implica é complicado de atingir, as suas exigências práticas são grandes e complexas. O *empowerment* é “vulnerável” (Entrev.7) e um delicado desafio para todos, nomeadamente para as organizações e em especial para os profissionais de trabalho social que o procuram seguir (e que deveriam seguir, tendo em conta a definição da profissão pela IFSW).

Para além do mais, também não é claro se todos falam do mesmo quando se referem ao *empowerment*, o seu significado é problemático como material que se põe em comum numa linguagem profissional.

“[O] que eu às vezes duvido é da forma como as pessoas de apropriam da palavra empowerment efetivamente e o que é que as pessoas entendem por empowerment. [...] Mas acredito muito sinceramente que muito poucas pessoas trabalham de facto o empowerment porque o empowerment é um desafio para os técnicos, porque nós temos que estar disponíveis para alguém nos dizer «Não, e não é isso que eu quero. Muito bem, você tem essa ideia fantástica, mas eu não quero» e os técnicos em geral não estão preparados para isto e portanto o que é que em geral se sente por empowerment é «nós desenvolvemos aqui umas coisas giras com estas pessoas e fantástico, como os macaquinhos que não sabiam fazer uma coisa, agora já sabem fazer». Pois eu acho que isto não é empowerment (Entrev.20)

Os entrevistados são os primeiros a reconhecerem as discrepâncias entre os discursos e a prática. Que ao nível teórico podemos entender uma coisa, mas que a nível prático (que não nos podemos esquecer é o nível prioritário para os

profissionais) pode sair outra coisa. O nível conceptual pode ser a parte mais consensual do *empowerment*, mas a prática é certamente mais ambivalente e fraturante da classe profissional.

"Acho que em termos teóricos, e ao nível dos técnicos, não dizem que o empowerment não existe. Acho que é difícil um técnico assumir esta postura e pouco provável. Na prática, acho que é muito mais difícil pôr em prática porque não sei se de facto acreditam ou se sabem aplicar. Também não sei se as suas limitações, crenças e preconceitos não são superiores à questão e à ideia de dar poder aos outros. No fundo acho que ter um discurso sobre o empowerment não é assim tão difícil quanto isso: «sim é potenciar o outro». Mas na prática dar esse poder à outra pessoa já é mais difícil. O meu projeto tem sido muito criticado porque nada acontece, e não tenho medo de assumir isso, porque nada acontece se os jovens não quiserem que aconteça. Se for preciso não acontece nada. Claro que tento sempre encontrar estratégias para acontecer alguma coisa, mas só acontece se os jovens decidirem, individualmente ou ao nível de grupo, ou quiserem que de facto aconteça. Isso, de facto, faz confusão a muita gente"
(Entrev.32)

A apropriação afetiva do conceito

Um dos aspetos mais referidos, em termos da relação dos entrevistados com o conceito, é uma certa apropriação afetiva deste. A presença do envolvimento emocional com a profissão também se revela nos vários aspetos que lhes dizem respeito, como sejam os saberes teóricos e metodológicos. Os entrevistados dizem que se apaixonaram pelo conceito, que este lhes agrada, que acreditam no conceito, como se de uma profissão de fé se tratasse.

"É um conceito que me agrada, que me agradou, do qual me apaixonei logo da 1ª vez que li" (Entrev.6)

"Eu acredito no empowerment. Acho que isto é um meio por meio. Há pessoas que sabem exatamente o que é o empowerment, e há outras que falam no chavão e que não sabem muito bem o que quer dizer"
(Entrev.26)

Este envolvimento afetivo com o conceito é importante porque se o trabalhador social gostar do que faz, o *empowerment* sai "naturalmente" (Entrev.7), mas quando não se gosta do que se faz, ou se o profissional está cansado, então o *empowerment* torna-se uma questão de moda, é usado com "ligeireza" (Entrev.23), ou existe um "abuso da utilização da palavra" (Entrev.31) em detrimento da ação real. Considera-se que a aplicação prática do *empowerment* depende sobretudo de cada profissional, de como este "assimila" (Entrev.13) o conceito. E para além do papel central do profissional, depende igualmente das áreas de intervenção que estejam a ser consideradas.

"Ao nível do trabalho social, acho que parte um pouco de cada profissional: de quais são os seus objetivos, e a nível de prática o que é que pretendem. Também tem a ver muito com a sensibilidade de cada um, é o que eu sinto e é aquilo que eu vou também observando"
(Entrev.13)

Um outro vetor geral do entendimento do *empowerment* é que este se insere na perspetiva eclética relativamente ao uso dos saberes profissionais do trabalho social. Os entrevistados salientam que não se usa somente o *empowerment* ou se usa sempre esta perspetiva nas intervenções. É um elemento entre outros, uma ferramenta na caixa de ferramentas do trabalho social.

"Mas o que sucede é que, do ponto de vista metodológico, também tenho noção que em determinado tipo de situações eu não uso de forma pura o modelo do princípio ao fim. Isto não acontece. Se calhar numa fase eu estou mais no modelo ecológico ou no modelo sistémico, mas se calhar noutra fase do processo eu estou a ir buscar qualquer coisa como uma metodologia centrada no cliente ou um

modelo de intervenção em crise. É difícil manter sempre um mesmo modelo do início ao fim" (Entrev.26)

"Eu acho que se devia apostar cada vez mais nessa perspectiva. Mas ao mesmo tempo... eu acho que cada pessoa, cada técnico, tem de ter a liberdade de escolher o caminho por onde quer correr, mas na intervenção acho que tem de ser eclético para não cair... eu concordo com o Empowerment mas se calhar em determinadas situações tem que se começar por outro lado e depois sim, partir daí" (Entrev.30)

Conteúdos do conceito

As definições que os trabalhadores sociais elaboram do significado de *empowerment* apresentam-se muito interligadas com os contextos imediatos da prática profissional, nomeadamente o tipo de organização (público ou privado, por exemplo), características dos sistemas-cliente ou dos objetivos da intervenção (Ackerson, Harrison, 2000).

Antes de explorarmos os vários significados dados ao *empowerment* no trabalho social, há que salientar um aspeto da mobilização dos saberes que nos parece interessante. No geral, os entrevistados expressaram as suas opiniões sobre o *empowerment* numa perspectiva de aproximação, de poucas certezas, de dúvidas. Alguns afirmaram que foram pesquisar sobre o conceito por causa da entrevista. Isto parece-nos indicar que os entrevistados não se sentiam muito seguros em termos dos saberes e colocados perante uma situação que poderia ser entendida como de teste desses saberes, foram procurar informação. Consideramos que esta pesquisa de informação por parte dos entrevistados não é deturpadora dos resultados no sentido em que o que era pretendido era precisamente perceber qual a perspectiva dos profissionais e é essa que vem ao de cima na entrevista, é o resultado dessa apropriação de informação que é pertinente.

Alguns entrevistados afirmam que não estão muito por dentro do tema. Outros referem que, mesmo tendo sido dado em contexto académico, foi de *"forma levezinha"* (Entrev.19), ou mesmo crítica e desvalorizada.

"Tenho umas noções mas nada de especial" (Entrev.19)

"Não sei definir" (Entrev.20)

"Portanto, acho que no Serviço Social acaba por não ser uma solução totalmente inovadora. Talvez na área da Gestão tivesse sido o máximo, relativamente ao Taylor e às outras ideias vêm, de facto, também contrapor-se. Agora, na área do Trabalho Social, penso que nem tanto. Porque a esse nível penso que já éramos bastante mais avançados. Mas não quero parecer já conhecedora totalmente da situação: tenho as minhas limitações" (Entrev.8)

"Realmente o conceito de Empowerment, de uma forma geral, deveria ser muito mais aprofundado, deveríamos ter mais tempo para refletir nestas questões todas e que acaba por não acontecer porque a nível organizacional não há tempo, não há verbas para outras coisas que poderiam ser feitas e outras ideias..." (Entrev.29)

"Creio que falei no terceiro ou no quarto ano no empowerment, como empoderamento, como forma de dar poder às pessoas. Já não me lembro, sou muito sincera, quem era o autor" (Entrev.34)

É neste contexto de um conhecimento por vezes hesitante ou em dúvida, que passamos a explorar os significados que os entrevistados dão ao conceito de *empowerment* no trabalho social.

Poder, dar poder

Como vimos anteriormente, o *empowerment* tem a sua raiz conceptual na noção de "poder" e é corretamente traduzido por "empoderamento" precisamente para podermos usar igualmente essa raiz em português. Contudo, um dos aspetos que nos parece ser mais relevante é, e por ele começamos em vez de pelo significado mais associado, o resultado de menos de metade dos entrevistados,

mais precisamente catorze, definirem *empowerment* usando o termo poder na sua definição. Mas a presença da palavra “poder” aparece sobretudo na expressão “dar poder”, que é usada como tradução literal do termo em inglês, e menos no contexto de uma definição mais ampla que traduza uma compreensão de base que tenham do uso do conceito de poder relacionado com o *empowerment*. Por outro lado, três entrevistados usam o termo “empoderamento”, mas nas mesmas circunstâncias.

"Eu não domino bem o inglês, mas acho que a tradução tem a ver com o aumento de poder. Daquilo que eu na altura li, e na altura dentro daquilo que falava com a irmã, sei que também tem a ver um pouco da forma como o envolvimento entre as pessoas se dá. Tem a ver com a própria capacitação deles face a algo que se possa desenvolver" (Entrev.13)

"Quando fiz a tese do mestrado defini, como qualquer coisa de poder, ou um pouco aquilo em que acreditamos. Todas as pessoa, mesmo desconhecendo a palavra, têm dentro delas o empowerment, ou seja, acreditam, e são capazes de conseguir a sua confiança e auto estima e conseguem fazer planos e concretizá-los. [...] Pois eu aqui vejo o empowerment. Quando as pessoas procuram algo para crescerem estão a usar o empowerment. Capacidade de decidir, tomar uma ação, conseguir os objetivos" (Entrev.21)

Dar poder, facilitar o poder de alguém (todos temos poder, mas podemos não ter a sua consciência, ou usá-lo). [...] Dar poder ao outro para (Entrev.26)

"Descentralização de poder" (Entrev.27)

A circunstância de o verbo “dar” ser recorrente pode veicular uma perspetiva reificada do “poder”, como objeto que se dá, ou se retira, que é posse nomeadamente dos profissionais, que dão aos clientes algo de que precisam. Embora se reconheça também que todos têm poder, acaba por haver uma

valorização do papel do trabalhador social que “dá” recursos ou oportunidades, a um cliente que aparentemente nada tem, ou tem pouco do que precisa. A função de “dar”, que muitos ligam ao paternalismo e clientelismo de um certo trabalho social que se quer passado (mas que não o é tanto assim), parece permanecer bastante viva no discurso e nas práticas dos profissionais. O “dar” continua a ser ligado aos trabalhadores sociais, quer o queiram, quer não, pelas organizações, pela opinião pública em geral e muito particularmente pelos próprios clientes que o exigem ou esperam.

Por outro lado, a reificação do poder como objeto vai contra a conceptualização de poder como relação, que não se dá ou retira, mas que se facilita ou não, se promove ou se confronta, se expande ou se limita. A visão da “descentralização do poder” que também é referida, e que traduz influências do campo da gestão e administração, enfoca igualmente uma relação hierárquica de uma sede de poder que desloca esse poder para outras entidades, de modo subsidiário e normalmente realizado de cima para baixo. A perspectiva de *empowerment*, como vimos no capítulo primeiro, enfatiza o oposto, os processos dinamizados de baixo para cima.

O que queremos salientar neste ponto é que a maioria dos entrevistados (vinte em trinta e sete) não usa de toda a palavra “poder” no seu discurso sobre o *empowerment*. Apenas uma entrevistada refere a importância de usar o conceito de poder, considerando ser mais político e mais afirmativo, e defende esta postura em face de um académico que definiu *empowerment* como capacitação, que ela considera não ser exatamente a mesma coisa. Pelo contrário, uma entrevistada que usa o termo poder na sua definição de *empowerment* refere antes de mais a limitação de usar este termo em vez de capacitação, tendo deste modo uma posição crítica do uso do conceito de poder ligado ao *empowerment*. Contudo, deste modo temos *empowerment* sem poder, o que contradiz, ou desmantela, o conceito. Os entrevistados, no geral, usam outros conceitos para definirem *empowerment*, de um modo muito mais largamente partilhado do que o poder.

"O ano passado quando falamos em empowerment no mestrado o professor XXX disse para nós não usarmos um estrangeirismo porque empoderamento era demasiado forte e nem sempre bem entendido

como nós vemos. Optou por nos passar empowerment como capacitação. Capacitação no sentido de capacitar a pessoa "a". Só que capacitação é diferente de empoderar. Empoderar tem um sentido, a meu ver, mais político, mais afirmativo, e capacitação tem um sentido mais de dotar aquela competência naquela capacidade de determinada pessoa que demonstra que é capaz de chegar até aí. Agora se a capacitação é igual ao empowerment, concerteza que sim se a pessoa for acompanhada nesse sentido e quiser fazer esse trajeto" (Entrev.34)

Capacitação

O modo mais expressivamente usado para definir *empowerment* é considerá-lo como "capacitação". Esta ligação está presente nos discursos de vinte e um dos entrevistados quando estes desenvolvem o que consideram ser *empowerment*. Este trata de capacitar os clientes, capacitar para a escolha e para a mudança. São raras as alusões à capacitação em termos organizacionais ou comunitários. A capacitação é muitas vezes equacionada em termos de dar (mais uma vez o "dar") ferramentas, ou competências, para que os indivíduos possam mudar. Outras vezes trata-se de dar um "empurrãozinho", ou de "despertar" (Entrev.14) o cliente, para este passar à ação. A lógica da capacitação enquadra-se no discurso sociopedagógico e socioeducativo do trabalho social, o "não dar o peixe, mas ensinar a pescar".

É de salientar o papel importante dos profissionais neste processo que se desprende dos discursos dos trabalhadores sociais. Estes consideram que as pessoas têm capacidades, nomeadamente para a mudança, mudanças que lhes dizem respeito, mas que precisam ser mobilizadas, canalizadas, orientadas na relação de ajuda profissional para que se possam converter em ação. O profissional deve tornar-se num modelo para o cliente, para que este possa ver e aprender, ou aprender por imitação do trabalhador social.

"O capacitar é o empowerment, para mim. Em vez de estarmos a dizer empowerment, que é uma palavra inglesa, capacitar é a palavra certa. Dar capacidade, transmitir a capacidade. Os seres humanos

aprendem por imitação, portanto fazer com que o outro adquira a capacidade através de nós, daquilo que fazemos, da orientação que lhe damos" (Entrev.6)

"É de facto um tipo de gestão participada em que nós, Serviço Social, tentamos levar e efetivar isso. Penso eu. Nos nossos objetivos, tentamos que haja uma capacitação dos utentes, doentes, o que quer que eles sejam, para que consigam, por si próprios, encontrar soluções para" (Entrev.8)

"[É] capacitar os outros, que já têm consigo, mas ainda não foram exploradas, capacidades, que estão lá, capacidades de se valorizar e de se autonomizar, e capacidades que estão lá e que basta a gente fazer qualquer coisa para os ajudar a fazer isso, a mostrar que têm, a capacitá-los" (Entrev.14)

"A noção que eu tenho é a de capacitar os outros para. É dar o poder, o dar o empoderamento. Ou seja, a situação que falámos há pouco, do técnico estar numa situação de poder, muitas vezes não passa o poder para o cliente para que ele possa resolver as suas situações, seja naquela situação ou numa situação posterior. Pôr o técnico a resolver faz com que a pessoa nunca mais consiga resolver as suas coisas. Vão então surgir outras situações semelhantes ou diferentes e a pessoa vai recorrer, e vai estar sempre numa situação de dependência face ao técnico. Aquilo que eu entendo é que significa capacitar os outros para algo. Para resolver situações ou para usar o poder. Esta é a noção que eu tenho" (Entrev.19)

"É criar mecanismos que potenciem o próprio reerguer da pessoa, e a luta da pessoa, que combate a dificuldade ou a necessidade que possa ter. Não é sermos nós a ir lá e "paparicar" e dar as coisas mas fortalecer a pessoa nesse sentido. É o empoderamento" (Entrev.22)

"Para mim o empowerment passa por várias fases, por um lado a compreensão do que eu posso, depois a capacidade que eu tenho de poder entrar. É muito diferente da consciencialização do que eu posso. E essa talvez seja a fase mais complicada. Tudo isto passa pela consciencialização de... e a capacidade de ...como é que eu devo consciencializar se a pessoa não consegue pôr em prática (parece uma maldade). Aqui são questões éticas que se colocam. O empowerment só está aplicado ou só existe quando há possibilidades de... pôr em prática o poder que eu consciencializei que tenho para"
(Entrev.33)

Consciência

Outro entendimento largamente partilhado pelos entrevistados refere o *empowerment* como "consciência". Que as pessoas tenham consciência das dificuldades, consciências das potencialidades, dos direitos e dos deveres. Mais uma vez a intervenção do profissional é enfatizada, pois é este que orienta o processo de "dar a ver", consciencializar o cliente de aspetos que este não percebe (ou muitas vezes não deseja perceber).

Não podemos deixar de notar que o tom com que o termo consciência é muitas vezes usado aproxima-o mais de um trabalho de confrontação ou de formação quase moral, num modo de obrigar a pessoa a ter consciência de certos aspetos. Por outro lado, o processo de consciencialização está mais uma vez muito ligado ao pedagógico da intervenção.

"[T]ermos consciência e dá-la ao utente daquilo que tem, daquilo que pode ter, daquilo que pode vir a ser, e trabalhar sempre em equipa"
(Entrev.5)

"[D]otar as pessoas de uma maior perceção das suas capacidades, porque acho que todos nós estamos predispostos para. Temos potencialidades e constrangimentos nossos, pessoais, sobretudo fazer com que as pessoas tenham possibilidade de desenvolver as

suas competências pessoais, é empoderá-las a forma como se faz varia sempre, e neste contexto específico que trabalho pode variar desde as coisas mais rotineiras não é, conseguir que uma pessoa participe numa discussão acesa, numa reunião de o grupo, pelas pequenas coisas conseguir fazer uma refeição para 18 pessoas, como por exemplo, agora tenho pessoas que estão interessadas a participar nestas questões da alteração da legislação da violência doméstica e tem um interesse genuíno, pessoal em querer fazer valer a sua voz, pessoas que se calavam e que agora no momento querem que a sua voz seja ouvida, portanto acho que são sempre formas de empoderar, depois varia sempre de pessoa para pessoa mas são pequenos caminhos que se podem traçar, independentemente do caminho específico de cada um" (Entrev.15)

Autodeterminação, autonomia, responsabilização e liberdade

O *empowerment* é também definido em termos de capacidade de autodeterminação e de autonomia dos clientes, ter poder para decidir sobre o que acham melhor para as suas vidas. Este entendimento é válido tanto para o *empowerment* dos clientes como dos profissionais, esta capacidade de decidir os rumos de ação e as escolhas pessoais ou profissionais.

A ligação à autodeterminação é uma referência a um princípio já clássico e estabelecido da teoria do trabalho social, mas o *empowerment* vai mais além do valor de cada utente decidir sobre o rumo das suas vidas, uma vez que traz todo um modelo explicativo das condições e dos processos que permitem ou limitam a autodeterminação, com base, como vimos, nos diferenciais de poder em sociedade.

O valor da autonomia é também particularmente relevante para o trabalho social contemporâneo (pelo menos num contexto cultural dito ocidental) como valor social prioritário, que perpassa igualmente as políticas sociais modernas. Como explorámos anteriormente, o sujeito contemporâneo é idealizado obrigatoriamente como um ator autónomo, o que consubstancia tanto um direito

como um risco para esse ator autonomizado/atomizado. É sua responsabilidade ser autônomo e mostrar que faz para sê-lo. Deve assumir neste modo a sua condição de liberdade essencial. Estar empoderado é ser-se livre e o mais possível autônomo, é conhecer as potencialidades e oportunidades de ação, é saber os direitos que deve usufruir e os deveres que dele se esperam. Esta liberdade é um direito/dever que os trabalhadores sociais ajudam o cliente a assumir, mediante processos de *empowerment*, que promovem o acesso à informação, aos recursos e às competências necessárias.

"[B]aseia[-se] mais nas necessidades de capacitação das pessoas, na aquisição ou reforço de competências pessoais e sociais, visando o envolvimento e a corresponsabilização do utente nos processos de mudança e superação dos seus próprios problemas, o que implica o reconhecimento individual de deveres, de direitos, capacidades, recursos pessoais e os requisitos de acesso a recursos da comunidade" (Entrev.8)

"É a autonomia responsabilizada" (Entrev.10)

"Não é só dar o poder, seja ele ao nível político ou ao nível de influenciar outros. De facto, é dar condições às pessoas, de as poder ajudar. Temos de lhes dar condições para gerirem a sua própria vida. Elas têm de ser as próprias gestoras do seu futuro, aliás do seu presente e do seu futuro. Elas têm de ter autonomia e isto vai nesse sentido de autonomia e de autodeterminação da própria pessoa. Tem também a ver com os conceitos de liberdade e dos direitos e deveres do indivíduo na sociedade. No fundo é o ganhar de uma consciência cívica e a necessidade da participação cívica em sociedade, o contribuir para um global onde cada um é uma peça importante. Eu acho que está associado a todas estas ideias. Para mim, o conceito está associado a todas estas ideias" (Entrev.16)

"Para mim é poder proporcionar às pessoas, aos utentes, o que for necessário para que consiga ter acesso à informação, para que

consiga ter capacidades pessoais, para tomar decisões, ter iniciativas pessoais, para ter competências pessoais e sociais, para viver na comunidade e interrelacionar-se com a família, com outras entidades, com os serviços que tem à volta e fazer a sua vida de forma autónoma, recorrendo quando necessário aos serviços, às entidades e às pessoas que sentir que é necessário" (Entrev.24)

"Ligo muito à questão da autonomia, aquela questão do capacitar, capacitar para conseguirem fazer por eles próprios. Lá dizia um autor, que não sei quem é, relaciona-se muito com esta questão, nós tudo aquilo que fazemos ao nível do empowerment é conseguir pequenas coisas que são obstáculos. Se eles realmente conseguirem, a população conseguir, dar pequenos passos e ter essa autonomia, é meio caminho andado a nível dos direitos e para conseguir estarem inseridos, a ter acesso aos direitos" (Entrev.29)

"Eu alio ao poder de tomar pulso na própria vida, poder ser o ator principal na própria vida, que no caso, destas pessoas com deficiência não têm esse hábito normalmente, há sempre alguém que é o ator principal e eles são sempre os atores secundários e não é fácil inverter isto. [...] Mas sem dúvida que é aumentar o poder das pessoas e que as pessoas sejam capazes de gerir, elas próprias, gerirem a sua própria vida, tomarem as suas decisões, conhecerem os recursos que existem e poderem recorrer a eles por si mesmos. E nós tentamos aqui realmente fazer isto, mas não é simples" (Entrev.35)

Um outro aspeto importante relativamente à autonomização dos clientes é que esta deve ser efetivada em relação aos próprios trabalhadores sociais, ou seja, a intervenção de *empowerment* é sempre entendida no sentido de autonomizar, libertar, os clientes dos profissionais e das organizações de ajuda. Fazer com que os clientes já não precisem, e se possível não voltem a precisar, da ajuda social (subentendendo-se aqui uma crítica da subsidio-dependência por parte das populações clientes).

"Eu ligo o empowerment é às pessoas terem capacidade de seguir em frente sem precisarem dos técnicos, portanto, quando são capazes de resolver a sua vida e os seus problemas, têm todas as competências, ou se não têm sabem como aceder. São pessoas que provavelmente não passarão aqui pelo centro de acolhimento, podem ir a um gabinete de informação... Sabem que um imigrante, se for discriminado por ser Brasileiro, que vai fazer uma queixa... Têm essa informação e sabem utilizá-la. Acho que empowerment e informação estão muito ligadas" (Entrev.37)

Poder de decisão

O *empowerment* é definido por vários entrevistados como sendo uma capacidade, ou um poder, de decisão, de opção, de escolha. Para se ser autónomo, responsável, livre, para se deixar de ser cliente do trabalho social, há que saber e poder decidir. Mas decidir aparece nos discursos dos entrevistados mais como um momento final de um processo e/ou inicial de outro e menos como um processo complexo que inclui necessariamente as opções ou escolhas sobre as quais se decide e as condições nas quais se escolhe, ou melhor, nas condições de poder nas quais se escolhe. Tal não significa que os entrevistados não reconheçam a importância destas variáveis, mas parece-nos que se valoriza mais nos discursos dos entrevistados, o momento concreto de decisão/escolha por parte do cliente.

"Para mim é que um cliente tem a capacidade de decisão de saber o serviço e intervenção que necessita. E nós temos a liberdade de escolha" (Entrev.9)

"[N]o meu trabalho, o empowerment é dar às pessoas capacidade de decidir e chegar a suprimir as suas necessidades, que normalmente, quando as pessoas chegam aqui é com alguma necessidade (...). Neste caso específico, é esperar que as pessoas consigam tomar as rédeas das coisas e ser elas próprias a decidir porque há muita falta de poder em cada pessoa, de decidir a sua própria vida ou de saber

que pode decidir e que pode fazer as coisas. [...] No meu caso particular, acho que é a formação que me dá o empowerment ou que me vai melhorando, porque me vai melhorando as minhas capacidades de trabalho" (Entrev.11)

Participação, exercício de cidadania, direitos e deveres, acesso aos recursos

Vários entrevistados consideram que o *empowerment* se traduz em oportunidades de participação, em “mostrar o caminho” (Entrev.14) ou orientar a ação dos clientes. Para alguns entrevistados, *empowerment* associa-se a cidadania plena, ativa e participada. Empoderar será intervir no sentido da defesa dos direitos e das oportunidades dos clientes, de os ajudar a reclamar de situações injustas ou inaceitáveis. Ajudá-los a pensar como cidadãos com direitos e deveres que podem e devem reclamar, intervir, participar.

“O empowerment é ajudar as pessoas a participarem, potencializar as competências que têm ao nível social, pessoal e outras (sejam elas muitas ou poucas). Por exemplo, a pessoa tem um domicílio degradado, então vamos melhorar as condições. Através de apoios complementares consigo que essa pessoa tenha estabilidade emocional e económica" (Entrev.12)

“Nós mostramos o caminho que eles poderão ou não querer seguir, mas isso já é uma decisão deles, portanto é a tomada de decisão, eles passaram a ter, a mostrar essa capacidade, a pensar que «eu posso decidir, eu posso encontrar outro caminho». Portanto eu acho que o empowerment vai muito ao fomentar a participação, através do nosso grupo por exemplo de autorrepresentação. Nós temos um grupo de jovens que trabalham com a nossa psicóloga semanalmente, duas sessões por semana, que é um grupo de autorrepresentação, que eu acho que isso é a forma mais explícita de mostrar que eles têm voz, e que têm a capacidade de o fazer. É preciso encontrar espaço e eu acho que é preciso é mostrar-lhes o

caminho, o caminho para eles chegarem lá, porque eles conseguem-no depois fazer, com o nosso apoio, é claro, orientação. Portanto é o mostrar o caminho, capacitá-los para isso" (Entrev.14)

"[E]xercício de cidadania pleno, portanto é, manifesta-se através do facto das pessoas questionarem diretamente, o que é que têm a questionar, sem reservas, sem receio de punições, procurar em defender os seus interesses e as suas posições, não se esconderem atrás de receios, porque noto que a população tem muito receio de tudo, por exemplo, quando as rendas são aumentadas, toda a gente grita, toda a gente fala mas se o presidente da nossa instituição lá está ninguém abre a boca portanto, tem no fundo a ver com isso. O exercício dos direitos e dos deveres, de forma cívica, de forma afirmativa, assertiva mas não invasiva, não agressiva" (Entrev.18)

"[N]ão sei se eu sei definir o que é para mim empowerment mas eu sei que eu ligo o empowerment ao livre acesso e à igualdade de acesso às oportunidades, isso eu tenho a certeza absoluta, e ligo o empowerment à intervenção social trabalhada, no sentido em que o outro que está à nossa frente tem direitos e não um favor que a gente lhe faz, e ligo também empowerment a uma intervenção como esta que eu acabei de falar que é feita à medida de cada um, porque é assim, eu não acredito em intervenções tipo «Ok, fazemos uma formação, estas mulheres estão aqui agora 3 meses e adquirem empowerment». Algum empowerment poderão adquirir não é, mas isso não é necessariamente...isso não provoca necessariamente mudança. É assim, as pessoas sempre...nunca ninguém está na mesma, não é, eu lembro-me do Diretor da Taipas (falta-me o nome do...) dizer que intervenção era como uma espiral, se a gente olha de cima é sempre um círculo, estão sempre na mesma, mas se olharmos na diagonal nunca ninguém está na mesma e portanto eu acredito que nunca ninguém está na mesma, seja lá que tipo de intervenção se fizer, de melhor ou pior qualidade" (Entrev.20)

"Associo a liberdade e participação. Permitir a participação das pessoas no seu próprio, não só, projeto de vida mas construção da intervenção em projeto que possam participar, mas ao nível do seu próprio projeto de vida enquanto atores nas decisões e intervenção. E a questão da liberdade, liberdade de informação, ou seja, a pessoa é livre quando tem informação e quando tem liberdade de escolha. São estas as palavras-chave que me estou a lembrar" (Entrev.31)

Intervir, agir

O *empowerment* é igualmente equacionado com a capacidade de mudança e de ação, não somente no que diz respeito ao empoderamento dos clientes, mas também o dos profissionais. Contudo, raramente é explicitada pelos entrevistados a mudança social ou política. A mudança e a ação a que se referem é essencialmente a nível dos indivíduos e das famílias.

Alguns entrevistados referem que agir sobre a situação já pode ser *empowerment*, podem não resolver tudo, mas é dado um "pontapé de saída" (Entrev.7) para a resolução da situação-problema ou para se poder ultrapassar uma situação. *Empowerment* também pode ser avançar mais um pouco quando se faz para lá do que é esperado ou correto pelo manual. Mesmo que seja um passinho pequenino (mais uma vez o discurso do pequeno), "[t]udo se faz de pequeninos passos" (Entrev.7). O que se torna fundamental é identificar, ou criar, oportunidades e potencialidades, nas pessoas, nas situações, nas organizações.

"Todo o potencial que nós podemos dar a determinada situação"
(Entrev.7)

"[O] empowerment é a capacidade de ajudar às pessoas, é dar às pessoas algumas ferramentas para elas puderem tomar algumas atitudes" (Entrev.17)

"É ajudar. Tentar recursos (...) como as competências para que os utentes utilizem para seu proveito inclusive que o consigam por elas próprias. Como por exemplo a participação na comunidade" (Entrev.25)

"A minha prática profissional foi sempre com pessoas que justificavam que eu tivesse sempre de recorrer a este conceito. Trabalhava com pessoas geralmente desprovidas, ou que ficavam desprovidas, de muito recursos e que ficaram isoladas. As pessoas perderam recursos, eles, desconheciam os seus direitos de cidadania e na primeira abordagem do meu serviço apostava nisso[...] Aqui estou mais ligada à questão da saúde. Trabalhava anteriormente com pessoas que me "obrigavam" a investir tempo com eles ao nível jurídico, médico, direitos de cidadania, ao nível relacional, familiar e tudo isto me fez sentir que já trabalhava com o empowerment. Este empowerment não é estanque. É uma espécie de roda que começamos a rodar, que desenvolve outras rodas e por aí em diante. Este envolvimento é nosso, é da pessoa com quem trabalhamos, e é ao redor de todos os meus parceiros" (Entrev.36)

Relacionamentos humanos, colaboração, trabalhar em conjunto, criar laços

Por fim, outro dos modos de entendimento do conceito de *empowerment*, que também é largamente partilhado pelos entrevistados, é pensá-lo como estando indelevelmente relacionado com o trabalho com pessoas, o trabalhar em conjunto, como trabalho de equipa. O processo de empoderamento e os resultados daí advindos estão relacionados com a importância de conectar ou ligar as pessoas, umas com as outras e com a comunidade e seus recursos. A razão para essa importância reside no facto das pessoas só poderem crescer e desenvolver-se em conjunto, umas com as outras, e nunca sozinhas. As pessoas são recursos e ligação aos recursos.

Para o trabalho social, as pessoas sempre estiveram no centro das suas preocupações, elas e as suas necessidades sociais. É suposto que os

trabalhadores sociais trabalhem com os clientes, como mediadores dos recursos. Esta perspectiva acaba por ligar o empoderamento dos clientes com o empoderamento dos profissionais de ajuda, de modo quase indistinguível. Seria mais fácil se as pessoas estivessem organizadas, porque passam por dificuldades comuns e com a ajuda dos técnicos podiam resolvê-las em conjunto. É no contexto do relacionamento humano sinérgico que o *empowerment* também é relacionado com o dar esperança aos clientes, de que uma situação melhor é possível, de que conseguirão ultrapassar as suas dificuldades eventualmente.

"Empowerment é uma palavra muito importante, porque significa que é um serviço, significa que é não ter receio e não guardar os seus talentos para si mesmo. Mais uma vez aquela perspectiva judaico-cristã. O capacitar significa, no fundo, o serviço de dar aos outros uma capacidade que seja positiva e que ele possa utilizar para aumentar a sua qualidade de vida, o seu bem-estar, a sua capacidade de se inserir, de ser autónomo, de não cometer crimes, de encontrar trabalho. Portanto, capacitar é sempre numa perspectiva positiva. É um conceito muito positivo. É muito desta coisa da relação, da experiência, transmitir experiência. Do outro tomar consciência que há coisas que pode fazer de outra maneira, que são melhores. Portanto, é muito numa perspectiva de relação" (Entrev.6)

Perspetiva individual e interpessoal

O discurso maioritário apresentado pelos entrevistados é uma conceção de *empowerment* numa perspetiva individual e interpessoal. O nível organizacional também é referido, mas muito menos enfatizado do que o individual. Apenas duas entrevistadas referem explicitamente o nível societal e comunitário de intervenção. Esta dimensão é válida tanto quando se fala de clientes, como para os trabalhadores sociais. As questões da capacitação, autonomização, participação, consciencialização, são todas enunciadas essencialmente em termos de indivíduos clientes e suas famílias.

"[N]a minha opinião acho que faz todo o sentido, porque acho que tem outra perspectiva que os outros modelos teóricos não conferem, acho que vai muito mais pelo Eu e trabalhar as questões do Eu, do utente, dele enquanto indivíduo e aquilo que ele pode retirar de si próprio e das suas capacidades e treiná-las em função de si próprio"
(Entrev.30)

"[P]ara mim o empowerment é potenciar seja o indivíduo, a sociedade ou um serviço. Os serviços também têm de ter empowerment, sejam eles privados ou públicos. Essa potenciação faz-se através da consciencialização dos direitos, deveres, capacidades, limitações e outros para que as pessoas tenham noção delas e as ultrapassem"
(Entrev.32)

7.2 Práticas de empowerment

Perceção do poder na prática profissional

Do quadro anterior das representações de *empowerment* podemos evidenciar que o conceito de poder não é usado fluidamente pelos entrevistados. Contudo, é consensual o reconhecimento de que os profissionais têm poder na prática, até bastante poder, embora o seu reconhecimento seja mais problemático, segundo grande parte dos entrevistados.

O poder apresenta-se no discurso dos profissionais de vários modos, com conotações positivas e negativas, isto é, enquanto relação/capacidade construtiva da prática profissional, por um lado, e como algo a evitar e desvantajoso, por outro. O modo predominante como cada entrevistado entende o poder influencia a perceção que este expressa sobre o poder que tem ou não na sua prática profissional. Quando os entrevistados afirmam que têm poder na sua prática profissional estão a referir-se sobretudo a uma visão do poder como capacidade funcional, ligado à autonomia técnica e à tomada de decisões

técnicas. Este poder funcional está enquadrado na organização de trabalho, exerce-se dentro das limitações da organização e nos moldes da organização. O profissional inserido numa organização também tem poder enquanto representante dessa organização.

"Tenho. Tenho o poder de dizer que o doente não sai. Por exemplo, o médico pode dizer que o doente tem alta clínica e eu tenho o poder de dizer "não senhor, o doente não sai". Claro que tenho de justificar, é lógico, o porquê da estadia do doente no hospital, mas tenho esse poder" (Entre.7)

"O próprio Provedor já delega algo em mim. Há coisas que não vão ao Provedor e eu tenho o poder de decisão, como por exemplo darem-me conhecimento das faltas, eu é que decido se pode ou não faltar. Atribuição de valores de mensalidades ... As colegas percebem que eu estou bem dentro dos assuntos e então contactam-me pelas várias razões e porque têm confiança no meu trabalho. Vou sentindo que já tenho alguma influência. Estou em constante sintonia com o Provedor, informo-o de tudo o que se passa seja bom ou mau. Sinto que ele tem muita confiança no meu trabalho" (Entrev.9)

"Tenho alguns poderes. Tenho algum poder de decisão. Em termos da gestão do projeto em si, isso praticamente está na minha mão, claro que sempre com uma supervisão da coordenadora geral e tendo em conta as orientações que vêm (e às vezes são coisas descabidas). As linhas estão definidas e nós mantemo-nos dentro dessas linhas. Dentro dessas linhas temos, no entanto, uma grande autonomia em termos de trabalho e isso fascina-me sobretudo quando conjugo essa autonomia com o poder. Não sei se será tanto a palavra «poder» porque esta tem uma conotação um pouco negativa, mas mais a questão da autonomia da gestão do próprio tempo no qual desenvolvemos as tarefas a desempenhar, e nas tarefas que posso também solicitar à equipa, na gestão que posso fazer dos elementos da equipa" (Entrev.16)

"Sim e não, vou-lhe explicar porquê. Eu acho que em qualquer profissão temos algum poder, qualquer profissão que exerçamos, qualquer função que exerçamos dá-nos poder sobre algumas situações, isso faz com que eu sinta que tenha poder, no sentido de oportunidade de fazer com que as pessoas possam beneficiar da sua situação, mas que isso não me dá o poder de controlar a situação, e daí sentir que não o tenho, sim tenho, mas não quero ter o poder, se calhar estou a voltar um bocadinho atrás, mas como disse á bocadinho, o facto de não lidarmos com dinheiro beneficia, eu acho que muitas vezes os Assistentes Sociais que lidam com dinheiro, entram num jogo de poder com os utentes. Nós temos o poder de fazer muitas coisas, a questão é a boa utilização delas" (Entrev.31)

Outro modo de poder que os profissionais afirmam possuir é o poder do conhecimento: dos saberes profissionais e da sua formação académica, mas também o conhecimento privilegiado que têm sobre a realidade social onde intervêm. Este último tipo de conhecimento é reconhecido pelos entrevistados como importante para os decisores políticos, e consideram que deveria ser passado a esse nível de decisão. Contudo, os profissionais raramente ponderam passar, ou mesmo usar, esse conhecimento diretamente com os decisores políticos, uma vez que tendem a separar os dois níveis de atuação. Geralmente o que os profissionais afirmam fazer é transmitir a informação para as hierarquias superiores na organização e estes níveis por sua vez deverão transmitir a informação aos decisores políticos.

"Às vezes é duro, quando nós não conseguimos atingir os nossos objetivos, mas apesar de tudo eu digo-lhes sempre, que temos de insistir. Que a escala básica dos sistemas, acaba por ter tanto ou mais poder do que quem está no topo. É um poder diferente mas acaba por ter bastante poder, nós que trabalhamos diretamente com estes grupos populacionais, temos o grande poder, que é o poder de conhecermos" (Entrev.2)

"[O]s trabalhadores devem dar feedback aos decisores políticos para eles também terem noção se a política que foi feita é boa ou má. As arestas têm de ser todas limadas e só podem limar isso com o feedback dos trabalhadores sociais" (Entre.7)

A visão do poder como influência e persuasão, sobre a direção das organizações e sobre os clientes e colegas, para se atingir o que se pretende é largamente referida pelos entrevistados. Fundamentalmente, os profissionais usam a sua legitimidade técnica para influenciar níveis de poder que não têm diretamente. Usam a influência ou persuasão para comunicarem e negociarem a perspetiva técnica às chefias, que muitas vezes não são técnicas ou não estão ao mesmo nível de formação.

"Talvez o mais importante seja conseguir levar água ao meu moinho, em termos de direção. [...] A minha metodologia em termos de poder, é levar tudo a nível superior e vou até às últimas consequências, já houve situações onde achei que o relatório não era suficiente e fiz-me valer da minha presença... É mais assim" (Entrev.3)

"Mas de uma forma subtil, faço ver que alguma coisa não está bem ou que alguma coisa está menos bem. Imponho a minha opinião. Outra situação que ocorre é que não sai dali nenhum documento assinado por mim só. Tem de passar sempre pela chefia maior. Há ali muito controlo nesse sentido e, para minha própria defesa, também prefiro deixá-la sempre ao corrente de tudo antes de fazer alguma coisa" (Entrev.22)

Outro aspeto relevante do entendimento do poder nos entrevistados é a ligação que fazem às relações interpessoais, isto é, o poder como poder relacional, a capacidade de aproximar as pessoas, de mediar, de desenvolver uma relação de ajuda empática. Este é um poder facilitador e encarado positivamente. Mais uma vez a dimensão relacional é colocada como peça central do trabalho social e da prática profissional.

Contudo, este poder na relação interpessoal tem um lado negativo que também é referido com algum relevo. A maioria dos entrevistados considera que a relação de ajuda não deve ser uma relação de poder, a menos que esse poder seja usado para benefício dos clientes. No entanto, reconhecem que muitas vezes é uma relação de poder abusivo do profissional sobre o cliente. Pode também ser um poder manipulador, mas se for em benefício do cliente (mas quem decide tal critério?) pode ser positivo.

"A relação de poder tem de ser no sentido em que eu tenho informação, eu tenho conhecimentos, eu tenho algo que pode ser proveitoso para eles" (Entrev.6)

"Poder, é assim, é um poder um bocadinho de direccionar, de ajudar a chegar a algo. Eu, por exemplo, não tenho poder económico absolutamente nenhum, que eu não tenho ajudas económicas, o que tenho é poder de influenciar, ou seja, consigo influenciar a colega que dá apoios económicos, consigo influenciar o médico a aceitar o doente, consigo influenciar o doente a não achar que o médico está a ter má vontade na situação e muitas vezes o meu poder é de negociar e de baixar a agressividade que existe entre esses diversos intervenientes, porque em questões de saúde há muita agressividade. Não há muitos médicos com disponibilidade e há muitos utentes com necessidades e então muitas vezes é um poder de negociação. [...] No fundo, infelizmente, neste país, é assim que as coisas funcionam, é pelas pessoas e não pelos serviços, porque se calhar se o utente que está acamado vier pedir diretamente ou telefonar à médica a pedir no domicílio não consegue e se eu for falar com a médica à segunda ou à terceira já vou conseguir, sim" (Entrev.11)

"Tenho muito poder. Costumo dizer que tenho poder e sou manipulador. A única coisa que tento não fazer, e acho que consigo, é não manipular a pessoa para aquilo que eu quero porque isso seria um erro. Mas acho que estamos constantemente a manipular as pessoas da mesma forma que as outras pessoas nos manipulam. É

um jogo de troca de poder e de manipulação constante um com o outro. Esta manipulação pode, no entanto, gerar alguma mudança" (Entrev.32)

"Aqui no projeto, eu sendo a coordenadora e por inerência das funções, tenho algum poder, embora seja contra isso. [...] Poder para mim não é aquele poder autoritário mas sim o poder democrático em que a partilha de informação, as opiniões de cada um dos técnicos é tão ou mais importante do que a minha. É muito um poder partilhado apesar da decisão formal final ser minha por inerência das funções" (Entrev.23)

No geral, os entrevistados reconhecem que os trabalhadores sociais detêm muito poder, ou poder “demais” (Entrev. 33), sobre os clientes, mesmo que também estes possuam poder sobre os profissionais. Por isso alguns sentem, particularmente os profissionais que atribuem recursos materiais ou medeiam o acesso a recursos, a necessidade de dizerem ou explicitarem que não é o técnico que tem a decisão final, que não são eles que atribuem ou retiram recursos. Segundo os entrevistados, esse suposto poder desvirtua a relação de ajuda e coloca os profissionais em situações desconfortáveis, que prejudicam o processo de ajuda dos clientes.

"Nós temos muitos poderes para aquelas pessoas. Porque aquelas pessoas veem-nos com as pessoas que aprovam a proposta, que decidem o RSI. E portanto, aquilo que eu faço é desmistificar isso. Digo sempre «Não, não sou eu quem decide. É esta pessoa que decide. Vou apresentar a proposta a esta pessoa mas é ela quem decide. Vai ter de aguardar a decisão dela. Não lhe posso garantir que seja decidido. Há esta e esta condicionante». Mais uma vez é jogar na informação. Porque se for uma relação de poder, não é uma relação de ajuda. Ou por outra, pode ser uma relação de ajuda mas é uma relação de ajuda manipuladora. Para ser uma relação de ajuda tem de ser uma relação em que a pessoa perceba que eu tenho um conjunto de recursos e que esses recursos são meu poder, mas que

ela pode aceder a esses recursos se vier ter comigo. E se ela se sentir à vontade" (Entrev.6)

"Acho que sim! Isso era uma coisa que eu também falava com as estagiárias, porque quando eu estudava falava-se muito da questão do poder do assistente social e eu não percebi. Achava, mas qual poder? Quanto muito os utentes são quem tem o poder. Mas não... Eu acho que temos poder e não devemos utilizá-lo. E os utentes sabem disso, e muitas vezes dizem: «Ah, você é que decide, você é que sabe», e nós temos de fazer o inverso: «não não!». Eu costumo dizer-lhes muito: «a vida é vossa, quem decide são vocês. Eu só ajudo na decisão, se concordar. Se eu achar que não, explico porque não, mas quem vai decidir são vocês, não somos nós»." (Entrev.37)

"Eu também não gostava que viesse uma miudinha nova impor-me isto ou aquilo. Isto implica que façamos com que as pessoas também pensem que estamos a pedir-lhes opinião, que estamos a tomar decisões partilhadas, e dar sempre essa vertente. Não devemos impor nada. Devemos ir mais no sentido de «não acha que devíamos fazer assim?»" (Entrev.22)

"Nós quando estamos perante pessoas que, regra geral, são vulneráveis, fragilizadas, e com histórias de vida muito difíceis, nós temos um certo poder, nem que seja o da informação. Neste caso pode ser informação, entre parêntesis, "cunhos e recursos", mas também pode ser informação que será transmitida ao tribunal, que é a entidade receada e que aparece na mente das pessoas como uma entidade que pode retirar os filhos" (Entrev.24)

"Sim, muitas vezes até sinto que tenho poder demais. Há uma coisa que me faz muita impressão, nós técnicos temos muito poder porque estamos com pessoas muito fragilizadas. Nós enquanto pessoas somos formadas entre o que é o bem e o mal, a partir daí temos muito a fazer. Para além da nossa educação base também temos formação

nesse sentido. E depois é trabalhar os utentes. Há situações em que racionalmente eu faria isto, mas o processo obriga-me a ter outra atitude" (Entrev.33)

O lado lunar do poder na prática profissional é particularmente referido por vários entrevistados. O poder, ou o excesso de poder, que os trabalhadores sociais podem ter na sua prática pode ser altamente lesivo dos profissionais, nomeadamente levar ao *burnout*, à depressão e a outras perturbações emocionais. Este poder dos profissionais é também percecionado pelos outros como um poder negativo, "*hostil*" (Entrev.18), que causa maior pressão sobre os trabalhadores sociais. Para alguns entrevistados a questão do poder pode traduzir-se numa expressão de "tenho poder, infelizmente", levando-os a distanciar-se da realidade do poder, e da própria palavra.

Como desvantagem, alguns entrevistados ligam o poder à assumpção de "*papéis desagradáveis*" (Entrev.15), associam-no a hierarquias, às posições de superioridade-inferioridade, que consideram não dever ser o trabalho social. Pelo contrário, o trabalho social deve manter relações igualitárias com os clientes, seus parceiros na intervenção. O objetivo do trabalho social "*não é ter poder, mas sim ajudar*" (Entrev.25). Daí ser referido o facto do tratamento do profissional por Dr. e Dr.^a ser visto negativamente, como forma de poder, isto é, de distanciamento e superioridade na relação, mas muitas vezes esperado ou mesmo exigido de modo latente pelas organizações, e os próprios clientes dificilmente deixam de usar.

"Sim. Infelizmente sim. Eu acho que o facto de uma pessoa ser tratada como doutora (que não somos porque somos licenciados, mas ao que a nível organizacional impõem que sejamos tratados dessa forma), já confere algum poder ao técnico e alguma posição de inferioridade dos restantes. É bom para manter a distância em certos casos, mas nem sempre. Por exemplo, em França e em Inglaterra as pessoas não são tratadas por doutoras. É «miss» ou «mister». Essa situação confere-nos algum poder" (Entrev. 19)

"Infelizmente sinto, ou seja, não é infelizmente, sinto que tenho poder, mas muitas vezes acabo por sentir que esse poder é um poder hostil,

que é percebido pelo outro como hostil e noto, noto muita agressividade muitas vezes contra mim. Primeiro, porque sou a pessoa que está mais acessível, de todos os outros técnicos, que estão nas suas instituições, nós temos um gabinete no bairro, um gabinete digo, é um contentor, cuja porta está sempre aberta, portanto, qualquer pessoa entra, qualquer pessoa desata aos gritos, que é o costume, o que revolta. [...] Muitas vezes também sinto esse poder porque sinto medo do lado de lá por exemplo, famílias que têm crianças muitas vezes não querem falar, não querem abordar, nem querem dar a conhecer que têm crianças, com receio que elas vão ser retiradas, portanto, são as duas maneiras que eu sinto mais de poder, as duas formas de poder mais visíveis" (Entrev.18)

"Tenho, tenho e nem sempre isso é muito benéfico porque é o Serviço Social, que por exemplo, calcula as mensalidades dos utentes e anualmente revê as mensalidades dos utentes, é o Serviço Social que faz a pontuação dos utentes que entram para as vagas que existem. Tendo em conta que nós temos, por exemplo, para Lar residencial 170 pessoas à espera para entrar e uma vaga muito, muito de vez em quando, é raríssimos, a menos que abra um equipamento novo, só há vaga só naquele centro. Portanto, este «poder» às vezes é deturpado pelas famílias, (...) é complicado depois, fazer perceber às pessoas que nós temos este poder mas é um poder controlado porque em última linha é a Direção da Associação que toma a decisão final, não somos nós. Mas isto, às vezes, não é muito bem assimilado. As pessoas acham que somos nós que decidimos" (Entrev.35)

"[N]ão sei se sinto que tenho poderes, não é esta bem a minha postura de ter poderes, faço tudo igual para igual. [...] Mas não é esta a postura que eu que eu pretendo passar e acho que não é pela que eu passo. Em termos geral, dos colegas, acho que também não tentam nada disso, porque acho que as pessoas que nós atendemos de facto acreditam que sim, aliás são muito exigentes para conosco, porque acham que nós temos o poder de decidir e tomar alguma

posição por elas. Mas na nossa perspectiva, o nosso comportamento não é bem nesse sentido" (Entrev.17)

Outro vetor de distanciamento em relação à noção de poder é feito por vários entrevistados com base na sua personalidade. Segundo estes, o poder não está na sua maneira de ser e de estar como pessoa, e conseqüentemente como profissional. Ligam poder a hierarquias, domínio, e como tal consideram que não gostam de liderar, de chefiar, ou seja, de exercer poder.

"Nunca gostei de chefiar sinceramente. [...] Não tenho jeito" (Entrev.13)

"É engraçado porque eu não tenho pessoalmente, pelo feitio e isso, influência. Eu não sou do tipo líder, portanto nunca me considero [com poder]. Aliás, eu estou aqui desde 2004 e não é por acaso que eu me mantenho sempre um bocadinho na minha área de intervenção. Se calhar é falta de ambição, pode ser. Não gostava por exemplo de ser coordenadora, porque acho que o trabalho da coordenação que é muito mais gerir pessoas, não me apetece nada, não gosto. Eu gosto muito mais de trabalhar com as famílias, gosto muito mais de trabalhar com os jovens. Portanto a nível do meu poder, é o poder de persuasão se calhar, é às vezes levá-los a tentar, não é propriamente um poder impositivo, não porque de facto não faz parte, para já do meu feitio, e depois a minha forma de ver as coisas não é um poder impositivo, é um poder de persuasão, o tentar levá-los a, quando nós nos podemos aperceber que esse será um melhor caminho" (Entrev.14)

Alguns entrevistados usam outras expressões e conceitos em vez de poder. Consideram que não têm poder, mas responsabilidade, respeito, autoridade, tomam decisões. Diluem deste modo as conotações negativas que possuem em relação ao fenómeno do poder.

"Eu não gosto de pensar em poderes. Eu acho que é mais uma responsabilidade que eu tenho. É muita responsabilidade quando falamos em dar e tirar às pessoas alguma coisa. Temos a responsabilidade de dar conselhos, porque nós não damos orientações, e explicamos à pessoa as hipóteses que existem. Depois a pessoa escolhe aquela que acha que é melhor" (Entrev.12)

"Muitas vezes tenho de decidir coisas que não quero decidir, onde acabo por não ficar muito bem, acabo por me sentir chicoteado. Perante determinadas situações temos de decidir. Por exemplo: ter quatro pessoas e só podemos ficar com duas. Esta situação massacra-me muito e chego a andar quatro dias para conseguir optar quem sai e quem fica. Para mim é um poder cruel e não gosto destes acontecimentos, porque alguém vai ficar prejudicado e não deveria acontecer. Há pessoas que lidam muito bem com estas situações, mas não acontece comigo" (Entrev.21)

"Eu por acaso... eu sou um assistente social que não lida com dinheiro. Quando se lida com dinheiro é que se tem a sensação de que se tem poder, «eu lido com dinheiro». Por isso, naturalmente o que há é respeito, que é uma coisa que às vezes as pessoas querem impor e o respeito não se impõe: conquista-se. Vêm-me com aquela coisa muito engraçada de me chamarem «Doutor», eu estou-me a borrifar para isso. Mas gosto que as pessoas me respeitem, e nesse sentido sinto que tenho poder. Mas é um poder relativo" (Entrev.27)

"Eu não falo em poderes, eu tenho que tomar decisões, nomeadamente decisões muito rápidas. Pretendo que estas decisões que tomo muito rápidas sejam as mais acertadas possível, não quer dizer que sejam acertadas. Tomo decisões muito pensadas. Por prática profissional sempre avaliei, sempre ouvi várias posições, do utente, do profissional, o técnico que colabora comigo, os elementos da equipa" (Entrev.36)

Mas por outro lado os profissionais também se sentem sujeitos a poderes na sua prática profissional. Fundamentalmente referem-se aos constrangimentos mais diretamente ligados ao quotidiano das práticas, aos relacionamentos interpessoais, e a normativos específicos da área de intervenção. São sobretudo questões relacionadas com o dia a dia das organizações e do trabalho realizado, condicionantes organizacionais (da cultura organizacional), mesmo que haja uma autonomia técnica. Em particular os sistemas mais burocráticos (especialmente no setor público, no geral, e poder local em especial) são considerados importantes fontes de poderes que afetam os profissionais. Outra fonte de limitações diz respeito ao trabalho em equipa e o trabalho com outros profissionais e seus respetivos poderes (por exemplo, médicos e juizes), ou ainda o poder discricionário de alguns interventores sociais, que poderão até ser “parceiros”.

“[N]as instituições muito burocráticas, como é o caso, é sempre mais complicado. Como são instituições muito grandes, o poder é muito mais sentido. Não é positivo, mas é o que faz sentido. Porque se nós nos pusermos numa instituição mais pequena – nem todas as instituições são assim, acho eu – há mais liberdade, sente-se o poder – mas isso depende, porque depois há os Centros Paroquiais e aquilo é uma desgraça – mas há um espaço maior para o assistente social criar a sua autonomia” (Entrev.27)

“Eu acho que em termos organizacionais temos de prestar contas, à partida, e temos de apresentar dados, logo estamos a ser controlados e até limitados. Cabe também a nós, neste caso, desmontar e manipular o que vai para cima, de modo a perceberem o que se passa em baixo.[...] Eu digo sempre que nós andamos o tempo todo a passar o poder para outras pessoas e nós próprios não vamos à procura desse poder. Não vamos passar o poder lá para cima nem usamos o nosso poder” (Entrev.32)

“Acho que a instituição influencia muito o meu trabalho. Eu entendo que estando a trabalhar na JRS ou noutra sítio qualquer, a instituição

tem determinadas linhas orientadoras e eu enquanto lá estiver, devo segui-las, se não concordar devo expressar isso, mas enquanto estou aqui acho que eles têm poder sobre mim, sobre a minha orientação"
(Entrev.37)

Um aspeto interessante relativo aos poderes que afetam a prática profissional é a referência às medidas de política social como poderes limitadores, ou que não facilitam o trabalho de intervenção, quando seria esperado que existissem para ser o contrário. A tutela da Segurança Social, o Poder do Estado no geral (um poder hegemónico, sufocante, de *"posso tudo contra ti mas tu não podes fazer nada a mim"*, Entrev. 6), regulamentações excessivas ou não adaptáveis à realidade, são indicados como principais poderes limitadores. A falta de recursos ou a sua má gestão também se encontram entre os poderes mais sentidos pelos profissionais. A referência a problemas de financiamento das organizações do social e a (falta de) continuidade de financiamento de projetos de intervenção são igualmente constrangimentos importantes.

Vários entrevistados aludem a outros tipos de poderes sobre a prática, que traduzem aspetos mais sociais, nomeadamente os preconceitos em relação aos clientes (da parte da sociedade e de outros trabalhadores sociais ou profissionais da intervenção social) e o poder de pressão da opinião pública (especialmente quando a organização de trabalho é grande e com uma intervenção mais visível ou mediatizada).

É importante ressaltar que estes são aspetos indicados como poderes constrangedores da ação profissional que necessariamente exigem o assumir do poder pelos próprios interventores em ordem a serem alterados: uma vez que grande parte dos profissionais procura abster-se do poder, dificilmente os conseguirão ultrapassar, estando a prática profissional nas mãos de outros sistemas que os profissionais não procuram influenciar diretamente.

"O não existir respostas é, por exemplo, um poder extraordinariamente poderoso. No nosso país, eu acho que muitas vezes não funcionam as leis. Na prática elas não funcionam. Acaba por não haver respostas possíveis na resolução de uma situação. Lá está, é um poder que vem de cima, porque as leis fazem-se lá em

cima não é cá em baixo, e isso depois vai implicar que eu cá em baixo exerça o meu pequenino poder de dizer que a pessoa não sai"
(Entrev.7)

Dos discursos dos entrevistados parece-nos sobressair como predominante uma posição que afasta os profissionais do Poder, permanecendo ao nível dos “pequenos” poderes da prática, enquanto o “grande poder” estará lá em cima, de algum modo tornado inacessível aos profissionais. cremos que a predominância de uma perspetiva mais interpessoal e organizacional por parte dos entrevistados, bem como uma certa aversão ao conceito de poder, levam a que alguns entrevistados tenham afirmado não sentir o efeito de poderes na sua prática profissional.

"Eu não sei se sou otimista, mas por acaso penso que não me sinto limitada. Acabei por também desenvolver uma certa dinâmica, bato a muitas portas, vou tentar muitos recursos, quando sei que um certo recurso não o tenho numa determinada organização, tento o mesmo recurso noutra organização. Portanto, eu acabo por nunca me sentir parada, não apoiada. Adquiri esta prática de encontrar soluções e muito rapidamente" (Entrev.36)

Ações e processos de empowerment

Passamos a apresentar as principais ações e processos que os entrevistados ligam à prática de *empowerment*. Gostaríamos de começar por salientar que vários entrevistados afirmaram não conseguir referir exemplos concretos da prática de *empowerment* no seu contexto de intervenção, embora acabassem por ir indicando algumas das ações que consideram poder ser de empoderamento. Outros entrevistados referiram que a prática da organização onde trabalham não é muito “propícia” ao *empowerment*, sendo que os profissionais sentem que se aplicam o conceito por vezes é um pouco à margem do trabalho corrente da organização, sobretudo na criação de um certo tipo de

relacionamento com os clientes que possa conduzir à consciencialização destes para os seus problemas, e para os seus direitos nas situações-problema.

"Pois se calhar não é o melhor sítio, mas eu acho que aplico na relação criada com o utente, na tomada de consciência das necessidades do utente e de mostrar vários caminhos mas ao mesmo tempo consciencializá-lo daquilo que precisa, daquilo que tem direito, acho que é por aí" (Entrev.5)

Processos socioeducativos

Tendo em conta o grande objetivo da autonomização identificado anteriormente como a meta por excelência da intervenção social, os processos socioeducativos e sociopedagógicos/andragógicos no trabalho social são os mais indicados como práticas de *empowerment*. Trata-se de ajudar os clientes a pensar algo muitas vezes novo para as suas vidas, a decidir sobre os rumos a seguir e ensinar a agir em função disso. A intervenção é fundamentalmente individual, o processo de intervenção é elaborado caso a caso. São feitas poucas referências a intervenções grupais e organizacionais, e raras referências à organização e desenvolvimento comunitário.

"É assim o meu trabalho aqui tem de ser caso a caso, não é, e muitas vezes é o facilitar e fazer com que as pessoas pensem que não é tão difícil ou que não é impossível conseguir qualquer coisa. Não é lhes dizer que fui eu que fiz, muitas vezes, mas dizer 'olhe experimente lá vai ver que vai melhorar' ou se eu lhe conseguir marcar a primeira entrevista você depois tem que ir e tem de conseguir fazer e posso até lhe dar umas dicas, de fazer isto ou fazer aquilo ou levar as coisas já preparadas e acaba por ser situação caso a caso" (Entrev.11)

No contexto educativo e pedagógico do trabalho social, é dada ênfase à criação, facilitação e desenvolvimento de relacionamentos, de laços sociais e emocionais, que promovam a inserção dos clientes. A base é uma relação de

ajuda fundada numa escuta ativa do cliente e no não julgamento. Neste relacionamento profissional é possível dar voz aos clientes e famílias, quando na maior parte das situações eles não têm essa voz nos assuntos que se referem às suas vidas.

"Como é que conseguimos trabalhar a autonomia e rotinas? Por exemplo, temos uma utente agora que está grávida e uma coisa tão simples como nós o outro dia, eu dizer "Tens que inscrever já o teu futuro bebé na creche para em setembro ele poder entrar e poderes procurar trabalho", e ela virou-se para nós e disse "O bebé ainda nem nasceu e vou inscrever...", "Claro, se não como é que vais trabalhar?" Porquê? Porque estão à espera de um direito, que é o RSI, que enquanto eu não decidir organizar-me estará cá o rendimento. E depois para nós a nível da intervenção comunitária trabalhar estas questões e dizer "É bom trabalhar; é bom levantar cedo, conhecer outras pessoas" é muito complicado" (Entrev.29)

Os profissionais enfatizam o ensinar, o treinar, e mesmo o demonstrar de ações e procedimentos aos clientes, de modo a que eles aprendam a fazer o que é necessário por si próprios. Nas intervenções de natureza educativa têm lugar processos de negociação com o cliente e outros agentes, que podem atingir os modos de "obrigar" os clientes a determinadas decisões e ações, para seu próprio "bem" (cuja decisão é do profissional e não do cliente).

"Com os utentes mais autónomos, nós tentamos ao máximo que sejam eles a dizer o que querem fazer e como querem fazer e tentar dar-lhes instrumentos para conseguirem". O cliente é que "Ele é que telefona, ele é que toma a decisão, ele é que vai inscrever-se, ele é que vai às aulas sozinho e vem, neste momento já tirou o 9º ano. Já está com outra perspetiva completamente diferente de vida, nós vamos tentando ao máximo puxar pela potencialidade que a pessoa tenha, em muitos casos o que nós sentimos é que as pessoas foram subaproveitadas". " Nós não vamos ter pessoas felizes num Lar Residencial se nós impusermos as regras todas e lhe ditarmos

tudo: "têm que fazer como nós queremos", tudo isto tem que ser negociado. E se um utente gosta de tomar banho de uma maneira e outro gosta de tomar de outra e se um quer dormir para o lado esquerdo e outro para o lado direito, isso tem que ser respeitado, é a vontade dele. Para alguns deles são só essas decisões que eles podem tomar, não podem tomar mais nenhuma" (Entrev.35)

"Temos de arranjar estratégia para lidar com situações, que de facto são de risco, mas o utente insiste nelas. Tentamos trabalhar, sem que percebam que estão a ser contrariados ao que pretendem" (Entrev.21)

Informação e Aconselhamento

As ações de informação e de acolhimento desempenham um papel essencial enquanto processos de *empowerment*, sobretudo o fornecer (acesso e partilha) de informação aos clientes, informação sobre direitos e deveres, recursos disponíveis e encaminhamentos, ou sobre os procedimentos dos sistemas de proteção social. O trabalhador social empodera exercendo influência pessoal/profissional sobre o sistema-cliente. O "dar" conselhos aparece constantemente nos discursos dos profissionais. É através das ações de aconselhamento e do acesso à informação que se prosseguem os objetivos de capacitar, motivar e desenvolver competências pessoais e sociais (com valorização das regras e normas), isto é, é assim que se desenrola o processo de formação, pessoal e profissional. É deste modo que se debatem opções ou se identificam potencialidades (através de sugestões ou de "dicas" dos profissionais).

"Assim tentamos ir ao encontro das necessidades, principalmente das necessidades dos idosos menos autónomos, e procuramos pequenas coisas em que eles possam ser autónomos. Queremos que eles sintam que ainda conseguem fazer. Não queremos impor isto ou aquilo mas sim que eles, através das atividades que a terapeuta irá

trabalhar com eles, percebam que ainda têm aquela autonomia para pequenas coisas e que ainda as podem fazer. Se for preciso obrigá-los a fazer (porque nós sabemos que eles sabem fazer), fazemo-lo porque a tendência destes idosos depois é para irem apagando. Acho que qualquer idoso até ao ano da sua morte pode ter o seu potencial e é isso que eu acredito e aposto" (Entrev.13)

"[P]rocurar na pessoa que aspetos positivos e destacar e dar a ver à pessoa, dar a mostrar que, se calhar está deprimida, que está mais focalizada nos problemas do que nas soluções e nos seus instrumentos de lidar com os problemas, no fundo, alguém de fora mas a quem é reconhecido algum mérito, algum poder, não é, alguma relevância poder vir a destacar naquela pessoa com quem está a trabalhar, com quem está a falar, com quem está a intervir que tem potencialidades, que tem ferramentas em si para lidar com o problema, que não deve fazer de conta que ele não existe ou que não deve minimizá-lo, poder enfrentá-lo, que tem essas condições, que tem essas ferramentas, que deve procurar realmente empoderar a pessoa, não é, tornar a pessoa importante. Porque as pessoas, todas elas têm, podem ter mais ou menos, instrumentos para lidar com os seus próprios problemas, algumas infelizmente não têm, têm que reconhecer, porque nem todos temos ou para termos, temos que querer, temos que os querer ver, e pronto, no fundo eu penso que é por aí" (Entrev.18)

O que está pressuposto na informação e no aconselhamento dos clientes é que eles deverão responsabilizar-se e autonomizar-se. Os trabalhadores sociais não devem fazer pelos clientes, mas ajudá-los a fazer por eles mesmos. Passam, portanto, o ónus da ação para os clientes, mas a avaliação da situação de viabilidade do cliente parece ser em muitos casos da responsabilidade do profissional.

"Informando as pessoas dando-lhe todas a ferramentas de trabalho para que elas cheguem a algum lado, mas não necessariamente ir

*com elas a todo o lado. Aliás, não nos seria possível essa situação".
"Por exemplo, elas próprias que elaborem currículos, que nos deem algumas indicações, como ao nível do projeto de negócios, na questão do empreendedorismo, não vou dizer ao senhor que lhe vou fazer o projeto – ele vai-me dizer o que pretende e eu farei o que ele me diz no papel" (Entrev.17)*

A informação e o aconselhamento enquadra-se mais num esquema de “explicação” aos clientes (que recebem mais ou menos passivamente a informação e as orientações) do que integrados em esquemas de consciencialização enquanto pensamento crítico por parte dos clientes. Afinal é mais rápido explicar e pressionar do que consciencializar, o que depende dos ritmos e das capacidades dos clientes em cada momento.

"Aí nós explicamos às pessoas que o facto de elas estarem a trabalhar em biscates vai significar que elas perpetuam o ciclo da pobreza, porque não vão descontar. E quando chegarem aos 65 anos vão estar sempre a viver com aquela miséria que o estado lhes der. Fazemos as contas com elas. No fundo estamos a informá-las, estamos a orientá-las, estamos a guiá-las. E nesse sentido estamos a dar poder de decisão. Estamos a fazer empowerment" (Entrev.6)

Participação

Outro tema recorrente e processo considerado essencial para o *empowerment*, é a participação. Entende-se que a participação ativa e empenhada dos clientes é fundamental para o *empowerment*. Os clientes devem participar na relação da ajuda, na tomada de decisões e no executar dessas decisões, e na responsabilização pelo processo de mudança. Mas em que termos é feita a participação não é um desenvolvimento tão comum nos entrevistados.

"[T]entamos o mais possível envolver as pessoas num processo de participação, mas também há que dar novas ferramentas às pessoas

para elas, de facto, poderem participar enquanto cidadãs de pleno direito porque é assim, muitas vezes estas populações mais fragilizadas, não é «se não sabe porque é que pergunta?», não é? Não pode perguntar por aquilo que não sabe, produz apenas aquilo que acha, ou que já ouviu, ou que conhece, pronto, e portanto é preciso capacitar mais as pessoas para as poderem levar a uma participação plena porque é assim, se as pessoas são analfabetas, se as pessoas não sabem ler, qual é o nível de participação? Se calhar a pessoa vai dizer: «Então onde é que gostava de ir?, Olhe gostava muito de ir ver o Marco Paulo». Não tenho nada contra o Marco Paulo e até podemos ir ver o Tony Carreira, mas se calhar devemos descobrir outras coisas novas. [...] A nossa Câmara já passou há muito tempo a fase dos hip-hops e dos grafites e nós não trabalhamos...é assim, nós neste momento lançámos um caderno de encargos onde dizemos claramente que priorizamos todos os projetos que não ponham hip-hop, graffiti, ...e agora diz-nos «Vai contra a cultura das pessoas!». Não, estamos a proporcionar coisas diferentes porque efetivamente o que nós sentimos a partir de certa altura é que esta intervenção, estes cidadãos nunca eram cidadãos de pleno, eles nunca eram tratados como os outros cidadãos e isto era uma coisa que nos fazia uma aflição enorme, que é assim, desculpe, vai-me desculpar a expressão, e se calhar não é politicamente muito correto, mas é assim, era sempre uma coisa que é assim: os pretos coitadinhos não têm jeito para ser doutores, só sabem dançar, e coitados...Se pensar que todos os pobres eles são artistas, os pobres são em geral, artistas...portanto, eles sabem dançar, eles têm jeito para a música, eles cantam bem, os pobres, porque os ricos e as outras pessoas, os brancos, os ricos, isso não acontece" (Entrev.20)

O envolvimento dos clientes, famílias e outros agentes, corresponsabilizados, determina a visão do cliente como parceiro do processo de ajuda. Essa parceria é contratualizada e planificada entre o sistema-interventor e o sistema-cliente. Em particular em respostas residenciais, é comum o envolvimento dos clientes

no dia a dia dos equipamentos. Contudo, nem sempre o cliente é um parceiro voluntário, ou de boa vontade, podendo ser obrigado a tal.

“[N]as pequenas coisas que fazemos, como por exemplo, eles são obrigados a fazer a limpeza do centro, limpeza de manutenção, se não fazem têm um castigo. Acho que isso é empowerment, porque eles estão a perceber que as suas ações têm consequências e portanto, espero eu, que eles transportassem isso para tudo o resto”
(Entrev.37)

Outra forma de participação e de envolvimento é através de grupos ou de ações de debate e discussão, ou reuniões de grupo, nomeadamente de residentes de equipamentos sociais. Esta é uma forma de participação, mas também de escuta das vontades dos clientes e um modo desta poder ser respeitada. Outro modo de participação é proporcionado pelas reclamações.

“Nós lidamos com pessoas que estão numa situação de desvantagem não só pela questão de dependência em que estão mas também já não terem todas as capacidades... Não se podem queixar ou exigir tanto como nós podemos. Uma das preocupações que eu tenho é tentar respeitar a vontade das pessoas, sempre que nos é possível, e até ao máximo que consigamos” (Entrev.3)

Atendimento e acompanhamento

Como vimos atrás, o mero ato de intervir já é considerado por alguns trabalhadores sociais como *empowerment*, e de facto, o atendimento e acompanhamento dos clientes e das suas necessidades é indicado como processo de *empowerment*. O apoio é dado na resposta às necessidades, sobretudo ao nível básico, ou em resolver situações básicas. São referidos exemplos de *empowerment* que se traduzem em situações limite, de grande vulnerabilidade e exclusão, em relação às quais o acesso a recursos básicos é já claramente um empoderamento direto dos clientes. As situações de

acompanhamento que são indicadas como exemplo são geralmente referentes a acompanhamentos longos (mais de um ano), com avanços e retrocessos constantes. Quando não conseguem responder convenientemente às situações de necessidade, referem-se todavia as sinalizações e os encaminhamentos.

"Eu acho que é importante que as pessoas tenham a noção de que podem melhorar e de que o empowerment em cada pessoa é o conseguir melhorar e chegar à sua própria decisão, à sua própria capacidade de fazer as coisas. Eu acho que é um conceito (...) que me vem muitas vezes à cabeça quando vejo pessoas mais deprimidas ou mais paradas que precisavam de uma intervenção nesse sentido e muitas vezes de uma intervenção mais psicológica, é que eu acho que os psicólogos não estão abertos para este conceito e que seria uma coisa muito interessante" (Entrev.11)

O processo de ajuda é maioritariamente de natureza individual e familiar. Embora de cariz menos trabalhado, alguns profissionais procuram promover a organização dos clientes para que juntos possam responder mais convenientemente às suas necessidades.

"E nós estamos a tentar através do projeto, que as pessoas tomem consciência das dificuldades e que seria muito mais fácil se elas próprias estivessem organizadas, sob qualquer forma. E não precisa de ser os Brasileiros para um lado os Africanos para o outro, estamos a tentar, uma vez que as pessoas tem algumas dificuldades comuns, estamos a tentar que as pessoas tomem consciência dessas dificuldades e que tomem em conjunto, com a nossa ajuda, as tentem resolver" (Entrev.2)

Mediação, trabalho em equipas e parcerias

Por fim, os processos de *empowerment* são entendidos como trabalhos de equipa, a começar naquela que é constituída pelo profissional-cliente, mas também pelas equipas multidisciplinares, intra e inter organizacionais, e num trabalho em rede e com base em parcerias comunitárias. Em particular, as ações de articulação interinstitucional e intrainstitucional são salientadas em geral pelos entrevistados. As parcerias traduzem as mais das vezes o que mais comunitário se faz na intervenção.

"Não digo que é um serviço social de comunidades porque não é bem isso, mas apoiamo-nos muito tendo em conta tudo aquilo que eu aprendi" (Entrev.12)

Também são focalizadas as ações de *advocacy*, sobretudo face aos requisitos organizacionais e às chefias. Apenas uma entrevistada fala na participação em processo de alteração legislativa sobre a problemática de intervenção, mas porque também houve pedido da sede de poder para essa participação. É reconhecida em geral a falta de mais trabalho de *advocacy*.

"Eu acho que somos vistos nos hospitais quase como um advogado do diabo, entre-aspas, porque nós temos o doente, mas depois temos também o nosso superior. Como se pode verificar os interesses são praticamente opostos. O doente quer que a sua situação seja resolvida, e o que se quer a nível da administração hospital dentro do nosso sistema, é que o doente saia o mais rapidamente possível para deixar vaga para outro. O facto de nós existirmos, de podermos dizer alto aí, "há esta, e esta, e esta necessidade", e de muitas vezes protelar a estadia do doente no hospital, por si acho que já são empowerment. Embora seja de uma forma pequenina. Por aquilo que eu entendo, já é empowerment. O facto de nós existirmos já é" (Entrev.7)

Para podermos objetivar um pouco mais os autorrelatos dos entrevistados sobre as suas práticas, propusemos uma série de frases-estímulo que apresentam práticas de *empowerment*, bem como o seu oposto. Questionámos pelo real e pelo ideal, isto é, o Ser e o Dever Ser, pedindo que nos dissessem se o tipo de ação indicado acontece ou não na sua prática profissional, e depois se deveria ou não acontecer. As frases 1), 3), 4), 6), 7), 9), 11), 13), 14) e 16) indiciam ações de *empowerment*, enquanto as frases restantes, 2), 5), 8), 10), 12), 15) e 17) apresentam ações consideradas contrárias aos pressupostos de *empowerment*, segundo a literatura académica de construção do conceito.

Frases-estímulo

1.O trabalhador social intervém no sentido de promover a autoestima, motivação para a mudança e sentido de controlo do sistema cliente.

A larga maioria dos entrevistados afirma que este tipo de situação acontece frequentemente ou sempre na sua prática profissional, e que deveria acontecer. Apenas são referidos os limites do possível em virtude a incapacidades graves dos clientes. Também é salientada a questão da definição de fronteiras com o trabalho dos psicólogos, que trabalham igualmente os aspetos indicados na frase.

2. A principal função do trabalhador social é ajudar o sistema cliente a adaptar-se às necessidades e condicionamentos do meio.

Nesta frase o elemento fundamental é “adaptar-se” e a adaptação, embora não deixando de ser considerada importante pela maioria dos entrevistados, devendo mesmo acontecer na maior parte das vezes, não se considera que seja a principal função da intervenção social. É reconhecida a necessidade de por vezes o sistema também ter de ser mudado.

3. O trabalhador social defende os direitos do sistema cliente no seio da própria organização de trabalho, na comunidade e na sociedade em geral.

Na maioria das respostas, este tipo de ação acontece e deve acontecer na prática profissional. Apenas um entrevistado ressalta que não considera que “defenda”os direitos dos clientes porque não pensa ser essa a sua função, outros organismos da justiça fazem-no. O que faz é capacitar os clientes para que estes possam defender os

seus direitos. Saliente-se igualmente uma entrevistada que fala do dilema ético de defender os direitos dos clientes contra a própria organização de trabalho.

4. O trabalhador social e o sistema cliente analisam conjuntamente a situação problema, no contexto estrutural envolvente.

Uma larga maioria dos entrevistados afirma que esta é uma prática que acontece e deve acontecer. Contudo, o contexto estrutural não é explicitamente definido nem trabalhado, aparecendo mais como “pano de fundo” da intervenção, e não fazendo parte dos objetivos da intervenção, a não ser a um nível muito próximo do sistema-cliente. No discurso dos entrevistados, o contexto estrutural aparece sobretudo como um dado com o qual se tem de contar, contornar, ou ultrapassar.

5. O trabalhador social e o sistema cliente analisam conjuntamente a situação problema apenas no contexto do percurso de vida do cliente.

A prática consistentemente referida não limita a análise da situação do cliente apenas a este aspeto, mas em conjunto com o contexto envolvente. Todavia, o que se salienta mais acabam por ser dados mais ligados ao percurso do cliente e do seu contexto familiar.

6. O sistema cliente é consultado na definição de prioridades e no planeamento do programa de intervenção que lhes diz respeito.

Na maioria dos casos, esta situação acontece e deve acontecer. No entanto, o ser “consultado” é um modo muito lato de colocar a questão, e de facto os clientes são ouvidos, o que não significa que tenham capacidade de definir as prioridades ou ações do plano de intervenção que lhes diz respeito, podendo ainda ser em alguns casos consultados somente na decisão final (se querem ou não seguir o que lhes é apresentado).

7. O trabalhador social favorece e motiva o sistema cliente a participar em grupos e organizações da comunidade (por exemplo, grupos de autoajuda ou associações de utentes, voluntariado).

Os entrevistados consideram que acontece (alguns entrevistados sentem que acontece mas pouco) e deve acontecer, mas tendo em atenção as limitações dos utentes ou das possibilidades disponíveis. São referidos sobretudo os grupos de autoajuda e de lazer ocupacionais, e muito menos a participação em organizações comunitárias.

8. O sistema cliente não tem capacidade de decisão final sobre o projeto de intervenção que lhe diz respeito.

Não acontece e não deve acontecer, mas a decisão final pode ser entre desistir ou não do que é apresentado.

9. Na documentação do processo de ajuda, o trabalhador social anota a visão do sistema cliente sobre a sua situação, usando as próprias palavras do cliente.

No geral, os entrevistados afirmam que acontece e deve acontecer na prática profissional. Apenas um entrevistado considera que não anotar a perspectiva do cliente não é o mais importante.

10. Na documentação do processo de ajuda, o trabalhador social anota apenas a sua visão diagnóstica da situação do sistema cliente, ou a visão de outros agentes institucionais.

A larga maioria afirma que tal prática acontece e deve acontecer, mas alguns entrevistados reconhecem que se fazem pouco registos.

11. O trabalhador social tem capacidade de decisão sobre a distribuição dos recursos e processos de trabalho, ao nível da organização onde trabalha.

No geral, os entrevistados afirmam que esta situação acontece, mas nem sempre, ou tanto como seria desejado. A larga maioria defende que deve acontecer, mas depende do profissional, das suas funções, e também tem aspetos negativos, como vimos anteriormente, no sentido do poder não desejável que advém do controlo de recursos materiais.

12. O trabalhador social não participa nos processos de tomada de decisão ao nível político sobre definição de prioridades de ação e distribuição dos recursos.

No geral, esta situação acontece poucas vezes mas deve acontecer mais. Alguns entrevistados defendem a separação político/técnico e portanto consideram que não deve acontecer. Mesmo alguns dos entrevistados que defendem que deve acontecer, consideram que os profissionais conhecem melhor o terreno, as problemáticas, e devem passar a informação aos políticos ou às chefias para que estes o façam chegar aos políticos. Não têm, portanto, uma visão de participação direta dos trabalhadores sociais.

13. O trabalhador social ajuda e motiva a organização de grupos de utentes.

Alguns entrevistados consideram que é importante que os trabalhadores sociais tenham este procedimento, que tal acontece e que deve acontecer. Outros consideram que não acontece, ou acontece pouco, porque depende dos clientes, e pode até não ser positivo que aconteça, segundo a sua própria perspetiva da situação.

14. O trabalhador social faz o acompanhamento e ajuda na formação do sistema cliente de modo a que este possa intervir junto das instâncias de elaboração de políticas (a nível local, regional, nacional ou mesmo internacional).

É uma prática que acontece se for preciso, e deve acontecer, mas mais no sentido de ajudar o cliente em reclamações ou pedidos.

15. O trabalhador social intervém sem a participação ativa do sistema cliente na identificação e mobilização dos recursos necessários ao projeto de intervenção.

É uma situação que acontece, mesmo reconhecendo-se que é incorreto proceder deste modo (fazer pelo cliente e não com o cliente). Sobretudo com clientes mais limitados nas suas capacidades, os entrevistados sentem que acaba por ter de acontecer.

16. O sistema cliente é consultado sobre o modo como os serviços são planeados e prestados na organização de que é utente.

A maioria dos entrevistados considera que esta prática acontece, mas sem grande envolvimento dos clientes. É fundamentalmente uma questão de ouvir as preferências dos clientes, ou as suas sugestões. Os entrevistados sentem que devia acontecer mais.

17. O sistema cliente não contribui ativamente na avaliação dos serviços (por exemplo, não ajuda na elaboração dos itens a avaliar e modo de avaliação).

No geral, esta situação efetivamente acontece. A avaliação da intervenção, quando existe (e em vários casos não acontece de todo) é informal, oral ou mero preenchimento de questionários de avaliação. Um entrevistado que trabalha com um grupo de jovens envolve os clientes no processo de planeamento e definição da avaliação da intervenção.

Em síntese, segundo o que é reportado pelos trabalhadores sociais entrevistados, podemos identificar diferentes práticas de *empowerment*, mas fundamentalmente localizadas no nível individual e interpessoal de intervenção. Nomeadamente nos exemplos de práticas que são enunciados temos uma larga

maioria de casos individuais e de famílias, mas apenas dois exemplos com grupos.

A prática do trabalho social aparece muito centrada na resposta a necessidades básicas e mais urgentes, e está focalizada na integração social e laboral do sistema-cliente (indivíduos e famílias).

Condicionantes e obstáculos

Em termos de condicionantes ou obstáculos à prática efetiva de *empowerment* que os trabalhadores sociais indicam, iremos apresentá-los organizando-os por níveis crescentes de intervenção, começando pelos fatores que afetam a prática em termos pessoais e interpessoais, e que são os mais focados, depois os organizacionais, e por fim os comunitários e societais, muito raramente referidos ou discutidos explicitamente pelos entrevistados. Os obstáculos espontaneamente identificados pelos entrevistados concentram-se nos círculos de ação mais próximos dos clientes individuais: as limitações dos próprios clientes, as limitações dos trabalhadores sociais e das organizações onde trabalham e aquelas com que lidam mais frequentemente.

Nível micro – Fatores Individuais e Interpessoais

Um dos temas mais focados nas entrevistas como grande obstáculo aos processos de *empowerment* é o da resistência à mudança, a inflexibilidade e rigidez dos atores em jogo: antes de mais por parte dos clientes e das suas famílias, mas também a resistência à mudança vinda dos próprios trabalhadores sociais e dos profissionais de intervenção no geral. Sobretudo em situações de maior dependência dos clientes, e conseqüentemente de maior desempoderamento, a resistência dos familiares e de alguns técnicos de intervenção que assumem a autonomia dos clientes para si mesmos é particularmente relevante.

O discurso corrente é que os clientes não têm “consciência” da necessidade de mudança, não querem mudar ou não estão interessados, e deste modo tendem

a acomodar-se às situações vividas. Segundo os profissionais, estamos perante uma falta de consciencialização/informação dos indivíduos de que podem fazer as coisas de outra maneira ou resolver os assuntos de outro modo. Ou seja, estes vestem a pele de clientes passivos ou apáticos, situação que se torna fundamental quebrar e alterar, pôr em causa. Acaba por ser verbalizada uma crença na acomodação dos clientes às situações, como que um desempoderamento razoavelmente voluntário, que os clientes podem alterar, se quiserem ou se tiverem vontade, embora com o apoio e orientação dos profissionais de ajuda. As condicionantes estruturais que influenciam este processo de “acomodação” são pouco exploradas ou referidas, mesmo que não sejam olvidadas de todo, mas o foco de atenção são os clientes em si mesmos, e o seu contexto familiar.

A “acomodação” dos profissionais às situações, a rotinização dos procedimentos e das intervenções, e dos modos de pensar a realidade e a prática de intervenção são por seu lado mais ligadas ao contexto organizacional da prática profissional, isto é, embora a relação com a *persona* do profissional seja importante, o discurso dos entrevistados insere a tendência entrópica do fazer profissional nas lógicas de base do “sistema interventor”, no fazer das organizações. Neste contexto, a resistência à mudança dos profissionais aparece como mecanismo de defesa destes face à sua responsabilização pela mudança e pelas implicações da mudança. Os processos de *empowerment* não responsabilizam somente os clientes pelas decisões, também o fazem aos profissionais que têm de assumir as escolhas e decisões técnicas, que têm de ir contra o *status quo* da situação, que têm de iniciar e sustentar processos de mudança organizacionais e comunitários. Afinal, o poder tem de ser assumido, não existe sem sujeitos.

"Há medos e receios perante as situações e perante as pessoas"
(Entrev.21)

"Agora vou dizer uma barbaridade, mas são as próprias pessoas, mas as pessoas não têm consciência disso. Muitas vezes a área social não permite isso às pessoas, ou seja, está tudo tão construído de maneira que as pessoas têm de mostrar, quase que têm de se

humilhar, o que retira isto. Eu acho que as pessoas têm de dizer mil vezes a sua história de vida de forma a acreditarmos que isso é verdade" (Entrev.31)

"Se ninguém se coloca em causa, somos todos estanques, paradinhos. E aí não há mudança, nem em nós, nem nos outros" (Entrev.1)

"[O] empowerment dos outros reduz provavelmente a minha capacidade de decisão e isso não é tão simpático quanto isso: teoricamente é muito simpático, mas na prática..." (Entrev.20)

"Só que isso é só refilar, porque de certa maneira acabamos por estar defendidos, se as coisas correrem mal acabamos por estar defendidos, porque se as coisas correrem mal «aquele é que nos levou, foi o diretor», ou seja, acaba por ser uma certa defesa para a nossa parte. Até é bom. Agora, se com o Empowerment nós temos de dar a cara porque fomos nós que tomámos essa decisão, isso é uma posição mais insegura. Por isso é que é muito difícil de isto ser aceite pelas pessoas. E em instituições muito burocráticas é muito complicado ainda ser de acordo com isso. [...] Ou seja, é só ouvir por ouvir, e isso também não é Empowerment. É só fazer de conta. «Eu dei ouvidos», mas depois a decisão final era a que estava no início. E por isso tem de se mudar muita coisa" (Entrev.27)

A resistência à mudança, e em particular às mudanças que o *empowerment* implica, residem segundo a maioria dos entrevistados nas “*mentalidades*” das pessoas, nas lógicas contrárias ao *empowerment* que ainda persistem. No fundo, falta a muitas pessoas a crença no que o conceito significa e implica. Este aspeto é traduzido por exemplo pelos preconceitos dos profissionais da intervenção social face aos clientes, as imagens que estes têm dos clientes. Sobretudo, os entrevistados referem esta situação quando são confrontados pelos preconceitos de outros profissionais, trabalhadores sociais ou não, que

estão implicados de algum modo num determinado processo de ajuda e que se revelam preconceituosos em relação aos clientes que acompanham.

"Eu se calhar isto é um bocadinho triste, eu acho que às vezes o primeiro obstáculo são os próprios técnicos e os pré-conceitos que os técnicos têm em relação aquilo que deveria ser a abordagem às famílias e eu com isto não me estou a excluir. [...] Ainda no outro dia falava com colegas sobre isso, eu acho que facto, há o perigo dos técnicos de serviço social e política social que trabalham no terreno quererem sobrepor-se às famílias e sobrepor-se a todas as decisões das famílias e decidir que tudo tem de ser decidido por eles e não pelas famílias, [...] definição do projeto de vida" (Entrev.28)

"Portanto, eu diria que no fundo o empowerment só não acontece, ou porque as pessoas não têm essa capacidade, ou porque não têm essa mentalidade e têm uma mentalidade muito na lógica de outros conceitos" (Entrev.6)

Ainda ao nível interpessoal, é salientada a ação dos “pequenos” poderes que algumas pessoas exercem no contexto das burocracias organizacionais, mas que são suficientemente fortes para pôr em causa processos difíceis de empoderamento, por dificultar o acesso aos direitos e aos recursos que são necessários à mudança. Estes poderes típicos dos “*street level burocrats*”, de que falámos anteriormente, são normalmente negociados informalmente pelos profissionais, que usam estratégias de influência pessoal, ou através das redes pessoais, procuram ultrapassar este tipo de obstáculos.

Este informalismo como estratégia de articulação e de poder acaba por salientar a importância do desempoderamento dos profissionais como obstáculo sentido pelos entrevistados aos processos de *empowerment* dos clientes. O papel fundamental que os trabalhadores sociais sentem que têm nos processos de *empowerment* dos clientes espelha consequentemente a ideia largamente partilhada de que quanto maior o poder do profissional, maiores serão as possibilidades dos clientes ganharem com esse poder em seu próprio benefício. Quando os trabalhadores sociais partilham com os clientes essa falta de poder

de ação sobre a situação, são os clientes que saem mais a perder. Mas os constrangimentos são tantos, que qualquer ação do profissional é percebida como podendo levar ao *empowerment*, capaz de ultrapassar esses constrangimentos pelo simples facto de ser ação.

"Há muitos [obstáculos]. Nós muitas vezes não, não é que não nos deixem atuar, mas não temos capacidade de atuar. Existem "n" fatores que nós não conseguimos, dizendo uma palavra muito corriqueira, dar uma lufada de ar fresco. Como as pessoas vêm de uma situação aguda, de uma situação que muitas vezes é nova em todos os aspetos, existem muitos constrangimentos. Por isso eu digo que nós ao existirmos, e mesmo quando não conseguimos criar todas as condições, podemos dar o pontapé de saída. Isso para mim já é empowerment. O doente quando sai pode não ter a solução imediata, mas já conseguimos que aquela primeira fase fosse desbloqueada e que essa resposta venha a curto prazo. Portanto, em situações tão complicadas que existem, estas ações acho que já podem ser chamadas de empowerment" (Entrev.7)

Outros fatores que são consensualmente indicados como sendo dos constrangimentos mais importantes ao *empowerment* são fatores ligados às características dos clientes, sobretudo as suas patologias e dificuldades, bem como as características das suas famílias. Fundamentalmente, são exploradas os elementos da situação problema ao nível dos indivíduos. São salientadas questões como a autoimagem negativa dos clientes, os problemas com a língua e diferenças culturais, os níveis (baixos) de escolaridade, de formação e qualificação. Outro tipo de fatores pessoais referidos são as dificuldades com as regras, a suposta falta de regras ou de rotinas por parte dos clientes e que são constrangimentos sérios ao seu *empowerment*, pelo menos à sua inserção na sociedade de referência.

Por outro lado, surge frequentemente a ideia base da necessidade de respeitar os tempos individuais, de se ter a paciência necessária para a intervenção, por esperar resultados. Os tempos dos clientes e da transformação das situações nem sempre, ou quase nunca, se compadecem com as exigências impostas

pelas organizações, calendários eleitorais, medidas de política social ou pela sociedade no geral, que pedem resultados imediatos (ou quase). Esta discrepância é comumente sentida como grande obstáculo às práticas de *empowerment*. Em síntese, as características dos clientes podem dificultar seriamente os processos de empoderamento, ou como alguns entrevistados colocam, torna a prática diferente da teoria, isto é, complexificam-na por vezes “fatalmente”.

"E realmente, a teoria está muito oposta à prática diária. Então num Hospital com doentes crónicos e com um Serviço tão exigente, realmente, nem sempre é possível por em pratica as representações de Empowerment. Exatamente pelos timings, e pelas patologias dos nossos doentes são tão complexas, eles são doentes quase de tudo"
(Entrev.8)

"[A] auto imagem das pessoas já está tão destruída ao longo de tantos anos, que é difícil fazer com que as pessoas acreditem em si, é difícil fazer reconhecer que elas são os seus reais valores, que tem tudo o que quiserem para subir na vida e não necessitam de ficar dependentes de qualquer nível de uma outra pessoa" (Entrev.15)

Nível meso – Fatores organizacionais

A este nível, evidenciam-se duas posturas distintas entre os entrevistados: por um lado, os que consideram que não se exige uma real prática de *empowerment* às organizações, e outros que defendem que o *empowerment* é a orientação da intervenção que fazem. A postura mais crítica dos profissionais salienta a percepção que muitos dos entrevistados têm de que predomina, ainda, em muitas organizações, públicas ou privadas, o assistencialismo e a “*lógica do coitadinho*” (Entrev.22). Certas organizações usam um discurso do *empowerment* mas continuam a operar numa lógica de paternalismo ou mesmo de clientelismo com a população cliente, no qual os benefícios de apoio são usados como formas de

recompensa e punição. E como vimos anteriormente esta lógica é contrária ao *empowerment*.

As organizações de trabalho são consideradas por vários entrevistados como fonte importante de constrangimentos à prática de *empowerment*, e quando não são as próprias organizações onde trabalham, são outras organizações que influenciam negativamente os processos. As suas culturas organizacionais, as regras e imposições próprias, a sua estruturação e hierarquias, a falta de liderança efetiva na organização podem ser graves impedimentos quando não seguem uma lógica de *empowerment*, quando este conceito não é verdadeiramente entendido e adotado internamente pelas organizações. Reconhece-se que é difícil “*sair do quadrado*” (Entrev.20).

Os fatores organizacionais como importante fonte de constrangimentos são particularmente referidos pelos entrevistados que trabalham em organismos de governo local, embora seja comum ao setor público no geral. No entanto, também são referidos casos que são de organizações não públicas.

"É o que eu já tinha falado dos técnicos, dos centros de emprego e outros que fazem com que a formação seja encarada como um método de punição: "tenho de ir senão cortam-me os subsídios". Isto bloqueia bastante. As pessoas estão fartas de saltar de convocatória em convocatória, terem de andar de um lado para o outro, terem de contar a história toda, e terem de estar num processo de seleção outra vez. Assim, tem de se motivar as pessoas para fazerem isto e o excesso de burocracia e prazos desmotiva" (Entrev.22)

"O tempo que as nossas instituições nos dão para trabalhar com a nossa população alvo, porque é o objetivo do nosso trabalho. Cada vez sinto mais que nós temos de nos dedicar aos papéis" (Entrev.33)

Em última instância, os resultados dos processos de *empowerment* são o melhor indicador para se saber se a organização efetivamente aplica ou não este conceito como base de intervenção. Contudo, os resultados dos processos de empoderamento nem sempre são rápidos ou claros, dificultando deste modo uma perceção mais apurada da sua prática.

"Portanto, existem vários tipos de constrangimentos e todos eles são muito difíceis de ultrapassar, parece que demoramos anos para dar um passinho e ao nível das próprias pessoas também, os avanços e os recuos" (Entrev.18)

"Para mim o empowerment só faz sentido se houverem resultados. O discurso que nós ouvimos frequentemente «é preciso criarmos empowerment, termos pessoas com empowerment», mas isso só por si de nada vale. O próprio conceito de empowerment já derivou e penso que agora cada um tem o seu significado. Para mim, só faz sentido se houverem resultados e esses resultados só se obtêm se de facto estas pessoas participarem e tiverem consciência da sua participação e resultados dessa participação. Se isso não acontecer, para mim não é empowerment. Eu posso dizer que as pessoas participam, e no entanto podem não fazer a mínima ideia do que lhes está a acontecer. A participação tem de ter sentido. [...] De facto há aqui conceitos que vão tomando alguma ligeireza na atuação, quer ao nível do próprio discurso, quer no terreno por parte de alguns técnicos" (Entrev.23)

Outro aspeto em que as organizações são indicadas como constrangimentos relaciona-se com o que estas têm para oferecer. Por um lado, as respostas proporcionadas pelas organizações nem sempre correspondem às necessidades dos clientes e das suas famílias. As respostas tendem a ser as mesmas de sempre, padronizadas e rotinizadas, sem que se vislumbre grande inovação no pensar dos serviços que são prestados face às necessidades dos clientes. Por outro lado, a falta de recursos, materiais e humanos, para prestar o melhor serviço ou suprir de facto as necessidades apresentadas pelos clientes é comumente sentida como obstáculo ao *empowerment*. Por vezes a intervenção é prejudicada pela falta de informação que chega à organização. Outro aspeto referido por alguns entrevistados refere-se a certos procedimentos organizacionais específicos, nomeadamente o uso de programas informáticos para o trabalho social, que dificultam a prática de *empowerment*. As relações

entre profissões, particularmente no âmbito do trabalho em equipas multidisciplinares, bem como as dificuldades na intervenção em parcerias e no trabalho em rede, constituem um outro vetor importante de constrangimentos ao *empowerment*, ao nível meso de intervenção.

"A questão da prática do empowerment, primeiro eu acho que, ao nível da instituição, nós não estamos a fazê-lo. Podemos estar em pequenas coisas, nestes exemplos do dia a dia, de os envolver em atividades e ideias que queiram concretizar. Agora ao nível estrutural e organizacional, acho que ainda há muito para trabalhar. Eu falo por mim também, são daquelas coisas, são daqueles conceitos sobre os quais não refletimos e depois temos alguma dificuldade em agir"
(Entrev.13)

Nível macro – Fatores comunitários e sociais (sociais, culturais, políticos, económico)

Como referimos anteriormente, os fatores de constrangimento ao nível macro são pouco referidos e explorados pelos entrevistados, como obstáculos à prática de *empowerment*. Apenas uma entrevistada refere explicitamente em primeiro lugar este tipo de obstáculos (Entrev.4) e faz a ligação com a intervenção, e a falta de sucesso da mesma em muitas situações, em virtude do impacto negativo de fatores estruturais. Outros, poucos, entrevistados salientam a dificuldade de intervir com os indivíduos quando os fatores estruturais são adversos.

"As condicionantes económicas, sociais, políticas. Acho que é sobretudo por aí. Muitas vezes temos a pessoa motivada mas depois há os tais constrangimentos que não facilitam o empowerment"
(Entrev.4)

"Eu acho que isso é um trabalho muito prolongado, para quem tem muito pouca competência e está muito desintegrado do contexto, tem

de ser um trabalho a muitos níveis e muito continuado e eu acho que nós aqui não temos capacidade de fazer isso. As pessoas que têm tido maior capacidade de fazer isso, que têm conseguido autonomizarem-se, são pessoas que já tinham essas capacidades, simplesmente não conseguiam pô-las em prática, porque não tinham condições para isso" (Entrev.37)

Contudo não deixam de ser referidos alguns fatores macro que convém salientar e que dizem respeito a estruturas sociais, práticas sociais e normas culturais. Em primeiro lugar, é de algum modo consensual a falta de respostas e de recursos disponíveis para modificar as problemáticas de intervenção. E por outro lado o não cumprimento da legislação. Outro vetor de constrangimentos sociais e comunitários que é referido diz respeito às práticas sociais, nomeadamente a discriminação social e os preconceitos em relação aos clientes, e a necessidade de fazer o “choradinho” (as pessoas têm de se rebaixar) para se obter alguma coisa, a lógica das cunhas e dos “conhecimentos”. Falta, portanto, uma “*cultura do empowerment*” (Entrev.27).

"O que acontece muito na reabilitação na maior parte das vezes (e noutras áreas porque não é só na reabilitação), é que a resposta ao problema não existe. Não está institucionalizada, não existe, não há um Decreto-Lei e então ela tem de ser construída. No fundo o que acontece aqui muitas vezes é que a resposta não existe e nós temos de a construir" (Entrev.26)

Nesta linha de argumentação salienta-se a influência negativa do poder político-partidário (especialmente na Administração Pública local) sobre o trabalho social e a atuação das organizações. O poder da tutela e dos ministérios, ou seja, da administração pública central, são comumente referidos como constrangimentos de ação, precisamente um nível que os trabalhadores sociais entendem que não alcançam suficientemente. As políticas sociais e os sistemas de proteção existentes, com mudanças constantes ou pelo contrário com inflexibilidades, que gera confusões quase permanentes, também são indicadas como constrangimentos, para além de serem recursos positivos.

"Acho que nesta população, sobretudo se estivermos a falar a partir da 3ª geração, há direitos que não promovem o empowerment, estamos por exemplo a falar de um RSI, em que compensa ficar em casa, não vale a pena trabalhar, não vale a obrigação de ter rotinas, em que se poderia criar imensos programas de voluntariado social e terem realmente que ir" (Entrev.29)

7.3. Convergências e divergências no pensar e fazer a prática do empowerment: a autenticidade de um conceito

Em face da apresentação dos resultados das entrevistas aos trabalhadores sociais sobre a sua perspetiva do conceito de *empowerment*, passamos a discutir o que consideramos serem os pontos principais a ressaltar. Antes de mais, abordaremos os aspetos de convergência e de divergência entre as elaborações teóricas do *empowerment* e as reconstruções que os profissionais expressaram nas entrevistas. O conceito de *empowerment* no âmbito do trabalho social permanece polissémico e portanto ambíguo, apresentando uma pluralidade de *nuances* e diversidade de usos. Contudo, é possível identificar um discurso dominante em termos de construção teórica, sobre o qual nos debruçámos no primeiro capítulo deste trabalho. A efetivação do conceito na prática profissional amplifica a diversidade do *empowerment*, e nalguns casos pode desvirtuar a construção teórica/académica dominante. O que nos propusemos no estudo levado a cabo foi explorar a perspetiva dos trabalhadores sociais sobre o conceito, mobilizar os saberes assimilados, ajudar a verbalizar saberes "naturalizados" pelos profissionais e muitas vezes tácitos ou "inconscientes". Do Dever Ser dos modelos teóricos passámos ao Ser da prática profissional e dos saberes concretos partilhados pelos trabalhadores sociais. Com esta abordagem não pretendemos identificar respostas certas ou erradas, mas sim salientar pontos de confluência e de distanciamento quanto aos pressupostos referentes a um conceito tão central para o trabalho social como é o *empowerment*.

Convergências: *empowerment* pessoal

Um primeiro ponto de convergência entre as elaborações teóricas e a visão dos profissionais sobre o *empowerment* é a visão deste como processo, com ritmos próprios, tendencialmente lentos, com avanços e recuos, com sucessos e frustrações. Um processo que é sobretudo avaliado em termos de mudanças reais na vida dos clientes, mesmo que nem sempre isentas de retrocessos (Solomon, 1976). Contudo, essas mudanças podem ser, como vimos, “pequenas” mudanças, é preciso que algo mude na vida dos clientes, mesmo que pouco, porque se acredita que o processo, uma vez iniciado, provocará certamente mudanças consequentes, que a seu tempo se revelarão.

Outra convergência diz respeito ao entendimento do *empowerment* como um processo partilhado, acontecendo apenas com a participação ativa do cliente (Townsend, 1998). Predomina a visão do cliente como parceiro de trabalhos, como “igual” no processo de mudança (Beresford, Croft, 1993; Zimmerman, 2002 b). Efetivamente o *empowerment* é identificado com transformação, com mudança (Lee, 2001). Os trabalhadores sociais assumem a possibilidade de mudança, da possibilidade de uma realidade melhor, de resolução de situações particularmente difíceis, e para tal reconhecem a necessidade de acreditar nos clientes (Saleeby, 1996) e particularmente de lhes dar “voz” (Breton, 1994).

Os elementos de entendimento do *empowerment* mais largamente partilhados pelos entrevistados, e que convergem com os modelos teóricos, são relativos à importância da ideia de controlo, de capacidade de decisão que os clientes devem ter sobre a sua vida. O processo de *empowerment* é visto como levando necessariamente à autonomização dos clientes, ao envolvimento e responsabilização destes na sua própria vida, no máximo das suas capacidades. O aspeto mais saliente em termos de convergência reside no entendimento do *empowerment* individual ou pessoal (Adams, 1991; Ninac, 2003). É sobretudo esta modalidade de empoderamento que é mobilizada em termos de saber e depois aplicada na prática profissional. Daí o *empowerment* ser equacionado pela larga maioria dos entrevistados com as noções de capacitação, autonomização, consciência e participação.

O *empowerment* é deste modo assimilado e integrado nas tendências sociais de individualização e atomização dos atores sociais, enfatizando o empenhamento

dos indivíduos na sua autonomização: o principal responsável da inclusão é o próprio indivíduo, independentemente das condições profundamente injustas e desiguais com que cada indivíduo lida no seu processo de inclusão. É este ator que deve mostrar claramente o seu Querer, a sua Vontade de mudar, por mais inconsequentes que se possam revelar os seus “quereres” em processos de mudança contratualizados perversamente, isto é, em que os indivíduos devem assumir responsabilidades muito para além das suas reais possibilidades de mudança.

Junto dos trabalhadores sociais entrevistados predomina claramente o conceito de *empowerment* como uma elaboração essencialmente psicossocial, centrada nos indivíduos e nas suas relações interpessoais. Nos seus discursos e nos relatos das práticas salientam o trabalho sobre as capacidades dos clientes, e suas famílias, para desenvolverem determinada ação, mas sobretudo num contexto de adaptação à envolvente social, às exigências e recursos desse meio, mais do que como processo de transformação das condicionantes estruturais que enformam esse meio. Na prática de *empowerment* procura-se melhorar a *performance* dos indivíduos, os seus desempenhos e potencialidades. Procura-se mudar o modo como os clientes pensam e sentem os seus problemas, de modo a sentirem-se com capacidade para poderem atuar como protagonistas da sua vida. O trabalhador social revela-se neste processo como elemento de suporte, catalisador e modelador das respostas dos clientes, ou seja, revela-se um elemento central do processo de *empowerment*, muito particularmente com população demasiado fragilizadas, desamparadas e excluídas, que precisam claramente de *empowerment*, segundo os profissionais. Como vimos anteriormente, estes pressupostos estão presentes nos modelos teóricos de *empowerment*, e são portanto convergentes. Contudo, o afastamento da perspetiva dos trabalhadores sociais entrevistados em relação à produção académica do *empowerment* começa também por aqui, por este elemento tão focalizado do *empowerment* pessoal. A prática de *empowerment* deve contemplar o psicossocial, a reestruturação do sentir, pensar e agir dos indivíduos afetados pela falta de poder para agirem na sua vida. O *empowerment* precisa muitas vezes de começar precisamente por aí, como defendeu Solomon (1976), mas não é suficiente. O *empowerment* exige igualmente a mudança social e comunitária uma vez que os problemas pessoais

são antes de mais problemas sociais. Ora, o *empowerment* que fica apenas pela capacitação, autonomização e autodeterminação dos indivíduos não intervêm nos problemas sociais, mas nos pessoais (Ferreira, 2008; Pinto, 2001). Os problemas sociais são por definição coletivos, embora vividos por cada indivíduo de modo que pode ser considerado único. Mas se mantivermos o diagnóstico das necessidades a esse nível a intervenção permanece também ao mesmo nível. O *empowerment* veio precisamente fundar-se nesta ligação necessária entre o pessoal e o coletivo, unindo numa relação dinâmica os dois pólos de ação (Breton, 2002). No limite, não há *empowerment* psicológico ou social, só há *empowerment*, porque as várias dimensões do indivíduo na sociedade são englobados de modo holístico (Breton, 2002). Que os indivíduos se “sintam” empoderados não chega, é preciso que “ajam” empoderados. Só assim se podem prosseguir objetivos de justiça social e de combate às exclusões sociais.

Divergências: o afastamento do sociopolítico

Certamente que o *empowerment* passa pela capacitação, autonomização e autodeterminação dos sujeitos, mas não se limita a estes processos psicossociais. *Empowerment* é “ter poder”, poder para ser capaz, para ser autónomo, autodeterminado e poder controlar de algum modo significativo a própria vida. É ter poder para ser capaz de agir como ser social e político, que participa ativamente no governo da sua sociedade. Consideramos que o aspeto mais relevante em termos de divergência entre os modelos teóricos do *empowerment* e o entendimento dos profissionais sobre o conceito reside precisamente neste ponto, ou seja, a secundarização, ou mesmo a recusa, do elemento central do *empowerment*: o fenómeno do poder. Este é tendencialmente transformado noutros elementos, despolitizado e “normalizado”, como vimos nos discursos dos entrevistados.

Em face dos resultados defendemos a existência dum desequilíbrio essencial em termos de *empowerment*, que paralelamente é também um desequilíbrio referente à própria identidade do trabalho social. Encontramos nas duas situações uma tendência para a sobrevalorização da dimensão pessoal e interpessoal de intervenção social, em prejuízo das dimensões organizacional,

comunitária e sociopolítica. Grandes mudanças, e sobretudo mudanças sociais de base, levam tempo e recursos, mas a exigência é cada vez mais no sentido do mais rápido e da curta intervenção, o responder às necessidades urgentes e imediatas (Ferreira, 2008). Daí o permanecermos no “pequeno”. Tal não significa que as últimas dimensões, comunitária e sociopolítica, não sejam reconhecidas pelos profissionais, mas não aparecem como os principais vetores de entendimento e de intervenção nos seus discursos sobre a prática profissional. Esta última perspetiva de entendimento, quer do *empowerment*, quer do trabalho social, é minoritária em termos do que é expresso pelos profissionais. Contudo, uma das ideias centrais do empoderamento é a ligação primária de que o que é pessoal é político. E diremos também com Hartman (1993) que consequentemente o profissional é político. Se este aspeto é desvalorizado então “[p]ode mesmo acontecer que o *empowerment* exist[a] mais nos nossos discursos profissionais do que na prática real” (Hartman, 1993:365).

Os obstáculos e as dificuldades de implementar os pressupostos sociopolíticos do *empowerment* são por demais salientes e hegemónicos. E os profissionais são os primeiros a reconhecê-lo. A prática profissional acaba por ceder às múltiplas pressões que procuram delimitá-la. Podem passar modas académicas e práticas de modelos e teorias de intervenção, que não conseguimos escapar à sensação de que é “*tudo do mesmo*” (Bourgeault, 2003:93). Para tal situação contribuem, segundo Bourgeault (2003), três aspetos a considerar: primeiro, a sujeição da procura à oferta em termos das respostas e da intervenção social, isto é, a estruturação da intervenção é feita segundo os peritos com pouca influência dos clientes (o que de facto é oferecido e como é oferecido, não é definido pelos clientes, não são eles a definir os seus problemas, mas pelo contrário a intervenção é feita para eles, em nome deles), em segundo lugar, a generalização dos modelos de intervenção face à singularidade da prática (ou seja a difícil relação entre o abstrato académico e a prática concreta e singular), e por fim, a constituição de grupos alvo para a intervenção (que operam segundo a lógica da “normalidade à normalização”). Tudo conflui para esbater na singularidade da prática as diferenças que seriam de esperar na intervenção. Os modelos teóricos acabam limitados ao estilo de prática dominante num dado contexto de intervenção, mimetizando o que sempre se fez.

Couturier e Huot (2003:107) defendem que os discursos dos profissionais sobre a prática e sobre o teórico, e a relação entre os dois, constituem uma forma de teorização em si mesma. A dificuldade em dizer a prática é ela própria um modo de relação com o teórico (Couturier, Huot, 2003). Quando os entrevistados reconhecem as suas limitações perante o conceito teórico do *empowerment* estão já a fazer a sua teoria do *empowerment*, refazendo o seu conteúdo à luz dos saberes que conseguem mobilizar e da prática que visualizam. O desfasamento entre as prescrições profissionais (o saber académico, os códigos deontológicos, bem como as prescrições associativas da classe profissional) e a prática concreta dos profissionais pode ser observado em qualquer profissão que se estude, não sendo portanto único do domínio da intervenção social. Os desfasamentos entre “o que é dito e o que é feito” existem porque fazem parte dos fenómenos dinâmicos e interativos da realidade profissional (Couturier, Huot, 2003:108). E contudo este desfasamento não é necessariamente a-teórico ou contra-teórico (não existe nenhuma prática verdadeiramente a-teórica), mas revela antes de mais uma teorização “leve”, uma estruturação fraca da cientificidade da prática, que se fica muito pelas evidências da própria prática. Segundo Couturier e Huot (2003), a teorização é entendida não só no seu aspeto de corpo de conhecimento abstrato, mas como modo de pensar a realidade, de estruturar analiticamente os fenómenos concretos, de pensar para além de cada fenómeno único, ou seja, uma capacidade de abstração e de elevação da análise face à singularidade do concreto da prática.

O modo como se pensa e faz o *empowerment* revela, então, as singularidades do contexto da prática profissional. E espelham uma série de “velhos fantasmas” do trabalho social, dos quais a profissão ainda não se desvinculou: conservadorismo, paternalismo, clientelismo, moralização/normalização. Um desses aspetos é o uso no discurso dos profissionais da ideia de “dar” algo aos clientes, passar-lhe algo. No entanto o poder não se dá: toma-se, conquista-se, assume-se. De algum modo, quem “dá poder” mantém o poder (Payne, 1991), senão não continuaria numa posição de dar poder. Portanto, em vez de os trabalhadores sociais “darem”, o que devem efetivamente estar a fazer é promover o contexto e as oportunidades para que os clientes tomem ou assumam o poder, os recursos, a capacidade de agirem. O processo de

capacitação não pode ser unidirecional, apenas do profissional para o cliente destituído.

A ideia recorrente da necessidade e da importância de ensinar novos modos de pensar, sentir, atuar, a necessidade de mostrar novos e outros caminhos, também pode muito facilmente desviar-se do contexto de uma relação emancipatória e dialógica (Freire, 1975), para se tornar mero veículo de pressão, dominação, culpabilização e controlo, se não for um processo verdadeiramente participado pelos clientes. Enfatizar o ato de decisão, sem que se assegure participação efetiva e capacidade de controlo sobre o processo de mudança por parte dos indivíduos, tende a tornar o ato de autodeterminação e de decisão num falso *empowerment*. Podemos decidir, sem que tenhamos um controlo significativo sobre o que estamos a decidir, e conseqüentemente sobre o desenrolar da nossa vida (Hartman, 1993).

As conceções dominantes dos profissionais entrevistados sobre o papel do trabalhador social nos processos de *empowerment* (Simon 1994) parecem-nos centrar-se antes de mais na ideia dos profissionais como facilitadores e “alimentadores” (“*nurturers*”), e um pouco menos como mobilizadores dos clientes. O papel que nos parece largamente menorizado é o de reformadores, organizacionais e comunitários. Esta visão é consonante com a própria conceção do processo de mudança (Simon, 1994), que também se encontra tendencialmente centrado na perspetiva da mudança como adaptação e como processo catalítico, e menos como conflito.

Segundo a visão da mudança como sendo sobretudo adaptação, a intervenção de *empowerment* passa por alterar os modos como os indivíduos se relacionam com o meio, de modo a que os sistemas envolvidos possam ganhar nas suas trocas. Nesta visão, os aspetos psicossociais são valorizados como elementos essenciais para que os indivíduos se possam adaptar melhor às exigências do meio envolvente. Por seu lado, a mudança como processo catalítico salienta a importância do *empowerment* de modo a provocar a faísca capaz de iniciar o processo de mudança. Neste entendimento já se considera que os sujeitos possuem basicamente o que é preciso para a mudança, mas falta-lhes o ambiente propício e facilitador do início do processo. De modo diverso, a conceção da vida social como conflito (de interesses e de poderes, num contexto de recursos limitados) enfatiza a divisão entre os que controlam o acesso aos

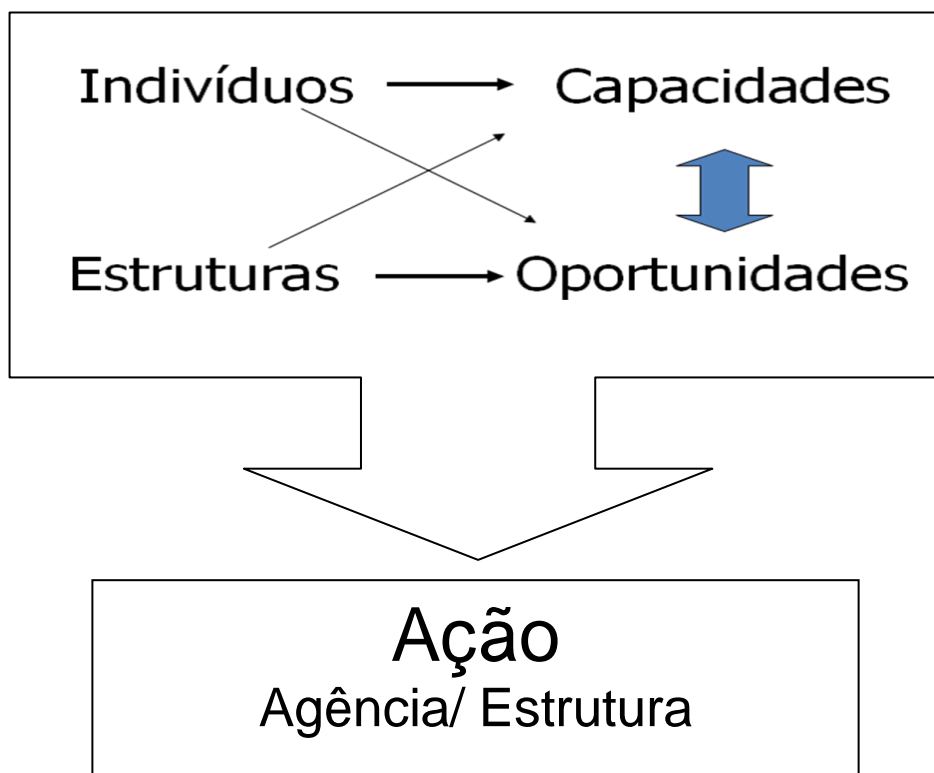
recursos e o poder, e os que são de algum modo marginalizados e destituídos no processo de distribuição social dos recursos (Pinto, 1998). Nesta perspectiva marcadamente sociopolítica, a prática de *empowerment* visará necessariamente alguma redistribuição, que se procura que seja mais justa, destes interesses conflitantes, tomando-se partido pela parte mais fraca. É esta a modalidade menos expressiva junto dos profissionais, e que traduz o desequilíbrio de que falámos anteriormente.

A prática profissional não pode ser limitada ao contexto micro e meso da intervenção. O espaço social que enforma a prática é muito mais lato e há que ter consciência do posicionamento dos atores sociais nesse espaço. Estes, quer sejam os trabalhadores sociais, os clientes, ou a organização de trabalho e demais parceiros, precisam de se posicionar em relação aos outros e ao “espaço de cena” para poderem atuar convenientemente, precisam de tomar em conta as limitações e os constrangimentos desse espaço, precisam de saber onde estão e onde estão os outros (Offe, 1996). A ação social (e a prática profissional é um modo particular dessa ação) deve ser enquadrada na dinâmica dialética dos atores e das estruturas (Giddens, 2000 a).

Se tomarmos a perspectiva dos atores, dos indivíduos atuantes, salientamos as suas capacidades (poderes) de ação, ou agência. Se por outro lado, tomarmos a perspectiva das estruturas (sociais, económicas, políticas, culturais) então passamos a ver as oportunidades, as normas e os recursos da ação. Mas não temos estruturas sem agentes, nem agentes (nem ação) sem a estruturação da possibilidade de agência. Ora, a prática do trabalho social concentra-se enviesadamente nos indivíduos e nas suas capacidades, sem ter em devida conta a intervenção necessária ao nível das estruturas, criadoras das oportunidades de ação. Se o trabalho social se descarta deste último tipo de intervenção, está a dizer que não poderá nunca ser devidamente eficaz e eficiente, pois põe de parte uma dimensão essencial da ação que procura realizar. Por isso é que, pelo menos ao nível das formulações teóricas e das posições defendidas pelas associações profissionais, nunca se descartou verdadeiramente dessa dimensão. Seria uma “automutilação” incapacitante como prática profissional. No entanto, os profissionais parecem fazer essa automutilação, se não conscientemente, pelo menos em termos de “*real politik*” da intervenção, como conformação à realidade social.

Não se trata apenas de considerar a intervenção que deve ser feita com os clientes, pela sua agência enquanto atores sociais, mas também considerar a prática profissional como agência do trabalhador social, como reprodução e produção de estruturas (Nunes, 2005). A prática profissional é tanto um momento de agência e de reprodução de estruturas, como pode ser um momento transformador dessa mesma agência e das estruturas. Por aqui o profissional pode pensar a prática transformativa do trabalho social realisticamente.

Figura nº11. Relação capacidades/oportunidades



Como defende Nunes (2005:175), a prática profissional do trabalho social “[s]erá sempre um saber estratégico enquanto prática social, nem sempre, porém, reflexiva e criticamente assumida como instrumento técnico e político, traduzido em conhecimento e competência teórico-prática”.

Compartilho totalmente as palavras de Nunes (2005:176) quando afirma que “o assistente social não pode alienar-se na sua função social como tal sendo responsável pelo modo como se orienta em face dos constrangimentos

estruturais e desenvolver o seu desempenho. Enquanto agente social é autor-sujeito dos modos como orienta e pratica reflexivamente a sua agência”.

É pois essencial tornar a ação do profissional numa ação consciente, intencional, reflexiva, no sentido das transformações que procura alcançar. Não pode ser mera rotinização, agir “inconsciente”, ou agir de um profissional atomizado e isolado nas suas tarefas. O que é necessário para mudar este cenário não é nada de novo, mas argumentamos que passa pelo combate em prol da autenticidade: dos conceitos, das práticas, das ideias, das identidades.

Autenticidade versus contradições do discurso

O trabalho social é múltiplo, e já nos afirmámos pela defesa das pluralidades visionárias da profissão, contrariamente à busca de “definições definitivas” e exclusivistas desta. A riqueza e a grandeza do trabalho social passam pela sua diversidade. As convergências e as divergências entre o Dever Ser e o Ser, do *empowerment* ou do trabalho social, fazem parte duma dinâmica evolutiva, plural e multidimensional, afetada por múltiplos vetores de influência, mas tendencialmente focalizada no raio de ação mais próximo da prática profissional. Cremos que as diversidades na profissão precisam ser reconhecidas, debatidas, “teorizadas”, pensadas e eventualmente assumidas de modo consciente e refletido. Somente deste modo também poderemos equacionar o que é *diversidade aceitável*, do que é *diversidade contraditória* ao Ser do trabalho social. É também deste modo que poderemos ser profissionais autênticos.

O conceito de autenticidade tem sido largamente utilizado por Adriano Moreira (1996, 2002) no domínio da Ciência Política e das Relações Internacionais¹²⁸. A autenticidade, nas palavras do autor, é “*medida pela distância entre o proclamado e a realidade*”¹²⁹ (Moreira, 1996:271). A realidade social é muitas vezes “*descrita com palavras de sentido equívoco ou grandemente distorcido*” (Moreira, 2002:13), palavras que conseguem aparentemente congregar todos os

¹²⁸ Na análise organizacional também podemos encontrar vários autores que se aproximaram do conceito de autenticidade, nomeadamente Jacob Moreno, quando estuda organigramas e sociogramas das instituições e evidencia as distâncias entre as duas estruturas (Carmo, 2000).

¹²⁹ Existe falta de autenticidade política quando “[...] o regime político proclamado é intencional e puramente semântico, isto é, verbal e para fins de imagem, porque o regime real é outro” (Moreira, 1996:271).

consensos mas que depois se revelam um jogo de “*semântica de conveniências e de oportunidades*”. Nestas situações, “[a] *distância entre o mundo real e o mundo apregoado parece um abismo*” (Moreira, 2002:13). Para a autenticidade são reveladoras todas as distâncias entre o que se diz (fazer) e o que se faz (Olson, 2007).

Para Margolin (1997), ao referir-se aos discursos e às práticas dos trabalhadores sociais, estes “*falam Jane Addams e fazem Mary Richmond*”, isto é, podem até dizer “macro”, mas fazem “micro”. Alguns profissionais podem falar no respeito pelo cliente, na importância das parcerias e do trabalho comunitário, e noutros altos ideais profissionais, mas na prática acabam por revelar elementos mais próximos do paternalismo e duma prática que os discursos consideram ultrapassada.

Os discursos sobre o *empowerment* são necessariamente construídos nos contextos de poder e de dominação dos saberes e das práticas, e são deste modo congruentes com as condicionantes desse meio, com as limitações de recursos, com os procedimentos seguidos nas organizações sociais (Atkinson, 1999). Não podem deixar portanto de ser por vezes contraditórios ou inautênticos. O que se revela nessas contradições ou divergências de entendimento e de práticas é a ênfase do trabalho social individualista-reformista (Payne, 2002) ou de manutenção (Dominelli, 2009), face às perspetivas mais coletivistas (Payne, 2002) ou emancipatórias (Dominelli, 2009). Ora o *empowerment* tanto pode fazer parte de processos de emancipação social, como pode seguir a lógica da internalidade, fragilizando os sujeitos num clima de incerteza, e onde rapidamente a capacitação individual degenera em culpabilização da vítima (Branco, 2009). Mas é difícil de perspetivar convenientemente quando estamos perante um domínio da prática conservadora do trabalho social, como defende Vasconcelos (2006), que define este tipo de prática como uma atividade mecânica que leva a que os trabalhadores sociais se tornem em sujeitos passivos na intervenção e prática profissional. Dificilmente os profissionais conseguem romper com estas práticas conservadoras, quando não se permitem pôr em questão a organização social que provoca os problemas sociais dos clientes. Dai que Vasconcelos (2006:33) afirme que o que é hegemónico ao nível teórico, metodológico e axiológico, não é hegemónico na prática profissional.

“Em lugar de obter dados para criar e fortalecer estratégias e alternativas que respondam aos interesses dos usuários, ao seguir à risca os critérios e demandas institucionais, a ação profissional contribui para excluir, estigmatizar, rotular ainda mais que os critérios seletivos, excludentes e focalistas da política de saúde” (Vasconcelos, 2006:417).

Os trabalhadores sociais entram deste modo numa situação contraditória: “[p]or um lado, clamam, reclamam, protestam contra as “desigualdades”, a “exclusão”, as “injustiças sociais”, a “falta de recursos sociais”, a “má qualidade dos serviços na saúde, na assistência”; por outro, realizam uma prática profissional que escamoteia, esconde, oculta, destrói e/ou não constrói as possibilidades de tornar visíveis e compreensíveis as desigualdades económicas, sociais e culturais contra as quais bradam, fruto de uma sociedade organizada nos moldes capitalistas” (Vasconcelos, 2006:445). O que resulta deste processo é que os profissionais acabam a trabalhar para a cristalização e reprodução das causas dos problemas que tentam resolver, e não para sua efetiva mudança. Um indicador deste modo de intervir é visível no pouco trabalho de consciencialização crítica que é feito com os clientes, uma vez que a consciencialização tem mais a ver com as decisões que cada cliente tenha tomado ao longo do seu percurso biográfico, sem que se ligue intencionalmente o pessoal ao social, às estruturas, ao modo como as sociedades estão organizadas e funcionam.

No contexto de uma prática conservadora, o trabalho social apresenta-se mais como processo de normalização e de moralização do que como prática emancipadora ou de *empowerment* (Bourgeault, 2003). Quando a ação social resulta da dinâmica Agência (indivíduos)/Estruturas (Oportunidades), e quando a relação de ajuda do trabalho social se mantém apenas nos indivíduos, deixa de ser uma ação com um significativo potencial de transformação, capaz de efetivamente intervir nos “problemas sociais” e não meramente nos “problemas pessoais”, e muito facilmente se revela uma mera prática de controlo, de governância, dos indivíduos-problema. Isto é provocador de tensões nos profissionais, de frustrações com a prática, e discrepâncias entre o Dever Ser e o Ser da prática profissional do trabalho social (Ferreira, 2008)

É pois necessária ação política (*political agency*, Offe, 1996), como a capacidade para tomar decisões que impliquem e obriguem coletivamente e de as executar. Segundo Offe (1996) esta agência política tem-se tornado problemática e difícil, como se os atores tivessem perdido a sua consciência da capacidade para a ação, uma vez que o espaço social, as regras, papéis, expectativas, se tornaram fluidos e incertos. Contudo, Offe (1996) sustenta que neste contexto de incerteza, as sociedades modernas apresentam paradoxalmente sinais de grande rigidez e inflexibilidade. Por um lado há uma expansão das opções dos atores sociais, mas ao mesmo tempo uma restrição dos filtros seletivos da ação, existindo problemas de coordenação e compatibilidade entre as opções (Offe, 1996). Dubar coloca esta questão no seio da crise das identidades anteriormente mais certas e coerentes, em função da incerteza e da mutabilidade dos contextos identitários no trabalho. Todas as identidades de algum modo ligadas a coletivos entraram em profundo questionamento, nomeadamente identidades como as de classe social, sindicatos, indústrias, ocupações, mesmo as empresas (Dubar, 2006). As identidades são cada vez mais individualizadas e incertas. Deste modo, as identidades profissionais também se encontram em permanente recriação, sendo essencial que se constituam atores coletivos que possam de algum modo liderar, ou pelo menos responder, no interesse dos profissionais às dinâmicas de mudança do campo profissional.

É essencial que os profissionais não atuam sempre sozinhos, mas que aconteçam movimentações coletivas no seio da profissão. Tal não será fácil. Já Bauman (2001) nos chamou a atenção para a dificuldade da ação política e coletiva na modernidade líquida, porque com a incerteza é difícil pensar o futuro e projeto de, e para, o futuro, bem como ter base na confiança e estabilidade de laços para manter os ideais de ação. Contudo não nos podemos desviar desta ação coletiva. E será que a atual conjuntura de início do segundo decénio do século XXI poderá ajudar de algum modo a este assumir da ação coletiva no trabalho social? Será o momento atual mais propício a uma veia reformadora e sociopoliticamente mais implicada por parte dos trabalhadores sociais, ou pelo contrário significar uma maior fragilização das tentativas de criar um empenho reformador? Segundo Reisch (1998), entre outros autores, é precisamente nos momentos de maior tensão social, económica, política e cultural que o trabalho social mais parece voltar-se para perspetivas mais sociopolíticas. Mas não deixa

de caber aos profissionais a principal responsabilidade de aproveitar essa oportunidade de mudança.

Para um trabalho social autêntico, e para uma prática autêntica de *empowerment*, há que assumir um papel ativo na concretização das políticas sociais, pois de facto não se pode pensar o trabalho social sem ser no contexto do Estado Social e das políticas sociais. Entendemos aqui o trabalhador social como agente muito especial da política social. Se pretende ser um profissional emancipador, então precisa de assumir o projeto ético-político do trabalho social, assumir-se como agente ativo e produtor das políticas sociais, e deixar de ser um “mero” executor de cuidados de proximidade, que limita e frustra a sua prática profissional. Para um *empowerment* autêntico há que agir consciente e intencionalmente para que se consiga a reelaboração do mundo social, e a produção de um mundo mais justo e mais humano, pois a justiça social e os direitos humanos não aparecem por génese instantânea. Há que trabalhar para que aconteçam e por isso é que chamamos Trabalho Social a uma profissão que procura atingir esses objetivos.

Síntese

Neste capítulo desenvolvemos os principais objetivos de investigação, analisando as representações e as práticas de *empowerment* na perspetiva dos trabalhadores sociais entrevistados.

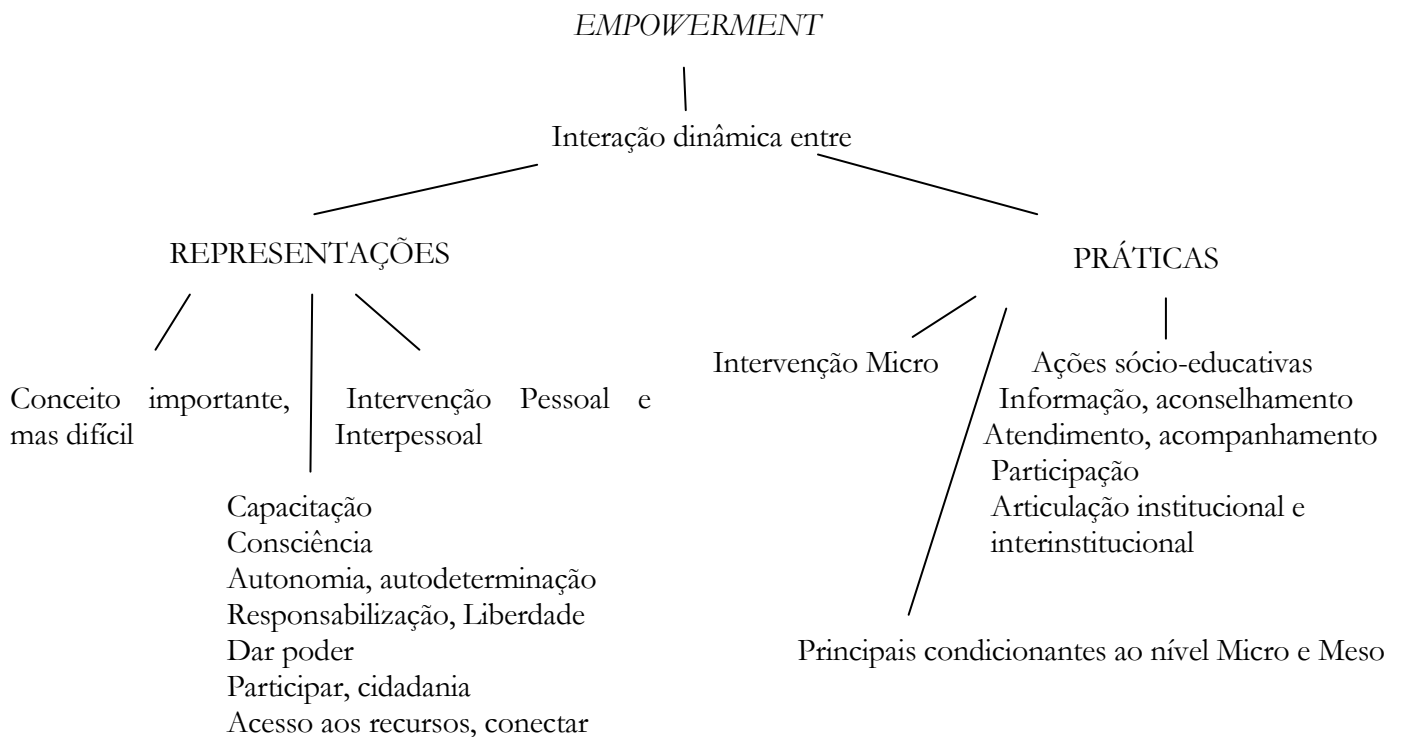
Quanto às representações, há que salientar o reconhecimento da importância do conceito, mas igualmente a sua dificuldade de aplicação prática. Os principais conteúdos ligados ao *empowerment* são as ideias de capacitação, consciência, autonomia e autodeterminação, responsabilidade e liberdade, dar poder, agir, participar, colaborar, conectar. A perspetiva dominante é a do *empowerment* pessoal e interpessoal.

As práticas de *empowerment* caracterizam-se sobretudo por ações socioeducativas, informação e aconselhamento, atendimento e acompanhamento e participação. Os fatores condicionantes da prática mais indicados são ao nível micro e meso.

As representações e práticas de *empowerment* dos trabalhadores sociais tendem a ser congruentes entre si, como é esperado teoricamente, contudo a perspectiva dos entrevistados em relação às construções teórico-acadêmicas do conceito no trabalho social evidenciam algumas divergências, sendo para nós a mais importante o afastamento que os profissionais acabam por evidenciar em relação à dimensão sociopolítica do conceito e por conseguinte à sua raiz significativa que é o Poder.

Em síntese, apresentamos os principais resultados no seguinte diagrama conceptual.

Figura nº12. Representações e práticas de empowerment



8. CONCLUSÕES E REFLEXÕES FINAIS

Ao concluirmos este trabalho, é tempo de salientar alguns aspetos que nos parecem essenciais. Ao longo do caminho percorrido, procurámos explorar o conceito do *empowerment* enquanto conhecimento e prática profissional próprios do trabalho social, um conceito multidimensional, variável e variante, com diferentes níveis e dimensões de intervenção, interdependentes mas diferentes, exigindo sempre metodologias e abordagens específicas para serem efetivados na prática. Um conceito que espelha a própria diversidade do trabalho social, profissão já centenária, situada no centro do furacão das profundas alterações que estão a acontecer ao Estado Social, tal como o temos conhecido no espaço europeu.

Ao abordarmos o *empowerment* enquanto conhecimento intentámos salientá-lo como representação, pois todo o conhecimento é representacional, numa relação dinâmica de construção mútua entre a representação e o seu objeto. A representação-conhecimento tanto orienta a perceção da realidade-objeto, como orienta a mobilização para a ação do sujeito que representa. O *empowerment* é ação, é *praxis*, tanto dos sistemas-cliente da intervenção social, como dos sistemas de intervenção, nomeadamente dos profissionais do trabalho social que procuram alcançar o *empowerment* dos clientes. A linha por nós seguida advoga o ator social contemporâneo como ator plural e largamente complexo, que precisa articular diferentes racionalidades de ação social, num enquadramento de dualidade estrutural da ação. A ação social acontece nas práticas sociais e nas estruturas sociais, nenhuma delas exercendo poder determinista sobre a ação, mas ambas possibilitando margem de transformação aos sujeitos que agem, ao mesmo tempo que condicionam essa ação. Pela ação social se reproduz a sociedade, mas também se produz sociedade, novas configurações e novos agires. O *empowerment* visa essa margem de manobra de ação dos atores sociais, visa a transformação social no sentido da alteração das situações

valoradas como injustas porquanto limitadoras do poder de ação legítimo dos sujeitos.

Os trabalhadores sociais, ao procurarem aplicar o *empowerment* na intervenção não se limitam a aplicar conhecimento interiorizado. Os profissionais produzem conhecimento e produzem a sua prática, condicionados, pela positiva tanto quanto pela negativa, por uma variedade ampla de fatores, desde os mais pessoais e interpessoais, passando pelos fatores organizacionais, comunitários e pelos mais abrangentes fatores sóciopolíticos, culturais ou económicos.

Antes de mais, o *empowerment* afigura-se um conceito superficialmente incorporado nos trabalhadores sociais, revelador dos processos de apropriação e mobilização de saberes e das idiossincrasias profissionais. As representações e as práticas do *empowerment* nos trabalhadores sociais são em larga maioria convergentes, salientando-se sobretudo o empoderamento individual, num contexto de grande individualização das intervenções, e um afastamento mais ou menos assumido dos processos sócioestruturais e políticos.

Consideramos que as maiores divergências acontecem entre os profissionais e o conhecimento académico-teórico sobre o *empowerment*. São fundamentalmente os fatores do contexto de interação, pessoais e interpessoais, da ação profissional que mais parecem influenciar as representações e as práticas dos trabalhadores sociais. Vemos esta situação como o “local” a tentar responder e vencer condicionantes “globais” hegemónicas, à semelhança de uma luta entre David (local) e Golias (planetário), sendo que desta feita é o Golias que parece vencer.

Perante os resultados identificados nesta investigação, há que enfatizar as seguintes implicações, de ordem teórica, formativa e da prática profissional. Antes de mais, e no que diz respeito à teoria da prática do trabalho social, enquanto profissão central do Estado Social, e aos trabalhadores sociais enquanto atores privilegiados da Política Social, os resultados a que chegámos parecem-nos confirmar a importância crucial dos fatores próximos à prática contextualizada e localizada na construção da ação profissional do trabalho social. Torna-se claro que o trabalho social assume a “proximidade” como parte essencial da sua natureza. Daí que permaneça tão importante para os profissionais a questão do relacionamento de ajuda e dos relacionamentos interpessoais na intervenção profissional. O trabalho social revela-se no

acompanhamento da transformação das pessoas, um acompanhamento especializado dos projetos de Ser, que se exigem a todos nas atuais “sociedades de indivíduos”. Parece ser aí, nesse contexto de proximidade relacional, que os trabalhadores sociais estão no seu meio e no seu melhor. É onde também mais revelam o seu poder e influencia. Mas consideramos igualmente que é aí que também revelam as suas maiores fragilidades: a impotência de não conseguir ajudar, de não resolver os problemas, a perpetuação das dificuldades e das frustrações.

Se é certo que a “proximidade” é crucial, e defendemos que sim, pode mesmo assim levar a prática a um beco sem saída, se os profissionais não conseguirem ver mais além. Neste caso, a proximidade deixa de ser uma via de desenvolvimento para se tornar na armadilha do projeto autonómico dos indivíduos.

“O trabalho social que se procura identificar apenas com os cuidados de proximidade, ou com a mera execução técnica de políticas, está a limitar-se à partida na sua potencialidade de ação e de eficácia. A amplitude da contribuição cívica da profissão depende em larga medida da capacidade desta participar ativamente nos domínios macro das políticas sociais, e nos domínios da investigação e da experimentação social” (Carmo, Pinto, 2011).

O que está em jogo é também a eficácia da intervenção social e das políticas sociais. O trabalho social está concentrado na execução das políticas (pese embora seja essencial que esteja igualmente ao nível da sua formulação, planificação e avaliação) e nessa execução revela-se um fator as mais das vezes determinante na eficiência (uso dos recursos em vista de determinados objetivos) e eficácia (obtenção dos objetivos propostos) dessas políticas. E este aspeto é de particular relevância nos tempos que correm, tempos difíceis e de grande mudança. Tempos que talvez exijam muito mais do que mera reformas e reestruturações. Já não chegam, pois o que temos pela frente é a construção de algo novo e diferente. O paradigma vivido até agora é insustentável, exige-se um novo¹³⁰.

¹³⁰ A sustentabilidade uma propriedade do sistema social que permite responder às necessidades do presente sem comprometer as gerações futuras (Carmo, Pinto, 2011).

Nomeadamente os relatórios produzidos por agências patrocinadas pelas Nações Unidas (Comissão Independente População e Qualidade de Vida, 1998) e pela União Europeia (Gnesotto, Grevi, 2008) apontam para o nosso futuro próximo (2025) vários desafios de sustentabilidade e outros tantos caminhos para os enfrentar. Os principais desafios identificados nestes relatórios prospetivos passam pelas profundas alterações da estrutura da população mundial, em virtude do crescimento demográfico, do envelhecimento generalizado a países em desenvolvimento e do aumento de migrações de zonas deprimidas para zonas mais prósperas. Esta situação irá aumentar as pressões sobre o ambiente e sobre a economia, esgotando o modelo de desenvolvimento atualmente existente. Por sua vez, estas pressões irão provocar o agravamento de situações de exclusão social e de pobreza à escala global, com efeitos poderosos na coesão social e na orientação coletiva, aumentando a instabilidade geral e as situações de violência (Carmo, Pinto, 2011).

Para ultrapassar estas ameaças sombrias, divisam-se três rotas de intervenção possíveis (Carmo, Pinto, 2011):

- em primeiro lugar, a criação de uma nova visão global ancorada na ideia de sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural;
- em segundo lugar, a operacionalização desta visão em novas políticas públicas relativas ao ambiente, à população, à educação, ao trabalho à saúde e à igualdade de género;
- por último, a mobilização das forças sociais e dos recursos disponíveis na sociedade civil, porque estes desafios não podem ser enfrentados apenas pelas agências públicas, mas em parceria entre todos os atores sociais.

Em suma, as crises civilizacionais que vivemos presentemente não se resolvem com meras tecnicidades, mas com novas atitudes e uma nova visão ética global. Na argumentação de Bauman (2001:81-82), o futuro do trabalho social e do Estado Social não está na sua recalibragem e reestruturação, nos cortes a pensar na eficiência, em melhores classificações e procedimentos informatizados, mas está nos padrões éticos da sociedade. Para Bauman não se trata de racionalidade, porque pensa que não há verdadeiramente provas da maior racionalidade da solidariedade, mas sim na escolha moral e ética do cuidado e da solidariedade para com os outros. Ao contrário de Bauman, cremos

que existem provas da racionalidade da solidariedade (ver nomeadamente os avanços das neurociências sobre esta questão, por exemplo em Goleman, 2006), mas concordamos que a escolha é também ética e tem de ser feita em consciência.

Em grande medida, esta é igualmente uma questão política. Não são somente os trabalhadores sociais a afastarem-se do político. Este afastamento é geral e consubstancia dois grandes paradoxos atuais: o primeiro é referente ao local e ao global, o segundo remete para a politização *versus* despolitização. Como afirma Bill Jordan (2010), no momento presente, quando as forças globais mais influenciam a vida de todos, é precisamente quando os recursos e os instrumentos políticos para fazer face aos problemas da vida se revelam tão locais e limitados. A Política Social vê-se espartilhada por instrumentos locais-nacionais, quando os problemas que procura debelar são globais. Esta situação pôs em causa, e tornou inviável, o contrato ente os cidadãos, o Estado e os mercados, baseado numa certa racionalidade individualista competitiva, levada ao extremo, que atomizou e vulnerabilizou os indivíduos.

“[a] política social permitiu-se ser refém de uma versão de autorrealização individualista que subverte a base de uma vida coletiva e ordem social viáveis. A suposta racionalidade do indivíduo no modelo económico é contradita pela adoção da fantasia da pessoa independente e autoaperfeiçoada, envolvida num projeto de autorrealização¹³¹”. (Jordan, 2010:191)

O segundo paradoxo contrapõe a crescente politização da vida social, por meio da qual cada vez mais assuntos são problemas políticos/públicos, a uma crescente despolitização dos sujeitos, como defende Deutsch (1983). A mudança de paradigma (ou de civilização) que enfrentamos no presente exige mais do que nunca indivíduos enquanto agentes políticos, isto é, cidadãos ativos e envolvidos nas decisões públicas, coletivas. É necessária a “repolitização” dos atores sociais para levarem a cabo ações coletivas de mudança social, pois é disso que se trata em grande escala no nosso mundo de hoje. Partilhamos a

¹³¹ No original: “[s]ocial policy has allowed itself to be hijacked by a version of individual self-realization which subverts the whole basis of a viable collective life and social order. The supposed rationality of the individual in the economic model is contradicted by the cultivation of a fantasy of the independent, self-improving person, who is engaged in a project of self-fulfillment.” (Jordan, 2010:191)

posição com todos aqueles que acreditam que a solução da sustentabilidade do Estado Social, bem como o novo paradigma que precisamos poderão estar na reabilitação de uma perspetiva coletiva do Bem-Estar social, na qual a competitividade feroz e individualista dê lugar a valores mais sustentáveis da vida social, como sejam a redistribuição, a justiça, a solidariedade e a cooperação (Jordan, 2010). Dito de outro modo, precisamos de “ressocializar” e “repolitizar” os problemas sociais e as necessidades sociais, e por conseguinte, o trabalho social (Roose et *alli*, 2010; Weiss et *alli*, 2006).

“Não podemos alhear-nos da dimensão política se queremos compreender o nosso mundo e o nosso tempo, se queremos influenciar os nossos destinos e o destino” (Morin, 1994:9)

O trabalho social sempre procurou responder às necessidades sociais, no sentido da melhoria global das sociedades onde atua, sempre se identificou com a mudança e o desenvolvimento humano e social. É neste sentido que se constitui como uma ação de intervenção profissional que assume uma interligação básica entre Saberes, Técnicas e Valores. Ora, parece-nos precisamente que as necessidades sociais que hoje vivemos apontam para a falta de um trabalho social que esteja mais atento e mais atuante na vertente sociopolítica de intervenção. Esta “ressocialização”/“repolitização” é necessária precisamente face à tendência da Política Social de individualizar e “des-socializar” os problemas sociais. Mas é necessária igualmente para a autenticidade da profissão do trabalho social que exige um maior envolvimento profissional dos trabalhadores sociais no prosseguimento da sua missão pela justiça social, transformação, desenvolvimento e Bem-Estar social (Bisman, 2004).

Creemos que para prosseguir os seus valores humanistas, o trabalho social tem de revelar-se empenhado não só do ponto de vista académico ou técnico, mas igualmente do ponto de vista cívico, isto é, com uma participação real e consciente na vida política, económica, social, cultural e espiritual da sociedade em que atua (Carmo, Pinto, 2011). O empenhamento cívico implica o envolvimento com a “coisa pública”, com o bem comum. Contudo, não é uma mera ação subjetiva do ator social enquanto indivíduo, mas é uma ação coletiva, ou seja, não é apenas um EU que age, é um EU como parte de um Nós que age (Carmo, Pinto, 2011).

Isto significa a revalorização dos valores centrais do trabalho social, que acabaram por ser secundarizados face às exigências de conhecimento académico da profissionalização e conseqüente promoção de competências/capacidades técnicas. Precisamos, portanto, de uma prática profissional mais equilibrada nas suas intervenções, na qual se evidencie um maior equilíbrio e integração da prática micro-meso-macro. Ora, a perspectiva de *empowerment* tem procurado defender esta prática integrada e politizada, alertando para a necessidade dos profissionais serem capazes de ver para além do pessoal, para além das necessidades urgentes e imediatas dos indivíduos e famílias, e conseguirem ver as forças estruturais implicadas na ação social dos indivíduos.

Em suma, é importante que os trabalhadores sociais usem o seu profundo envolvimento com a realidade humana, mobilizem o seu empenho de mudança, um empenho sociopolítico, e tornem esta atitude numa mais-valia profissional, diferenciadora face a outras profissões e ocupações (Mouro, 2009).

A conscientização dos trabalhadores sociais (Askheim, 2003; Freire, 1975, 1977) e a sua “repolitização” exigem, por sua vez, uma formação profissional, inicial e contínua, que promova uma atitude diferente. Neste aspeto, cremos ser fundamental que os currículos dos cursos de graduação e de pós-graduação no trabalho social dêem particular atenção às intervenções mais macro e às competências de reflexividade dos profissionais sobre a sua prática. É crucial que o conhecimento teórico não seja visto pelos profissionais como o oposto (lunar) da prática, mas como elemento essencial dessa prática. Exige-se, portanto, uma relação muito mais próxima e harmoniosa entre o mundo académico e os profissionais no terreno, não numa postura hierarquizada, mas numa postura de reconhecimento mútuo e de colaboração essencial na produção e aplicação dos saberes da profissão do trabalho social.

O *empowerment*, como elemento importante desses saberes, não é uma panaceia, mas a sua aplicação pretende produzir alguns efeitos positivos no sentido da justiça social e da emancipação humana, e deste modo pode trazer uma maior autenticidade ao trabalho social. A prática de *empowerment*, como qualquer outra prática do trabalho social, estará sempre repleta de tensões e de dificuldades, mas valerá sempre a pena enfrentá-las na procura de um mundo

mais justo e livre para todos. É disso que trata o Estado Social, as políticas sociais e o trabalho social.

BIBLIOGRAFIA

- Abbott, Andrew, 1988, *The system of professions – an essay on the division of expert labor*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Abramovitz, Mimi, 1998, Social work and social reform: an arena of struggle, *Social Work*, Vol.43, N.º6, pp.512-526.
- _____, 2005, The largely untold story of welfare reform and the human services, *Social Work*, Vol.50, N.º2, pp.175-186.
- Abric, Jean-Claude, 1994, *Pratiques sociales et représentations*, Paris : PUF – Presses Universitaires de France.
- Ackerson, Barry, Harrison, David, 2000, Practitioners' perceptions of *empowerment*, *Families in Society*, Vol.81, N.º3, pp. 238-244.
- Adams, Robert, 1996, *Social work and empowerment*, Basingstoke: Macmillan Press.
- Ahrne, Göran, 1994, *Social organizations: interation inside, outside and between organizations*, London: Sage Publications.
- Almeida, Helena Neves, 2001, *Conceptions et pratiques de la médiation social – Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*, Coimbra : Fundação Bissaya-Barreto.
- Almeida, Sidalina, 2001, Representações e Práticas do serviço social em contexto educativo e processos de mudança, *Intervenção Social*, N.º23/24, pp.63-79.
- Alvesson, Mats; Sköldbberg, Kaj, 2000, *Reflexive methodology – new vistas for qualitative research*, London: SAGE.
- Amâncio, Lígia; Carapinheiro, Graça, 1993, Dimensões do poder e do saber – uma abordagem exploratória, in Gonçalves, Maria Eduarda (Coord.), *Comunidade Científica e poder*, Lisboa: Edições 70, pp.55-71.
- Ander-Egg, Ezequiel, 1995, *Introdução ao Trabalho Social*, Petrópolis: Vozes.
- Anderson, Steven, 2001, Welfare recipient views about caseworker performance: lessons for developing TANF case management practices, *Families in Society*, Vol.82, N.º2, pp.165-174.
- Andrade, Marília, 2001a, *Serviço Social e mutações do agir na modernidade*, documento policopiado, dissertação de Doutoramento em Serviço Social, São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de S.Paulo / ISSS Lisboa.
- _____, 2001b, Campo de intervenção do serviço social: autonomias e heteronomias do agir, *Intervenção Social*, N.º23/24, pp.217-232.
- Arai, Susan, s/d, *Empowerment: from the theoretical to the personal*, acedido em www.lin.ca/resource/html/vol24/v24n1a2.htm, a 28/06/2007.
- Archer, Margaret, 1982, Morphogenesis versus Structuration: on combining structure and action, *The British Journal of Sociology*, Vol.33 (4), pp.455-483.
- Arendt, Hannah, 2001, *A condição humana*, Lisboa: Relógio D'Água.

- Argyris, Chris; Schön, Donald, 1974, *Theory in practice – increasing professional effectiveness*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Armstrong, David, 1994, Bodies of knowledge / knowledge of bodies, in Jones, Colin; Porter, Ray (Editors), *Reassessing Foucault – power, medicine and the body*, London:Routledge, pp.17-27.
- Arvidson, Malin, 2003, *Demanding values: Participation, empowerment and NGO's in Bangladesh*, dissertação de Doutorado, Lund: Lunds Universitet.
- Askheim, Ole Petter, 2003, *Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope*, *European Journal of Social Work*, Vol.6, Nº3, pp.229-240.
- Astier, Isabelle, 1998, RMI: du travail social à une politique des individus, *Esprit*, Nº 41, Mars-Avril, pp. 142-157.
- _____, 2009, Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale, *Informations Sociales*, N.º152, pp.52-58.
- Atkinson, Rob, 1999, Discourses of partnership and *empowerment* in contemporary british urban regeneration, *Urban Studies*, Vol. 36, Nº1, pp. 59-72.
- Autès, Michel, 1998, L'insertion, une bifurcation du travail social, *Esprit*, Nº 241, Mars-Avril, pp. 60-76.
- _____, 2004, *Les paradoxes du travail social*, Paris: Dunod.
- Bachrach, Peter; Baratz, Morton, 1962, Two faces of power, *The American Political Science Review*, Vol. 56, Nº 4, pp. 947-952.
- Baistow, Karen, 1994, Liberation and regulation? Some paradoxes of *empowerment*, *Critical Social Work*, Vol.14, Nº42, pp. 34-46.
- Banks, Sarah, 1999, The social professions and social policy: proactive or reactive? *European Journal of Social Work*, Vol.2, Nº3, pp.327-339.
- _____, 2001, *Ethics and values in social work*, Basingstoke: Palgrave.
- _____, 2004, *Ethics, accountability and the social professions*, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Batista, Isabel; Perista, Heloísa; Reis, Ana Luzia, 1995, A pobreza no Porto: representações e práticas institucionais, *Sociologia Problemas e Práticas*, Nº17, pp.35-60.
- Barata, Óscar Soares, 1990 a, *Introdução às Ciências Sociais, volume I*, Lisboa: Bertrand Editora.
- _____, 1990 b, *Introdução às Ciências Sociais, volume II*, Lisboa: Bertrand Editora.
- _____, 1998, Conter e reduzir a pobreza, in Barata, Óscar Soares (Coord.), *Política Social 1998*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, pp.11-58.
- Barber, James, 1991, *Beyond casework*, Basingstoke: Macmillan.
- Barbour, Rosaline, 1984 a, Social work education: tackling the theory-practice dilemma, *British Journal of Social Work*, Vol.14, N.º1, pp.557-578.
- _____, 1984 b, Social work education: a training in pessimism or parable?, *Social Work Education*, Vol.4, N.º1, pp.21-28.

- Bauman, Zygmunt, 2001, *The individualized society*, Cambridge: Polity Press.
- _____, 2007, *Modernidade e ambivalência*, Lisboa: Relógio D'Água.
- Beck, Ulrich, 1998, *Risk Society*, London: Sage Publications.
- _____, 2000. A reinvenção da política – rumo a uma teoria da modernização reflexiva. In Beck, Ulrich; Giddens, Anthony; Lash, Scott, *Modernidade reflexiva: política, tradição e estética no mundo moderno*, Oeiras: Celta Editora, pp.1-51.
- Becker, Howard; Geer, Blanche; Riesman, David; Weiss, Robert (Eds.), 1968, *Institutions and the person – essays presented to Everett C. Hughes*, Chicago: Aldine Publishing Company.
- Beckman, Svante, 1990, Professionalization: borderline authority and autonomy in work, in Burrage, Michael; Torstendahl, Rolf (Eds.), *Professions in theory and history – rethinking the study of the professions*, London:SAGE Publications, pp.115-138.
- Bell, Daniel, 1999 [1973], *The coming of post-industrial society*, New York: Basic Books.
- Bennett, William; Hokenstad, Merl, 1973, Full-time people workers and conceptions of the “professional”, in Halmos, Paul (Ed.), *Professionalisation and social change. The Sociological Review Monograph 20*, Keele : University of Keele, pp.21-45.
- Beresford, Peter; Croft, Suzy, 1993, *Citizen involvement – a practical guide for change*, Basingstoke: Macmillan Press.
- Berger, Peter; Luckmann, Thomas, 1999 [1966], *A construção social da realidade*, Lisboa: Dinalivro.
- Bessa, António Marques, 2002, *Elites e movimentos sociais*, Lisboa: Universidade Aberta.
- Bierstedt, R., 1960, An analysis of social power, in Scott, John (Ed.), 1994, *Power: critical concepts*, Vol. 1, London: Routledge, pp.5-15.
- Biestek, Felix, 1957, *The casework relationship*, Chicago: Loyola University Press.
- Bilhim, João, 1995, *Gestão de Ciência e Tecnologia – uma abordagem sociológica*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Bisman, Cynthia, 2004, Social Work values: the moral core of the profession, *British Journal of Social Work*, Vol.34, N.º1, pp.109-123.
- Blin, Jean-François, 1997, *Représentations, pratiques et identités professionnelles*, Paris: L'Harmattan.
- Boehm, Amnon; Staples, Lee, 2002, The functions of the social worker in Empowering: the voices of consumers and professionals, *Social Work*, Vol.47, N.º4, pp 449-460.
- _____, 2004, *Empowerment: the point of view of consumers*, *Families in Society*, Vol. 85, N.º2, pp.270-280.
- Bonardi, Christine; Roussiau, Nicolas, 1999, *Les représentations sociales*, Paris : Dunod.
- Boudon, Raymond (Dir.), 1995, *Tratado de sociologia*, Porto: Edições Asa.
- Boudon, Raymond, 1990, *O lugar da desordem*, Lisboa: Gradiva.

- _____, 1995 a, Ação, in Boudon, Raymond (Dir.), 1995, *Tratado de Sociologia*, Porto, Edições Asa, 21-55.
- _____, 1995 b, Conhecimento, in Boudon, Raymond (Dir.), 1995, *Tratado de Sociologia*, Porto, Edições Asa, 477-514.
- Bourdieu, Pierre, 1985, The social space and the genesis of groups, *Theory and Society*, Vol.14, Nº6, pp.723-744.
- _____, 1989, Social space and symbolic power, *Sociological Theory*, Vol.7, Nº1, pp.14-25.
- _____, 2001 a, *O poder simbólico*, Algés: Difel.
- _____, 2001 b, *Razões práticas – sobre a teoria da Ação*, Oeiras: Celta Editora.
- _____, 2002, *Outline of a theory of practice*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Boutanquoi, Michel, 2001, Pratiques de la relation d'aide, *Connexions*, N.º76, pp.157-167.
- Bourgeault, Guy, 2003, L'intervention sociale comme entreprise de normalisation et de moralisation: peut-il en être autrement? À quelles conditions?, *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol.16, N.º2, pp.92-105.
- Branco, Francisco, 2001, *A face lunar dos direitos sociais – virtualidades e limites do RMG como direito de cidadania em Portugal*, tese de Doutoramento em Serviço Social, São Paulo: Pontifícia Universidade Católica São Paulo.
- _____, 2009, Ação Social, individuação e cidadania, *Cidades, Comunidades e Territórios*, N.º17, pp.81-91.
- Brante, Thomas, 1990, Professional types as a strategy of analysis, in Burrage, Michael, Torstendahl, Rolf (Eds.), *Professions in theory and history – rethinking the study of the professions*, London:SAGE Publications, pp.75-93.
- Breton, Margot, 1994, On the meaning of *empowerment* and *empowerment-oriented* social work practice, *Social Work with Groups*, Vol.17, Nº3, pp. 23-37.
- _____, 2002, *Empowerment* practice in Canada and the United States, *The Social Policy Journal*, Vol.1, Nº 1, pp.19-34.
- Brint, Steven, 1996, *In an age of experts: the changing role of professionals in politics and public life*, Princeton: Princeton University Press.
- Broadbent, Jane; Dietrich, Michael; Roberts, Jennifer (Eds.), 1997, *The end of the professions? The restructuring of professional work*, London: Routledge.
- Bucher, Rue; Strauss, Anselm, 1961, Professions in process, *The American Journal of Sociology*, Vol.66, Nº4, pp.325-334.
- Buchbinder, Eli; Eisikovits, Zvi; Karnieli-Miller, Orit, 2004, Social workers' perceptions of the balance between the psychological and the social, *Social Service Review*, Vol 78, Nº4, pp.531-552.
- Burrage, Michael; Torstendahl, Rolf (Eds.), 1990, *Professions in theory and history – rethinking the study of the professions*, London:SAGE Publications.
- Burrage, Michael; Jaraus, Konrad; Siegrist, Hannes, 1990, An actor-based approach for the study of the professions, in Burrage, Michael, Torstendahl, Rolf (Eds.),

- Professions in theory and history – rethinking the study of the professions*, London: SAGE Publications, pp.203-225.
- Câmara, João Bettencourt da, 1986, A III Revolução Industrial e o caso português, in Câmara, João Bettencourt da (Coord.), *Portugal face À III Revolução Industrial – seminário dos 80*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, pp.63-111.
- _____, 1997, *Noites de San Casciano – sobre a melhor forma de governo*, Lisboa: Veja.
- Canastra, Fernando, 2007, *O perfil formativo-profissional do educador social – um estudo a partir das narrativas experienciais de autoformação*, tese de Doutoramento em Ciências da Educação, Lisboa: Universidade Aberta.
- Carapinheiro, Graça, 1998, *Saberes e poderes no hospital*, Porto: Edições Afrontamento.
- Cardim, José; Miranda, Rosaria, 2007, *O universo das profissões – da qualificação às competências e à evolução profissional*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Carey-Bénager, Elaine, 2001, Políticas Sociais e os trabalhadores sociais no contexto da globalização e da transformação do papel do Estado: apelo a uma cidadania ativa e uma vitória à altura, in Mouro, Helena ; Simões, Dulce (Coord.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra: Quarteto, pp.295-311.
- Carew, Robert, 1979, The place of knowledge in social work activity, *British Journal of Social Work*, Vol.9, N.º3, pp.349-364.
- Caria, Telmo (Org.); Pereira, Fernando; Filipe, José P.; Loureiro, Armando; Silva, Margarida, 2005, *Saber profissional*, Coimbra: Almedina.
- Caria, Telmo, 2005 a. Trabalho e conhecimento profissional-técnico: autonomia, subjetividade e mudança social, in Caria, Telmo H. (Org.); Pereira, Fernando; Filipe, José P.; Loureiro, Armando; Silva, Margarida, *Saber profissional*, Coimbra: Almedina, pp. 17-42.
- _____, 2005 b, Uso do conhecimento, incerteza e interação no trabalho clínico dos veterinários, in Caria, Telmo H. (Org.); Pereira, Fernando; Filipe, José P.; Loureiro, Armando; Silva, Margarida, *Saber profissional*, Coimbra: Almedina, pp.197-231.
- _____, 2006, Connaissance et savoir professionnels dans les relations entre éducation, travail et science, *Esprit Critique*, Vol.8, N.º 1, pp.1-14.
- Carmo, Hermano, 1983, Não Violência Ativa e sistema político, *Estudos Políticos e Sociais*, Vol. XI, N.º. 1-2, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- _____, 1997, *Ensino Superior a distância – contexto mundial*, Vol.1, Lisboa: Universidade Aberta.
- _____, 1999, *Desenvolvimento comunitário*, Lisboa: Universidade Aberta.
- _____, 2000, *Intervenção Social com grupos*, Lisboa: Universidade Aberta.
- _____, 2001, Perspetivas político-doutrinárias sobre os problemas sociais, in Carmo, Hermano (Coord.), *Problemas sociais contemporâneos*, Lisboa: Universidade Aberta, pp.51-78.

- _____, 2002, *Intervenção Social com Grupos – relatório de Agregação*, Lisboa: Universidade Aberta.
- _____, 2007, *Desenvolvimento Comunitário*, 2ª edição, Lisboa: Universidade Aberta.
- _____, 2008, *A formação em serviço social: ameaças, oportunidades e rotas possíveis*, Comunicação no Seminário Europeu “A formação em Serviço Social: desafios contemporâneos, maio, Lisboa, Universidade Lusíada.
- Carmo, Hermano; Ferreira, Manuela Malheiro, 1998, *Metodologia da investigação: guia para a autoaprendizagem*, Lisboa: Universidade Aberta.
- Carmo, Hermano; Pinto, Carla, 2011, *Serviço social e sustentabilidade: contributo de uma profissão*, comunicação apresentada na Conferência Internacional ENSACT 2011 “Social Action in Europe: social sustainable development and economical challenges”, abril, Bruxelas.
- Carr-Saunders, A.M.; Wilson, P.A., 1962, The emergence of professions, In Nosow, Sigmund; Form, William (Eds.), *Man, work and society: a reader in the sociology of occupations*, New York: Basic Books, pp.199-206.
- Carvalho, Maria do Carmo Brant de, 2001, Ação social e os saberes, *Intervenção Social*, Nº23/24, pp.339-349.
- Casanova, José Luís, 2004, *Naturezas sociais – diversidade e orientações sociais na sociedade portuguesa*, Oeiras: Celta Editora.
- Castel, Robert, 1995, *Les métamorphoses de la question sociale – une chronique du salariat*, s/l: Fayard.
- _____, 1997, A dinâmica dos processos de marginalização: da vulnerabilidade a “desfiliação”, *Cadernos CRH*, Salvador, Nº 26/27, pp.19-40.
- _____, 1998, Du travail social à la gestion du non-travail, *Esprit*, Nº 241, Mars-Avril, pp. 28-47.
- _____, 2005, Devenir de l'État Providence et travail social, in Ion, Jacques (Dir.), *Le travail social en débat(s)*, Paris : Éditions La Découverte, pp.27-49.
- Chamberlin, Judi, 2006, *A working definition of empowerment*, acedido em www.power2u.org/articles/empower/working_def.html, a 21/11/2006.
- Chan, Ko Ling; Chan, Cecilia, 2004, Social workers' conceptions of the relationship between theory and practice in an organizational context, *International Social Work*, Vol.47, N.º4, pp.543-557.
- Chazel, François, 1995, Poder, in Boudon, Raymond (Dir.), *Tratado de sociologia*, Porto: Edições Asa, pp.195-224.
- Cheater, Angela, 1999, Power in the postmodern era, in Cheater, Angela (Ed.), *The Anthropology of Power: empowerment and disempowerment in changing structures*, London: Routledge, pp.1-12.
- Chopart, Jean-Noël (org.), 2003, *Os novos desafios do trabalho social: dinâmicas de um campo profissional*, Porto: Porto Editora.
- Clarke, John, 1996, After social work?, in Parton, Nigel (Ed.), *Social theory, social change and social work*, London: Routledge, pp. 36-60.

- Clarke, John; Newman, Janet, 1997, *The managerial state*, London: Sage Publications.
- Cleaver, Frances, 2001, Institutions, agency and the limitations of participatory approaches to development, in Cooke, Bill; Kothari, Uma, *Participation: the new tyranny?*, London, Zed Books, pp. 36-55.
- Clegg, Stewart, 1975, *Power, rule and domination*, London: Routledge and Kegan Paul.
- _____, 1989, *Frameworks of power*, London: SAGE Publications.
- Cocozzelli, Carmelo; Constable, Robert, 1985, An empirical analysis of the relation between theory and practice in clinical social work, *Journal of Social Service Research*, Vol.9, N.º1, pp.47-64.
- Cohen, Ira, 2002, Teorias da ação e da praxis, in Turner, Bryan (Ed.), *Teoria Social*, Lisboa : Difel, pp.111-142.
- Cohen, Marcia, 1998, Perceptions of power in client/worker relationships, *Families in Society*, Vol. 79, N.º4, pp. 433-442.
- Comissão Independente População e Qualidade de Vida, 1998, *Cuidar o futuro: um programa radical para viver melhor*, Lisboa: Trinova Editora.
- Cooke, Bill; Kothari, Uma, 2001, *Participation: the new tyranny?*, London: Zed Books.
- Corcuff, Philippe, 1997, *As novas sociologias*, Sintra: Editora VRAL.
- Cornell, Kathryn, 2006, Person-in-Situation; history, theory and new directions for social work practice, *PRAXIS*, Vol.8, pp.50-57.
- Correia, Sofia, 2007, *Capital Social e Comundiade Cívica – o círculo vicioso da cidadania*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Cortez, Mariana, 2006, *A construção identitária masculina em profissões tradicionalmente femininas: o caso da educação de infância*, dissertação de Doutoramento, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Costa e Silva, Ana Maria, 2003, *Formação, percursos e identidades*, Coimbra: Quarteto.
- Costa, António Firmino da, 2007, Os desafios da teoria da prática à construção da sociologia, in Pinto, José Madureira; Pereira, Virgílio Borges (Orgs.), *Pierre Bourdieu – A teoria da prática e a construção da sociologia em Portugal*, Porto: Edições Afrontamento, pp. 15-29.
- Costa, Ricardo, 2006, The logic of practices in Pierre Bourdieu, *Current Sociology*, Vol.54, N.º6, pp.873-895.
- Cousin, Olivier, 1996, Les mutations du travail social: de la transformation du public aux chagements dans les modes de prise en charge, *Sociologie du Travail*, N.º2, pp.141-161.
- Couturier, Yves, 2001, *Constructions de l'intervention par des travailleuses sociales et infirmières en CLSC et possibles interdisciplinaires*, dissertação de Doutoramento, Montréal : Université de Montréal.

- _____, 2002, Les réflexivités de l'oeuvre théorique Bourdieu : entre méthode et théorie de la pratique, *Esprit Critique*, Vol.4, N°3, acedido em www.espritcritique.fr, a 24/06/2008.
- Couturier, Yves; Huot, François, 2003, Discours sur la pratique et rapport au théorique en intervention sociale : explorations conceptuelles et épistémologiques, *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol.16, N.º2, pp.106-124.
- Cowger, Charles, 1994, Assessing client strengths: clinical assessment for client empowerment, *Social Work*, Vol.39, N°3, pp. 262-268.
- Crompton, Rosemary, 1990, Professions in the current context, *Work, Employment, Society*, N°4, special issue, pp.147-166.
- Crossley, Nick, 1996, *Intersubjectivity – the fabric of social becoming*, London: SAGE Publications.
- Crothers, Charles, 1996, *Social structure*. London:Routledge.
- Crozier, Michel, 1983, *A sociedade bloqueada*, Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- Crozier, Michel; Friedberg, Erhard, 1977, *L'acteur et le système*, Paris: Éditions du Seuil.
- Cruz, M. Braga da, 1989, *Teorias Sociológicas - os fundadores e os clássicos*, Vol.1, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Cuff, E.C.; Sharrock, W.W.; Francis, D.W., 1998, *Perspetives in Sociology*, London: Routledge.
- Dahl, Robert, 1957, The concept of power, *Behavioral Science*, Vol.2, N°3, pp. 201-215.
- _____, 1958, A critique of the ruling elite model, *The American Political Science Review*, Vol.52, N°2, pp.463-469.
- Damásio, António, 2000, *O erro de Descartes – emoção, razão e cérebro humano*, 21ªedição, Mem Martins: Publicações Europa-América.
- _____, 2010, *O livro da consciência – a construção do cérebro consciente*, Lisboa: Temas e Debates/Círculo de Leitores.
- De Jong, Peter; Miller, Scott, 1995, How to interview for client strengths, *Social Work*, Vol.40, N°6, pp. 729-736.
- de Montigny, Gerald, 1995, *Social working: an ethnography of front-line practice*, Toronto: University of Toronto Press.
- Denzin, Norman; Lincoln, Yvonna, 1994, Introduction: the discipline and practice of qualitative research, in Denzin, Norman; Licoln, Yvonna, *Hanbook of qualitative research*, London: SAGE, pp. 1-32.
- Deslauriers, Jean-Pierre; Cosín, José, 2004, El reto del conocimiento en la practica del trabajo social, *Cuadernos de Trabajo Social*, Vol.17, pp.195-210.
- Desrumaux-Zagrodnicki, Pacale, 1998, Norme d'internalité et travail social, *Spirale Reveue de Recherche en Éducation*, N.º22, pp.35-48.
- Deutsch, Karl, 1983, *Política e Governo*, Brasília: Universidade de Brasília.
- Dingwall, Robert, 2008, *Essays in professions*, Aldershot: Ashgate Publishing.

- Dirks, Nicholas; Eley, Geoff; Ortner, Sherry (Eds.), 1994, *Culture/Power/History – a reader in contemporary social theory*, Princeton: Princeton University Press.
- Dirks, Nicholas; Eley, Geoff; Ortner, Sherry, 1994 a, Introduction, in Dirks, Nicholas; Eley, Geoff; Ortner, Sherry (Eds.), 1994, *Culture/Power/History – a reader in contemporary social theory*, Princeton: Princeton University Press, pp. 3-45.
- Dodier, Nicolas, 1990, Représenter ses actions – Le cas des inspecteurs et des médecins du travail, *Raisons Pratiques*, N°1, pp.115-148.
- Doise, William, 1986, Les représentation sociales : définition d'un concept, in Doise, William; Palmonari, Augusto (Eds.) (1986), *L'étude des représentations sociales*, Neuchâtel – Paris, Delachaux et Niestl
- _____, 2002, Les représentations sociales : leçons du passé et défis d'aujourd'hui, *Informations sur les Sciences Sociales*, Vol.41, N.º 1, pp. 101-110.
- Doise, William ; Clemence, Alain ; Lorenzi-Cioldi, Fabio, 1992, *Les représentations sociales et analyses de donnés*, Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- Doise, William; Palmonari, Augusto (Eds.), 1986, *L'étude des représentations sociales*, Neuchâtel / Paris : Delachaux et Niestl.
- Domanski, Margaret, 1998, Prototypes of social work political participation : an empirical model, *Social Work*, Vol.43, N.º2, pp.156-167.
- Dominelli, Lena, 2009, *Introducing social work*, Cambridge: Polity Press.
- Donzelot, Jacques ; Roman, Joël, 1998, 1972-1998 : les nouvelles donnes du social, *Esprit*, N° 241, Mars-Avril, pp.7-25.
- Dubar, Claude, 2005, *A socialização – construção das identidades sociais e profissionais*, São Paulo: Martins Fontes.
- _____, 2006. *A crise das identidades – a interpretação de uma mutação*, Porto: Edições Afrontamento.
- Dubar, Claude; Tripier, Pierre, 1998, *Sociologie des professions*, Paris: Armand Colin.
- Dubet, François, 1996, *Sociologia da experiência*, Lisboa: Instituto Piaget.
- _____, 2002, *Le déclin de l'institution*, Paris: Éditions du Seuil.
- _____, 2005, Pour une conception dialogique de l'individu, *Espaces Temps*, acedido em www.espacestemp.net/document1438.html, a 24/9/2008.
- Durkheim, Émile, 1963, *Sociologie et Philosophie*, 1ª edição original de 1898, Paris : Presses Universitaires de France.
- _____, 1971, *As regras do método sociológico*, 6ª edição (1ª edição original de 1895), São Paulo: Companhia Editora Nacional.
- Duvoux, Nicolas, 2009, L'injonction biographique dans les politiques sociales, *Informations Sociales*, N.º156, pp.114-122.
- Ehrenberg, Alain, 1995, *L'individu incertain*, Paris: Hachette Littératures.
- Elliott, Anthony; Lemert, Charles, 2006, *The new individualism – the emotional costs if globalization*, Oxford: Routledge.
- Elias, Norbert, 1980, *Introdução à sociologia*, Lisboa: Edições 70.
- _____, 2004, *A sociedade dos indivíduos*, Lisboa: Dom Quixote.

- Elias, Norbert; Scotson, John, 2000, *Os Estabelecidos e os Outsiders*, Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.
- Epstein, Irwin, 1970, Professionalization, professionalism and social worker radicalism, *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.11, N.º1, pp.67-77.
- Eraut, Michael, 1994, *Developing Professional knowledge and competence*, Philadelphia: The Palmer Press.
- Esgaio, Ana, 2010, *A economia social e solidária e os serviços de proximidade em Portugal – a constituição de redes locais de responsabilidade social: o caso de Oeiras*, dissertação de Mestrado em Sociologia, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Esping-Andersen, Gøsta, 1999, *Social foundations of postindustrial economics*, Oxford: Oxford University Press.
- Estèbe, Philippe, 1998, Les métiers de la ville, *Esprit*, N° 241, Mars-Avril, pp. 48-59.
- Etzioni, Amitai, 1967, *Organizações modernas*, São Paulo: Livraria Pioneira Editora.
- _____, 1969, *The semiprofessional, their organization: teachers, nurses, social workers*, New York: The Free Press.
- _____, 1974, *Análise comparativa de organizações complexas: sobre o poder, o engajamento e seus correlatos*, Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Everett, Joyce; Homstead, Kerry; Drisko, James, 2007, Frontline worker perceptions of the empowerment process in community-based agencies, *Social Work*, Vol.52, N°2, pp.161-170.
- Evetts, Julia, 1999, Professionalisation and professionalism: issues for interprofessional care, *Journal of Interprofessional Care*, Vol.13, N°2, pp.119-128.
- _____, 2003, The sociological analysis of professionalism: occupational change in the modern world, *International Sociology*, Vol.18, N°2, pp.395-415.
- Ewald, François, 1986, *L'Etat providence*, Paris: Bernard Grasset.
- Fairclough, Norman, 2000, Discourse, social theory and social research: the discourse of welfare reform, *Journal of sociolinguistics*, Vol. 4, N.º2, pp.163-195.
- Faleiros, Vicente de Paula, 1993, *Metodologia e ideologia do trabalho social*, São Paulo: Cortez Editora.
- _____, 2001, Desafios do Serviço Social na era da globalização, in Mouro, Helena ; Simões, Dulce (Coord.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra: Quarteto, pp. 313-349.
- _____, 2005, *Estratégias em serviço social*, São Paulo: Cortez Editora.
- _____, 2007, *Saber profissional e poder institucional*, São Paulo: Cortez Editora.
- Fargion, Silvia, 2007, Theory and practice : a matter of words, language, knowledge and professional community in social work, *Social Work and Society*, Vol.5, N.º1, pp.62-77.
- Farr, Robert, 1984, Les représentations sociales, in Moscovici, Serge (Ed.), *Psychologie sociale*, Paris : Presses Universitaires de France.

- _____, 1997, Representações sociais: a teoria e sua história, in Guareschi, Pedrinho, Jovchelovitch, Sandra (Orgs.), *Textos em representações sociais*, Petrópolis: Editora Vozes, pp.31-59.
- Faulks, Keith, 2000, *Citizenship*, London, Routledge.
- Fazenda, Isabel, 2008, *O puzzle desmanchado: saúde mental, context social, reabilitação e cidadania*, Lisboa: CLIMEPSI Editores.
- Fernandes, António Teixeira, 2006, *Monotonia democrática e diluição das regulações sociais*, Porto: Edições Afrontamento.
- _____, 2009, *Recomposição social e abordagens teóricas*, Porto: Edições Afrontamento.
- Ferreira, Fernando Ilídio, 2008, A questão social, o estado e o mito redentor da ação social local: lógicas e tensões presentes nas políticas e no trabalho social, *Sociedade e Estado*, Vol. 23, Nº 3, pp.555-589.
- Ferrera, Maurizio; Hemerijck, Anton; Rhodes, Martin, 2000, *O futuro da Europa Social – repensar o trabalho e a proteção social na nova economia*, Oeiras: Celta Editora.
- Figueira-McDonough, Josefina, 1993, Policy practice: the neglected side of social work intervention, *Social Work*, Vol.38, N.º2, pp.179-188.
- _____, 1999, Prática política: a face negligenciada da intervenção em serviço social, in Negreiros, Maria Augusta; Martins, Alcina; Henríquez, B. Alfredo; Figueira-McDonough, Josefina, *Serviço Social: profissão e identidade, que trajetória?*, Lisboa/São Paulo: Veras Editora, pp.99-123.
- _____, 2008 a, Democracia e *empowerment* estrutural – exclusão como problema político, in VVAA, *Empowerment – capacitar para participar*, Lisboa: Padrões Culturais Editora, pp.36-45.
- _____, 2008 b, Estratégias de *empowerment* em circunstâncias de marginalização crónica, in VVAA, *Empowerment – capacitar para participar*, Lisboa: Padrões Culturais Editora, pp.46-52.
- Fino-Dhers, Aline, 1994, *Assistante Sociale, um métier entre indétermination et technicité*, Paris: L'Harmattan.
- Fischer, Gustave-Nicolas, 1994, *A dinâmica social – violência, poder, mudança*, Lisboa, Planeta Editora/ISPA.
- Flexner, Abraham, 1915, Is social work a profession?, *Research on Social Work Practice*, Vol.11, Nº2, March 2001, pp.152-165.
- Fleck, Ludwik, 1979, *Genesis and development of a scientific fact*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Flick, Uwe, 1994, Social representations and the social construction of everyday knowledge: theoretical and methodological queries, *Social Science Information*, Vol.33, Nº2, pp.179-197.
- _____, 2005, *Métodos qualitativos na investigação científica*, Lisboa: Monitor.
- Fontanella, Bruno; Ricas, Janete; Turato, Egberto, 2008, Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas, *Cadernos de Saúde Pública*, Vol. 24, N.º1, pp.17-27.

- Fook, Jan, 2002 a, *Social Work: critical theory and practice*, London: Sage Publications.
- _____, 2002 b, Theorizing from practice: towards an inclusive approach for social work research, *Qualitative Social Work*, Vol.1, N.º1, pp.79-95.
- Fook, Jan; Pease, Bob (Eds.), 1999, *Transforming social work practice: postmodern critical perspectives*, London: Routledge.
- Fook, Jan; Ryan, Martin; Hawkins, Linette, 2000, *Professional expertise – Practice, theory and education for working in uncertainty*, London: Whiting and Birch.
- Foucault, Michel, 1980, *Power/knowledge – selected interviews and other writings*, London: Prentice Hall.
- _____, 1982, The subject and power, in Scott, John (Ed.), 1994a, *Power: critical concepts*, Vol. 1, London: Routledge, pp.218-233.
- Fraser, Márcia; Gondim, Sônia, 2004, Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa, *Paidéia*, Vol.14, N.º 28, pp.139-152.
- Freire, Paulo, 1975, *Pedagogia do oprimido*, Porto: Afrontamento.
- _____ 1977a, *Ação cultural para a libertação e outros escritos*, Lisboa: Moraes Editores.
- _____ 1977b, *Educação política e conscientização*, Lisboa: Livraria Sá da Costa Editora.
- _____ 1978, *Cartas à Guiné-Bissau: registo de uma experiência em processo*, Lisboa: Moraes Editores.
- _____ 1996, *Pedagogia da autonomia*, São Paulo: Editora Paz e Terra.
- Friedberg, Erhard, 1995 a, Organização, in Boudon, Raymond (Dir.), *Tratado de Sociologia*, Porto: Edições Asa, 343-378.
- _____, 1995 b, *O poder e a Regra: dinâmicas da ação organizada*, Lisboa: Instituto Piaget.
- Friedmann, John, 1996, *Empowerment: uma política de desenvolvimento alternativo*, Oeiras: Celta Editora.
- Friedson, Eliot, 1988, *Professional powers – a study of the institutionalization of formal knowledge*, Chicago: The University of Chicago Press.
- _____, 1994, *Professionalism reborn – Theory, prophecy and policy*, Cambridge: Polity Press.
- _____, 2001, *Professionalism – the third logic*, Cambridge: Polity Press.
- Fukuyama, Francis, 2000, *A grande rutura*, Lisboa: Quetzal Editores.
- Gadotti, Moacir (Org.), 1996, *Paulo Freire: uma biobibliografia*, São Paulo: Cortez Editora.
- Gaiswinkler, Wolfgang; Roessler, Marianne, 2009, Using the expertise of knowing and the expertise of not-knowing to support processes of *empowerment* in social work practice, *Journal of Social Work Practice*, Vol. 23, N.º. 2, pp.215-227.
- Galbraith, John Kenneth, 1983, *Anatomia do poder*, Lisboa: Difel.

- Gambrill, Eileen, 1999, Evidence-based practice: na alternative to authority-based practice, *Families in Society*, Vol.80, N.º4, pp.341-350.
- Garcia, José Manuel Fresno, 1999, L'Empowerment, stratégie d'inclusion des groupes défavorisés, *Les Politiques Sociales : Délégation par abandon*, nº3/4, pp.29-36.
- Garnier, Catherine, 2002, Les champs d'application des représentations sociales : le devenir interdisciplinaire, *Informations sur les Sciences Sociales*, Vol.41, N.º 1, pp.71-82.
- Garrett, Paul Michael, 2007, The relevance of Bourdieu for social work: a reflection on obstacles and omissions, *Journal of Social Work*, Vol. 7, Nº3, pp. 355-379.
- Gibelman, Margaret, 1999, The search for identity: defining social work, past, present, future, *Social Work*, Vol.44, N.º4, pp.298-310.
- Giddens, Anthony, 1996, *Novas regras do método sociológico*, Lisboa: Gradiva.
- _____, 1997 a, *New rules of sociological method: a positive critique of interpretative sociologies*, Cambridge: Polity Press.
- _____, 1997 b, *Modernidade e identidade pessoal*, Oeiras: Celta Editora.
- _____, 1998, *As consequências da modernidade*, Oeiras: Celta Editora.
- _____, 2000 a, *Dualidade da estrutura: agência e estrutura*, Oeiras: Celta Editora.
- _____, 2000 b, Viver numa sociedade pós-tradicional, in Beck, Ulrich, Giddens, Anthony, Lash, Scott, 2000, *Modernidade reflexiva: política, tradição e estética no mundo moderno*, Oeiras: Celta Editora, pp. 53-104.
- Gnesotto, Nicole; Grevi, Giovanni, 2008, *O mundo em 2025 segundo os especialistas da União Europeia*, Lisboa: Bizâncio.
- Goleman, Daniel, 2006, *Inteligência Emocional*, Lisboa: Temas e Debates.
- Gomm, Roger, 1993, Issues of power in health and welfare, in Walmsley, Roger; Reynolds, Jill; Shakespeare, Woolfe (Eds.), *Health, welfare and practice: reflecting on roles and relationships*, London: SAGE Publications, pp.131-138.
- Gonçalves, Carlos Manuel, 2008, Análise sociológica das profissões: principais eixos de desenvolvimento, *Sociologia*, Vol. 17/18, 2007/2008, pp.177-223.
- Gonçalves, Maria Eduarda (Coord.), 1993, *Comunidade Científica e poder*, Lisboa: Edições 70.
- Goode, William, 1957, Community within a community: the professions, *American Sociological Review*, Vol.22, Nº2, pp.194-200.
- Graça, Amélia; Marques, Ana; Alves, Marta; Freire, Veranice, 2003, *Que lugar do assistente social na organização?*, relatório final de investigação, Seminário "Organizações Sociais", Lisboa: Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa.
- Granja, Berta, 2008, *Assistente Social – identidade e saber*, dissertação de Doutoramento em Ciências do Serviço Social, Porto: Universidade do Porto.
- Greenwood, Ernest, 1962, Attributes of a profession, in Nosow, Sigmund; Form, William (Eds.), *Man, work and society: a reader in the sociology of occupations*, New York: Basic Books, pp.206-218.
- Guareschi, Pedrinho, Jovchelovitch, Sandra (Orgs.), 1997, *Textos em representações sociais*, Petrópolis: Editora Vozes.

- Guba, Egon, Lincoln, Yvonna, 1994, Competing paradigms in qualitative research, in Denzin, Norman; Lincoln, Yvonna, *Handbook of qualitative research*, London: SAGE, pp.105-117.
- Guerra, Isabel Carvalho, 2002, *Fundamentos e processos de uma sociologia de ação – o planeamento em ciências sociais*, São João do Estoril: Principia Editora.
- _____, 2006 a, *Participação e ação coletiva – interesses, conflitos e consensos*, Estoril: Principia Editora.
- _____, 2006 b, *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo – sentidos e formas de uso*, Estoril: Principia Editora
- Guerra, Yolanda, 2001, As racionalidades do capitalismo e o serviço social, in Mouro, Helena; Simões, Dulce (Coord.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra: Quarteto, pp.253-293.
- Guggenbühl-Craig, Adolf.,1971, *Power in the helping professions*, Woodstock: Spring Publications.
- Gutiérrez, Lorraine, 1990, Working with women of color: an *empowerment* perspective, *Social Work*, Vol. 35, Nº2, pp.149-153.
- Gutiérrez, Lorraine; DeLois, Kathryn; GlenMaye, Linnea, 1995, Understanding *empowerment* practice: building on practitioner-based knowledge, *Families in Society*, Vol.76, pp. 534-542.
- Gutiérrez, Lorraine; GlenMaye, Linnea, DeLois, Kathryn, 1995, The organizational context of *empowerment* practice: implications for social work administration, *Social Work*, Vol. 40, Nº2, pp.249-258.
- Gyarmati, Gabriel, 1975, The doctrine of the professions: basis of a power structure, *International Sociology of Science Journal*, Vol.XXVII, Nº 4, pp.629-654.
- Hall, Richard, 1968, Professionalization and Bureaucratization, *American Sociological Review*, Vol.33, Nº1, pp.92-104.
- Halmos, Paul (Ed.), 1973, *Professionalisation and social change*, The Sociological Review Monograph 20, Keele: University of Keele.
- Handler, Joel, 1996, *Down from bureaucracy: the ambiguity of privatization and empowerment*, Princeton: Princeton University Press.
- Hardy, Cynthia; Leiba-O'Sullivan, Sharon, 1998, The power behind *empowerment*: implications for research and practice, *Human Relations*, Vol.51, Nº4:451-483.
- Hartman, Ann, 1993, The professional is political, *Social Work*, Vol.38, Nº4, pp.365-366.
- Hasenfeld, Yeheskel, 1999, *Human service organizations and the production of moral categories*, <http://deepblueecs.umich.edu/bitstream/2027.42/51350/1/586.pdf>, a 19/01/2009.
- _____, 2000, Organizational forms as moral practices: the case of welfare departments, *Social Service Review*, Vol. 74, Nº3, pp. 329-351.
- Hasenfeld, Yeheskel; Rafferty, Jane; Zald, Mayer, 1987, The Welfare State, Citizenship and Bureaucratic encounters, *Annual Review of Sociology*, Vol.13, pp.387-415.

- Haug, Marie, 1973, Deprofessionalization: an alternate hypothesis for the future, in Halmos, Paul (Ed.), *Professionalisation and social change*, The Sociological Review Monograph 20. Keele: University of Keele, pp.195-211.
- Haynes, Dennis; White, Barbara, 1999, Will the “real” social work please stand up? A call to stand for professional unity, *Social Work*, Vol.44, N.º4, pp.385-391.
- Haynes, Karen, 1998, The one hundred –year debate: social reform *versus* individual treatment, *Social Work*, Vol.43, N.º. 6, pp.501-509.
- Hayward, Clarissa Rile, 2000, *De-facing power*, Port Chester: Cambridge University Press.
- Healy, Karen, 1999, Power and activist social work, in Fook, Jan; Pease, Bob (Eds.), *Transforming social work practice: postmodern critical perspectives*, London: Routledge, pp.115-134.
- _____, 2000. *Social work practices: contemporary perspectives on change*, London: SAGE Publications.
- Heffernan, Kristin, 2005, Social Work, New Public Management and the language of “service user”, *British Journal of Social Work*, Vol.36, pp.139-147.
- Henriques, José Manuel (Coord.); Sousa, Susana; Rodrigues, Isabel, 2000, *Avaliação de Projeto Locais: Empowerment*, volumes 1 e 2, Lisboa: GICEA.
- Henríquez, B. Alfredo, 1999, A teoria funcionalista das profissões e o serviço social, in Negreiros, Maria Augusta; Martins, Alcina; Henríquez, B. Alfredo; Figueira-McDonough, Josefina, *Serviço Social: profissão e identidade, que trajetória?*, Lisboa/São Paulo: Veras Editora, pp.67-98.
- Herlich, Claudine, 1972, La représentation sociale, in Moscovici, Serge (Ed.), *Introduction à la Psychologie sociale*, Paris : Librairie Larousse, pp.303-325.
- Herrie, Marilyn; Martin, Garth, 2002, Knowledge diffusion in social work : a new approach to bridging the gap, *Social Work*, Vol.47, N.º1, pp.85-95.
- Hespanha, Pedro ; Carapinheiro, Graça (Orgs.), 2001, *Risco social e incerteza – pode o estado social recuar mais?*, Porto : Edições Afrontamento.
- Hess, Rémi, 1983, *Sociologia de intervenção*, Porto: Rés Editora.
- Hodge, David, 2003, Value differences between social workers and members of the working and middle classes, *Social Work*, Vol.48, N.º1, pp.107-119.
- Howe, David, 1996, Surface and depth in social work practice, in Parton, Nigel (Ed.), *Social theory, social change and social work*, London: Routledge, pp. 77-97.
- Hughes, Everett, 1971 a, *The sociological eye: selected papers on institutions and race*, Vol.1, Chicago: Aldine-Atherton.
- _____, 1971 b. *The sociological eye: selected papers on work, self and the study of society*, Vol.2, Chicago: Aldine-Atherton.
- _____, 1981 [1958], *Man and their work*, Westport: Greenwood Press.
- Hugman, Richard, 2001, Post-welfare social work? Reconsidering post-modernism, post-Fordism and social work education, *Social Work Education*, Vol.20, N.º3, pp.321-333.

- _____, 2009, But is it social work? Some reflections on mistaken identities, *British Journal of Social Work*, Vol.39, N.º6, 1138-1153.
- Huot, François; Couturier, Yves, 2003, L'examen des usages de la théorie en intervention sociale, *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol.16, Nº2, pp.19-29.
- Iamamoto, Marilda, 2004 a, *As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no serviço social contemporâneo: trajetória e desafios*, acessado em www.ts.ucr.ac.cr a 5/03/2010.
- _____, 2004 b, *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*, São Paulo: Cortez Editora.
- Illich, Ivan ; Zola, Irving ; Mcknight, John ; Caplan, Jonathan ; Shaiken, Harley, 1977, *Disabling professions*, London: Marion Boyars Publishers.
- Illich, Ivan. 1977. *Disabling professions*, in Illich, Ivan ; Zola, Irving ; Mcknight, John ; Caplan, Jonathan ; Shaiken, Harley, *Disabling professions*, London: Marion Boyars Publishers, pp.11-39.
- Ion, Jacques (Dir.), 2005, *Le travail social en débat(s)*, Paris: Éditions La Découverte.
- Ion, Jacques, 2006, *Le travail social au singulier – la fin du travail social ?*, Paris : Dunod.
- Ion, Jacques; Ravon, Bertrand, 2005, *Les travailleurs sociaux*, Paris: La Découverte.
- Joaquim, Henrique, 2008, *O serviço social nos centros sociais e paroquiais*, Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Joaquim, Teresa, 2003, *Rendimento Mínimo Garantido: intervenção em serviço social e empowerment*, dissertação de Mestrado em Serviço Social, Lisboa: Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa.
- Jodelet, Denise, 1984, Représentation sociale: phénomènes, concept et théorie, in Moscovici, Serge (Ed.), 1972, *Introduction à la Psychologie sociale*, Paris, Librairie Larousse, pp.357-378.
- Johnson, Terence, 1972, *Professions and power*, Basingstoke: The Macmillan Press.
- Jones, Chris, 1997, *The empowerment of older people – examples of good practices from european countries*, Coventry: CEDC.
- _____, 2001, Voices from the front line: state social workers and New Labour, *British Journal of Social Work*, Vol.31, pp.547-562.
- Jones, Colin; Porter, Ray (Eds.), 1994, *Reassessing Foulcaut – power, medicine and the body*, London:Routledge.
- Jordan, Bill, 1998, *The new politics of welfare*, London: Sage Publications.
- _____, 2010, *What's wrong with social policy and how to fix it*, Cambridge: Polity Press.
- Jovchelovitch, Sandra, 1997, Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e representações sociais, in Guareschi, Pedrinho, Jovchelovitch, Sandra (Orgs.), *Textos em representações sociais*, Petrópolis: Editora Vozes, pp 63-85.
- _____, 2008, *Os contextos do saber: representações, comunidade e cultura*, Petrópolis: Editora Vozes.

- Jullian, David; Reischl, Thomas; Carrick, Richard; Katrenich, Cathy, 1997, Citizen participation – lessons from a local United Way planning process, *Journal of the American Planning Association*, Vol. 63, N°3, pp.345-355.
- Jupp, Victoria, 2005, Issues of power in social work practice in mental health services for people from black and minority groups, *Critical Social Work*, Vol. 6, N° 1.
- Kirk, Stuart, 1984, Comprendre le mode d'utilisation de la recherche en service social", in Rubin, Allen; Rosenblatt, Aaron (Dirs.), *Recueil de textes inédits sur l'utilisation de la recherche en service social*, s/l: Les Presses de l'Université Laval, pp.7-31.
- Kisnerman, Natalio, 2001, A cien años de la primera escuela de trabajo social, in Mouro, Helena ; Simões, Dulce (Coord.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra: Quarteto, pp.13-22.
- Klein, Waldo; Bloom, Martin, 1995, Practice wisdom, *Social Work*, Vol.40, N.°6, pp.799-807.
- Kondrat, Mary Ellen, 2002, Actor-centered social work: reversioning "Person-in-Environment" through a critical theory lens, *Social Work*, Vol.47, N°4, pp.435-448.
- Krause, Elliott, 1971, *The sociology of occupations*, Boston: Little, Brown and Company.
- _____, 1988, Les guildes, l'État et la progression du capitalisme: les professions savantes de 1930 à nos jours, *Sociologie et sociétés*, Vol.20, N°2, pp.91-124.
- Kullberg, Christian; Fäldt, Johannes, 2008, Gender differences in social workers' assessments and help-giving strategies towards single parents, *European Journal of Social Work*, Vol.11, N°. 4, pp. 445-458.
- Kuhn, Thomas, 1989, *A tensão essencial*, Lisboa: Edições 70.
- _____, 1990, The road since structure, *Proceedings of the Biennial Meeting of the Philosophy of Science Association*, Volume 2, pp.3-13.
- Lahire, Bernard, 2003, *O Homem Plural*, Lisboa: Instituto Piaget.
- _____, 2005, *L'ésprit sociologique*, Paris: Éditions La Découverte.
- Lara, António de Sousa, 1995, *Elementos de Ciência Política*, Rio de Mouro: Pedro Ferreira Editor.
- Larson, Magali Sarfatti, 1977, *The rise of professionalism – a sociological analysis*, Berkeley/Los Angeles: University of California Press.
- _____, 1988, À propos des professionnels et des experts ou comme il est peu utile d'essayer de tout dire, *Sociologie et sociétés*, Vol.20, N° 2, pp.23-40.
- Lash, Scott, 2000, A reflexividade e os seus duplos – estrutura, estética e comunidade, in Beck, Ulrich, Giddens, Anthony, Lash, Scott, *Modernidade reflexiva: política, tradição e estética no mundo moderno*, Oeiras: Celta Editora, pp. 105-164.
- Le Bossé, Yann, 1996, *Empowerment et pratiques sociales: illustration du potentiel d'une utopie au sérieux*, *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol.9, N°1, pp. 127-145.
- _____, 2003, De l'habilitation au « pouvoir de agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment, *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol.16, N°2, pp. 30-51.

- Lee, Judith, 2001, *The empowerment approach to social work practice: building the beloved community*, New York: Columbia University Press.
- Leicht, Kevin; Fennell, Mary, 1997, The changing organizational context of professional work, *Annual Review of Sociology*, Vol.23, pp.215-231.
- Leonardsen, Dag, 2007, *Empowerment in social work: an individual vs. a relational perspective*, *International Journal of Social Welfare*, Nº16, pp.3-11.
- Lessard-Hébert, Michelle; Goyette, Gabriel; Boutin, Gérard, 1994, *Investigação qualitativa – fundamentos e práticas*, Lisboa: Instituto Piaget.
- Lewin, Kurt, 1965, *Teoria do campo em ciência social*, São Paulo: Livraria Pioneira Editora.
- Liljegren, Andreas, 2009, *Key metaphors in the sociology of professions: occupations as hierarchies and landscapes*, comunicação apresentada na 9ª Conferência da Associação Europeia de Sociologia, Lisboa.
- Lipovetsky, Gilles, 1989, *A era do vazio*, Lisboa: Relógio D'Água.
- Lipsky, Michael, 1997, Street-level bureaucracy: na introduction, in Hill, Michael (Ed.), *The policy process: a reader*, Hertfordshire: Prentice Hall/Harvester Wheatsheaf, pp.389-403.
- Lister, Ruth, 2002, A politics of recognition and respect: involving people with experience of poverty in decision making that affects their lives, *Social Policy and Society*, Nº1 /part 1, pp. 37-46.
- Löwy, Ilana, 1994, Ludwik Fleck e a presente história das ciências, *História, Ciências, Saúde*, Vol.I, Nº.1, pp.7-18.
- Luft, Joseph, 1976, *Introdução à dinâmica de grupos*, Lisboa: Moraes Editora.
- Lukes, Steven, 1974, Power: a radical view, in Scott, John (Ed.), 1994b, *Power: critical concepts*, Vol. 2, London: Routledge, pp. 233-268.
- _____, 2005, *Power, a radical view*, 2ªedição, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Macdonald, Keith, 1995, *The sociology of the professions*, London: SAGE Publications.
- Maltez, José Adelino, 1996, *Princípios de Ciência Política – Introdução à Teoria Política*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Malglaive, Gerard, 1995, *Ensinar adultos*, Porto: Porto Editora.
- Mannheim, Karl, 1952, *Essays on the sociology of knowledge*, New York: Oxford University Press.
- _____, 1954, *Ideology and utopia: an introduction to the sociology of knowledge*, New York: Routledge and Kegan Paul.
- Mannoni, Pierre, 1998, *Les représentations sociales*, Paris : Puf Presses Universitaire de France.
- Margolin, Leslie, 1997, *Under the cover of kindness – the invention of social work*, Charlottesville: University Press of Virginia.
- Marsh, Jeanne, 2002, Using knowledge about knowledge utilization, *Social Work*, Vol.47, N.º2, pp.101-104.

- Martin, Roderick, 1977, *The sociology of power*, London: Routledge and Kegan Paul.
- Martins, Manuel Meirinho, 2010, *Cidadania e participação política. Temas e perspectivas de análise*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Martinez-Brawley, Emilia; Zorita, Paz, 2007, Tacit and codified knowledge in social work: a critique of standardization in education and practice, *Families in Society*, Vol.88, Nº4, pp.534-542.
- Martins, Alcina, 1999 a, *Génese, emergência e institucionalização do serviço social português*, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- _____, 1999 b, Serviço social e investigação, in Negreiros, Maria Augusta; Martins, Alcina; Henríquez, B. Alfredo; Figeira-McDonough, Josefina, 1999, *Serviço Social: profissão e identidade, que trajetória?*, Lisboa/São Paulo: Veras Editora, pp.45-65.
- Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar B., 1993, Historical and conceptual development of burnout. Professional burnout: Recent developments in theory and research, in Schaufeli, Wilmar B.; Maslach, Christina; Marek, Tadeusz, *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, Philadelphia: Taylor & Francis, pp.1-16.
- McKee, Margaret, 2003, Excavating our frames of mind: the key to dialogue and collaboration, *Social Work*, Vol.48, N.º3, pp.401-408.
- McKee, Sellick, Margaret; Delaney, Roger; Browniee, Keith, 2002, The deconstruction of professional knowledge: accountability without authority, *Families in Society*, Vol.83, N.º5/6, pp.493-498.
- McKnight, John, 1977, Professionalized service and disabling help, in Illich, Ivan ; Zola, Irving ; Mcknight, John ; Caplan, Jonathan ; Shaiken, Harley, *Disabling professions*, London: Marion Boyars Publishers, pp.69-91.
- McLean, Athena, 1995, *Empowerment and the psychiatric consumer/ex-patient movement in the United States: contradictions, crisis and change*, *Social Science & Medicine*, Vol.40, Nº.8, pp.1053-1071.
- Merrien, François-Xavier, 1997, *L'État-Providence*, Paris: Presses Universitaires de France.
- Merton, Robert, 1937, The sociology of knowledge, *Isis*, Vol.27, Nº. 3, pp.493-503.
- _____, 1968, *Social theory and social structure*, New York: The Free Press.
- _____, 1996, *On social structure and science*, Chicago: The University of Chicago.
- Miceli, Sérgio, 1999, Introdução: a força do sentido, in Bourdieu, Pierre, *A economia das trocas simbólicas*, São Paulo: Editora Perspetiva.
- Militão, Maria João; Pinto, Carla, 2008, *Governamentalidade, cultura política e a reflexividade dos riscos sociais: o caso da política portuguesa de inclusão social*, Comunicação apresentada no VI Congresso Português de Sociologia, Lisboa.
- Mills, C. Wright, 1956, *The power elite*, New York: Oxford University Press.
- Minayo, Maria Cecília de Souza, 1997, O conceito de representações sociais dentro da sociologia clássica, in Guareschi, Pedrinho, Jovchelovitch, Sandra (Orgs.), *Textos em representações sociais*, Petrópolis: Editora Vozes, pp. 89-111.

- Mishra, Ramesh, 1995, *O estado-providência na sociedade capitalista*, Oeiras: Celta Editora.
- Monteiro, Alcina; Rodrigues, Fernanda; Nunes, Maria Helena, 1991, As práticas dos assistentes sociais num serviço de assistência pública, *Intervenção Social*, Vol 2, Nº5/6, pp.69-80.
- Montaño, Carlos, 2006, Um projeto para o serviço social crítico, *Katálysis*, Vol.9,Nº2, pp.141-157.
- _____, 2007, *A natureza do serviço social: um ensaio sobre sua gênese, a “especificidade” e sua reprodução*, São Paulo: Cortez Editora.
- Moore, Wilbert, 1970, *The professions: roles and rules*, New York: Russel Sage Foundation.
- Morin, Edgar, 1994, *As grandes questões do nosso tempo*, Lisboa: Editorial Notícias.
- Moreira, Adriano, 1993, *Ciência Política*, Coimbra: Livraria Almedina.
- _____, 1996, *Teoria das relações internacionais*, Coimbra: Livraria Almedina.
- _____, 2002 [1971], *Tempo de vésperas*, Lisboa: Editorial Notícias.
- Moreira, Carlos Diogo, 1994, *Planeamento e estratégias da investigação social*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- _____, 2007, *Teorias e práticas de investigação*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Moscovici, Serge, 1961, *La Psychanalyse, son image et son public*, Paris : PUF Presses Universitaires de France.
- _____, (Ed.), 1972, *Introduction à la Psychologie sociale*, Paris: Librairie Larousse.
- _____, (Ed.), 1984, *Psychologie sociale*, Paris : PUF Presses Universitaires de France.
- Mouro, Helena, 2001, Serviço social : um século de existência, in Mouro, Helena ; Simões, Dulce (Coord.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra: Quarteto, pp.23-60.
- _____, 2006, *Serviço Social e modelos de intervenção: da sociedade industrial à sociedade do risco*, dissertação de Doutoramento em Ciências do Serviço Social, Porto: Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar/Universidade do Porto.
- _____, 2009, O serviço social nas sociedades contemporâneas, in Vieira, Ricardo; Margarido, Cristóvão; Mendes, Maura (Orgs.), *Diferenças, desigualdades, exclusões e inclusões*, Porto: Edições Afrontamento, pp.29-36.
- Mouro, Helena ; Simões, Dulce (Coord.), 2001, *100 anos de Serviço Social*, Coimbra: Quarteto.
- Mouzelis, Nicos, 1992, The interation order and the micro-macro distinction. *Sociological Theory*, Vol.10, Nº1, pp.122-128.
- _____, 1995, *Sociological theory. What went wrong? Diagnosis and remedies*, London: Routelegde.
- Myking, Thonette, 1999, *Discourses of the professional social worker as street-level bureaucrat in Norway: a feminist anthropological view*, VII International Interdisciplinary Congress on Women.

- Negreiros, Maria Augusta, 1995, *As representações sociais da profissão de serviço social*, Lisboa: Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa.
- _____, 1999, Qualificação académica e profissionalização do serviço social – o caso português, in Negreiros, Maria Augusta; Martins, Alcina; Henríquez, B. Alfredo; Figueira-McDonough, Josefina, *Serviço Social: profissão e identidade, que trajetória?*, Lisboa/São Paulo: Veras Editora, pp.13-44.
- Negreiros, Maria Augusta; Martins, Alcina; Henríquez, B. Alfredo; Figueira-McDonough, Josefina, 1999, *Serviço Social: profissão e identidade, que trajetória?*, Lisboa/São Paulo: Veras Editora.
- Nelson, Mardell, 1991, *Empowerment of incest survivors: speaking out*, *Families in Society*, Vol.71, December, pp.618-624.
- Neto, Félix, 1998, *Psicologia Social*, Vol.1, Lisboa: Universidade Aberta.
- Netto, José Paulo, 1999, *A construção do projeto ético-político do serviço social*, acessado em www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-1.pdf a 5/03/2010.
- Ninacs, William, 1995, *Empowerment et service social: approaches et enjeux*, *Service Social*, Vol.44, N°1, pp.69-93.
- _____, 2003, *Empowerment : cadre conceptuel et outil d'évaluation de l'intervention sociale et communautaire*, Québec : Le Clé.
- Novak, Joseph D., 2000, *Aprender, criar e utilizar o conhecimento*, Lisboa: Plátano Edições Técnicas.
- Núncio, Maria José da Silveira, 2010, *Introdução ao Serviço Social : história, teoria e métodos*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Nunes, Maria do Carmo, 2002, *Parceria e Empowerment – a experiência da Iniciativa EQUAL*, *Cidades Comunidades e Territórios*, junho, N°4, pp.61-69.
- Nunes, Maria Helena, 2005, *Serviço Social e agência do assistente social*, *KATÁLYSIS*, Vol.8, N° 2, pp.167-184.
- Offe, Claus, 1981, *Some contradictions of the modern welfare state*, *PRAXIS International*, N.º 3, pp. 219-229.
- _____, 1996, *Modernity and the state – East, West*, Cambridge: Polity Press.
- Oliveira, Abílio; Amâncio, Lúcia, 1998, *Pertenças sociais e formas de percepção e representação da morte*, *Psicologia*, Vol.XII, N°1, pp.115-137.
- Oliveira, Rosiska Darcy de; Dominicé, Pierre, 1977, *Ivan Illich e Paulo Freire: A opressão da pedagogia – A pedagogia dos oprimidos*, Lisboa: Livraria Sá da Costa Editora.
- Olofsson, Gunnar, 2007, *The dark side of professions – the role of professional autonomy in creating “great professional disasters”*, Comunicação apresentada na 8ª Conferência da Associação Europeia de Sociologia, Glasgow.
- Olson, J., 2007, *Social work's professional and social justice projects: discourses in conflict*, *Journal of Progressive Human Services*, Vol.18, N°1, pp.45-69.
- O'Neill, Sylvia, 1999, *Social work – a profession?*, *Journal of Social Work Practice*, Vol.13, N° 1, pp. 9-18.

- Oppenheimer, Martin, 1973, The proletarianization of the professional., in Halmos, Paul (ed.). *Professionalisation and social change*, The Sociological Review Monograph 20, Keele: University of Keele, pp.213-227.
- Ortner, Sherry, 1994, Theory in Anthropology since the sixties, in Dirks, Nicholas; Eley, Geoff; Ortner, Sherry (Eds.), 1994, *Culture/Power/History – a reader in contemporary social theory*, Princeton: Princeton University Press, pp. 373-411.
- Page, Nanette, Czuba, Cheryl, 1999, *Empowerment: what is it?*, *Journal of Extension*, Vol.37, N°5.
- Palmonari, Augusto; Doise, Willem (1986), Caractéristiques des représentations sociales, in Doise, William; Palmonari, Augusto (Eds.), 1986, *L'étude des représentations sociales*, Neuchâtel / Paris : Delachaux et Niestl.
- Paradeise, Catherine, 1988, Les professions comme marchés du travail fermés. *Sociologie et sociétés*, Vol.20, N°2, pp.9-21.
- Parker, Stephen, Fook, Jan, Pease, Bob, 1999, *Empowerment: the modernist social work concept par excellence*, in Fook, Jan (Ed.), *Transforming Social Work Practice: postmodern critical perspectives*, Florence: Routledge, pp.150-157.
- Parpart, Jane; Rai, Shirin; Staudt, Kathleen (Eds.), 2002, *Rethinking Empowerment – gender and development in a global/local world*, London: Routledge.
- Parpart, Jane; Rai, Shirin; Staudt, Kathleen; 2002 a, Rethinking em(power)ment, gender and development, in Parpart, Jane; Rai, Shirin; Staudt, Kathleen (Eds.), *Rethinking Empowerment – gender and development in a global/local world*, London: Routledge, pp.3-21.
- Parsons, Talcott, 1937, Remarks on education and the professions, *International Journal of Ethics*, Vol.47, N°3, pp.365-369.
- _____, 1939, The professions and social structure, *Social Forces*, Vol.17, N°4, pp.457-467.
- _____, 1963, On the concept of political power, in Scott, John (Ed.), 1994a, *Power: critical concepts*, Vol. 1, London: Routledge, pp.16-61.
- Parsons, Talcott, Shils, Edward, 2001[1951], *Toward a general theory of action*, New Brunswick: Transaction Publishers.
- Parton, Nigel, 1994, "Problematics of government", (Post) Modernity and Social Work, *British Journal of Social Work*, Vol. 24, pp.9-32.
- _____, 1996, Social theory, social change and social work – an introduction, in Parton, Nigel (Ed.), *Social theory, social change and social work*, London: Routledge, pp.4-18.
- _____, 2000, Some thoughts on the relationship between Theory and Practice in and for Social Work, *British Journal of Social Work*, Vol. 30, pp.449-463.
- Payne, Malcolm, 1991, *Modern social work theory: a critical introduction*, London: Macmillan.
- _____, 2002, *Teoria do Trabalho Social moderno*, Coimbra: Quarteto.
- Pease, Bob, 2002, Rethinking *empowerment*: a postmodern reappraisal for emancipatory practice, *British Journal of social Work*, Vol. 32, pp.135-147.

- Pereira, Francisco José Costa, 1994, *A representação social do leite*, dissertação de mestrado, Lisboa: ISPA.
- _____, 1997, A análise de dados nas representações sociais, *Análise Psicológica*, Vol.1, NºXV, pp.49-62.
- Perkin, Harold, 1996, *The third revolution: professional elites in the modern world*, London: Routledge.
- _____, 2002, *The rise of professional society*, London: Routledge.
- Perkins, Douglas, 1995, Speaking truth to power: *empowerment* ideology as social intervention and policy, *American Journal of Community Psychology*, Vol.23, Nº5, pp. 765-794.
- Perkins, Douglas; Zimmerman, Marc, 1995, *Empowerment* theory, research and application, *American Journal of Community Psychology*, Vol. 23, Nº5, pp.569-579.
- Pinderhughes, Elaine, 1983, *Empowerment* for our clients and for ourselves, *Social Casework: the Journal of contemporary social work*, Vol. 64, Nº6, pp. 331-338.
- Pinto, Carla, 1998, *Empowerment*: uma prática de serviço social, in Barata, Óscar Soares (Coord.), *Política Social 1998*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, pp. 245-277.
- _____, 2001, Estudar os problemas sociais, in Carmo, Hermano (Coord.), *Problemas Sociais Contemporâneos*, Lisboa: Universidade Aberta.
- _____, 2006, *Autorepresentação e Heterorepresentação dos condutores de veículos automóveis ligeiros – Contributo para a compreensão da guerra civil rodoviária em Portugal*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Pinto, José Madureira, 2007, Para um retorno ao conceito de “maîtrise symbolique”, in Pinto, José Madureira; Pereira, Virgílio Borges (Orgs.), *Pierre Bourdieu – A teoria da prática e a construção da sociologia em Portugal*, Porto: Edições Afrontamento, pp. 31-56.
- Poirier, Jean; Clapier-Valladon, Simone; Raybaut, Paul, 1995, *Histórias de vida – teoria e prática*, Oeiras: Celta Editora.
- Polanyi, Michael, 1952, The stability of beliefs, *The British Journal for the Philosophy of Science*, Vol.3, Nº. 11, pp.217-232.
- _____, 1959, *The study of man*, Chicago: The University of Chicago Press.
- _____, 1997, *Personal knowledge: towards a post-critical philosophy*, London: Routledge.
- Popper, Karl, 2002, *Conjectures and refutations*, London: Routledge.
- Punch, Keith, 2000, *Developing effective research proposals*, London: SAGE Publications.
- Putnam, Robert, 1995, Tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital in america, *Political Science and Politics*, Vol.28, N.º4, pp.664-683.
- Rappaport, Julian, 1990, Research methods and the *empowerment* social agenda, in Tolan, Patrick; Keys, Christopher; Chertok, Fern; Jason, Leonard (Eds.),

- Research community psychology – issues of theory and methods*, Washington: American Psychological Association, pp.51-63.
- _____, 1994, *Empowerment as a guide to doing research: diversity as a positive value*, in Trickett, Edison; Watts, Roderick; Birman, Dina (Eds.), *Human Diversity – perspectives on people in context*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, pp.359-382.
- Reed, Michael, 1992, *The sociology of organizations: themes, perspectives and prospects*, London: Harvester Wheatsheaf.
- Rein, Martin; White, Sheldon, 1981, Knowledge for practice, *Social Service Review*, Vol.55, Nº1, pp.1-41.
- Reisch, Michael, 1998, The sociopolitical context and social work method 1890-1950, *Social Service Review*, Vol.72, Nº2, pp.161-181.
- Richmond, Mary, 1950, *Diagnóstico social*, Lisboa: Instituto de Higiene Dr. Ricardo Jorge.
- Rieger, Stephanie, 1993, What's wrong with *empowerment?*, *American Journal of Community Psychology*, Vol.21, Nº3, pp.279-292.
- Rocher, Guy, 2002, Les représentations sociales : perspectives dialectiques, *Informations sur les Sciences Sociales*, Vol.41, N.º 1, pp. 83-99.
- Rodrigues, Fernanda, 2003, *Ação social na área da exclusão social*, Lisboa: Universidade Aberta.
- Rodrigues, Maria de Lurdes, 2002, *Sociologia das Profissões*, Oeiras: Celta Editora.
- Rogers, Carl, 2001, *Sobre o poder pessoal*, São Paulo: Martins Fontes.
- Roose, Rudi; Coussée, Filip; Bradt, Lieve, 2010, Going beyond the bounds of possibility: questioning the delimitation of the social in Social Work, *Social Work and Society*, Vol.8, N.º1.
- Rosanvallon, Pierre, 1995, *La nouvelle question sociale: repenser l'État-providence*, Paris: Éditions du Seuil.
- Rosen, Aaron; Livne, Shula, 1992, Personal versus environmental emphases in social workers' perceptions of client problems, *Social Service Review*, Vol.66, Nº1, pp.85-96.
- Roso, Filomena, 1997, *As identidades profissionais dos assistentes sociais: estratégias e trajetórias*, dissertação de Mestrado em Ciências Sociais, Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Rossides, Daniel, 1998, *Professions and disciplines – functional and conflict perspectives*, New Jersey: Prentice-Hall.
- Russel, Bertrand, 1993, *O Poder: uma nova análise social*, Lisboa: Edições Fragmentos.
- Sáez, Juan; Sánchez, Mariano, 2006, Trust and professionalism in social professions: the case of social education, *Current Sociology*, Vol.54, Nº4, pp.595-606.
- Saleebey, Dennis, 1996, The strengths perspective in social work practice: extensions and cautions, *Social Work*, Vol.41, Nº3, pp. 296-305.

- Santos, Aparecida de Fátima Tiradentes dos, 2000, *Desigualdade social e dialidade escolar – Conhecimento e poder em Paulo Freire e Gramsci*, Petrópolis: Editora Vozes.
- Santos, Boaventura de Sousa, 1988, *O social e o político na transição pós-moderna*, Oficina nº1, Coimbra : Centro de Estudos Sociais.
- _____, 2002, *A crítica da razão indolente – contra o desperdício da experiência*, Porto : Edições Afrontamento.
- _____, 2005, A crítica da governação neoliberal : o Fórum Social Mundial como política e legalidade cosmopolita subalterna, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, Nº72, pp. 7-44.
- Santos, Boaventura de Sousa; Ferreira, Sílvia, 2001, A reforma do Estado-Providência entre globalizações conflitantes, in Hespanha, Pedro ; Carapinheiro, Graça (Orgs.), *Risco social e incerteza – pode o estado social recuar mais ?*, Porto, Edições Afrontamento, pp.177-225.
- Santos, Clara Cruz, 2008, *Retratos de uma profissão – a identidade do serviço social*, Coimbra: Quarteto.
- Sampaio, D; Oliveira, A; Vinagre, M.G; Gouveia-Pereira, M; Santos, N; Ordaz, Olga, 2000, Representações sociais do suicídio em estudantes do ensino secundário, *Análise Psicológica*, Vol. 2, NºXVIII, pp. 139-155.
- Schön, Donald.A, 1983, *The reflective practitioner – how professionals think in action*, s/l: Basic Books.
- Schuyt, Theo, 2004, The magnetism of power in helping relationships: professional attitude and asymmetry, *Social Work and Society*, Vol.2, Nº1, pp.39-53.
- Scott, John (Ed.), 1994 a, *Power: critical concepts*, Vol. 1, London: Routledge.
- _____, 1994 b, *Power: critical concepts*, Vol. 2, London: Routledge.
- Seligman, Martin, 1975, *Helplessness: on depression, development and death*, New York/San Francisco: W.H.Freeman and Company.
- Sennett, Richard, 2001, *A corrosão do caráter – as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*, Lisboa: Terramar.
- Sheldon, Brian, 1978, Theory and practice in social work: a reexamination of a tenuous relationship, *British Journal of Social Work*, Vol.8, Nº1, pp.1-22.
- Silva, Ângela; Anchieta, Viviane; Hirai, Wanda; Guimarães, Gleny, 2006, A prática profissional do Serviço Social português, *Revista Virtual Textos e Contextos*, Ano V, Nº6.
- Silva, Augusto Santos; Pinto, José Madureira, 1986, *Metodologia das Ciências sociais*, 13ª edição, Porto: Afrontamento.
- Simon, Barbara Levy, 1994, *The empowerment tradition in american social work – a history*, New York: Columbia University Press.
- Smart, Barry, 1985, *Michel Foucault*, London: Routledge.
- Smith, Roger, 2008, *Social Work and Power*, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Solomon, Barbara Bryant, 1976, *Black empowerment – social work in oppressed communities*, New York: Columbia University Press.

- Soulet, Marc-Henry, 2003, Penser l'action en contexte d'incertitude: une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles?, *Nouvelles pratiques sociales*, Vol.16, N°2, pp.125-141.
- _____, 2005, Une solidarité de responsabilisation?, in Ion, Jacques (Dir.), 2005, *Le travail social en débat(s)*, Paris : Éditions La Découverte, pp.86-103.
- _____, 2008, *La reconnaissance du travail social palliatif*, acedido em www.sfa.ispa.ch/DocUpload/dep_33_soulet.pdf, a 9/4/2010.
- Speer, Paul, 2000, Intrapersonal and interational *empowerment*: implications for theory, *Journal of Community Psychology*, Vol.28, N°1, pp. 51-61.
- Speer, Paul; Hughey, Joseph, 1995, Community organizing: an ecological route to *empowerment* and power, *American Journal of Community Psychology*, Vol.23, No. 5, pp. 729-748.
- Spink, Mary Jane, 1997, Desvendando as teorias implícitas: uma metodologia de análise das representações sociais, in Guareschi, Pedrinho, Jovchelovitch, Sandra (Orgs.), *Textos em representações sociais*, Petrópolis: Editora Vozes, pp. 117-145.
- Staudt, Kathleen, 2002, Engaging politics – beyond official *empowerment* discouse, in Parpart, Jane; Rai, Shirin; Staudt, Kathleen (Eds.), *Rethinking Empowerment – gender and development in a global/local world*, London: Routledge, pp. 97-111,
- Stehr, Nico, 2000, Le savoir en tant que pouvoir d'action, *Sociologie et Sociétés*, Vol.32, N°1, pp.157-170.
- Suissa, Ammon Jacob; Bélanger, Aude, 2001, Représentation du phénomène dès dépendances chez les intervenants sociaux, *Nouvelles Pratiques Sociales*, Vol.14, N°1, pp.132-151.
- Suleiman, Ezra, 1977, Self-image, legitimacy and the stability of elites: the case of France, *British Journal of Political Science*, Vol.7, N°2, pp.191-215.
- Thematic *Focus* Group – European Commission, 1999, *Empowerment: a new way of looking at inclusion and strategies for employment*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Thompson, Neil, 2010, *Theorizing social work practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Titscher, Stefan; Meyer, Michael; Wodak, Ruth; Vetter, Eva, 2000, *Methods of text and discourse analysis*, London: SAGE Publications.
- To, Siu-ming, 2007, Empowering school social work practices for positive youth development: Hong Kong experience, *Adolescence*, Fall, Vol. 42, N°16, pp.555-567.
- Toffler, Alvin, 1980, *A terceira vaga*, Lisboa: Livros do Brasil.
- _____, 1991, *Os novos poderes*, Lisboa: Livros do Brasil.
- Toffler, Alvin; Toffler, Heidi, 2007, *A revolução da riqueza*, Lisboa: Atual Editora.
- Torstendahl, Rolf, 1990, Essential properties, strategic aims and historical development: three approaches to theories of professionalism, in Burrage, Michael, Torstendahl, Rolf (Eds.), *Professions in theory and history – rethinking the study of the professions*, London:SAGE Publications, pp.44-61.

- Torstendahl, Rolf, Burrage, Michael (Eds.), 1990, *The formation of professions: knowledge, state and strategy*, London: SAGE Publications.
- Touraine, Alain, 1970, *A sociedade post-industrial*, Lisboa: Moraes Editores.
- _____, 1982, *Pela Sociologia*, Lisboa: Publicações D.Quixote.
- _____, 1996, *O retorno do ator*, Lisboa: Instituto Piaget.
- _____, 2005, *Um novo paradigma – para compreender o mundo de hoje*, Lisboa: Instituto Piaget.
- Townsend, Elizabeth, 1998, *Good intentions overruled: a critique of empowerment in the routine organization of mental health services*, Toronto: University of Toronto Press.
- Trevithick, Pamela, 2005, *Social work skills: a practical handbook*, Berkshire: Open University Press.
- Turner, Bryan (Ed.), 2002, *Teoria Social*, Lisboa: Difel.
- Ungar, Michael, 2004, Surviving as a postmodern social worker : two Ps and three Rs of direct practice, *Social Work*, Vol.49, Nº3, pp.488-496.
- Vala, Jorge, 1984, *La production sociale de la violence: representations et components*, Tese de Doutoramento, Lovaina : Universidade Católica de Lovaina.
- _____, 1993, Representações sociais – para uma psicologia social do pensamento social, in Vala, Jorge; Monteiro, Maria Benedicta (Coords.), *Psicologia social*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, pp. 353-384.
- _____, 1997, Representações sociais e perceções intergrupais, *Análise Social*, Vol.XXXII, Nº140, 1º, pp.7-29.
- Vala, Jorge; Monteiro, Maria Benedicta (Coords.), 1993, *Psicologia social*, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Valentim, Artur (1998), Droga e toxicodependência nas representações de párocos e médicos, *Análise Social*, Vol.XXXIII, Nº 145, 1º, pp.55-90.
- Vasconcelos, Ana Maria, 2006, *A prática do serviço social – cotidiano, formação e alternativas na área da saúde*, São Paulo: Cortez Editora.
- Verba, Sidney; Schlozman, Kay Lehman; Brady, Henry, 1995, *Voice and Equality: civic voluntarism in american politics*, Cambridge: Harvard University Press.
- Vodde, Rich; Gallant, Paul, 2002, Bridging the gap between Micro and Macro practice: large scale change and a unified model of narrative-deconstructive practice, *Journal of Social Work Education*, Vol.38, Nº3, pp.439-458.
- VVAA, 1996, *Para abrir as Ciências Sociais, relatório da Comissão Gulbenkian sobre a reestruturação das Ciências Sociais*, Mem Martins: Publicações Europa-América.
- Wagner, Wolfgang, 1997, Descrição, explicação e método na pesquisa das representações sociais, in Guareschi, Pedrinho, Jovchelovitch, Sandra (Orgs.), *Textos em representações sociais*, Petrópolis: Editora Vozes, pp. 149-186.
- Walmsley, Roger; Reynolds, Jill; Shakespeare, Woolfe (Eds.), 1993, *Health, welfare and practice: reflecting on roles and relationships*, London: Sage Publications.

- Walters, Nicholas; Lygo-Baker, Simon; Strkljevic, Sanja, 2001, *Empowerment Indicators – combating social exclusion in Europe*, Bristol: The Policy Press.
- Ward, David; Mullender, Audrey, 1993, *Empowerment and oppression: an indissoluble pairing for contemporary social work*, in Walmsley, Roger; Reynolds, Jill; Shakespeare, Woolfe (Eds.), *Health, welfare and practice: reflecting on roles and relationships*, London: Sage Publications, pp.147-154.
- Wartenberg, Thomas, 1990, *The forms of power: from domination to transformation*, Philadelphia: Temple University Press.
- Watson, Sophie, 2000, Foucault and the study of social policy, in Lewis, Gail; Gewirtz, Sharon; Clarke, John (Eds.), *Rethinking social policy*, London, Sage Publications, pp.66-77.
- Webb, Stephen, 2000, The politics of social work: power and subjectivity, *Critical Social Work*, Vol.1, N°2.
- Weber, Max, 2005, *Três tipos de poder e outros escritos*, Lisboa: Tribuna.
- _____, 1997 [1947], *The theory of social and economic organization*, New York: The Free Press.
- Weiss, Idit; Gal, John; Katan, Joseph, 2006, Social Policy for social work: a teaching agenda, *British Journal of Social Work*, Vol.36, N.º5, pp.789-806.
- Weissberg, Robert, 1999, *The politics of empowerment*, Westport: Praeger.
- Wilensky, Harold, 1964, The professionalization of everyone? *The American Journal of Sociology*, Vol.70, N° 2, pp.137-158.
- Williams, Jan, 1993, What is a profession? Experience versus expertise, in Walmsley, Jan; Reynolds, Jill; Shakespeare, Pam; Woolfe, Ray (Eds.), *Health, welfare and practice-reflecting on roles and relationships*, London: SAGE Publications, pp.8-15.
- Woodside, Alexander, 1998, Exalting the Latecomer State: Intellectuals and the State during the Chinese and Vietnamese Reforms, *The China Journal*, No. 40, Special Issue: Transforming Asian Socialism. China and Vietnam Compared, pp. 9-36.
- Zamanillo, Teresa, 2001, Como compreender el trabajo social en la sociedad moderna, in Mouro, Helena ; Simões, Dulce (Coord.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra: Quarteto, pp.125-147.
- Zeira, Anat; Rosen, Aaron, 2000, Unraveling “tacit knowledge”: what social workers do and why they do it, *Social Service Review*, Vol.74, N°1, pp.103-123.
- Zimmerman, Marc, 2000, *Empowerment and community participation: a review for the next millennium*, in *Atas II Congresso Europeu de Psicologia Comunitária*, Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada, pp. 17-42.
- Zippay, Allison, 1995, The politics of empowerment, *Social Work*, Vol. 40, N°2, pp. 263-267.

APÊNDICE

GUIÃO DE ENTREVISTA

Tópicos	Dimensões	Questões
Caracterização	Sexo Idade Formação de base: licenciatura, instituição, ano Formação avançada: instituição, ano Associativismo: ligado à profissão, outros Envolvimento sócio-político	Onde tirou a sua licenciatura? Em que ano terminou? (Idade) Prosseguiu os estudos académicos, pós-graduações, mestrado ou doutoramento? Se sim - qual/quais, em que instituição, quando terminou; Se não – tenciona futuramente continuar os estudos académicos? É membro de alguma associação profissional de serviço social? (se sim – qual, desde quando; como avalia o trabalho dessa organização); (se não – porque não é membro?) É membro de outras associações? (se sim, quais) Tem alguma atividade política: filiação em partido político, participação em comícios, vota?
Percurso profissional (trabalho técnico)	1º emprego percurso profissional avaliação pessoal	Qual foi o seu primeiro emprego de serviço social após terminar a licenciatura? Qual a instituição? Duração? Como avalia essa experiência? Desde aí qual o seu percurso profissional de serviço social?
Emprego atual	Instituição Área de intervenção, missão da instituição Duração Categoria Funções	Neste momento trabalha em que organização? Há quanto tempo? (caso não seja este o primeiro emprego) Está com que tipo de contrato? Qual é a missão da organização, a área de intervenção? Trabalha com que categoria profissional? Quais as suas principais funções presentemente?
Saberes Profissionais	Escolhas teóricas/metodológicas Leituras especializadas: livros, revistas, internet Aprendizagem ao longo da vida: Cursos / ações de formação /seminários Disseminação de conhecimentos	Segue alguma corrente teórica predominante na sua prática? Tem alguns autores teóricos especialmente considerados para a prática? Quais são os principais conhecimentos teóricos e metodológicos a que recorre com mais frequência na sua prática profissional? Já escreveu sobre a sua experiência profissional, participou em investigações, divulgação de resultados do trabalho da organização? Com que regularidade lê revistas ou livros, ou pesquisa na internet sobre serviço social? Com que regularidade participa em Seminários, Conferências ou outras ações de formação com relevância para a sua prática profissional?
Prática profissional	Intervenção junto dos clientes Representação do cliente-tipo Relação com o cliente Elementos considerados na intervenção Posição avaliativa sobre intervenção realizada Tendências atuais do trabalho social	Quais os objetivos gerais da sua intervenção? Quais as capacidades que considera que a sua intervenção mais desenvolve nos clientes? Como define o utente tipo da organização onde trabalha? Como vê as relações que estabelece geralmente com os clientes? Como pensa que os clientes veem o trabalho de intervenção? Como pensa que os clientes o veem a si como técnico de trabalho social? Quais os principais elementos que procura ter em conta no diagnóstico da situação e no planeamento da intervenção? Como se processa a elaboração dos planos de

		<p>intervenção? Quem decide as ações a integrar e qual o papel do utente nesse processo? Como é feito o acompanhamento dos casos? (Quadro com ações a facultar ao entrevistado) – Diga-me com que frequência considera cada uma das seguintes afirmações verdadeira na sua prática profissional? Considera que existem algumas tendências relevantes na sua área de intervenção? Como vê no geral a prática da intervenção social na atualidade? Como entende o papel do trabalhador social no contexto atual? O trabalho social serve para quê neste momento?</p>
Representações do <i>Empowerment</i>	<p>Fonte de conhecimentos Conteúdos Posição avaliativa face ao conceito</p>	<p>Recorda-se onde e quando ouviu falar do <i>empowerment</i> pela primeira vez? Quando ouve falar de <i>empowerment</i> o que é que lhe ocorre? O que pensa deste conceito / como avalia este conceito?</p>
Práticas do <i>Empowerment</i>	<p>Ações Processos</p>	<p>Como vê a prática de <i>empowerment</i> na organização onde trabalha? Recorda-se de algum caso particularmente ilustrativo da prática de <i>empowerment</i> na intervenção levada a cabo no serviço onde trabalha? (situação-problema, sujeitos envolvidos, ações desenvolvidas, resultados) O que lhe parece condicionar mais a aplicação do princípio de <i>empowerment</i>? E como superar os principais desafios? Considera que há compatibilidade entre os princípios que regem o seu serviço e os do <i>empowerment</i>?</p>

Vou começar por fazer algumas perguntas de caracterização do seu percurso formativo e profissional:

É licenciada/o em Serviço Social / Política Social. Onde tirou a sua licenciatura? Em que ano terminou? (Já agora a pergunta indiscreta...que Idade tem?)

Entretanto prosseguiu os estudos académicos, pós-graduações, mestrado ou doutoramento? Se sim - qual/quais, em que instituição, quando terminou; Se não – tenciona futuramente continuar os estudos académicos?

É membro de alguma associação profissional de serviço social? (se sim – qual, desde quando; como avalia o trabalho dessa organização); (se não – porque não é membro?)

É membro de outras associações – sociais, culturais, desportivas...? (se sim, quais)

Tem (mais) alguma atividade cívica? (como filiação em partido político, participação em comícios, vota; sindicatos, participação em movimentos sociais ou grupos de interesse – ambientalismo, antirracismo, feminismo, etc)

Passando agora para o seu percurso profissional

Qual foi o seu primeiro emprego na área do trabalho social após terminar a licenciatura? Qual a instituição? Duração? (Este foi o seu primeiro emprego ou teve outros trabalhos sem ser na área do serviço social? Se teve outro emprego noutra área, como é que fez a passagem para o serviço social?)

Olhando para trás, como avalia a sua primeira experiência profissional no trabalho social?

Desde aí qual o seu percurso profissional de serviço social?

Neste momento trabalha em que organização? Há quanto tempo? (caso não seja este o primeiro emprego)

Está com que tipo de contrato?

Trabalha com que categoria profissional?

Quais as suas principais funções presentemente?

Gostava agora de explorar um pouco a questão dos saberes profissionais

Segue alguma corrente teórica predominante na sua prática? Tem alguns autores teóricos especialmente considerados para a prática?

Quais são os principais conhecimentos teóricos e metodológicos a que recorre com mais frequência na sua prática profissional?

Já escreveu sobre a sua experiência profissional, participou em investigações, ou ações de divulgação de resultados do trabalho da organização?

Com que regularidade lê revistas ou livros, ou pesquisa na internet sobre serviço social? Por exemplo, no último ano tem noção de quantos livros e artigos leu de Serviço Social? (Exemplos)

Com que regularidade participa em Seminários, Conferências ou outras ações de formação com relevância para a sua prática profissional? Por exemplo, no último ano tem noção de quantos eventos deste tipo assistiu?

Passando para a sua prática profissional atual

Quais são os objetivos gerais da sua intervenção?

Quais as capacidades que considera que a sua intervenção mais desenvolve nos clientes?

Como define o utente tipo da organização onde trabalha?

Quais os principais elementos que procura ter em conta no diagnóstico da situação e no planeamento da intervenção?

Relativamente aos planos de intervenção, como se processa a sua elaboração, quem decide as ações a integrar e qual o papel do utente nesse processo?

No geral, como é feito o acompanhamento dos casos?

Na sua prática quotidiana, que poderes sente que detém e que poderes a/o afetam mais?

Considera que existem algumas tendências relevantes na sua área de intervenção?

Como vê, no geral, a prática do trabalho social na atualidade?

Vou agora alterar um pouco o estilo desta entrevista e gostava que considerasse as seguintes tabelas com a descrição de algumas situações profissionais (17 ao todo)

(Quadro com ações a facultar ao entrevistado – no final deste texto) – Diga-me com que frequência considera que cada uma das seguintes ações acontece na sua prática profissional? E o que é que pensa que deveria acontecer?

Passando à última parte desta entrevista, entramos agora no empowerment

Recorda-se onde e quando ouviu falar do *empowerment* pela primeira vez?

Quando ouve falar de *empowerment*, no contexto do trabalho social, o que é que lhe ocorre?

O que pensa deste conceito? (Será uma moda ou tem mais substância?)

Como entende a prática de *empowerment* na organização onde trabalha? De que modo aplicam os princípios do *empowerment*?

O que lhe parece condicionar mais a aplicação do princípio de *empowerment*?

Recorda-se de algum caso particularmente ilustrativo da prática de *empowerment* na intervenção levada a cabo no serviço onde trabalha? (situação-problema, sujeitos envolvidos, ações desenvolvidas, resultados)

Chegámos ao fim da entrevista. Agradeço imenso a sua disponibilidade e colaboração.

Gostaria de acrescentar mais algum comentário ou informação sobre a temática da entrevista?

(Sem ser gravado) INDICAÇÃO DE OUTROS POSSÍVEIS ENTREVISTADOS

Ações	O que acontece...				O que deveria acontecer...			
	Nunca	Poucas Vezes	Frequentemente	Sempre	Nunca	Poucas Vezes	Frequentemente	Sempre
O trabalhador social intervém no sentido de promover a autoestima, motivação para a mudança e sentido de controlo do sistema cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A principal função do trabalhador social é ajudar o sistema cliente a adaptar-se às necessidades e condicionamentos do meio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador social defende os direitos do sistema cliente no seio da própria organização de trabalho, na comunidade e na sociedade em geral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador social e o sistema cliente analisam conjuntamente a situação problema, no contexto estrutural envolvente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador social e o sistema cliente analisam conjuntamente a situação problema apenas no contexto do percurso de vida do cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O sistema cliente é consultado na definição de prioridades e no planeamento do programa de intervenção que lhe diz respeito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ações	O que acontece...				O que deveria acontecer...			
	Nunca	Poucas Vezes	Frequentemente	Sempre	Nunca	Poucas Vezes	Frequentemente	Sempre
O trabalhador social favorece e motiva o sistema cliente a participar em grupos e organizações da comunidade (por exemplo, grupos de autoajuda ou associações de utentes, voluntariado).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O sistema cliente não tem capacidade de decisão final sobre o projeto de intervenção que lhe diz respeito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na documentação do processo de ajuda, o trabalhador social anota a visão do sistema cliente sobre a sua situação, usando as próprias palavras do cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na documentação do processo de ajuda, o trabalhador social anota apenas a sua visão diagnóstica da situação do sistema cliente, ou a visão de outros agentes institucionais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador social tem capacidade de decisão sobre a distribuição dos recursos e processos de trabalho, ao nível da organização onde trabalha.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador social não participa nos processos de tomada de decisão ao nível político sobre definição de prioridades de ação e distribuição dos recursos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ações	O que acontece...				O que deveria acontecer...			
	Nunca	Poucas Vezes	Frequentemente	Sempre	Nunca	Poucas Vezes	Frequentemente	Sempre
O trabalhador social ajuda e motiva a organização de grupos de utentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador social faz o acompanhamento e ajuda na formação do sistema cliente de modo a que este possa intervir junto das instâncias de elaboração de políticas (a nível local, regional, nacional ou mesmo internacional).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O trabalhador social intervém sem a participação ativa do sistema cliente na identificação e mobilização dos recursos necessários ao projeto de intervenção.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O sistema cliente é consultado sobre o modo como os serviços são planeados e prestados na organização de que é utente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O sistema cliente não contribui ativamente na avaliação dos serviços (por exemplo, não ajuda na elaboração dos itens a avaliar e modo de avaliação).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>