

SERVICO SOCIAL

MUTACÖES E DESAFIOS

CLARA CRUZ SANTOS
CRISTINA PINTO ALBUQUERQUE
HELENA NEVES ALMEIDA

IMPRESA DA
UNIVERSIDADE
DE COIMBRA
COIMBRA
UNIVERSITY
PRESS



E N S I N O

EDIÇÃO

Imprensa da Universidade de Coimbra

Email: imprensauc@ci.uc.pt

URL: http://www.uc.pt/imprensa_uc

Vendas online: <http://livrariadaimprensa.uc.pt>

CONCEÇÃO GRÁFICA

António Barros

INFOGRAFIA DA CAPA

Carlos Costa

INFOGRAFIA

Xavier Gonçalves

REVISÃO

Nuno Almeida

EXECUÇÃO GRÁFICA

Coimbra Editora

ISBN

978-989-26-0266-0

ISBN Digital

978-989-26-0769-6

DOI

<http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-0769-6>

DEPÓSITO LEGAL

353368/13

SERVICO SOCIAL

MUTAÇÕES E DESAFIOS

CLARA CRUZ SANTOS
CRISTINA PINTO ALBUQUERQUE
HELENA NEVES ALMEIDA

IMPRESA DA
UNIVERSIDADE
DE COIMBRA
COIMBRA
UNIVERSITY
PRESS

(Página deixada propositadamente em branco)

SUMÁRIO

Introdução	7
<i>Albuquerque, Cristina; Almeida, Helena & Santos, Clara C.</i>	

Parte I – Orientações e Processos

Capítulo I

Gestão de Caso e Mediação Social: abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em Serviço Social	15
<i>Helena Neves Almeida</i>	

Capítulo II

Acompanhamento social, capacitação e responsabilização. A “subjativação” da intervenção social?.....	65
<i>Cristina Pinto Albuquerque</i>	

Capítulo III

Desafios da Gestão Social no Serviço Social.....	87
<i>Clara Cruz Santos & Vanessa Cristina Nunes</i>	

Parte II – Modelos e Contextos da Prática de Serviço Social

Capítulo IV

Intervenção social na política de assistência social brasileira	105
<i>Ana Cristina Brito Arcoverde & Giselli Caetano dos Santos</i>	

Capítulo V

Indagación Apreciativa, Una arquitetura presente a lo largo de la historia del trabajo social.....	123
<i>M^a Pilar Munuera Gómez</i>	

Capítulo VI

Papéis e desafios para a intervenção em Serviço Social: o caso das empresas sociais na Suíça	145
<i>Jorge Pinbo & Véronique Antonin-Tattini</i>	

Conclusão

Pensar o Serviço Social hoje: entre mutações, constrangimentos e oportunidades	169
<i>Cristina Pinto Albuquerque, Helena Neves Almeida & Clara Cruz Santos</i>	

Bibliografia Geral	179
---------------------------------	-----

Os Autores	191
-------------------------	-----

INTRODUÇÃO

Um novo modo de olhar, pensar e agir sobre o mundo, determinado por um conjunto de mutações, complexas e relativamente imprevisíveis, de cariz social, económico, político e axiológico, posicionam o Serviço Social contemporâneo perante um conjunto de questões e de desafios associados, quer aos processos de trabalho e respetivas finalidades, quer às competências necessárias para a sua efetivação. Deste modo adquirem pertinência e começam a evidenciar-se readaptações necessárias entre movimentos, contextos e modelos que conduzem, em alguns casos, a novas práticas ou a práticas reinventadas; uma espécie de metamorfose, lenta, mas acutilante, com características evolutivas e dinâmicas cujo resultado é ainda de difícil perceção e previsibilidade. Por isso, a incerteza do presente projeta-se no futuro das práticas sociais e da organização dos grupos e da sociedade. Paradoxos convivem lado a lado e a dificuldade em encontrar um quadro explicativo do funcionamento social ganha visibilidade, no pensamento e na ação, pela emergência de multi estratégias, de políticas, e teorias sociais onde parece faltar uma linha aglutinadora do agir profissional que contribua para a consolidação da sua identidade. Mas se a imprevisibilidade e a rápida mudança, presente nos diferentes fenómenos sociais da atualidade, pode, num primeiro momento, parecer um obstáculo a uma intervenção profissional consistente, defendemos que esta nova realidade produz igualmente um manancial de possibilidades de inovação e de maior consolidação daquela que é, na verdade, a finalidade crucial do Serviço Social: a efetivação de uma justiça social substancial.

Para tal o desenvolvimento profissional tem de preconizar, hoje mais do que nunca, um pensamento social crítico e coerente visando a criação e/ ou

recriação de métodos de intervenção adequados aos contextos sociais, económicos, culturais e políticos onde se inscreve, bem como o desenvolvimento de práticas reflexivas que cruzem orientações analíticas e saberes profissionais.

Deste modo, consideramos que o grande trunfo de reafirmação do Serviço Social atual radica na capacidade dos assistentes sociais para assumirem, sem tabus, a dimensão política das respetivas práticas, ou seja, a capacidade para “dizer” e para analisar / questionar conjunturas, ponderar relações de força e de poder, identificar e interpretar as lógicas coexistentes, posicionar-se nos diversos contextos, como “maestro” de diferentes leituras e mudanças, e sobretudo, como eixo essencial na identificação e questionamento de desigualdades ilegítimas e de políticas paliativas e neopaternalistas, centradas mais no adiamento da “morte social” do que na reconstrução de elos de participação justa e reconhecida.

O assistente social acompanha e analisa criticamente, nesta perspetiva, os movimentos do social, das políticas e dos espaços transacionais, procurando posicionar-se como o catalisador entre o “*trop vide*” e o “*trop plein*” (Jeudi, 1995) de sentidos, convergentes e divergentes. Procura salientar similitudes e diferenças, os contributos relativos e os ajustamentos necessários, constituindo-se como um agente entre outros agentes e utilizando o seu manancial técnico para desbloquear caminhos, posicionar alternativas, questionar e neutralizar os efeitos perversos que podem advir de leituras singularizadas das desigualdades, dos problemas sociais e das políticas e dispositivos sociais.

A relevância atual desta discussão, que procuramos ilustrar ao longo da obra, traduz, na verdade, a necessidade de reposicionar ou reconstituir referenciais e formas de agregação sociopolítica, capazes de dotar de sentido a vivência coletiva. Assim, mais do que a impressão – mais ou menos objetivada ou contida na noção de crise ou de vazio social – de que os referenciais de integração e de conhecimento do passado comportam processos complexos de questionamento, ou mesmo desagregação, interessa compreender tais processos e sobretudo determinar como é possível pensá-los, sob que categorias e princípios.

Ora, este processo de reinvenção, ou de reconstituição sob novas bases, do social pressupõe, como afirma Boaventura de Sousa Santos (2000, p. 46), um momento de desequilíbrio da “estátua no pedestal”: o momento em que

o olhar, fixo e opaco, sobre o mundo, tem de repente de olhar para os pés”, e estes não têm sequer de ser de barro para que a estátua se desequilibre e caia. O intervalo que medeia entre a queda e a reconstrução de uma nova estátua, sem pedestal, mais viva, mais consciente das suas falhas e dos seus limites, é o momento da busca, do indefinido, da experimentação de vias, de avanços e de recuos, da oportunidade de novos equilíbrios e sobretudo da aprendizagem da compreensão.

O momento que as sociedades contemporâneas vivenciam é, utilizando a mesma metáfora, o da “descoberta dos pés” e portanto é o momento do desequilíbrio e da busca de soluções, que por vezes não são mais do que a revitalização, caricaturizada e sob roupagens menos veladas, de respostas e narrativas que de facto já existiam.

Assim, ainda que nos tenhamos habituado a pensar o progresso como um processo contínuo e virtuoso de emancipação material e cultural dos indivíduos, a prioridade atual radica antes no reencontro do sentido das diferenças e do bem comum e no estabelecimento de novos contratos sociais. De facto, é o questionamento em torno do que significa atualmente o conceito de coesão social e as condições para a sua manutenção e revalidação, sob uma definição conjunta de regras de comensurabilidade, que dá um novo sentido à situação e reflexão atuais. Como perceber, neste âmbito, as noções de responsabilidade e de solidariedade? Por outras palavras, como “fazer sociedade” objetivando o direito a Ter direitos (Arendt, 1987), o direito à dignidade, à utilidade social, à visibilização e ao reconhecimento num registo público.

Nesta perspetiva, é essencialmente o domínio do poder, da standardização e formalismo alienante, do racionalismo técnico, encerrado em “torres de marfim” pseudo legitimantes, das pretensões ao domínio de uma verdade única e irreduzível, que precisam de ser questionadas criticamente. Retornando a uma metáfora já utilizada, são as estátuas fixas e opacas, nos seus pedestais de protagonismos, que necessitam de ser desequilibradas em prol da abertura de espaços argumentativos passíveis de comportar novas dinâmicas de desenvolvimento holístico.

A presente obra pretende constituir-se como um mapeamento analítico de algumas das mutações em curso, em termos nacionais e internacionais, ao

nível das orientações sociopolíticas e dos respectivos impactes nas práticas de Serviço Social e da sua dimensão ontológica e teórica.

Assume-se pois como objetivo central o debate analítico e crítico sobre as mutações e desafios atuais do Serviço Social, tendo subjacentes as novas realidades e pressupostos que se colocam não só à prática profissional dos assistentes sociais, mas, igualmente, ao pensamento social da e sobre a profissão. Na senda destes objetivos a obra que apresentamos encontra-se dividida em duas grandes partes.

A primeira parte denominada “Orientações e Processos” explora algumas das matrizes teóricas analíticas da complexidade do Serviço Social, centrando-se em três eixos temáticos:

(i) Os fundamentos da matriz concetual de Serviço Social e a emergência de novos modelos de intervenção. O debate sobre a construção do conhecimento e a relação entre teoria e prática no domínio do Serviço Social continua na ordem do dia por várias ordens de razão, de onde destacamos o seu caráter multi e interdisciplinar, o caráter complexo do seu *modus operandi* e ainda a relação entre oferta e procura, que no domínio social é dinâmica, movediça e pluridirecionada. Na convergência destes argumentos emergem abordagens, práticas e processos interventivos cuja especificidade se inscreve na agenda de construção e consolidação do seu conhecimento, designadamente a mediação social e a gestão de casos. Tratando-se de modos de intervenção residentes na matriz concetual de serviço social, importa explorar a sua adequação e contornos performativos na sociedade contemporânea onde o risco, a incerteza e a desigualdade ocupam um lugar de relevo e exigem intervenções inovadoras e competências cruzadas. O capítulo *Gestão de Caso e Mediação Social: abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em serviço social*, analisa criticamente a matriz teórica que lhes está subjacente, identifica as suas características e produz uma leitura reflexiva sobre os seus limites e potencialidades, na procura de respostas para a necessária clarificação das competências profissionais exigidas

(ii) As novas orientações subjacentes às políticas sociais atuais. As novas orientações das políticas sociais contemporâneas, nomeadamente no sentido

da maior singularização e personalização das medidas e intervenções, e os paradoxos subjacentes a uma leitura singular das desigualdades, bem como as implicações para as práticas de Serviço Social, sobretudo na dimensão do acompanhamento das situações-problema, constitui-se como o mote reflexivo do capítulo II *Acompanhamento social, capacitação e responsabilização. A “subjetivação” da intervenção social?*

(iii) A análise multidimensional e concetual dos desafios da Gestão Social, quer na sua perspetiva funcional e estrutural, quer na observância da revalorização da Gestão Social como fruto dos movimentos contraditórios dos projetos sociais, isto é, no seio da mediação entre o desenvolvimento do capital e o desenvolvimento da Cidadania, é o tema de análise do capítulo III da 1ª Parte *Desafios da Gestão Social no Serviço Social*

A segunda parte do livro designada como “Contextos e Práticas de Serviço Social” espelha contrastes da profissão não só em diferentes contextos territoriais, mas igualmente, na sua perspetiva ideológica e simbólica, recorrendo, para o efeito, a contributos internacionais de profissionais. Em *Intervenção Social na política de Assistência Social Brasileira* procura-se dar conta das questões relacionadas com a prática profissional ao nível do Sistema de Segurança Social brasileiro, no âmbito dos novos desafios e expressões da questão social relacionados com desigualdade social, num contexto geossociopolítico de concentração da riqueza em contraste com franjas sociais que vivenciam situações de desemprego, de pobreza, de insegurança e de não respeito pelos direitos sociais adquiridos. Estes contrastes, também vivenciados atualmente em Portugal, revelam a rutura da herança ideológica e histórica da cultura dos sistemas de Proteção Social para os colocar no cerne das tensões das relações sociais e das suas implicações nos movimentos de cidadania.

O capítulo *“Indagación Apreciativa, Una arquitetura presente a lo largo de la historia del trabajo social”* discute um modelo de investigação e ação em Serviço Social centrado em abordagens de carácter construcionista, enfatizando a importância da subjetividade, do contexto e da relação no processo de intervenção social. Demonstra, igualmente, que, apesar de “revisitado”, este modelo sempre esteve enraizado nos processos de construção histórica do

Serviço Social Espanhol e apresenta a relação intrínseca com os processos de mediação social e familiar.

Por último, no contexto social, político, económico e científico da Suíça Francófona apresenta-se o capítulo “*Papéis e desafios para a intervenção em Serviço Social: o caso das empresas sociais na Suíça*”. Este último capítulo centra-se em três grandes eixos analíticos do contexto profissional. O primeiro relaciona-se com a conceção teórica e empírica de intervenção social na Suíça; o segundo centra-se nas mutações das políticas sociais, nomeadamente na passagem de políticas passivas para políticas de inserção e da respetiva repercussão ao nível dos processos de intervenção. Esta passagem não é meramente discursiva mas representou uma mudança na assunção do trabalho social, nomeadamente no que se refere à necessidade de fomentar e planear as perspetivas de inserção social de públicos mais vulneráveis através da criação de contextos potenciadores de qualificação profissional e da criação de emprego (terceiro eixo analítico). A constituição das empresas sociais na Suíça objetivam, na opinião dos autores, esta passagem quer do ponto de vista das políticas públicas, quer na análise da prática profissional do Serviço Social.

A análise do agir profissional constitui o fio condutor e de compromisso desta obra na exploração das oportunidades e desafios que atualmente se colocam ao Serviço Social numa perspetiva nacional e internacional. Da análise das diferentes perspetivas no pensamento social crítico do Serviço Social contemporâneo e das matrizes teóricas subjacentes, sobressai a evidência de uma mudança paradigmática em curso assente em novas lógicas de pensamento e de ação, centrando-se no seu potencial transformador, inscrito no processo de afirmação e da articulação de saberes formais e informais, esbatendo desse modo leituras limitativas da prática profissional.

Bibliografia:

- Arendt, H. (1987). *A Condição Humana*. Rio de Janeiro: Editora Forense-Universitária Lda (1ª ed: University of Chicago, 1958).
- Jeudi, H.-P. (1995). *A sociedade Transbordante*, Lisboa: Edições Século XXI.
- Santos, B. S (2000). *A Crítica da Razão Indolente. Contra o desperdício da experiência*. Porto: Edições Afrontamento.

PARTE I
ORIENTAÇÕES E PROCESSOS

(Página deixada propositadamente em branco)

CAPÍTULO I
GESTÃO DE CASO E MEDIAÇÃO SOCIAL: ABORDAGENS,
PROCESSOS E COMPETÊNCIAS CRUZADAS NA AGENDA
DO CONHECIMENTO EM SERVIÇO SOCIAL

Introdução

O debate sobre a construção do conhecimento e a relação entre teoria e prática no domínio do Serviço Social continua na ordem do dia por várias ordens de razão, de onde destacamos o seu carácter multi e interdisciplinar, o carácter complexo do seu *modus operandi* e ainda a relação entre oferta e procura, que no domínio social é dinâmica, movediça e pluridireccionada. Na convergência destes argumentos emergem abordagens, práticas e processos interventivos cuja especificidade se inscreve na agenda de construção e consolidação do seu conhecimento, designadamente a gestão de caso e a mediação social. Tratando-se de modos de intervenção residentes na matriz conceptual de serviço social, importa explorar a sua adequação e contornos performativos na sociedade contemporânea onde o risco, a incerteza e a desigualdade ocupam um lugar de relevo e exigem intervenções inovadoras e competências cruzadas.

Vivemos um período de grandes e inúmeras transformações sociais, económicas e políticas, inscritas e simultaneamente decorrentes da quebra do compromisso social entre o Estado e os Cidadãos, com uma reduzida margem de manobra para a construção de alternativas devido às dificuldades económicas existentes a nível individual, familiar e dos sistemas de protecção social. Daqui emergem ruturas sociais que potenciam conflitos e problemas sociais transformados em procuras sociais imprevistas, a que é difícil mas necessário,

providenciar respostas e serviços no quadro dos direitos constituídos (desemprego qualificado e de longa duração, imigração, comportamentos de risco, envelhecimento e sobrecarga familiar, endividamento individual e familiar gerador de vulnerabilidades e de nova pobreza). Quebram-se os direitos, as normas mudam, e com elas reduz-se a capacidade de gerir de forma eficiente e eficaz os recursos necessários. A gestão de caso e a mediação social são hoje apontados como estratégias e métodos adequados do ponto de vista dos princípios que os orientam. Porém, e apesar das suas potencialidades e especificidades, apresentam limitações que se prendem com a volatilidade deste tempo e com o agudizar dos conflitos que as mudanças em curso produzem. A mudança, a liderança, a participação numa lógica colaborativa e cidadã, o trabalho em equipa, o trabalho em rede, bem como o estabelecimento de laços sociais correspondem a paradigmas de intervenção social na sociedade contemporânea, e constituem a matriz analítica dos modelos de intervenção que se vão configurando. O termo gestor de caso e mediador proliferam no campo social, em todas as áreas: na saúde, na educação, na reabilitação, na inserção social, na segurança social, na justiça, a nível familiar, com crianças, jovens, adultos e idosos, a nível organizacional e a nível comunitário. Por isso, consideramos pertinente analisar criticamente os fundamentos dos modelos em análise, no quadro das perspetivas do serviço social, identificar as suas características e produzir uma leitura reflexiva sobre os limites e as potencialidades deste modelo, cruzando olhares na procura de compromissos entre a estabilidade e a mudança social necessária.

1 – Perspetivas analíticas sobre o Serviço Social: Posicionar o pensamento crítico sobre o projeto profissional na sociedade contemporânea

A sociedade contemporânea, também designada sociedade do conhecimento é paradoxal. Nela convivem, e por vezes se confrontam, a potência ouro e a potência desespero, ladeadas por uma aparente igualdade de oportunidades no acesso à educação, ao direito, ao trabalho, plataformas de inovação científica e tecnológica; nela, a pobreza, a fome, o desemprego, a vulnerabilidade, o risco e a incerteza cruzam-se, e raramente se encontram,

com os elevados índices de rendimento económico, o exercício do poder oriundo da posição social aliada ao capital financeiro, os luxuosos e elevados padrões de vida e de consumo daqueles que, sendo em número cada vez menor, mais possuem. Uma sociedade com estas características exige a construção e validação de múltiplas formas de ação e gestão ancoradas numa cidadania ativa. As situações de crise decorrentes de riscos naturais ou decorrentes da ação humana não têm fronteiras e constituem ameaças à coesão social e à cultura de paz que merecemos e desejamos. Conhecer e agir sob o paradigma da “sociedade de risco” exige novas competências pessoais e profissionais.

As profissões sociais têm sido assoladas por paradigmas teóricos construídos em contextos diferenciados a nível político, económico e social, mas também oriundos de diferentes disciplinas, tais como sociologia, psicologia, economia, antropologia, e mais recentemente gestão. Neste turbilhão de informações e de olhares analíticos e operativos cruzados, têm-se elaborado diversas representações, saberes e práticas profissionais, diferentemente ajustadas à melhoria da sociedade e à mudança e transformação social. No domínio do Trabalho Social (denominação anglosaxónica) são diversos os contributos teóricos subjacentes à análise tanto da intencionalidade da ação como dos processos, da eficiência e da eficácia da intervenção. Beulah Compton e Burt Gallaway (1999), Lena Dominelli (2004, 2009); Malcolm Payne (1999, 2008); Marc Lymbery e Karen Postle (2007), Kate Wilson, Gillian Ruch, Marklimbery e Andrew Cooper (2008), Saul Becker (2008), Alison Bramer (2008), Rachel Clauson (2008), Brian Littlechild (2008), Ian Paylor (2008), Roger Smith (2008), Mel Gray e Stephen Webb (2009), Barbra Teater (2010), Chris Beckett (2010), são algumas das referências atuais no plano da sistematização e da análise dos desafios que se colocam entre a teoria e a prática e das competências exigidas. Quando os contextos económicos, sociais, políticos e culturais da ação abrem alas à proliferação do risco, vulnerabilidade e incerteza, os atores profissionais se diversificam e especializam, os cidadãos se mobilizam para a conquista de maior equidade e justiça social, e as procuras sociais são diversas, múltiplas, complexas e interdependentes, é na relação entre oferta e procura que se desenham novos modelos de regulação social, novas ou renovadas abordagens e modelos de intervenção mais adaptados às novas realidades.

1.1 – A relação entre oferta e procura no domínio social

18

A relação entre oferta e procura, sendo importante na definição e gestão de lacunas e de margens de liberdade e incerteza num processo de desenvolvimento social e mudança, não é uma dimensão passiva na análise do ajustamento necessário à satisfação das necessidades humanas, na medida em que à ausência de procura social não corresponde necessariamente a ausência de necessidade. Também a presença de uma oferta não significa que ela corresponda de forma adequada a uma necessidade, nem que a inadequação entre oferta e procura seja sancionada pelo mercado, dado o carácter excedentário da segunda em relação à primeira. Como referem Gaulejac, Bonetti et Fraisse, enquanto no setor do mercado

“a procura é apreendida a partir da agregação de procuras individuais, soma ou resultado de escolhas expressas pela compra de bens ou serviços divisíveis, apropriáveis, facilmente diferenciados, a procura social diz respeito a bens ou serviços coletivos não divisíveis e não apropriáveis. Ela é mais a expressão de uma política de Estado, das coletividades locais e das instituições do que a expressão de uma multiplicidade de processos individuais”
(1989, p. 74).

Nas sociedades ocidentais, os sistemas de ação social revelam características de interdependência e complementaridade que estão presentes no decurso de ações de índole individual ou coletivo e que provocam efeitos no quotidiano da gestão e da intervenção social. As intervenções são direcionadas para situações particulares e, em relação a elas, as medidas podem adquirir diferentes configurações (Alfandari, 1987). Escapam à lógica da relação linear entre oferta – necessidade e procura as pessoas que têm necessidade mas não recebem qualquer apoio, pelo desconhecimento formal da sua existência, as que fogem às características do grupo-alvo a que os dispositivos se destinam e ainda aquelas que embora tenham uma necessidade reconhecida e expressa, não têm cabimento por insuficiência de recursos (Noguès, 1991, p. 174-176), isto é, situações marginais, não pela sua menor importância, mas pela sua menor visibilidade devido à ausência de mecanismos de registo e avaliação.

1.2 – Mandato institucional e projeto profissional

No processo de intervenção social, é necessário ter bem claro qual o mandato institucional do trabalhador social e o seu projeto profissional. Como salienta Paulo Netto (2001) os homens agem sempre teleologicamente. As suas ações são sempre orientadas para objetivos-metas e fins, isto é, implicam sempre um projeto que é uma antecipação ideal da finalidade que se pretende alcançar, com a inovação dos valores que a legitimam e a escolha dos meios para a atingir. Apenas os projetos societários, aqueles que apresentam uma imagem da sociedade a ser construída, e que reclamam valores e privilegiam meios materiais e culturais para concretizar essa sociedade, possuem uma dimensão política que envolve relações de poder. O Serviço Social não constitui uma unidade identitária, ele está alicerçado na diversidade de origens e expectativas sociais, comportamentos e preferências teóricas, ideológicas e societárias distintas. Por isso, o Serviço Social é um espaço plural de onde poderão emergir projetos profissionais diferentes. *“Toda a categoria profissional é um campo de tensões e lutas”* (Netto, 2001, p. 15) e a afirmação de um projeto profissional não suprime divergências e contradições. Ela deve fazer-se através do debate, pela discussão, pelo confronto de ideias.

Como referem Cristina Maria Brites e Maria Lúcia Barroco

“A formação ética, pela sua natureza filosófica, é pressuposto essencial, tanto para o desvelamento crítico do significado das escolhas individuais em face dos projetos coletivos, quanto para orientar a construção de respostas profissionais que, diante dos desafios quotidianos, tenham a capacidade objetiva de romper, em algumas situações, ou de resistir aos limites da ordem burguesa” (idem 2001, p. 80).

O projeto profissional é um processo contínuo que se constrói no quotidiano, e que assenta numa proposta de resgate da centralidade da ética na formação profissional. A defesa e a reprodução dos princípios e valores éticos que lhe estão subjacentes exigem sujeitos profissionais ativos e autónomos.

1.2 – Referenciais analíticos do Serviço Social e projeto profissional

20

Muitos dos dilemas éticos do Serviço Social resultam do confronto de perspectivas teóricas em contextos diversificados e distintos, em termos individuais e sociais com as representações que se produzem no campo da ação. Identificam-se 3 debates essenciais (Figura 1): Perspetivas analíticas no âmbito da relação teoria prática; as abordagens conceptuais centradas na natureza do Serviço Social e os modelos conceptuais focalizados na intervenção. Os argumentos do debate posicionam-se, pois, em torno de três eixos analíticos: 1 – A percepção sobre os modos de apropriação, aplicação e produção de conhecimento, sob o prisma da relação dialética entre teoria, prática e valores; 2 – A natureza do Serviço Social, posicionando o debate nas suas raízes históricas associadas à ação curativa, preventiva, promocional e restauradora, de controlo e estabilidade social, mas também no carácter transformador associado ao projeto profissional de construção de uma sociedade mais justa e igualitária; 3 – Os modelos conceptuais e operativos focalizados na intervenção, designadamente no processo de interação, nas pessoas, na mudança e nas forças.

PERSPETIVAS ANALÍTICAS SOBRE A RELAÇÃO TEORIA PRÁTICA (Malcolm Payne, 1994)	ABORDAGENS CONCEPTUAIS CENTRADAS NA NATUREZA DO SERVIÇO SOCIAL (Neil Thompson, 2000)	MODELOS CONCEPTUAIS FOCALIZADOS NA INTERVENÇÃO (Smale e Tuson, 1993; Smale, 1996; Chris Beckett, 2010)
Argumento pragmático Perspetivas reflexivas-terapêuticas Perspetivas socialistas-coletivas Perspetivas individualistas-reformistas	Abordagem por referência às atividades Abordagem por referência à política social Abordagem histórica das raízes do Serviço Social	Modelos Centrados na interação Modelo Procedimental Modelo de Questionamento Modelo de Troca
Argumento Positivista Argumento eclético	Estabilidade e a Mudança social. Modelo Existencialista	Modelo Orientado para as pessoas (Smale, 1996) Modelo Orientado para a Mudança (Beckett, 2010) Perspetiva das forças (Saleebey, 1996; Kondrat, 2010)

Figura 1 – Referenciais Analíticos do Projeto Profissional de Serviço Social

Fonte: Elaboração da autora (2012)

A matriz analítica aqui exposta coloca em evidência a diversidade de abordagens teóricas que fundam o projeto profissional, tomando por referência o contributo de autores como Smale e Tuson (1993), Payne (1994), Smale (1996), Saleebey (1996), Thompson (2000), Beckett (2010) e Kondrat (2010).

1.2.1 – Perspetivas sobre a relação entre teoria e prática: diálogos plurais em vasos comunicantes

Malcolm Payne (1994) identifica três argumentos, no que respeita à análise da relação entre teoria e prática, isto é, no que concerne à adequação da teoria à realidade interventiva e da relação do *modus operandi* com a teoria:

O argumento pragmático – que considera que existe um conjunto confuso de teorias, a maior parte importadas de diferentes contextos sociais, económicos e políticos. As dificuldades de aplicação à prática derivam de razões diversas, entre as quais salienta, por um lado, o carácter generalista de algumas teorias, pouco adequado à sua utilização em ações práticas específicas, e por outro lado, a existência de uma grande competição entre teorias, dificultando a escolha de uma delas;

O argumento positivista – que defende que muitas das teorias são insuficientemente rigorosas e não constituem verdadeiras teorias uma vez que descrevem e levantam hipóteses, mas não possuem um poder explicativo suportado por referências empíricas. Segundo esta perspetiva, a compreensão da atividade humana deverá ser baseada na lógica dos métodos das ciências naturais e, por conseguinte, prever comportamentos, partindo de métodos experimentais e de testes estatísticos;

O argumento eclético – que defende a ideia de que é possível usar diversas teorias ao mesmo tempo, de forma combinada. Segundo este argumento, os utentes devem poder beneficiar de todo o conhecimento disponível, uma vez que as teorias trabalham a diferentes níveis: por exemplo, a teoria centrada em tarefas proporciona uma orientação específica para situações particulares, enquanto as teorias psicodinâmicas permitem uma interpretação profunda do comportamento humano. Por outro lado, as teorias não cobrem todas as áreas de trabalho: por exemplo, a teoria marxista não fornece qualquer contributo a

nível psicológico ou a nível técnico. Por isso, será possível fazer uso de diferentes teorias de forma combinada, no campo da prática profissional.

Ora, é no argumento pragmático, que o autor salienta a existência de três tradições separadas, três orientações analíticas, que contribuem para a formatação da representação conceptual do Serviço Social:

- a) a tradição pragmática associada ao Serviço Social em serviços oficiais (Poor Law, Segurança Social) cuja componente de apoio económico é fundamental;
- b) a tradição socialista que concentra reformas sociais, criticismo social e intervenção coletiva (grupos e comunidades);
- c) a tradição terapêutica relacionada com indivíduos e grupos que apresentam problemas pessoais e dificuldades sociais.

Desta análise decorrem diferentes perspetivas de Serviço Social que na prática se cruzam, dificultando qualquer pretensa formulação unitária do projeto profissional:

• **Perspetivas reflexivas-terapêuticas**

O Serviço Social apresenta-se como um processo que procura melhorar o bem-estar da sociedade, dos indivíduos, dos grupos e das comunidades, através da promoção e da facilitação do crescimento e da realização pessoal. É um processo de influência mútua, em que há interação com outros profissionais, onde as ideias se vão modificando, tornando assim o serviço social reflexivo. Desta forma, tenta-se capacitar as pessoas para que superem os seus problemas.

• **Perspetivas socialistas-coletivas**

O Serviço Social é encarado como uma procura de cooperação e apoio mútuo na sociedade, para que as pessoas mais oprimidas e desfavorecidas

possam ter poder sobre as suas próprias vidas. Assim, o objetivo do Serviço Social consiste em proporcionar às pessoas a possibilidade de se integrarem numa dinâmica de participação e cooperação no processo de criação de uma instituição ou iniciativa, onde todos possam participar. Através de uma posição crítica às práticas que criam opressão e desfavorecimento, o Serviço Social tenta incrementar relações mais igualitárias na sociedade. Embora procure a realização pessoal, como referido nas perspetivas reflexivas-terapêuticas, os interesses das elites deitam por terra muitas das aspirações dos mais desfavorecidos.

• **Perspetivas individualistas-reformistas**

O Serviço Social é analisado na ótica da prestação de serviços de assistência aos indivíduos na sociedade. Pretende ir ao encontro das necessidades dos indivíduos, tornar as sociedades mais igualitárias e promover a realização pessoal e social através do crescimento individual. No entanto, estas ideias não são totalmente realistas, na medida em que uma mudança individual de pequena escala não produz mudança social. Para além disso, aqueles que financiam e aprovam as atividades do trabalhador social não pretendem grandes mudanças sociais, mas sim uma melhor adequação entre a sociedade e o indivíduo.

1.2.2 – Abordagens conceituais centradas na natureza do Serviço Social

Também Neil Thompson (2000) especifica três parâmetros na análise do Serviço Social: **Abordagem por referência às atividades** – Serviço Social é aquilo que os trabalhadores sociais fazem; **Abordagem por referência à política social** – o Serviço Social integra-se no conceito de bem-estar social; **Abordagem histórica das raízes do Serviço Social** – o Serviço Social balança entre o equilíbrio e o consenso da estabilidade social e a tensão da mudança.

É sobretudo no âmbito desta última abordagem que o autor desenvolve o seu pensamento. Considera que, o Serviço Social como agente de estabili-

dade social, assegura que o nível de descontentamento não atinja níveis de desordem social. O projeto profissional centraliza-se no processo de normalização e controlo social. O modelo clínico, cujas etapas metodológicas são o estudo, diagnóstico e tratamento, é uma referência nesta abordagem. O trabalhador social assume-se como um perito que ocupa uma posição de poder, do ponto de vista do diagnóstico; embora as circunstâncias sejam relevantes, focaliza-se no problema como “patologia” muito ligado ao indivíduo e à família, e o sucesso da intervenção reside na “cura” ou “alívio do sintoma” de forma a facilitar o retorno do sujeito à sociedade “saudável”. Ora, esta perspetiva concetual do Serviço Social negligencia as tensões e as divisões que ocorrem na sociedade; O processo de interpretação e especificação de um projeto profissional alternativo conduziu à emergência uma nova visão, a abordagem radical de Serviço Social, que o encara como parte da mudança e melhoria da sociedade e adota uma posição crítica em relação ao caráter de controlo social que lhe está associada. A perspetiva de consenso é substituída por uma visão da sociedade onde coexistem conflitos e tensões sociais ligadas a diferenças de classe, raça e género. Na perspetiva de Serviço Social orientado para a mudança, compete ao profissional apoiar a luta das populações contra a desigualdade e a discriminação social, abandonando a posição de neutralidade profissional e superando a conceção redutora de intervenção baseada na dimensão técnica da resolução de problemas no sentido do compromisso com a promoção da igualdade, equidade e justiça social.

A análise reflexiva que o autor tece sobre a possibilidade de combinação das duas perspetivas, conclui que o modelo clínico reduz a complexidade dos problemas a disfunções individuais e/ou familiares, enquanto a abordagem radical se centraliza no contexto sociopolítico e hipervaloriza a importância do poder e da desigualdade no desenvolvimento dos problemas sociais. Por isso, o autor defende que é necessário combinar o otimismo em relação à mudança e o realismo em relação aos obstáculos e limites para o sucesso, salientando que as duas abordagens não se anulam (Figura. 2).

Trabalhar para a mudança não significa desvalorizar a estabilidade social. As duas abordagens complementam-se. O trabalhador social pode legitimamente apelar à estabilidade sem reforçar as desigualdades e injustiças sociais.

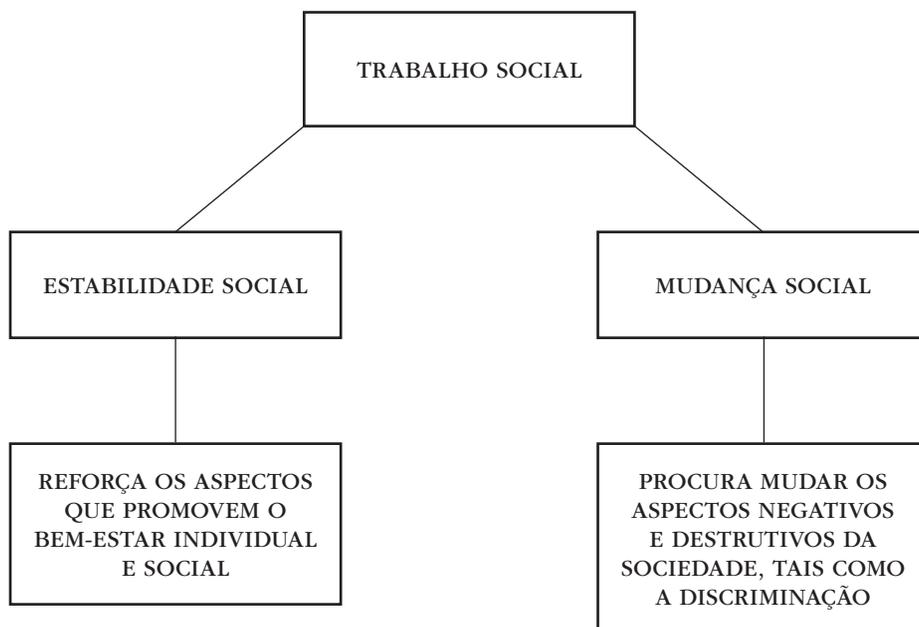


Figura 2 – Conceção de Serviço Social (Social Work)

Fonte: Neil Thompson (2000, p. 19)

O autor propõe, então, um modelo conceptual de Serviço Social existencialista, com os seguintes princípios:

- 1 – Ontológico:** sensível às dimensões pessoais e sociais e sua interação.
- 2 – Focalizado no problema:** sensível e compreensivo quanto aos desafios existenciais
- 3 – Sistemático:** focalizado no que se faz e porque se faz (objetivos, metas, ...)
- 4 – Reflexivo:** aberto ao novo, à capacidade em aprender, mais do que uma abordagem rígida e rotineira da prática.
- 5 – Emancipatório:** harmonizado para o apoio à luta contra a desigualdade, a discriminação e a opressão sociais.

A questão coloca-se em perceber os limites desta aceção, quando a estabilidade é assente em premissas que colocam em causa não apenas o bem-estar

individual, mas sobretudo os direitos humanos e sociais e o princípio da justiça social e da cidadania. O princípio da reflexividade e da emancipação propostos tendem a perspetivar uma conceção comprometida com a análise e a reflexão ao serviço da mudança e da justiça social. Aspetos como participação, empowerment e cidadania não aparecem referenciados neste modelo analítico, ficando de fora a dimensão política e macro do Serviço Social, que não desvaloriza as forças e a criação de estruturas de oportunidade.

1.2.3 – Modelos conceptuais focalizados na intervenção

A análise do Serviço Social focalizada no processo de intervenção, na forma de agir, nos procedimentos utilizados conduz-nos a perceber uma outra dimensão analítica. Smale e Tuson (1993, in Beckett, 2010, p. 36) especificam três modelos de interação entre profissional e “cliente”:

- 1 – **O Modelo Procedimental**, assente no uso de formulários institucionais, menos performativo de mudanças, mais rígido do ponto de vista da interação. O diagnóstico emerge condicionado ao perfil equacionado para o trabalhador social. O seu mandato institucional e funcional é redutor e alienante: Recolher informação pre-estruturada e em função dessa informação, agir em conformidade com os procedimentos correntes e identificados na organização;
- 2 – **O Modelo Questionamento**, que faz depender a intervenção da capacidade do trabalhador social procurar indícios, configurar questões adequadas à compreensão do problema, e que hipervaloriza as competências individuais do trabalhador social;
- 3 – **O Modelo de Troca**, que preconiza que o processo de recolha de informação, avaliação, planeamento e ação constituam um *contínuum* de partilha entre trabalhador social e “cliente”, um processo participado e cooperativo.

Privilegiar qualquer dos modelos referidos por estes autores, transforma uma prática rica do ponto de vista dos contextos, das situações, dos

stakeholders, dos processos e das orientações profissionais, numa prática vazia de sentido. A riqueza do Serviço Social está na diversidade social, teórica e prática e nos fins a que se propõe.

Smale (1996, *in* Coulshed, Mullender, Jones e Thompson, 2006, p. 84), define a sua proposta de **modelo orientado para as pessoas** como um modelo próprio do Serviço Social na gestão da mudança. A proposta deste autor consiste em definir claramente as componentes do processo mesmo antes do início da ação, de forma a assegurar a participação das pessoas envolvidas na mesma. Para o efeito, é necessário considerar os seguintes aspetos: Planificar com as pessoas envolvidas na ação; Partilhar o problema com essas pessoas, para que elas tomem parte na construção da solução e no seu desenvolvimento, trabalhando para a sua eficácia; Identificar pessoas significativas e ligações para mudanças particulares que poderão ser necessárias; Encarar a gestão do processo de mudança como um dos trabalhos com as pessoas envolvidas; Reconhecer que todas as novas formas de trabalho, as novas tecnologias e as novas políticas têm implicações de mudança para o *staff*. A mudança individual ou coletiva pressupõe, pois, o desenvolvimento de processos participativos, pelo que pensar o Serviço Social sem esse pressuposto e sem a sua integração nas metodologias e processos de trabalho constitui um limite redutor do saber profissional. Porém, encontramos este desiderato em diversas abordagens e modelos de intervenção, tais como, a intervenção centrada na relação (Wilson, Ruch, Lymbery e Cooper, 2008), a prática reflexiva (Schon, 1987), a perspetiva das forças (Saleebey, 1996; Kondrat, 2010), a engenharia social (Gaulejac, Bonneti et Fraisse, 1989), o empowerment (Thompson, 2007; Adams, 2008), a intervenção em rede (Sanicola, 1994; Duhme, 2001, Guadalupe, 2009) e a mediação social (Freynet, 1996; Boudon, 1998; Almeida, 2001).

Na medida em que a mudança constitui um processo lento e contínuo, exige um posicionamento de abertura em relação aos atores, aos contextos e às práticas, capaz de introduzir uma dinâmica no pensamento e na ação que coloque em causa o adquirido, o invariável e o inerte. Chris Beckett (2010), apoiando-se no contributo estruturado de Prochaska, DiClement e Norcross (1992, p. 1102-14, *in* Beckett, *ibidem*, p. 138), sintetiza um conjunto de intervenções representativas de processos de mudança, (Figura 3).

INTERVENÇÕES EM PROCESSOS DE MUDANÇA

Consciencialização (aumento de informação sobre si próprio e sobre o problema);
Autorreavaliação (avaliação das formas de sentir e dos seus pensamentos em relação à situação),
Autolibertação (escolha e compromisso com a ação e crenças nas possibilidades de mudança);
Intervenções anticondicionamento (alternativas para problemas de comportamento);
Controlo de estimulação (evitar ou confrontar estímulos que interferem no comportamento);
Gestão de reforços (compensações); relações de ajuda (estar aberto e confiante em quem presta cuidados);
Alívio da dramatização (experiência e expressão de sentimentos);
Reavaliação do contexto (avaliação sobre a forma como os problemas afetam o meio físico);
Libertação social (aumento de alternativas na sociedade para comportamentos não problemáticos, aumento de poder, intervenções políticas).

Figura 3

Fonte: Adaptação de Beckett, 2010, p. 138

Esta sistematização espelha a multiplicidade de mudanças possíveis, face à complexidade e diversidade de contextos de intervenção (a nível micro, meso e macro) e coloca como possível a complementaridade de ações profissionais, num jogo de opções entre a procura de estabilidade e controlo social e a promoção de mudanças a nível pessoal e social.

Na área da saúde mental, **a perspetiva das forças** tem-se apresentado como adequada, apesar da necessidade de aumentar a investigação neste domínio, sendo definida por Glicken (2004) como

“(a) way of viewing the positive behaviors of all clients by helping them see that problem areas are secondary to areas of strenghts and that out of what they do well can come helping solutions based upon the successful strategies they use daily in their lives to cup with a variety of important life issues, problems and concerns” (in Kondrat, 2010, p. 38).

As forças podem ser apreendidas teoricamente com base na proposta triangular de Saleebey (2009) – CPR –, em que C reporta a competências, capacidades e coragem, P a promessas (aspirações), possibilidades e probabilidades (expectativas executáveis) e R para resiliência, reservas e recursos de várias naturezas. De acordo com Greene e Lee (2002, in Kondrat, 2010, p. 39), as forças podem constituir um atributo pessoal ou contextual, com potencial para fomentar o crescimento e aparecimento de soluções, podendo residir no sujeito ou na comunidade em que este se integra. São essas três forças que ativam a capacidade das pessoas para lidar com a dificuldade e com o stress, para se libertar de trauma significativo, para usar desafios externos como estímulos ao crescimento, e para usar redes sociais de suporte como fontes de resiliência.

Os eixos distintivos desta perspectiva passam, desde logo, por deslocar o enfoque do Serviço Social do seu âmago tradicional (os problemas) para um outro, que substitui a centralidade atribuída ao deficit pela centralidade das forças. Deste modo, esta perspectiva distingue-se pelo relevo e a ênfase nas forças como oportunidades, na sua identificação e sua consolidação no processo do Serviço Social, tomando-as como recursos acionáveis ao longo de todo o acompanhamento dos sujeitos.

2 – Gestão de Caso e Mediação em Serviço Social: especificidades concetuais e orientações metodológicas

A procura em Serviço Social é nodular e consequente. O seu carácter nodular advém da complexidade e multidimensionalidade dos problemas e motivações que estão subjacentes ao movimento de procura, e é consequente porque traduz a previsibilidade de mudança, a partir do início do processo desde o estudo, à construção e ao desenvolvimento das alternativas sociais. Não se fazem relatórios, não se produzem pareceres para ficarem fechados numa gaveta. Eles são um instrumento necessário que objetiva e legitima a mudança possível. Não se promovem atividades para que elas se esgotem na sua visibilidade, elas constituem mediações entre meios-fins adequadas às necessidades de mudança diagnosticadas e consentidas pelo utente.

O utente espera do Assistente Social o seu envolvimento na procura de uma solução, de cariz pessoal / familiar, institucional ou política, que diminua os efeitos do problema tanto a nível pessoal como a nível do seu enquadramento sociofamiliar ou profissional ou que possa imprimir uma dinâmica transformadora, em situação de mudança, de resistência à mudança ou para a mudança. Uma ação de carácter pessoal quando a resolução da situação passa por uma análise e possível aconselhamento a nível de atitudes e comportamentos a adotar na relação consigo próprio, com os outros e com o mundo que o rodeia, ou a nível do acesso aos serviços e cuidados prestados; uma ação a nível institucional, quando a solução passa pela utilização dos recursos disponibilizados pelo serviço a que recorre ou outros, e uma ação de cariz político quando, consciente das limitações de solução, o utente acredita e reconhece autoridade e competência ao Assistente Social para interferir na criação de respostas alternativas.

O Serviço Social cujo desenvolvimento foi construído sobre o “adoçar a miséria” reivindica um lugar cada vez mais importante na gestão dos problemas sociais (Tachon, 1985) e na regulação social sobre o estatuto dos indivíduos e grupos sociais, sobre um conjunto de direitos e deveres económicos, jurídicos, dos costumes e morais que confere ao indivíduo o seu lugar na sociedade (Dutrenit, 1983).

A instituição reconhece competência ao Assistente Social para interferir na procura e atribuição dos recursos e serviços disponíveis, ou na criação de respostas alternativas, e o utente deposita nele a sua esperança. Nesta relação, o Assistente Social assume um papel de elo de ligação na procura de solução e essa intervenção poderá revestir diferentes perfis, no quadro dos modelos de intervenção adotados.

2.1 – A Gestão de Casos: da Estratégia ao Modelo Identitário de Serviço Social

Veronica Coulshed, Audrey Mullender, David Jones e Neil Thompson consideram que existe uma relação intrínseca entre Serviço Social e gestão, a ponto de afirmar que *“Every social worker has a part to play in management,*

and every manager, social work qualified or not, has a lot to learn from social work" (2006, p. 224). No entanto, a articulação entre Serviço Social e Administração e Gestão nem sempre é bem explícita, e pode assumir diversas conotações, umas de caráter executivo (racionalização da assistência, administração de recursos, supervisão de equipas, gestão de equipamentos) e outras de perfil mais performativo (gestão de problemas, gestão social, gestão de projetos, engenharia social, gestão de expectativas, gestão de redes).

O termo "gerencialismo" (managerialism) corresponde à tendência genericamente utilizada para descrever mudanças ocorridas recentemente nos serviços sociais em várias partes do mundo. A emergência da perspectiva de gestão social economicista radica na análise de que é possível otimizar a utilização dos recursos com menores custos e a sua operacionalização assenta nas seguintes princípios: a gestão é uma função organizacional separada e distinta; O progresso é analisado em termos de aumento de produtividade; O aumento de produtividade resulta da aplicação de informação e tecnologias organizacionais; privilegia-se a abordagem quantitativa na perspectiva dos inputs, outputs e receitas; aposta-se na quantificação e na mensuração; os mecanismos de mercado devem ser usados para produzir serviços; devem ser introduzidas relações contratuais (Adapted from Pollitt, 1990, p. 2-3, 2003, p. 27-28, *in* White and Harris, 2007, p. 243).

As relações de poder entre profissionais e gestores alteram-se à medida que se atribui aos gestores a responsabilidade de alcançar economia, eficiência e eficácia e exercer maior controlo sobre aqueles. Aparentemente o termo "gerencialismo" é apresentado com a missão de transformar, atribuindo-se-lhe um sentido técnico, objetivo e neutro, a melhor via para remover dificuldades políticas. Na realidade tem contribuído para a descaracterização do papel do trabalhador social e da identidade do Serviço Social.

2.1.1 – Regulação da Gestão de Caso: Conceitos e Orientações práticas

A estratégia de Gestão de Caso (GC) foi adotada no campo da saúde após a II Guerra Mundial, através das companhias de seguros, para assegurar a coordenação dos serviços prestados aos combatentes com complexas lesões

que exigiam intervenções multidisciplinares. Por isso, a gestão de cuidados está intrinsecamente associada ao conceito de gestão de casos. Nos anos 70, em contexto de dificuldades económicas e mudanças sociais e políticas, o Modelo Gestão de Caso adicionou à coordenação de serviços prestados, a necessidade de controlo de custos, passando a ser considerado como uma estratégia útil para a eficiência e eficácia das medidas sociais e dos serviços prestados.

O Conceito de Gestão de Casos foi pela primeira vez definido em 1993, pela National Case Management Task Force, da Sociedade Americana de GC, tendo sido definidas em 1995 e revistas em 2002 as Regras da Prática para a Gestão de Casos (*Standards of the Practice for Case Management*), de forma a garantir no futuro padrões de qualidade nos serviços prestados pelos seus profissionais.

A conceção de Gestão de Caso como **processo colaborativo** “*com vista a responder com qualidade às necessidades e potencialidades dos indivíduos [que] implica o investimento na comunicação e utilização eficiente e eficaz dos recursos disponíveis*” (CRPG, 2007, p. 3), vem na linha da que foi defendida pela American Hospital Association (1987) mas é mais redutora do que a proposta por Moxley (1989), segundo o qual a gestão de casos se traduz num **sistema de prestação de serviços** que organiza, coordena e sustenta uma rede de apoios formais e informais e atividades que otimizam o bem estar das pessoas com múltiplas necessidades. Ainda segundo o mesmo autor, as atividades desenvolvidas visam promover, quando possível, as competências dos clientes para o acesso e utilização dos recursos, desenvolver a capacidade das redes sociais e dos serviços que promovem o bem estar do cliente, promover serviços eficazes. Por isso, pode ser considerada uma **estratégia de ação e coordenação integrada** que mobiliza e articula serviços, coloca em ação diversas competências, pressupõe um trabalho cooperativo de múltiplos profissionais, um trabalho em equipa com a partilha de responsabilidades e papéis, promove a participação ativa das pessoas, numa lógica de empowerment e de respeito pela pessoa e pela diferença, altera a forma de pensar e intervir, confrontando modelos de intervenção centrados no problema e promovendo uma nova atitude profissional.

O conceito atualmente aceite de GC é o definido em 2010:

Case management is a collaborative process of assessment, planning, facilitation, care coordination, evaluation, and advocacy for options and services to meet an individual's and family's comprehensive health needs through communication and available resources to promote quality cost-effective outcomes" (CMSA, 2010, p. 8),

plasmado no Relatório produzido sobre os Normas da Prática de GC. A GC constitui um processo colaborativo, isto é, que **implica participação** em todas as fases de intervenção, desde a avaliação diagnóstica, planeamento, facilitação, coordenação de cuidados, avaliação e advocacy para a tomada de decisão e serviços que respondam às necessidades de saúde dos Indivíduos e das famílias, através da comunicação e recursos disponíveis, de forma a promover resultados de qualidade a nível de custo-benefício.

O processo GC parte da premissa de que quando o indivíduo atinge o nível ótimo de bem-estar e de capacidade funcional, todos beneficiam: Os indivíduos que estão a ser apoiados, os seus sistemas de apoio, os sistemas de prestação de cuidados de saúde e as várias fontes envolvidas. A Gestão de Caso **é um meio para atingir o bem-estar e autonomia através do advocacy, comunicação, educação, identificação de recursos e facilitação de serviços**. A prestação de serviços resulta melhor num clima que permita a comunicação direta entre o gestor de caso, o “cliente” e os serviços pessoais adequados, de forma a otimizar os resultados para todos os envolvidos. Como referem Franklin, Solovitz, Mason, Clemons & Miller (1987, p. 677) *“um dos elementos-chave da gestão de casos é providenciar aos clientes aquilo que eles precisam, quando precisam e o pretendem, durante o tempo que for necessário”*.

Early & Poertner (1993, in Compton and Galaway, 1999, p. 367) identificam **5 princípios orientadores da gestão de casos**, que estão na génese da sua identidade: Avaliação de necessidades e problemas; Planeamento, assumindo os objetivos visados e as atividades e serviços necessários para que os mesmos sejam atingidos; Articulação que permite a referenciação, o encaminhamento ou o estabelecimento de ligações com outros serviços que os clientes necessitem; Monitorização, assegurando que os serviços requeridos estão a ser prestados se mantêm adequados e tem em conta a avaliação

dos progressos registados; Advocacy, isto é, intervenção em nome do cliente para assegurar serviços e direitos.

De acordo com os *Standards of Practice for Case Management* (CMSA, 1993, 1995, 2010), a GC desenvolve-se com base em princípios e funções atribuídas ao gestor (Figura 4). A promoção e defesa dos direitos do cliente, a intervenção orientada para o cliente e para os resultados, a conceção da pessoa como um ser holístico e indivisível, de onde decorre a multidimensionalidade das intervenções, o trabalho em rede e de parcerias que se constituem como eixos centrais para a obtenção dos resultados esperados, a criação de oportunidades e condições que assegurem a participação dos clientes e pessoas significativas, e o facto de a mudança ocorrida na qualidade de vida do indivíduo ter um efeito multiplicador na rede que o suporta e na sociedade, configuram-se como os aspetos mais positivos do processo.

A dimensão estratégica e política que lhe está associada, conduz-nos a considerar, que a GC tem essencialmente duas funções: a de resolução de problema no sentido de garantir a continuidade dos serviços e ultrapassar os sistemas rígidos, os serviços fragmentados, a má utilização de certos equipamentos, bem como problemas de acessibilidade; a segunda função constitui o eco da primeira e desenvolve-se no sentido da advocacy, self-advocay e empowerment dos sujeitos, dos sistemas e político.

Case management is a “political” system. Case management’s success depends in large part on the willingness of established institutions to change their traditional ways of doing business. [...] At the systems level, case management may be defined as a strategy for coordinating the provision of services to clients within that system. At the client level, case-management may be defined as a client-centered, goal-oriented process for assessing the need of an individual for particular services and obtaining those services.(Hahn, Aaron and Kingsley, 1989, p. 2)

Destarte, a GC, submetida ao padrão de controlo de custos, tem mostrado um efeito em sentido contrário, na medida em que procura maior eficiência e eficácia dos recursos e serviços prestados. Efetivamente, ao aumentar a acessibilidade e a utilização dos recursos e serviços disponíveis e diversos, bem

Princípios da GC	Funções do Gestor
<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de uma abordagem centrada no cliente e de parceria colaborativa; 2. Se possível, facilitar a autodeterminação e autonomia de cuidados através de princípios de advocacy, partilha da tomada de decisões e educação; 3. Usar uma abordagem compreensiva holística; 4. Mostrar competência cultural, com consciência e respeito pela diversidade; 5. Promover a utilização de cuidados baseados na evidência, de acordo com a disponibilidade existente; 6. Promover segurança de excelência ao cliente; 7. Promover a integração da ciência da mudança comportamental e princípios. 8. Fazer a articulação com recursos da comunidade; 9. Apoiar o acesso ao sistema de saúde para um bom acesso aos cuidados, por exemplo durante as transições. 10. Perseguir a excelência profissional e manter a competência prática; 11. Promover resultados de qualidade com medição dos resultados; 12. Apoiar e manter a conformidade com a legislação existente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avaliação das Necessidades: “Conducting a comprehensive assessment of the client’s health and psychosocial needs, including health literacy status and deficits, and develops a case management plan collaboratively with the client and family or caregiver”; 2. Planeamento colaborativo: “Planning with the client, family or caregiver, the primary care physician/ provider, other health care providers, the payer, and the community, to maximize health care responses, quality, and costeffective outcomes”; 3. Facilitação da Comunicação: “Facilitating communication and coordination between members of the health care team, involving the client in the decision-making process in order to minimize fragmentation in the services”; 4. Educação para a Tomada de Decisão: “Educating the client, the family or caregiver, and members of the health care delivery team about treatment options, community resources, insurance benefits, psychosocial concerns, case management, etc., so that timely and informed decisions can be made”; 5. Aumento de Competências do Cliente: “Empowering the client to problem-solve by exploring options of care, when available, and alternative plans, when necessary, to achieve desired outcomes”; 6. Encorajamento do uso adequado dos serviços: “Encouraging the appropriate use of health care services and strives to improve quality of care and maintain cost effectiveness on a case-by-case basis”; 7. Apoio ao Cliente em momentos de transição: “Assisting the client in the safe transitioning of care to the next most appropriate level”; 8. Promoção da Autorregulação do Cliente: “Striving to promote client self-advocacy and self-determination”; 9. Advocacia Social: “Advocating for both the client and the payer to facilitate positive outcomes for the client, the health care team, and the payer. However, if a conflict arises, the needs of the client must be the priority”.

Figura 4 – Princípios da GC e Funções atribuídas ao Gestor de Caso

como a sua otimização em termos de aproveitamento de sinergias, produz maiores custos (Franklin, Solovitz, Mason, Clemons & Miller, 1987; Morse et al. 1997). Um outro aspeto decorrente da abordagem económica da Gestão de Caso prende-se com o aumento de burocracia no desempenho dos gestores, de onde se salienta a sobrecarga que a exigência de mensuração traduz no quotidiano profissional, designadamente a referenciação dos clientes e dos serviços em diversas plataformas informáticas e os relatórios solicitados para efeitos estatísticos, que mina uma das características essenciais da GC: a perspetiva colaborativa e verdadeiramente participativa que exige um planeamento estratégico e um trabalho intensivo com os indivíduos, as famílias, as organizações e outros profissionais, no sentido do aumento da sua autonomia, responsabilidade e bem-estar.

2.1.2 – Gestão de Caso em Serviço Social: conceito, contextos e perspetivas

Como uma abordagem conceptual e operativa orientada para a organização e coordenação de cuidados, a GC tem suas origens no início da história do Serviço Social e da profissão de assistente social. O método de Gestão de Casos em Serviço Social está claramente ligado ao Casework (Serviço Social de Casos), focalizado na pessoa e no meio ambiente, integra a ação direta ou indireta em nome de clientes individuais e famílias que manifestam a necessidade de prestação de serviços sociais. A GC continua a ser um componente profissional da competência do Serviço Social, e baseia-se no reconhecimento da força que a relação de confiança entre o trabalhador social e o “cliente” tem para o acesso e benefício de serviços ao longo de um *continuum* de cuidados e para a restauração ou manutenção do funcionamento autónomo possível. Esta abordagem à prestação de serviços tem-se tornado cada vez mais proeminente em muitas disciplinas e cenários de prática, por se considerar um método eficiente e eficaz (custo-benefício) para a gestão da prestação de múltiplos serviços de trabalho intensivo, às populações-alvo. Integra um corpo de conhecimentos de Serviço Social, perícia técnica e valores humanistas que permitem a prestação de um serviço especializado e exclusivo para grupos de clientes específicos.

Em Serviço Social, compete ao Gestor de Caso a prestação de assistência de forma sensível e solidária ao cliente e às populações com base no conhecimento do comportamento humano e habilidades de observação e de comunicação, em contextos diversos. O trabalhador social – gestor de caso – integra um serviço ou uma equipa no âmbito de organizações sociais que providenciam serviços designadamente, em escolas, hospitais e outras instituições de saúde, serviços de reabilitação, equipamentos de proteção social a idosos, menores, deficientes e doentes mentais, serviços de formação e inserção profissional e social: estabelece relações de ajuda, avalia problemas complexos, promove a resolução de problemas e ajuda os clientes a funcionar de forma eficaz (Figura 5).

Nos termos dos *Standards for Social Work Case Management* da NASW (1992; 2012), a Gestão de Caso é um método de Serviço Social, orientado por princípios e adequado à complexidade das necessidades e à exigente coordenação de serviços prestados aos indivíduos, famílias e populações. É precisamente esta a característica que diferencia a GC em Serviço Social da que se opera noutros domínios. A GC destina-se tanto ao cliente na perspetiva biopsicossocial como aos sistemas sociais em que intervém. *“Distinct from other forms of case management, social work case management addresses both the individual client’s biopsychosocial status as well as the state of the social system in which case management operates”* (NASW; 1992, p. 3).

Princípios e estratégias da GCSS	Tarefas e Funções do Gestor de Casos em SS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolvimento de Competências: Aumentar as capacidades de desenvolvimento, resolução de problemas, e coping dos clientes 2. Humanização e eficácia dos sistemas: Criar e promover o funcionamento eficaz e humano dos sistemas que fornecem recursos e serviços às populações 3. Trabalho de rede: Ligar as pessoas aos sistemas que lhes fornecem recursos, serviços e oportunidades 4. Aumentar a proficiência dos serviços: Melhorar o âmbito e a capacidade do sistema de prestação de serviços 	<p>INTERVENÇÃO A NÍVEL DO CLIENTE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avaliação colaborativa das forças e limitações do cliente e dos recursos sociais, financeiros e institucionais disponíveis 2. Implementação do plano, com a Mobilização dos Recursos Formais e Informais adequados à maximização do bem-estar do cliente (necessidades físicas, sociais e emocionais) e a coordenação e avaliação dos Serviços prestados 3. Exercício de autoridade adequada ao favorecimento do acesso, execução, acompanhamento, avaliação dos serviços, de forma a reduzir a fragmentação dos sistemas, promovendo a eficiência

5. **Cooperação estratégica:** Contribuir para o desenvolvimento e melhoria da política social

INTERVENÇÃO A NÍVEL DO SISTEMA

4. **Envolvimento em Atividades de Apoio que melhorem os sistemas onde se integra:** Análise das forças e limitações, delimitação dos resultados, seleção e avaliação de estratégias potenciadoras dos sistemas, revisão do processo.
5. **Atividades específicas:** desenvolvimento de recursos, transparência e responsabilidade financeira, ação social, política de formação, recolha de dados, gestão de informação, avaliação de programas, garantia de qualidade.

Figura 5 – Orientações Regulamentares para a Gestão de Caso em Serviço Social

Fonte: Adaptação NASW (1992, p. 2-3 2012, p. 15)

O primeiro objetivo da Gestão de Caso de Serviço Social é otimizar o funcionamento e o bem-estar do cliente pela provisão e coordenação de serviços de elevada qualidade, da forma mais eficiente e eficaz possível. No entanto, espera-se que o processo tenha um efeito multiplicador pela abrangência da ação desenvolvida e serviços prestados.

Quanto à natureza da ação que providencia, a GC intervém a nível micro, meso e macro (Figura 6).

PARADIGMAS ORIENTADORES DO MÉTODO DE GC EM SERVIÇO SOCIAL

- A. Serviços centrados na pessoa:** O gestor de casos envolve o cliente em todos os processos de GC
- B. Primado da Relação Cliente – Trabalhador Social:** A relação terapêutica ou o trabalho de aliança entre o gestor e o cliente destina-se unicamente a ajudar este a obter os seus objetivos.
- C. Enquadramento Pessoa – Meio Ambiente:** O gestor compreende que cada cliente experiencia um influência mútua com o seu meio físico e social, e não pode ser compreendido de forma descontextualizada.
- D. Perspetiva das forças:** O gestor obtém, apoia e constrói a resiliência e o potencial de crescimento e de desenvolvimento de cada indivíduo. As forças e os recursos podem ser intrapessoais, situados no contexto ou desenvolvidos como resposta ao meio envolvente.
- E. Trabalho Colaborativo e de Equipa:** O gestor não trabalha de forma isolada, mas em colaboração com outros trabalhadores sociais, outros domínios científicos e outras organizações.
- F. Intervenção a nível micro, meso e macro:** O gestor utiliza uma variedade de abordagens para produzir mudança nos indivíduos, famílias, grupos, comunidades, organizações, sistemas e políticas. A advocacy desempenha um papel chave.

Figura 6

Fonte: NASW (2012, p. 15-16)

Requer que o trabalhador social desenvolva e mantenha a relação terapêutica com o cliente, o que pode incluir a relação que o cliente tem com os sistemas que providenciam e criam serviços, recursos e oportunidades adequados às suas necessidades. Os serviços providenciados podem estar localizados numa única organização ou espalhados por várias agências ou organizações.

A perspectiva das forças (Saleebey, 1996) ganha no processo de Gestão de Caso especificidade:

combining a focus on client strengths and self-direction with other principles: 1) promoting the use of informal helping networks; 2) offering assertive community involvement by case managers, and 3) emphasizing the relationship between client and case managers (Brun e Rapp, 2001, p. 279).

Do ponto de vista processual, podem elencar-se como funções transversais (Figura 7):

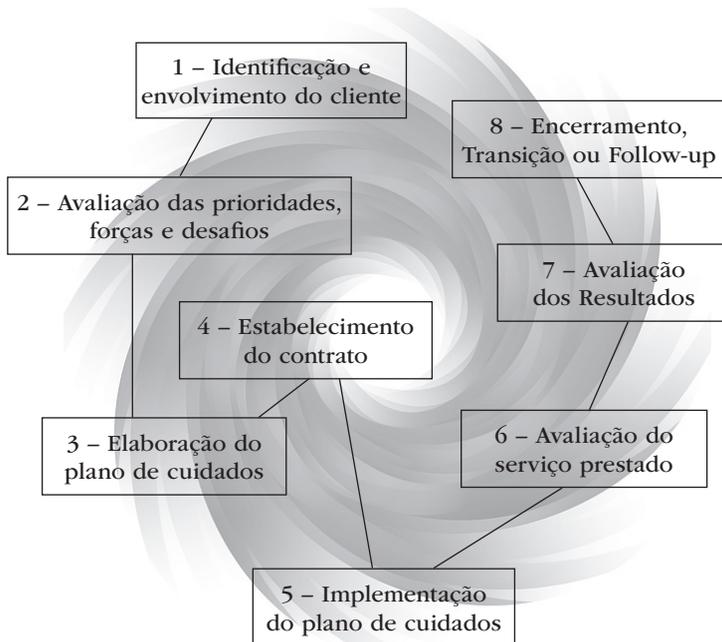


Figura 7 – O Processo de Gestão de Caso (Construção da autora)

Fonte: NASW (2012, p. 15-16)

2.1.3 – O Modelo de Redes: Potencialidades e limites no domínio da Gestão de Caso

40

Os anos 80 são caracterizados pela emergência de um novo paradigma de atuação, expresso em diversos movimentos, de onde despoletou o Modelo de Redes, também conhecido por Public Governance, que se caracteriza por 5 macro-tendências: 1 – A presença de instituições e atores para além das governamentais; 2 – o desvanecimento das fronteiras e responsabilidades entre setor público e o não governamental; 3 – As novas relações de poder entre as instituições; 4 – A crescente autonomia e autogovernança de redes de atores, e 5 – o uso de novos instrumentos e técnicas de provisão de bens e serviços (Stoker, 1998, p. 18, in Cardim, Mota e Pereira, 2011, p. 531). O Modelo de Redes centra-se nas diferentes formas que assume a interação entre as organizações na persecução dos melhores resultados, e neste contexto, o trabalho de colaboração ou em equipa torna-se incontornável e necessário ao envolvimento de diversos stakeholders, mas ao mesmo tempo constitui um desafio permanente. Daqui ressalva a importância da Gestão de Redes.

Kickert e Koppenjan (1997, p. 53) consideram a existência de duas estratégias distintas (a “gestão do jogo” e a “estruturação da rede”), cada uma comportando diferentes atividades:

1 – *A Gestão do Jogo* que inclui: a Ativação da Rede, a Sua organização, Corretagem (brokerage); Facilitação de relações; Mediação e Arbitragem de conflitos; 2 – *A Estruturação da Rede* que aloca: o exercício de influência a nível da formulação da política, das relações interatores, dos valores, normas e perceções; a Mobilização de novas coligações e a Gestão do caos.

Contudo, e ainda que tendo por base estas preocupações, a colaboração entre atores não é tarefa fácil, podendo registar-se dificuldades em alguns contextos. São de salientar os fatores-chave sistematizados por Maria Engrácia Cardim, Luís Mota e Luisa Pereira (2011, p. 534) para o sucesso do Modelo de Redes: • Enfoque estratégico muito claro • Liderança e apoio

estratégico • Criação de um ambiente de confiança • Capacidade de cooperação e mutualismo • Orientação para os outcomes, em detrimento dos outputs.

A dimensão política deste modelo, pela conceção estratégica que integra, a condição de liderança que exige, a dinâmica de cooperação e o referencial da comunicação que subentende e a orientação para os resultados (mudança) que explicita e não para os recursos mobilizados constitui um valor acrescentado de potencial inovador no processo Gestão de Caso, com especial interesse para a dinâmica no projeto profissional do Serviço Social.

Segundo Beulah Compton e Burt Galaway (1998, p. 367) uma das funções do Serviço Social consiste em coordenar a rede de suporte social formal, o que implica prestar apoio aos clientes na identificação das suas necessidades e pedidos, na determinação dos serviços disponíveis na comunidade e assegurar o apoio formal solicitado. É esta coordenação, mais do que a prestação de serviços diretos, que é associada à gestão de casos.

Case management varies in form and function according to the system within which it is developed but the central theme of case management is that responsibility for meeting the needs of the client is with one individual or team whose purpose is to link the client with services required for a successful outcome (Franklin, Solovitz, Mason, Clemons & Miller, 1987, p. 678).

A GC constitui uma estratégia, na medida em que enquadra um conjunto de meios-fins orientados para o equilíbrio ou para a mudança individual ou familiar, tendo como meta o bem-estar do utente, mas é igualmente um processo de intervenção e gestão ancorada na participação, na articulação de serviços, na intervenção em rede e em equipa, um modelo centrado nas pessoas e nas forças, onde a coordenação colaborativa e a comunicação ocupam um lugar de destaque, em prol de uma maior eficiência e eficácia dos serviços e melhoria do bem-estar e qualidade de vida do utente e do seu sistema de apoio. Pode apresentar configurações diferentes consoante os sistemas em que se desenvolve, mas exige sempre uma intervenção e poder partilhados.

2.2 – Mediação: Categoria analítica, da concepção de resolução de conflitos a modelo de intervenção identitário de Serviço Social

42

O *constructu* de mediação está inscrito nos modos de resolução alternativa de conflitos, e é muitas vezes abusivamente confundido com outros processos como a conciliação, a negociação e a arbitragem, apesar de ser deles distinto. Como um modo extrajudicial de resolução de conflitos, expandiu-se por vários campos e domínios temáticos, sendo hoje considerado um processo voluntário, onde a imparcialidade e a neutralidade do mediador (a terceira pessoa, exterior à relação entre os litigantes, que interfere por solicitação dos mesmos) constituem condições que favorecem a comunicação e o estabelecimento de um entendimento fora da lógica ganhador-perdedor, associada à tradicional e judicial forma de resolução dos conflitos. Inicialmente centrada sobre o conflito, e no esgrimir de argumentos que opõem os litigantes, num processo de negociação assistida facilitadora da análise e ponderação de oportunidades de resolução sem dar a face, o conceito de mediação e o processo operativo e reflexivo subjacente foi transitando de uma perspectiva curativa ou preventiva (Modelo de Harvard, Tradicional-Linear de Fisher y Ury, 1998) para uma perspectiva, construtora e restauradora de laços sociais, imprimindo à mediação uma dinâmica transformadora na forma de pensar e de agir. Hoje podem identificar-se três escolas no domínio da mediação de Conflitos: A Escola de Harvard, centrada no conflito/problema (Fisher y Ury, 1998), A Escola Transformativa centrada no processo (Bush e Folger, 1994; Folger 2007), a Escola Circular-narrativa centrada no conteúdo (Sara Cobb, 1997).

O domínio social não podia fugir a esta lógica. Nos Estados Unidos emerge a preocupação com a produção de padrões de qualidade desta prática em Serviço Social (IASW, 2002) não sendo retomada após essa data. Embora se afirme a mediação como um método de Serviço Social, os padrões de qualidade circunscrevem-na a uma abordagem redutora, que não integra a perspectiva holística e de compromisso com a mudança, assente na participação e no valor da equidade, justiça social e da cidadania.

Da análise do documento disponibilizado on-line, salientam-se as seguintes características, que têm subjacente uma concepção de mediação estritamente confinada à resolução de conflitos (Figura 8).

Princípios da Mediação	Standards de Prática do Mediador
<p>1. Mediação – um método de Serviço Social. Mediation is a method of social work practice.</p>	<p>Standard 1. Ética e Responsabilidade Social work mediators shall function within the ethics and stated standards and accountability procedures of the social work profession.</p>
<p>2. Responsabilidade perante o sistema das partes envolvidas no conflito. The mediator is responsible to the system of parties involved in the dispute or decision-making process, rather than to any single party or client.</p>	<p>Standard 2. Imparcialidade e neutralidade Social work mediators should remain impartial and neutral toward all parties and issues in a dispute.</p>
<p>3. Respeitar o Código Ético do Serviço Social. These standards are to be interpreted within the ethical base and values explicated in the NASW <i>Code of Ethics</i>.</p>	<p>Standard 3. Confidencialidade The social work mediator shall not reveal to outside parties any information received during the mediation process.</p>
<p>4. Possuir Formação e experiência em Mediação e Resolução de Conflitos. Mediators should be familiar with and trained in the theory and practice of mediation. In addition to social work education, the social work mediator needs specific training and practice experience in mediation and conflict resolution.</p>	<p>Standard 4. Avaliação da adequação da mediação ao conflito Social work mediators shall assess each conflict and shall proceed only in those circumstances in which mediation is an appropriate procedure.</p>
<p>5. Responsabilidade Ética e Profissional. Social work mediators should be accountable, both to the client and to colleagues, for the professional and ethical application of their skills and service delivery.</p>	<p>Standard 5. Cooperation in a voluntary and informed basis The social work mediator shall seek at all times to promote cooperation, to prevent the use of coercive tactics, to foster good-faith bargaining efforts, and to ensure that all agreements are arrived at on a voluntary and informed basis.</p>
<p>6. Revisão regular dos standards. Because mediation is a growing and developing field, these standards should be reviewed regularly to incorporate new developments in the theory and practice of mediation.</p>	<p>Standard 6. Saber parar o processo The social work mediator shall recommend termination of the process when it appears that it is no longer in the interest of the parties to continue it.</p>
	<p>Standard 7. Estabelecimento de um entendimento The social work mediator is responsible for helping the parties arrive at a clearly stated, mutually understood, and mutually acceptable agreement.</p>
	<p>Standard 8. Compromisso escrito The social work mediator shall develop an unbiased written agreement that specifies the issues resolved during the course of mediation.</p>
	<p>Standard 9. Possuir formação específica em Mediação Social work mediators shall have training in both the procedural and substantive aspects of mediation.</p>
	<p>Standard 10. Definição precisa de uma taxa A social work mediator shall have a clearly defined and equitable fee structure.</p>
	<p>Standard 11. Confidencialidade da informação obtida The mediator shall not use any information obtained during the mediation process for personal benefit or for the benefit of any group or organization with which the mediator is associated.</p>
	<p>Standard 12. Trabalho colaborativo com outros profissionais Social work mediators shall be prepared to work collaboratively as appropriate with other professionals and in conformance to the philosophy of social work and mediation.</p>

Figura 8 – Standards de Qualidade da Mediação em Serviço Social

Fonte: Adaptação IASW (2002)

O documento não produz qualquer referência ao enquadramento da mediação na história do Serviço Social, nem posiciona o pensamento crítico no devir desta abordagem no âmago da intervenção dos trabalhadores sociais, limitando-se a constatar a existência de um número crescente de profissionais com desempenho nessa área, sobretudo a nível familiar.

Hoje a mediação social é mais do que um vocábulo partilhado, é uma forma de equacionar a procura de soluções, negando o modelo de deficit que tem minado a intervenção social durante décadas em todos os continentes e que mais não tem do que contribuído para a perpetuação dos conflitos e dos problemas sociais. A este propósito Loncle (2001, p. 82) refere que

l'apparition de ce référentiel d'action (en parlant de la médiation) traduit la reconnaissance du fait que l'appropriation des normes par les individus ne passe plus par la stricte imposition de celles-ci mais requiert leur adhésion, ce qui suppose une démarche active, d'échange, (...).

Se é verdade que, o quadro do referencial de ação designado por mediação, não compagina com a imposição de regras sem adesão dos seus destinatários, através da promoção de trocas e da sua participação ativa nos processos, a ausência de formação adequada, a incerteza do futuro de todos os que a ela se dedicam, a diminuição dos resultados no terreno, são argumentos esgrimados contra o estabelecimento definitivo da mediação no setor social (Abdellaoui, Auzoult, Reggad et Roy, 2010)

2.2.1 – Mediação = Categoria Reflexiva e ontológica

Com início na segunda metade dos anos setenta do século XX e desenvolvimento na década de 80, o estudo da problemática da mediação em serviço social acompanhou o amadurecimento da reflexão sobre as orientações teóricas e operativas de intervenção, passando a ser objeto de interesse em pesquisas efetuadas no continente americano e europeu. Enquanto categoria

reflexiva¹, a mediação está presente no estudo das determinantes socio-históricas e culturais da sua evolução, no aprofundamento dos procedimentos metodológicos, na procura das suas interdependências com as políticas sociais e tem-se revelado como um sinalizador ativo na compreensão da exigência de intervenção social para e na mudança. No entanto, a produção científica no domínio da mediação como categoria ontológica é escassa e pouco fundamentada nas práticas quotidianas profissionais, sendo abordada apenas na forma abstrato-formal da imediaticidade ou através das representações de profissionais, pelo que, como afirma Reinaldo Pontes “*O Assistente Social pode atuar na perspectiva da articulação de mediações, mas a ausência de investigações sobre a prática não permite demonstrá-lo*” (1995, p. 183).

Para Vicente Paula Faleiros a prática profissional contém “saber estratégico” e “saber tático”, um “*saber que necessita de se situar num contexto político global e num contexto institucional particular, visualizando as relações de saber e poder da e com a própria população [...] um processo de redescoberta de mediações*” (1985, p. 28). Para o autor a mediação apresenta dois sentidos concomitantes: um que considera os movimentos sociais como mediações face às políticas sociais e outro que coloca as mediações como produtos da ação profissional. “*As mediações são construções de categorias que permitem a análise complexa de situações concretas. A transformação social é um processo de mediações complexas e não só oposições rígidas*” (*ibidem*, 94). Apresentam-se, assim, duas conceções de mediação: uma como categoria de análise da realidade e outra como componente de ação de transformação social, uma categoria operativa, estratégica para a ação. A aliança e o confronto localizam-se no campo das estratégias e táticas úteis à solução de problemas, pela modificação das relações de força existentes. Este posicionamento implica a criação de formas de comunicação horizontal baseada no diálogo entre o Assistente Social e a população. Como categoria de análise indica que nada é isolado, nada é autónomo, a mediação é uma relação histórica.

¹ As categorias, para efeito do processo de conhecimento, são de natureza ontológica e reflexiva. Quando são recriadas pela razão a partir do real estamos na presença de categorias ontológicas. Se expressam “formas de ser”, que se constituem em estruturas lógicas criadas pela razão, ligadas predominantemente ao imediato (cf, Lukács, 1979, 90 *in* Pontes, 1995) e descontextualizadas historicamente, são categorias reflexivas.

Aldaísa Sposati (1985), investigadora brasileira, após um percurso de reflexão sobre a mediação em Serviço Social, levantando questões sobre o papel do Assistente Social na relação capital-trabalho, e sobre os instrumentos e técnicas utilizadas, conclui que o termo era utilizado de um modo confuso e pouco claro. Entre as suas posições destaca-se a defesa da mediação-assistência como fundamental Serviço Social. Fazendo a análise histórico-reflexiva da mediação em Serviço Social, Reinaldo Pontes corrobora este posicionamento:

O assistencial como mediação fundamental trazia a categoria da mediação como âncora analítica que possibilitaria a ultrapassagem metodológica e política das concepções precedentes de assistência, porque trouxe uma componente de negação da imediatividade da ação assistencial tradicional” (1995, p. 112).

Como mediação fundamental, a assistência ocupa um lugar de passagem incontornável e necessário para uma prática profissional transformadora. Ela é fundamental ao progresso da consciência e apropriação de bens e serviços por parte das “classes subalternizadas”. Deste modo, o Serviço Social assume uma dimensão política, na medida em que o Assistente Social trabalha com e nas mediações, ele não é apenas o executor de mediações. A concepção que considerava que fazer mediação significava ficar entre os interesses da população utente dos serviços sociais e os interesses institucionais, como traduz a posição de William Schwartz (1976, 1984), é, pois, questionada.

Com efeito, para este autor o trabalhador social tem a responsabilidade de ajudar tanto o cliente como a instituição: por um lado, deve ajudar cada cliente individual a resolver o seu problema imediato através da instituição, e, por outro lado, deve ajudar a instituição a chegar até ao cliente, oferecer os seus serviços e deste modo cumprir a sua função na comunidade. Mas ressalva que a função do Trabalho Social é a de ser o mediador nas transações entre as pessoas e os diferentes sistemas (família, grupos, instituições sociais, bairro, escola, trabalho, ...), sabendo que a mediação não visa criar harmonia mas interação. Schwartz (1976), defende que a identificação profissional advém do ponto de convergência das necessidades do indivíduo e da sociedade, ou seus sistemas e subsistemas. Este modelo reconhece que existem momentos em que as complexidades do envolvimento são de tal

ordem, que as instituições têm dificuldade em assegurar os seus serviços, e o cliente pode também ter dificuldades na sua utilização. Ora, é precisamente a nível da implicação entre cliente e instituição que é necessária a mediação do trabalhador social. Neste sentido, o trabalhador social identifica-se com o serviço que o organismo presta e a necessidade do cliente, centrando o seu esforço na satisfação dos interesses mútuos fundamentais. O autor acrescenta ainda a idéia de que a função do trabalhador social na instituição é análoga à função que esta assume quando se coloca entre o cliente e a comunidade. Partindo desta base, Schwartz (1984) propõe um modelo de mediação aplicado ao Serviço Social de Grupo: Define sob o plano funcional o trabalho profissional, sob o prisma do postulado da “*relação simbiótica*” que estabelece entre o indivíduo e a sua cultura de origem. Propõe que o trabalho profissional sirva de mediador no processo em que o indivíduo e a sociedade estão envolvidos quando pretendem responder a uma necessidade. O modelo de mediação aplicado ao trabalho com grupos engloba atividades específicas (tarefas) em qualquer que seja o sistema-cliente, valorizando as técnicas de interação (cognitivas e transitivas). Com a incorporação da mediação na discussão metodológica, o campo de intervenção passou a ser percebido como um campo de mediações e, dado que o campo interventivo é um todo complexo e relativo, a mediação ganha contornos de centralidade no plano da análise e no plano da intervenção.

Para além dos autores latino-americanos, e anglo-saxónicos, outras contribuições surgiram no campo da mediação em Serviço Social no contexto europeu. Jaudon (1982) considera que o Assistente Social concilia o possível e o desejável, quando adapta as decisões administrativas às necessidades dos utentes. As instituições gerem o possível (orçamentos, equipamentos, prestações, direitos) e os Assistentes Sociais apreendem o domínio do desejável (ajudam na análise da situação, avaliam as necessidades, estabelecem em conjunto um projeto que tenha em consideração as capacidades e as potencialidades oferecidas pelos serviços). Porém, conforme mostra o autor numa pesquisa que fez (seis casos durante seis meses) apenas em 39% das situações este tipo de mediação teve resultado. A sua eficácia foi reduzida. Face a esta constatação, define a mediação como uma alternativa ao conflito, que apresenta as seguintes características: a) *a ajuda é um espaço*

de poderes antagonistas, uma vez que existem dificuldades em conciliar o poder técnico do mediador e o poder administrativo dos responsáveis financeira e juridicamente pelas ações desenvolvidas; b) *a mediação é uma interceção* – esta representação está presente quando alguém procura do Assistente Social como aquele que identifica a necessidade, que é competente para a enunciar, fazer compreender e obter aquilo que o sujeito sozinho não poderia alcançar. Embora seja um profissional regra geral sem poder de decisão, o Assistente Social tem acesso a quem o detem e por isso pode encontrar a resposta para o problema. O profissional constitui um suporte técnico que cria a possibilidade de o utente se tornar ator de novas relações; c) *a mediação é uma interpelação* – quando o conflito se localiza e provém do “mau funcionamento da sociedade”, o Assistente Social é solidário com aquele que solicita apoio, ajuda-o a analisar as envolventes do problema, assumindo um papel de agente com capacidade de fazer a leitura do fosso que existe entre o discurso e a prática e de canalizar essa análise para os utentes e instâncias de decisão. Assume, deste modo, um papel de analista social que não se limita a constatar, a regular problemas concretos, mas que coloca novos problemas (Geng, 1977, *apud* Jaudon, 1982); d) *a mediação é manipulação* – quando o Assistente Social se esconde na rigidez normativa e na sua posição de executante, num processo de adaptação dos utentes à instituição em que trabalha, influenciando diretamente a tomada de posição daqueles em conformidade com as orientações institucionais.

Também Cristina de Robertis (1981) no quadro da abordagem do Serviço Social enquanto método e processo, sistematiza o modelo de intervenção alternativo ao modelo clínico. Esse modelo de intervenção baseia-se em quatro elementos: na conceção de trabalhador social como “agente de mudança”, no projeto de intervenção que define os objetivos e meios da ação e no confronto de projetos dos diferentes intervenientes (trabalhadores sociais, clientes e organismo empregador), levando à construção de um projeto comum. Da relação destes três elementos nasce o quarto elemento-chave, que é a estratégia. É neste contexto que a autora afirma que falar de intervenção equivale a “*querer agir*”, “*prendre part volontairement, se rendre médiateur, interposer son autorité*”. Este é o sentido prático da intervenção do trabalhador social, e é ele que orienta todo o processo metodológico proposto pela autora.

Também aqui a mediação assume uma posição central na compreensão do saber fazer e saber ser profissional.

2.2.2 – Mediação Social = um modo de regulação social e de reconfiguração dos laços sociais

Os anos 90 do século XX constituem um período de renovação conceptual e simultaneamente um período de proliferação da prática de mediação. Na continuidade dos princípios originários das “Boutiques de Droit”, que se resume, por um lado, em facilitar o acesso ao direito e, por outro lado, enquadrar dinâmicas de mudança comunitária no processo de resolução de pequenos litígios e problemas sociais. A mediação, sobretudo aquela que se desenvolve em contexto comunitário e com um devir social, deixa de ser unicamente um modo alternativo na resolução de conflitos e passa a ser um instrumento conceptual e operativo na composição e restauração de laços sociais, uma conceção útil em processos de luta contra a discriminação e exclusão social.

Nesta linha de pensamento e no domínio do Serviço Social, salientamos os contributos de Marie-France Freynet (1996) cuja obra central é *Les médiations du travail social – contre l'exclusion, (re)construire les liens*, e Dominique Bondu (1998) com o livro *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficultés et travailleurs sociaux*. Freynet afirma o papel mediador do Trabalho Social na *restauração do laço social e da cidadania (ibidem, 280)*, através do desenvolvimento de redes de socialização dos excluídos. Informar sobre os direitos, as possibilidades e constrangimentos institucionais, dar a conhecer as suas necessidades e negociá-las coletivamente com os responsáveis políticos ou administrativos são competências profissionais que facilitam o exercício da cidadania e a recuperação ou instauração de laços sociais, sem tomar para si um papel relevante. Ele é *um ator profissional implicado no jogo social* que opera entre os excluídos e a sociedade instituída, entre os excluídos e as redes e entre essas redes e as instituições. Neste sentido, a mediação visa reestabelecer transações nos elos em que não existe comunicação. A autora esclarece ainda o processo metodológico da mediação do Trabalho

Social, que inclui as seguintes etapas: apoiar as potencialidades dos excluídos, apoiar as potencialidades do meio (a carta parthenarial), construir a utilidade social contra a exclusão e fazer a avaliação com todos os atores envolvidos.

Marie-France Freynet (1996) estabelece um conjunto de modelos de mediação para o Trabalho Social a partir da análise de práticas a nível da interação que se estabelece entre a pessoa e o meio. A cada tipo de interação a autora associa uma conceção de intervenção social bem como a descrição dos objetivos e dos métodos de intervenção. Estabelece deste modo quatro abordagens:

1 – *A Abordagem Analógica* – que coloca o trabalhador social numa situação de exterioridade em relação ao problema colocado pelo utente, competindo-lhe avaliar a situação e proceder á atribuição de recursos existentes, de forma pontual. Segundo esta abordagem o profissional é um executante de orientações pré-definidas, sendo condição de sucesso a análise do problema (elementos estáveis da personalidade e do meio), o conhecimento dos recursos existentes e a conexão e reavaliação periódica. Em consequência deste tipo de mediação surge a dependência e a estigmatização do utente. A mediação exerce-se junto do polo institucional.

2 – *A Abordagem Relacional* – que se baseia num processo de interação simples entre a pessoa e o meio. O trabalhador social é um especialista da relação, mas mantém uma posição de exterioridade em relação ao problema, apesar de tentar manter-se equidistante do polo institucional e do polo pessoal. O utente é considerado uma pessoa em relação e o trabalhador social facilita e regula as trocas. Este tipo de mediação desenvolve a capacidade relacional dos sujeitos consigo próprios e com os outros. Para implementar esta abordagem é necessário que o profissional conheça as suas capacidades de interação e de influência, possua a capacidade de proceder ao diagnóstico da situação e consequente capacidade de negociação e intervenção através da entrevista de ajuda. A abordagem relacional permite identificar as variáveis relacionais mais significativas para o sujeito e para a superação da situação-problema.

3 – *A Abordagem Orgânica* – permite captar os processos de interação recíproca que são complexos, permanentes e situados no tempo. O trabalhador

social apoia-se na análise sistémica e intervém a nível grupal, através de um processo de animação. A sua mediação apoia o desenvolvimento de laços sociais e a construção de projetos. Segundo esta abordagem o utente é um ser que se projeta no futuro, que possui capacidades para progredir na construção e implementação do seu projeto de vida. O trabalhador social avalia essa capacidade, facilita a formação e a organização coletiva. Este trabalho viabiliza a identificação das interações existentes entre a pessoa e o meio ambiente numa dimensão temporal de presente e futuro.

4 – *A Abordagem Transaccional* – que integra processos de exploração temporal da potencialidades e limites. Sensível aos movimentos contextuais globais, ela é complacente com a ambiguidade daí resultante, permitindo descobrir o imprevisto, torná-lo criativo em termos de espaços e meios de vida específicos. O princípio da não determinação dos fenómenos permite o desenvolvimento de uma capacidade de leitura global, de ação criativa, e consequentemente de mudança. O trabalhador social abandona a sua posição de exterioridade em relação aos problemas, ele adota uma postura implicada, apoiada nas capacidades dos atores, que possibilita a mobilização de sinergias e o trabalho de projeto. Segundo esta abordagem, o profissional através desta mediação favorece a tomada de consciência, permite a auto-organização para uma ação de nível socioeconómico-político e impulsiona o exercício da cidadania. Reconhece que o utente está consciente das relações sociais que mantém, suas potencialidades e limites, e procede com ele a uma análise multirreferencial potenciadora da emergência do novo e com ele a mudança.

Dominique Bondu (1998) considera que a prática de mediação social tem por finalidade a reconstrução de uma dinâmica individual e coletiva, necessária ao processo de procura social. Através da mediação os sujeitos adquirem a possibilidade de se reprojectarem no tempo e no espaço, dando corpo aos respetivos projetos de vida. “*O trabalho de mediação social consiste em transformar as lógicas tradicionais dos atores do campo social, designadamente as conceções dominantes de inserção*” (Ibidem, p. 98). Tal exige o estabelecimento de uma relação de companheirismo entre o interventor e os sujeitos, para além de uma atitude de escuta e de plena disponibilidade, uma escuta que não seja seletiva nem orientada por parâmetros da ação institucionalizada.

O domínio da mediação em Serviço Social está em construção, numa relação cotidiana entre procura e oferta, contexto socioinstitucional e competências profissionais.

O contributo destas autoras neste domínio é relevante mas não permite captar o carácter dinâmico da mediação dos trabalhadores sociais. E isto por três motivos: Em primeiro lugar, trata da mediação em Trabalho Social com a polissemia que o termo inclui: não se distinguem diferenças entre os vários profissionais incluídos no grupo. A nomenclatura de trabalhador social abrange uma ampla diversidade de profissionais e a

“L'autodésignation comme travailleur social, la quête d'un statut et donc d'une légitimité sont fréquentes là où ne sont pas nettement définis les postes de travail, les intitulés de métiers, la relation entre postes de travail et titres scolaires, c'est-à-dire dans les zones où apparaissent de nouvelles catégories de travailleurs sociaux ou qui sont investies depuis peu par des travailleurs sociaux” (Ion e Tricart, 1998, p. 23)

Isto torna a questão ainda mais complexa. Todas as práticas poderão ser entendidas como mediações? As diferentes abordagens identificadas por Freynet (1996) estão presentes em toda e qualquer prática de qualquer trabalhador social? Em segundo lugar, apesar de serem consideradas as questões metodológicas e os objetivos de cada abordagem, cada uma delas surge dissociada da outra e a diversidade dos seus elementos constituintes a nível metodológico é pouco explorada. Por exemplo, a abordagem analógica exclui a entrevista de ajuda? Em terceiro lugar, não mostra como as diferentes abordagens se corporizam na prática dos trabalhadores sociais. Como se articulam as diferentes mediações? Elas são sequenciais? Estão articuladas? Ou cada uma corresponde a um determinado perfil de trabalhador social? Qualquer das propostas enunciadas apresentam limitações que advêm do seu objeto de incidência e da não ponderação dos fatores intrínsecos e extrínsecos que intervêm na complexidade da mediação. A elaboração de modelos não constitui uma meta em si, ela é um degrau no processo de construção do conhecimento que nos permite proceder a análises diferenciadas de uma mesma realidade.

2.2.3 – Mediação Social = uma conceção holística e integrada de intervenção social, um modelo refundador da identidade profissional

53

Enquanto modelo de intervenção social, a mediação social profissional implica um conjunto de ações que lhe dão visibilidade e que se forem consideradas de forma singular, independentes e descontextualizadas constituem constantes na diversidade de práticas profissionais no domínio social. O estudo realizado entre 1997 e 2000 (Almeida, 2001) afirma o valor do contexto na construção da ação mediadora e confirma a mediação como uma conceção identitária do Serviço Social e como um modelo de intervenção social. Como salienta Marc-Henry Soulet, no prefácio da obra da autora *“Este aspeto da intervenção social tornou-se um dos vetores atuais da legitimação do trabalho social, após períodos mais sombrios de controlo social e os mais (demasiado) cor de rosa da mudança social como modo de representação dos seus objetivos”*.

O Serviço Social instituiu-se como uma prática profissional de controle e de regulação social, mas tem vindo a afirmar-se tanto em contextos de normalização e integração social, como de luta pela liberdade dos Homens e pela valorização da cidadania, assumindo diferentes perspetivas consoante as características do “locus” interventivo (a nível micro, meso e macro) e o perfil socioprofissional do Assistente Social. A sua posição intermediária nos mecanismos de proteção social tem sido estruturante do seu saber, fazer e ser profissional. Este é um dos motivos porque não se pode falar de Serviço Social sem lhe associar uma função mediadora cujo sentido é necessário explicitar, constituindo um dos desafios a nível conceptual.

“A diversidade de práticas permitiu a identificação de perfis de mediação cujo estudo constitui uma fonte de reflexão sobre a homogeneidade versus heterogeneidade de procedimentos operativos: esta permite-nos captar uma espécie de modus vivendi profissional e os traços uniformes identificadores de intervenções diferenciadas que estão presentes nas práticas quotidianas. A análise transversal da heterogeneidade no concreto assegura a construção de modelos operativos de mediação profissional e a compreensão da diversidade de sentidos atribuídos a essa prática” (Almeida, 2001, p. 17).

A figura 9 resume a mediação social como uma concepção global de ação e modelo de intervenção, como um produto construído na interação e como um processo de intervenção, onde se destacam modalidades de ação transversais, orientações estratégicas da ação e competências mobilizadas, em contextos de intervenção diversificados do setor público e do terceiro setor em domínios como a saúde, educação, segurança social, poder local, ação comunitária, reabilitação e trabalho-emprego, num total de 27 campos e 54 assistentes sociais.

A Mediação em Serviço Social configura-se através de **Modalidades de ação** – **Processos de Intervenção** (Prestação de informação, Advocacy, Formação de Competências, Gestão e Administração de Recursos, Encaminhamento Social, Acompanhamento Psicosocial) **Estratégias de Intervenção** – **Orientações meios-fins** (Relacionais ou de abordagem, Enquadramento social, Empowerment, Contratualização) e **Competências Profissionais** (Comunicação, Estudo, Análise, Argumentação, Negociação, Trabalho em Equipa, Intervenção em rede, Planificação, Avaliação).

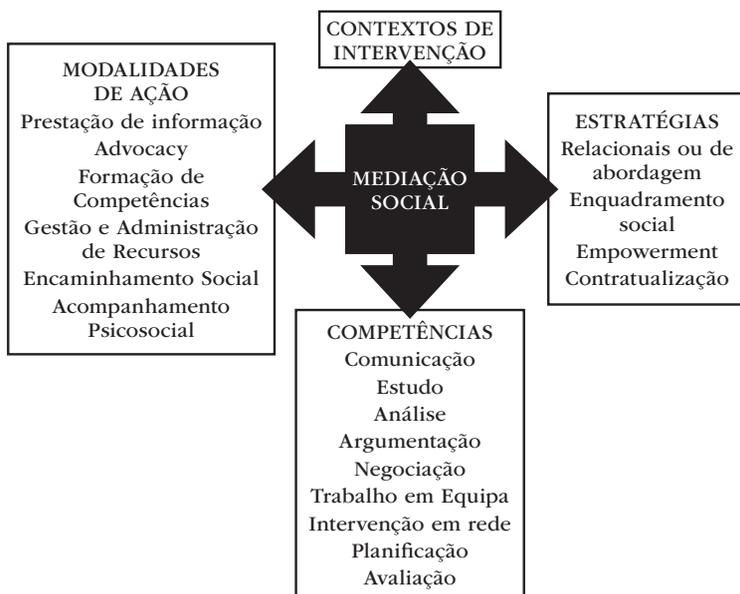


Fig. 9 – Mediação Social: concepção global de ação e modelo de intervenção

Elaborado pela autora (2012)

A Mediação em Serviço Social configura-se através de **Modalidades de ação – Processos de Intervenção** (Prestação de informação, Advocacy, Formação de Competências, Gestão e Administração de Recursos, Encaminhamento Social, Acompanhamento Psicossocial) **Estratégias de Intervenção – Orientações meios-fins** (Relacionais ou de abordagem, Enquadramento social, Empowerment, Contratualização) e **Competências Profissionais** (Comunicação, Estudo, Análise, Argumentação, Negociação, Trabalho em Equipe, Intervenção em rede, Planificação, Avaliação).

Cada um destes aspetos integra conhecimentos teóricos, práticos e valores indissociáveis. Por isso mediar não é para quem quer, mas para quem possui conhecimentos na área e tem sensibilidade social que lhe permita gerir os conhecimentos como recursos adequados à complexidade dos contextos interventivos: 1) a nível micro (indivíduo, família, tipo de procura e redes de apoio); 2) a nível meso (sistemas e serviços disponíveis, satkeholders, dinâmicas relacionais na articulação de recursos) e 3) a nível macro (Legislação, políticas sociais gerais e territorializadas).

Conclusão

Ser Gestor de Caso em Mediação Social – Ser Mediador Social em Gestão de Caso: desafios e complementaridades na especificidade do Serviço Social

Como refere Reinaldo Pontes (1995) o Assistente Social não é nem uma mediação nem um mediador, ele é um articulador de mediações, no quotidiano daqueles que procuram os seus serviços. Partindo das determinações da vida quotidiana definidas por Lukács (1979), a heterogeneidade permite compreender o “*modus vivendi*” da população que utiliza os serviços e a imediatividade promove o recurso aos comportamentos objetivos, padronizados e automatizados, impondo respostas que raramente ultrapassam o aparente. Se o Assistente Social atua ao nível do quotidiano dos grupos excluídos e se a sua mediação permite ultrapassar essa situação, então ele não é um mero mediador, ele é um agente que trabalha com e nas mediações.

Consideradas as unidades de intervenção do Serviço Social o indivíduo, grupo, comunidade, serviços e políticas sociais (Falcão, 1979) e ainda o “*locus*”

institucional da profissão, isto é o contexto institucional do exercício profissional (Karsh, 1989; Weisshaupt, 1988), o Assistente social é um mediador com características especiais. Independente do modelo teórico subjacente à sua prática, ele é um mediador que potencia mediações devido à sua posição intermediária nos equipamentos em que se encontra a exercer funções, às competências que lhe estão legalmente e formalmente atribuídas, à autoridade que lhe é reconhecida e às características do projeto profissional.

• *A sua posição intermediária nos equipamentos e na aplicação das medidas de política social a nível local:* o Assistente social ocupa um lugar de reserva institucional no confronto com os problemas que advêm da forma como o sistema macro está organizado e da forma como articula as lógicas individuais e coletivas, nas dimensões económicas, políticas, sociais, culturais e ambientais, da aplicação das normas ou das insuficiências institucionais e dos sistemas (indivíduo, família e comunidade). Regra geral, este profissional faz parte do circuito de “interface” da instituição com o meio e com os seus utentes: acolhe e o atende a pessoa e em face daquilo que observa, interpreta as informações disponíveis e o posicionamento do utente face ao problema e traduz o pedido numa forma acessível à instituição e enquadrável nos mecanismos de resposta existentes; Dá seguimento à situação, definindo um plano prévio de intervenção que pode passar pela via assistencial, mas sempre por uma ação a nível relacional. O seu posicionamento intermediário, entre o sistema transformador de recursos e os utilizadores dos serviços (Gaulejac, Bonetti et Fraisse, 1989) ganha visibilidade na análise dos organogramas institucionais. Neste circuito este profissional não é um mero intermediário, é um interlocutor qualificado para identificar as necessidades e os recursos disponíveis ou a acionar para dar uma resposta adequada à situação identificada.

• *As competências* traduzem práticas quotidianas definidas a partir da imagem que cada profissional produz sobre o seu desempenho profissional face às procuras e solicitações que lhe são formuladas. A definição de competências e funções faz-se por transposição dessa imagem para outras realidades de trabalho e é influenciada pelas características da ação a empreender, pela representação que as chefias têm das necessidades da população e da capacidade de resposta do sistema, bem como do saber fazer e compreender que

é reconhecido ao profissional. Ora uma das competências profissionais do Serviço Social é a capacidade de escuta e de diálogo implícita à função de apoio e acompanhamento psicossocial que é transversal a todas as práticas, em qualquer campo de intervenção. Neste contexto, o Assistente Social é o mediador que faz a gestão tanto do que é objetivo e observável como das expectativas dos utentes, no quadro de um processo que conduz à construção de respostas ajustadas à situações de vida, necessidades e problemas vivenciados pelos mesmos.

- *O papel do Assistente Social* é o de criar condições para que a relação se estabeleça ou restabeleça entre as pessoas e entre estas e a sociedade. Fã-lo, criando espaços de troca de informação, fornecendo ou acedendo a nova informação, atribuindo recursos, providenciando serviços, encaminhando, mobilizando parcerias. E fã-lo de forma formal e informal, mas é sobretudo no quadro institucional e na articulação com os indivíduos, as famílias, as redes de apoio, os stakeholders na comunidade, que exerce essa função. Por isso ele é um mediador institucional e profissional: institucional tendo em consideração o “locus” de partida da sua intervenção e o espaço de fronteira que ocupa entre a administração e os utentes, e profissional pelo perfil que lhe é reconhecido de intermediação na relação entre os indivíduos e entre estes e as instituições, sempre que ocorram conflitos de interesse ou dificuldades no acesso, através da ação direta ou da Advocacia Social (Social Advocacy).

Bernard Goudet (1989) atribui aos trabalhadores sociais a posição de “marginais secantes”, situados à margem do sistema decisório. Para este autor, o desenvolvimento do exercício profissional processa-se na interseção do campo das condições e das práticas de vida quotidiana das populações com o campo de orientações de ação a desenvolver, seja ela compensadora ou corretora. “*Os trabalhadores sociais encontram-se na interseção do campo das instituições mandatadas para a realização das orientações da ação social e do campo da tecnicidade profissional mobilizada do ponto de vista instrumental para a ação concreta*” (1989, p. 34). Assumem deste modo, um lugar de “*semiexterioridade*”, um papel de “*passador de fronteira*”, como refere Henri Desroches (1974). Porém, como mediador os Assistentes Sociais são agentes de mediações, um “*linking agent*”, como refere Lambert Maguire

(1989, *apud* Sanicola, 1994, p. 52), dado que o seu papel consiste em assegurar a relação entre o cliente e os sistemas de ajuda. O Assistente Social é um elemento “*mobilizador e coordenador de recursos informais da comunidade*”, ele assume um papel de elo de ligação que propicia a emergência de mediadores cidadãos, no quadro de associações, ou pela implicação de “*mediadores desconhecidos*” (Six, 1990) cujas funções se exercem no quotidiano das famílias e das populações.

• *A nível operativo* a sua ação é “centrada no outro”, muitas vezes com um registo diplomático de imparcialidade. Dependendo do grau de autonomia dos sujeitos e dos contextos normativos e organizacionais da intervenção, e do ponto de vista dos princípios norteadores da sua ação profissional, a Assistente Social raramente substitui o utente, competindo-lhe criar condições para que seja o utente a definir claramente a sua posição no processo de solução do problema, ocupando uma posição de retaguarda, reconhecendo que a sua intervenção constitui uma variável a considerar no processo de mudança esperada, mas não requer para si um papel preponderante. Ele age de forma indireta, informando, confrontando os sujeitos com as situações de vida e com as posições de cada uma das partes, em caso de conflitos, criando espaço para a emergência do novo. No decurso da sua intervenção espera-se que ocorra um salto qualitativo na relação entre as partes envolvidas (entre membros da família, entre vizinhos, entre utente e organização, entre organizações e entre organizações – utentes e comunidade) e, em consequência disso, no processo de transformação da situação inicial. A troca de pontos de vista, o conhecimento dos recursos, a análise dos aspetos positivos e negativos das suas posições por referência aos objetivos pretendidos, permite promover mudanças pela via da interação. Apenas o processo interativo dos diferentes elementos na ação (as partes entre si e com o interlocutor / mediador) centrado na pessoa e nas oportunidades e nas forças permite a prevenção de conflitos ou comportamentos marginais, a promoção de atitudes positivas face à situação e à mudança, e a procura de uma saída que, não sendo aquela que o utente preconizava ou solicitava na fase inicial, acaba por traduzir-se nos termos do acordo e do compromisso estabelecido em plena liberdade de opção.

Isso constitui “missão impossível”, dirão algumas pessoas, “difícil...”, dirão outras, “missão exigente em recursos humanos, materiais e temporais”

afirmam muitos, “com políticas coerentes e ajustadas aos princípios da vida democrática” acrescentamos. Como compatibilizar tais requisitos profissionais, quando as exigências processuais são de larga monta? Quando as regras mudam a uma velocidade atroz e os conflitos se adensam, os direitos se vão esfumando e os valores, que deveriam ser uma constante na vida, se esgueiram?

- Apesar de não ter poder decisório, o Assistente Social possui autoridade que reflete o reconhecimento da sua capacidade para intervir na situação, para apoiar o processo de escolha, proposta ou construção de uma alternativa no processo de solução para situações conflituosas, porque problemáticas. Embora nem todas as ações empreendidas por ele sejam enquadráveis no perfil de mediação nem no da Gestão de Caso, o seu desempenho é tendencialmente evolutivo e faseado desde a assistência ao fortalecimento do poder dos sujeitos, necessário à adoção de um posicionamento ativo no seu próprio desenvolvimento e na construção e implementação do seu projeto de vida. Comum a estes modelos está a sua dimensão estratégica, embora essa possa ser mais discursiva do que real. Estratégica do ponto de vista de quem? Do sistema, do profissional ou do utente? Do sistema certamente será: tanto a gestão de caso como a mediação possuem uma dimensão política que não se pode escamotear e que já foi analisada. A visão de controlo que lhes está subjacente funciona como um amortecedor dos problemas sociais. Mas tanto um processo como o outro integram uma dupla função: gerir de forma coordenada os sistema de prestação de serviços para assegurar que os mesmos sejam mais eficientes e produzam maior bem-estar, solucionar problemas tendo a comunicação como elemento estruturante. Uma boa opção, poder-se-á pensar. Mas tem um senão, o controlo produz-se no sentido dos profissionais, dos utentes e dos serviços, mas o controlo dos custos acaba por escapar à lógica da racionalização, eles aumentam com a utilização dos serviços. Esta dimensão económica, plenamente compatível com a qualidade, implica bons e eficientes gestores, com formação adequada e capacidade de liderança. A subalternização da profissão a poderes decisórios distantes das dinâmicas relacionais entre oferta e procura social, afastados das dinâmicas societárias territoriais, acompanhada pela ausência de formação na área da gestão dos profissionais a quem é atribuída a função de gestor de caso ou de mediação social, faz com que se verifiquem incompatibilidades processuais. Para maior controlo, exige-se mais informação; para

se produzir mais informação, desvaloriza-se o trabalho relacional fundamental ao exercício profissional competente. Mobilizar parcerias, articular recursos, promover empowerment (aumento de poder e capacidade de decisão a nível individual, organizacional e político) exigem tempo, e o período que vivemos é de urgência e emergência social. O envelhecimento da população, o desemprego, o endividamento das famílias, as situações de risco e de perigo social, a pobreza colocam desafios às organizações e aos profissionais, e exigem respostas imediatas, alocando em segundo plano outras exigências, como a de responsabilidade social, a de transparência processual, de participação cidadã, de cooperação interinstitucional, de construção de alternativas sociais num diálogo permanente entre recursos (materiais, humanos e financeiros) e serviços providenciados a nível dos vários sistemas sociais. A questão adensa-se quando se reconhece a exigência de intervenções inovadoras adequadas às novas demandas sociais.

Se do ponto de vista concetual a Gestão de Caso e a Mediação apresentam características e processos distintos mas complementares, a conceção de Mediação Social alarga o horizonte de entendimento do Serviço Social pela diversidade de processos que operacionaliza, pelo largo espectro da intencionalidade da ação que aloca e pela perspetiva de futuro que potencia. Mas também neste processo, que assenta na comunicação e na mudança, por ser lenta e dificilmente mensurável, acaba por apresenta as mesmas limitações que a GC e que são estruturais. Tal não significa que não se lhes reconheçam potencialidades no plano da intervenção individual, familiar e societária. Sobretudo tem de se apostar na formação, na investigação e na reflexão. Qualquer dos modelos de intervenção exige formação específica, e essa tem de ser regulada, no sentido de perspetivar requisitos que se situam para além dos conteúdos formativos e permitam responder às questões: O que é um gestor de caso competente? O que é um mediador social competente?

Bibliografia

Abdellaoui, S; Auzoult, L; Reggad, K et Roy, P (2010). La médiation sociale: un champ professionnel toujours en quête d'identité Social mediation: a professional field in search of identity, *Les C@biers de psychologie politique*, 16

Abreu, M. (1978). *Tarefa fechada e tarefa aberta*, Coimbra, Ed. do autor.

- Adams, R. (2008). Empowerment, participation and social work. *BASW Practical Social Work*. Series Editos, Jo Campling. 4th Edition. NY: Palgrave Macmillan.
- Almeida, H.(2001). “*Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*”, Coimbra: Fundação Bissaya-Barreto / Instituto Superior Bissaya-Barreto (439 pag.).
- Autés, M. (2003). As metamorfoses do Trabalho Social. In Chopart, Jean-Noel (Org.). *Os Novos Desafios do Trabalho Social. Dinâmicas de um campo profissional*. Porto: Porto Editora, 255-278.
- Autés, M (1981), *Travail social et changement social – analyse d`une action-recherche en milieu defavorise*. Lille: CAF.
- Beckett, C (2010). *Assessment & Intervention in Social Work*. London: SAGE Publications Ltd
- Bondu, D. (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficultés et travailleurs sociaux*. Paris: ESF.
- Brites, C. e Barroco, M. L. (2001), “A Centralidade da Ética na Formação Profissional”, in Henriquez, A (Org.), Netto, J, Maria L, Cabral, J, Jacques, C e Brittes, C. (2001). *Serviço Social, Ética, Deontologia & Projecto Profissional*. Lisboa, Madrid e S. Paulo: CPIHTS, Veras Editora e ICSA, p. 73-88
- Brun, C. and Rapp, R. (2001). *Strenghts-based Case Management: Individuals Perspectives on Strengths and the Case Management Relationship*. *Social Work*, Vol. 46, n° 3, 278-288.
- Cardim, M; Mota, L e Pereira, L (2011). Será tudo da crise, ou devemos repensar o estado social?: A emergência de novos paradigmas. *Sociologia on line*, n° 2, abril 2011, 517-550. (http://revis-ta.aps.pt/cms/files/artigos_pdf/ART4dc419a91e849.pdf) [Consultado em 06/05/2012]
- CMSA (2010). *Standards of Practice for Case Management*. Arkansas: Case Management Society of America, 30 pages. (www.csma.org) [consultado em 26-02-2012]
- Compton, B. e Galaway, B. (Ed.) (1999). *Social Work Processes*. 6th edition, N. York: Brooks/ Cole Publishing Company (266-391)
- Cobb, S. (1993). Empowerment in mediation: A narrative perspective. *Negotiation Journal*, 9 (3). pp 245-259.
- Cobb S. (1997). “Una perspectiva narrativa en mediación”, in Folger, J. P. y Jones, T. S. (compiladores). *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Paidós Mediación, n° 7, 1ª edición. Buenos Aires.
- Coulshed, V.; Mullender, A; Jones, D & Thompson, N (2006). *Management in social work*. 3rd. Edtion, N.York: Palgrave Macmillan. (19-130).
- Dolog, P, Krotzsch, M, Schaffert, S and Vrandecic, Denny (2009). Social Web and Knowledge Management. Universitat Karlsruhe, Institute AIFB. This work is supported by the European Union under the IST projects ATIVE. (<http://www.ative-project.eu>) and KiWi (<http://www.kiwi-project.eu>). [consultado em 26-04-2012]
- Duhme, F. (2001). *Du travail Social au travail ensemble. Le partenariat dans le champ des politiques sociales*. Paris: Editions ASH, 109-140.
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. M. (1998). *Obtenga el Sí: el arte de negociar sin ceder*. *Gestión 2000*, 1998, 4ª edición, Barcelona.
- Fisher, T. (1987). Towards a Model of Co-Working in Family Conciliation. *The British Journal of Social Work*. Lancaster. Reino Unido
- Folberg, P. (2007). Mediación Transformativa: Preservación del potencial único de la mediación en situaciones de disputas. *Revista de Mediación*, n° 2. *Especial modelo transformativo*. Asociación Madrileña de Mediación. Madrid.

- Franklin J.; Solovitz, B, Mason, M., Clemons, J., and Miller, G. (1987). An Evaluation of Case Management. *American Journal of Public Health (AJPH)*, vol. 77, N° 6, 674-678.
- Freyne, M. (1996)., “Les paradoxes de la fonction de reliance du travail social” in Bolle De Bal, M., *Voyages ao coeur des sciences humaines, De la reliance*, Paris, Éditions Éditions L’Harmattan, *Tome 2: Reliance et pratique*, pp. 189-208.
- Freyne, M.(1996). *Les médiations du travail social, Contre l’exclusion, (re)construire les liens*, Lyon, Chronique Sociale.
- Gray, M. & Webb, S. (2009). *Social Work Theories and Methods*. London: Sage Publications, Ltd.
- Gaulejac V. & al (1989). *L’Ingénierie Sociale, Alternatives Sociales*, Paris, Syros/Alternatives.
- Guadalupe, S. (2009). *Intervenção em rede. Serviço Social, Sistémica e Redes de Suporte Social*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra
- Hahn, A, Aaron, P. and Kingsley, C. (1989). *Case Management with At-Risk Youth*. Center for Human Resources for the New York Community Trust and the Exxon Education Fund. Available on-line: http://smhp.psych.ucla.edu/qf/case_mgmt_qt/Case_Management_with_At-risk_Youth.pdf [consultado em 26-04-2012]
- Henriquez, A (Org.), Netto, J, Maria L, Cabral, J, Jacques, C e Brittes, C. (2001). *Serviço Social, Ética, Deontologia & Projeto Profissional*. Lisboa, Madrid e S. Paulo: CPIHTS, Veras Editora e ICSA.
- Ion, J. et Tricart, J.P. (1998). *Les travailleurs sociaux*, Paris, Éditions La Découverte, collection Repères.
- Jaudon, R. (1982). “La fonction de médiation de l’assistant social”, in *Informations Sociales*, 4, pp. 67-75.
- Kanter, J. (1989). Clinical Case Management: Definition, Principles, Components. *Hospital and Community Psychiatry April 1989 Vol. 40 No. 4 (361-368)*
- Kickert, W. e Koppenjan, J. (1997), “Public Management and Network Management: An Overview” in Walter Kickert, Erik-Hans Klijn e Joop Koppenjan (eds.). *Managing Complex Networks: Strategies for the Public Setor*, London, Sage, pp. 35-61
- Lymbery, M and Postle, K.(Ed.) (2007). *Social Work. A Companion to Learning*. London: Sage Publications.
- Martin, G. (1998). *La dynamique des politiques sociales. Observation, Management, évaluation*. Paris: Editions L’Harmattan.
- Milburn, P. (2002). La médiation: expériences et compétences. *Col. Alternatives Sociales, Paris: La Découverte Ed.*, 51-76; 127-166.
- Ministério da Educação e da Ciência, Conselho Nacional de Educação* (2011). Educação para o Risco, Recomendação 5/2011, DR, 2ª série, 202, 20 de outubro.
- Morse, G. et al. (1997). An Experimental Comparison of Three Types of Case Management for Homeless Mentally ill Persons. *PSYCHIATRIC SERVICES. April 1997 Vol. 48 No. 4, 497-503*.
- NASW (1992). Standards for Social Work Case Management. Prepared by the Case Management Standards Work Group. Approved by the *NASW Board of Directors, June 1992*.
- NASW (2012). Standards for Social Work Case Management. Prepared by the National Association of Social Workers, and Social Work Case Management *Standards Experts Panel. Draft, April 25 (47 pages)*.
- Netto, J.P. (2001). “A construção do projecto Ético-político do Serviço Social frente à Crise Contemporânea” in Henriquez, A (Org.), Netto, J, Maria L, Cabral, J, Jacques, C e Brittes, C. (2001). *Serviço Social, Ética, Deontologia & Projecto Profissional*. Lisboa, Madrid e S. Paulo: CPIHTS, Veras Editora e ICSA, p. 11-29

- Noguès H. (1998). "L'analyse des besoins sociaux" in Martin, G. (éd.), *La dynamique des politiques sociales, Observation, management, évaluation*, Paris, Éditions l'Harmattan, pp. 163-188
- Olivera, M. G. (2005). *Mediación Comunitaria. Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitaria y de Resolución de Conflictos*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Osh (2008). Social Worker / Case Management Performance Standards. City of Philadelphia *Health and Opportunities*, Pensilvania: Office of Supportive Housing Revised 2008 (44 pages).
- Payne, M. (2000). The politics of case management and social work. *International Journal of Social Welfare*, 2000, n° 9, 82-91. Blackwell Publishers.
- Payne, M. (2002). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra: Quarteto
- Petitclerc, J.M. (2002). *Pratiquer la médiation Sociale. Un nouveau métier de la ville au service du lien social*. Paris: Dunod, 53-66, 132-145.
- Ramsbothan, O., Woodhouse, T. y Miall, H. (2011). *Resolución de conflictos. La prevención, gestión y transformación de conflictos letales*. Barcelona: Edicions Bellaterra, S.L.
- Robertis, C. (1981). *Methodologie de l'intervention en travail social*. Paris: Centurion Ed.
- Rodriguez, D.; Barbuzano, E. (2011). Qué puede aportar la mediación intercultural al ámbito sanitario? *ENE. Revista de Enfermería*. 5(3): 59-65 <http://www.enfermeros.org> [consultado em 26-04-2012].
- Sanicola L. (dir.) (1994), *L'intervention de réseaux*, Paris, Bayard Éditions, collection Travail Social.
- Sschön D. (1987). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*, New York, Basic Books.
- Schwartz, W. (1976). "Le modèle de médiation" in Shulman, L., Une technique de travail avec des groupes: le modèle de médiation, Paris, Éditions ESF, collection *Pratiques Sociales*, pp. 35-67.
- Schwartz, W. (1984). "Entre o cliente e o sistema: a função mediadora" in Robert R.W. & Northern, H., *Teorias de Serviço Social de Grupo*, Rio de Janeiro, Agir Editora, pp. 183-213
- SCIE (2011). "We are more than our story": service user care and carer participation in social work education. London: Social Care Institute for Excellence. (www.scie.org.uk) [consultado em 26-03-2012].
- Smale, G. (1996). *Mapping Change and Innovation*, London: NISW.
- Sposati, A. & al. (1985). *A Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras uma questão em análise*, S.Paulo, Cortez Editora, 1985.
- Thompson, N. (2000). *Understanding Social Work. Preparing for Practice*. New York: Palgrave.
- Thompson, N. (2007). *Power and Empowerment*. UK: Russel House Publishing.
- Torremorell, M. (2008). Cultura de Mediação e Mudança Social. *Col. Ciências da Educação Século XXI*, 24, Porto: Porto Editora.
- Unwin, P. and Hogg, R. (2012). *Effective Social Work with Children and families*. A skills Handbook. London: Sage Publications, Ltd.
- White, V. and Harris, J. (2007). Management. In Lymbery, M. and Postle, K. (Ed.) *Social Work. A Companion to Learning*. London: sage Publications, (240-249).

(Página deixada propositadamente em branco)

CAPÍTULO II
ACOMPANHAMENTO SOCIAL, CAPACITAÇÃO
E RESPONSABILIZAÇÃO. A “SUBJETIVAÇÃO”
DA INTERVENÇÃO SOCIAL?

Introdução

A revalorização do papel da sociedade civil, dos cidadãos e do mercado, numa lógica de produção mista de bem-estar social, tem-se constituído, sobretudo nas últimas duas décadas, como o eixo estruturante das reformas em curso nos modelos sociais europeus, e em particular no contexto português.

Com efeito, a um modelo de Estado omnipresente, suspeito de gerar dependências perversas e comprovadamente ineficaz na superação das causas de problemas estruturais, como a pobreza ou o desemprego, parece suceder hoje um Estado “animador” (Donzelot & Estèbe, 1994) ou implicacionista, que coloca o enfoque na necessidade de participação dos diversos agentes, sociais, económicos e políticos, na conceção e implementação de respostas mais adequadas à complexidade dos problemas atuais e às necessidades e expectativas dos cidadãos, mas também potenciadoras de uma gestão mais eficiente e eficaz de recursos escassos e diferenciados. O Estado deixa assim de constituir-se como agente único de proteção, articulando-se doravante com outros agentes na produção corresponsável de bem-estar socioeconómico e de coesão social assente em pressupostos de justiça e de direitos de participação, de reconhecimento, de inserção e de utilidade.

A “nova geração” de políticas sociais traduz estes pressupostos, neutralizando uma lógica de homogeneização dos problemas e de tipificação de públicos e respostas, em prol de uma valorização da singularidade e da equidade. Assim, as (novas) políticas sociais estruturam-se em torno de uma lógica de territorialização (aproveitando maiêuticamente as potencialidades e especificidades dos territórios locais), de inserção e ativação (enfatizando primordialmente a implicação ativa dos cidadãos, particularmente dos que se encontram em dificuldade, na reconstrução de percursos de vida e associando a efetivação de deveres, devidamente contratualizados, à prestação de um direito), e finalmente, de singularização (adequando as respostas aos perfis de problemas e de sujeitos, considerando as respetivas potencialidades, constrangimentos e expectativas, pessoais e sociais).

As políticas de inserção, nomeadamente, ainda que de uma forma por vezes imprecisa e fluida, procuram responder aos novos desafios, dando coerência e objetividade a um novo espaço de inteligibilidade e perceção do social. Na verdade, constituem-se como um terreno privilegiado para concretização do paradigma político da implicação, procurando responder aos “novos territórios da questão social” (Le-Strat, 1996) e às novas prioridades e contornos da ação pública neste domínio.

Os dispositivos de inserção, considerados por Pierre Rosanvallon (1995) essencialmente como um conjunto de práticas sociais experimentais de combate à exclusão, não em função da generalidade e da identidade categorial mas em função do caráter doravante singular dos acontecimentos, inscreve-se num esforço de racionalização do social, revitalizando a assunção ética da responsabilidade dos indivíduos na construção do progresso pessoal e social. Tais políticas fundamentam e fundamentam-se, assim, em novos pressupostos de intervenção, distanciando-se das políticas universais integrativas, mas também não se confundindo com ações particularistas de cariz paliativo ou compensatório. Podem por isso considerar-se como novos “direitos da idade democrática” (Rosanvallon, 1995), articulando as ajudas e a participação / implicação dos ajudados na construção do Social.

Ora, tais orientações não deixam de se constituir como impulsionadoras de mudanças na forma de refletir, de conceber e de legitimar a intervenção social contemporânea. A lógica da “subjetivação” (no sentido de priorização

do sujeito), em concreto, sobre a qual incidirá primordialmente a nossa reflexão, assenta e decorre de princípios e processos de trabalho que valorizam, em primeira linha, os percursos pessoais.

Com efeito, como procuraremos argumentar, esta orientação subjetivante², introduzida na atual retórica política e na prática social, não deixa de colocar questões pertinentes e inéditas, nomeadamente, no que diz respeito aos processos de avaliação e de acompanhamento dos sujeitos; sujeitos estes que se constituem, nesta perspetiva, como os recursos fundamentais em processos de construção e de (re)condução de si próprios.

As orientações normativas, e as práticas delas decorrentes, parecem centrar-se pois doravante particularmente num trabalho de autoprodução e de autoapropriação de vivências e de trajetórias pessoais, sociais e profissionais, por parte de cada sujeito, sob mediação, mais ou menos explícita e contínua, de interventores sociais diversos (assistentes sociais, psicólogos, conselheiros, *coaches*, educadores, entre outros).

Este trabalho, se por um lado permite suplantar ou minimizar alguns dos efeitos de passividade e de desresponsabilização dos sujeitos potenciados pelas políticas sociais tradicionais compensatórias, não deixa, por outro lado, de abrir a possibilidade (que deve ser devidamente refletida) de enviesamentos “neo-paternalistas” (Castel, 1995) e moralistas. Na verdade, como evidenciam Cantelli e Genard (2007), enquanto as práticas paternalistas tradicionais, de contornos moralizantes e dominadores, se baseavam em referências institucionais e normativas consistentes e relativamente consensuais, como o trabalho, a família, a nação, entre outras, o paternalismo atual assenta, pelo contrário, como sublinha Castel (1995), em dinâmicas de sobrerresponsabilização dos indivíduos na reconstrução ou preservação da

² Como salienta Jean-Louis Genard (2007) trata-se de uma orientação que não se restringe à esfera da política social, mas que emerge igualmente, por exemplo, no domínio da neo-gestão de recursos humanos (onde adquire relevância a noção de *empowerment*, de responsabilização e de competência), no domínio das práticas terapêuticas (psicológicas, assistenciais ou farmacológicas), no domínio da pedagogia, ao atribuir-se ao professor o papel crucial de promotor das potencialidades e competências dos estudantes. Para mais desenvolvimentos sobre os diferentes domínios nos quais uma tal orientação se evidencia consultar os diversos contributos do número 46 da revista *Droit et Société – Action Publique et Subjectivité*, coordenada por Fabrizio Cantelli e Jean-Louis Genard (2007).

sua identidade e experiências, sem o correspondente acesso a referências partilhadas e, como tal, orientadoras e reconhecíveis como legítimas.

Estas considerações e o conjunto de implicações sociopolíticas e éticas que as mesmas comportam, particularmente relevantes no universo da intervenção social que desde sempre se encontrou fustigado pela suspeita de controlo social, não podem porém ser dissociadas de uma reflexão sobre os quadros normativos e sociológicos subjacentes. Na verdade, uma constatação de fundo a este propósito é a de que o sujeito atual, incerto, vulnerável, mas também reflexivo, se encontra sem “bússolas” credíveis e submetido a uma tensão irreduzível entre autonomia e heteronomia; autonomia entendida destarte como poder / dever de conduzir a sua existência, pessoal e social, em contextos instáveis e plurinormativos (Genard, 2007).

Neste contexto, a intervenção social tem hoje um importante papel a cumprir na reconstrução de elos, desde logo entre os sujeitos e as suas próprias experiências e aprendizagens, mas também não deixa de estar sujeita a um conjunto de transformações nas suas finalidades e processos de trabalho, particularmente em termos de acompanhamento, que se constituem como o mote da reflexão a desenvolver. Assim, discutiremos, num primeiro momento, as implicações associadas à “subjetivação” da ação sociopolítica, para, num segundo momento, refletir em torno das (novas) lógicas e modalidades de intervenção social que, nesse quadro, tendem a emergir.

1. Do redimensionamento da ação sociopolítica ...

Na senda das reflexões de autores como Foucault (1966), Elias (1973) ou Gauchet (1985), é atualmente incontornável, política e epistemologicamente, a problematização do conjunto de reconfigurações da ação pública ancorada em pressupostos subjetivantes. Os contornos incitativos, motivacionais e autonómicos que subjazem às finalidades de inúmeras orientações políticas e dispositivos contemporâneos, sobretudo no domínio social, remetem-nos para a consideração da singularidade, que havia sido, sobretudo no pós-Guerra (1945), progressivamente elidida da gramática e das práticas do Estado por via do movimento igualitário.

Hoje a produção complexa de pluri-inseguranças e a emergência do circunstancial e da precariedade, como marcas substantivas das atuais “sociedades de riscos” (Beck, 1992) globalizados, tendem a colocar em causa as teorias basilares e as respostas institucionais, que serviram de esteio à vivência e à confiança modernas. Com efeito, as atuais situações atípicas e as novas formas de insegurança e incerteza que emergem não são enquadráveis, ou explicáveis, por referência a categorias, conceitos ou discursos normativos tradicionais³.

A ação pública contemporânea, outrora alicerçada em valores e princípios pelo menos potencialmente absolutos e consensualizados, passa assim, conseqüente e progressivamente, a nortear-se por objetivos assentes numa lógica de contingência e de adaptabilidade, tanto mais evidente quanto os contextos de crise socioeconómica se aprofundam e a incapacidade de resposta cabal às procuras e problemas crescentes se evidencia. Esta evidência tende mesmo a originar ou potenciar processos renovados de ação e de análise do real, acompanhados de novas formas de institucionalização social e política, potencialmente ignidoras e catalizadoras de movimentos, ora de inovação, ora de retração, de sedimentação, ou de defesa, mais ou menos corporativa, do adquirido.

Deste modo, a intervenção social e política já não parece norteadada pela preocupação de domínio do futuro (cada vez mais difícil de perspetivar e de controlar), mas antes, pela tentativa de manter visíveis, existentes, num espaço-tempo fluido e incerto, todos aqueles cujos laços sociais, económicos e políticos se encontram fragilizados, ou rasgados.

Assim sendo, transformam-se os critérios que permitem avaliar a consistência e permanência das existências individuais e coletivas, bem como os pressupostos do agir e da retórica inerente à conceção e avaliação das políticas públicas. A pluralidade de vivências, de valores, de trajetórias,

³ Na tentativa de apreender e categorizar as situações que escapam largamente à noção de risco, o Estado realiza, no dizer de N. Le Strat (1996, p. 91) uma espécie de «fuite en avant nosographique». Um exemplo desta obsessão classificatória diz respeito ao desemprego. À categoria “desempregado de longa duração”, acrescenta-se rapidamente a categoria de “desempregado de muito longa duração”, a que se segue a dos desempregados “com idades superiores a 50 anos” e assim por diante, numa tentativa, imparável e ilusória, de reduzir problemas complexos a classificações simples e passíveis de mensurabilidade.

de universos de (não)sentido incategorizáveis, de processos excludentes, complexos e múltiplos, parecem de facto obrigar à passagem de uma racionalidade política e social ligada à gestão solidarista de riscos, para uma racionalidade “responsabilista” associada, por um lado, ao acompanhamento de situações específicas de dificuldade, de percursos concretos (de inserções e desinserções múltiplas) e de microacontecimentos, tendo como focalização imperativos de sobrevivência social e de construção ou apropriação de um espaço de visibilidade, num tecido social e económico cada vez mais fragmentado, e por outro, ao aproveitamento do risco como uma oportunidade. Nesta última lógica o risco já não se concebe como algo a exigir compensação ou reparação, mas antes, como suporte e impulso para atuar, para empreender. As políticas adquirem assim um cariz emancipatório, encorajando as pessoas a serem ativas e consagrando a atuação autónoma não só como uma necessidade, mas como um dever social (Soulet, 2007).

Esta forma de política, a que Giddens (1994) chama “generativa”, já que se centra na geração de resultados pelo desenvolvimento autónomo das capacidades, assenta no pressuposto de que os indivíduos são capazes de identificar e de trabalhar o seu capital humano e social, superando as respetivas insuficiências, prevenindo comportamentos de risco (em termos de saúde, de investimentos económicos, etc) e identificando vias de desenvolvimento alternativas.

Ora, um tal pressuposto não se verifica para uma parte dos públicos com os quais os interventores sociais, e em particular os assistentes sociais, hoje trabalham, exigindo por isso finalidades e lógicas de intervenção e de acompanhamento distintas, sob pena de acentuar mecanismos excludentes e paradoxais associados, nomeadamente, à sobrevalorização de percursos e experiências adquiridas.

1.1. Paradoxos associados à maximização do “mundo vivido”

A mutação paradigmática que temos vindo a caracterizar coloca-nos, de facto, questões relevantes sobre a conceção de liberdade numa sociedade (pós) disciplinar e sobre o retorno (mais ou menos subtil) das teses associadas

à individualização dos problemas sociais. Com efeito, as atuais ofensivas neoliberais e neoconservadoras, revitalizando os debates em torno da diferença e da legitimação das desigualdades, em nome de papéis naturais, estatutos prescritos ou mesmo “carências genéticas” das populações pobres e excluídas, bem como a valorização ortodoxa da meritocracia, obrigam a um questionamento sério em torno das concepções ideológicas e normativas da exclusão e da proteção social atual. Com efeito, neste contexto, pode reemergir o “velho” debate em torno do merecimento, ou imerecimento, da ajuda, em função de contrapartidas, por vezes simbólicas, destinadas ao “pagamento” da tolerância coletiva e à triagem entre os “bons” e os “maus” pobres.

A problematização de tais discursos afigura-se-nos como absolutamente fundamental para o redimensionamento do projeto democrático contemporâneo. Desde logo, é de sublinhar a ideia de que a análise focalizada da exclusão sobre os excluídos caricaturiza o social dualizando-o de forma maniqueísta. Neste sentido estar-se-ia a legitimar a própria exclusão como algo de residual, decorrente do funcionamento normal da sociedade que seleciona os melhores e que desvaloriza, no mesmo sentido, aqueles que fatalmente são mais fracos. Ora, se entendermos a exclusão como um processo que coloca em causa o todo social, um produto de contradições sociais, económicas e pessoais, inextrincavelmente ligadas, percebemos que integrados e não integrados fazem parte de um mesmo conjunto cuja unidade é problemática. Deste modo, agir verdadeiramente contra a exclusão implica a compreensão de que são as próprias regras do jogo social, político e económico e as suas racionalidades que necessitam de ser (re)interrogadas globalmente.

Nesta perspetiva, a coesão social só adquire substância mediante a consciência da presença e da existência concreta do Outro, no reconhecimento da “diferença fundadora”⁴ no cerne da vivência coletiva. O sentimento de pertença, numa rede social, comunicacional e simbólica, privilegiando mais o que unifica do que o que distancia, consubstancia-se como o princípio

⁴ Expressão utilizada por Begaud (1983). A “diferença fundadora”, associada à emergência da sociabilidade, reivindica-se e afirma-se não “por relação a...” (neste caso deveria falar-se, de acordo com a mesma autora de “diferença reflexo”), mas “em si” ou “por si”.

basilar de reconstituição do elo social, a que Simmel (1858-1918) chama “elo de reciprocidade”, para designar o cruzamento de ações, situações e afetos.

De forma subjacente tem pois de evidenciar-se uma perspectiva concêntrica da sociedade, isto é, a consciência de que os diversos círculos só adquirem sentido, porque se encontram mutuamente ligados. À unidade, característica do projeto sociopolítico moderno, tem assim de suceder-se uma espécie de unicidade, traduzida no ajustamento de elementos plurais⁵ (Maffesoli, 1988).

A este propósito, Maffesoli (1988) refere-se ao tempo atual como o “tempo das tribos”; um tempo no qual se acentua a dimensão tátil da existência social. O ângulo de análise estético torna-se, nesta perspectiva, uma forma de reconhecimento mútuo. Refira-se que etimologicamente o conceito de estética é entendido como a faculdade comum de sentir, de experimentar, constituindo-se deste modo como a essência da atual religação dos indivíduos ao todo social⁶. Assim sendo, é a realidade da coexistência social, a potência afirmativa do conjunto que dá sentido à solidariedade e à reciprocidade, a que Maffesoli (1988) chama sociabilidade, constituindo-se, na sua ótica, como o “novo divino social”.

Se assim é, os processos de invisibilização de existências, por um lado, ou de sobrevisualização de percursos (e dos respetivos falhanços), em sentido inverso, podem conduzir a dinâmicas profundas de sofrimento social, tanto mais acentuadas quanto cabe ao sujeito, de acordo com as novas prerrogativas de ação sociopolítica, reconstituir e provar a sua utilidade e visibilidade social.

⁵ De acordo com a tese de Maffesoli (1988) existe uma “centralidade subterrânea informal” que assegura a permanência da vida em sociedade. Assiste-se, assim, ao retorno do “vitalismo” e à passagem de uma ordem essencialmente mecanicista para uma estrutura complexa, holística, de dominância orgânica e comunicacional. A “sociabilidade” traduz o relativismo de viver a grandeza e o trágico do quotidiano, a carga dos elementos mundanos, o todo exprimindo-se no nós. A sociabilidade corresponde, pois, à realidade da coexistência social e ao seu sentido intrínseco. Boulte (1995) considera, no entanto, redutor o modelo proposto por Maffesoli, já que reduz o estético ao sentir comum, o ético à ligação coletiva, a cultura ao costume e a convivialidade ao conteúdo de agrupamentos efêmeros. “A appeler «réalisme» une telle vision limitée aux apparences, on en vient de fait à adopter une certaine forme de mépris de la vie, à nier les puissances de l'être et sa capacité à appréhender ce nouveau palier de complexité, auquel il est confronté par la marche de l'histoire» (Boulte, 1995, p. 34)

⁶ “Face à cette déliance polymorphe, naissent et croissent des aspirations de reliance, en particulier des aspirations de reliance sociale: les individus déliés, isolés, séparés, aspirent à être reliés, et à être reliés autrement. Ces aspirations émergentes constituent, me semble-t-il, un enjeu social crucial pour notre société, pour nos politiques sociales» (Bal, 1984, p. 49).

Com efeito, a fragmentação dos referenciais estruturantes da identidade pessoal e social no passado, nomeadamente um estatuto profissional relativamente estável, produz hoje um número cada vez maior de sujeitos invisíveis, ou para utilizarmos o título da obra de Patrick Boulte (1995), de “indivíduos em pousio”, não reconhecíveis no confronto com os outros. Como constata Elias (1991, cit. por Boulte, 1995, p. 90), hoje “o peso do «eu» substituiu o peso do «nós». Os excluídos não são mais aqueles que tentam escapar ao peso do «nós» (...), mas aqueles que não podem assegurar o peso do «eu». Esta invisibilidade decorre assim sobretudo da inexistência de ocasiões ou condições sociais e políticas para fazer a “experiência de si”⁷ (Boulte, 1995), o que não significa colocar somente nos ombros do sujeito a construção e confirmação dessa experiência.

Não estabelecendo relações com o mundo, ou não tendo essa possibilidade efetiva, isolando-se de si mesmo e dos outros, num tempo indeterminado, entre um passado, que pode não se constituir como um marco existencial positivo, e um futuro sem consistência, o sujeito encontra-se excluído do mundo objetivo e dos referenciais e trocas concretas e simbólicas. O seu real não é visível, logo não possui legitimidade⁸. É pois a essência de uma vivência partilhada, das oportunidades para experimentar e experimentar-se no mundo, que se encontra inúmeras vezes inacessível às populações de excluídos.

Com efeito, a visibilidade das existências e das condutas, antes assegurada pela vigência de normas que permitiam *grosso modo* objetivar, quantificar e comparar as condutas, trajetórias e situações problema dos sujeitos, concretiza-se hoje de forma radicalmente distinta, como já salientámos. Destarte, fundamenta-se uma “tecnologia política dos indivíduos” (Le-Strat, 1996), destinada a assegurar a continuidade das presenças no contexto sociopolítico.

⁷ O desenvolvimento de meios para “fazer a experiência de si” deveria, na opinião de Boulte (1995), constituir-se mesmo como um critério para avaliar a eficácia das políticas públicas, nomeadamente, analisando, em cada ação, as formas e possibilidades de emergência de novos atores sociais.

⁸ Como afirma Hannah Arendt (1987) viver uma vida inteiramente privada é encontrar-se afastado de elementos essenciais para uma existência com verdadeira dimensão humana. É estar destituído da relação objetiva com os outros e partilhar com eles um mundo simbólico e material. É estar impossibilitado de atingir uma dimensão mais permanente que a própria vida. O homem privado não tem importância para os outros; aquilo que faz, aquilo que pensa, aquilo que sente não lhes interessa pois é como se não existisse.

Como afirma Rancière (1995) a este propósito, a visibilidade das condutas passa, doravante, pelo “aclarar de si”, pela auto certificação daquilo que cada sujeito é, daquilo que faz ou não faz, das capacidades ou fragilidades que tem, em suma, um testemunho de verdade, ou de (auto e hetero) percepções, em relação a si mesmo.

Deste modo, cada indivíduo é intimado não apenas a restaurar a sua interioridade, aprendendo a revalorizar e utilizar as suas capacidades e experiências na reconstrução do seu lugar na sociedade, mas também, a visibilizar e a (com)provar, ou argumentar, publicamente esse trabalho de reconstrução de si, como justificação para a continuidade da sua inscrição como membro social e económico. Assim, ao contar a “sua história” o excluído adquire visibilidade no universo do outro. Um outro de cujo olhar necessita para Ser, para adquirir consistência existencial, como se falando evitasse o “desperdício de si” (Corbin, cit. por Astier, 1995).

O percurso de transformação de “um destino numa história” (Autès, 1992) pressupõe que o indivíduo em sofrimento social faça validar pelos outros as etapas desse percurso, demonstrando a coerência do seu discurso sob o ângulo da verdade (na medida em que deve ser conforme ao mundo objetivo), da justiça (pela comprovação de que conhece, compreende e pratica as regras sociais admissíveis) e da sinceridade (pela correspondência entre aquilo que diz e aquilo que verdadeiramente vivência, ou pode vir a vivenciar) (Boulte, 1995). A questão política central torna-se, pois, a concetualização de formas de utilizar e otimizar as “técnicas de si” (através das quais o indivíduo deve enunciar socialmente o que é e o que pretende e pode vir a ser), respeitando em simultâneo desvios, silêncios e fracassos, sem que tal permita a acusação e o julgamento de “mau caráter” ou de “pouco querer”.

A compreensão da dimensão antropológica e simbólica da exclusão e da precariedade na atualidade permite-nos, por um lado, perceber que sem o suporte identitário de uma realidade objetiva à qual já não se pertence a única base de retorno ao real reside na interioridade, na experiência de si, no reencontro comunicacional com os outros, na reconstituição peça a peça de um projeto temporalmente consistente e, por outro, exige-nos o repensar dos critérios de pertença social, deslegitimando posicionamentos tolerantes que evidenciam o desprezo pela dignidade de alguns, pressuposto para a

aniquilação da dignidade de todos. É preciso, como afirma Kouchner (1989), que se olhe os excluídos sem o olhar de reprovação que os obriga a apagar-se.

O papel de acompanhamento e de mediação social, tal como hoje é assegurado pelos interventores sociais, não deixa pois de se constituir como um recurso crucial na preservação desta inscrição das populações vulneráveis e excluídas no tecido social e económico e na criação das referidas oportunidades para “experimentar-se” no mundo. No entanto, o referido acompanhamento não pode esgotar-se numa sucessão ininterrupta de momentos presentes, logo sem se fundamentar numa lógica estratégica de desenvolvimento e questionamento das desigualdades, cujas causas são necessariamente supraindividuais.

2. ...ao redimensionamento da intervenção social

Neste contexto, apesar de persistirem hoje práticas sociais e enquadramentos político-institucionais muito diferenciados parece-nos possível identificar duas novas tendências paralelas e, em muitos casos conflituantes, de agregação das diversas intervenções no domínio social: a) uma orientação gestionária, determinada por preocupações associadas à produção e avaliação de objetivos e resultados, tendo por base uma lógica de racionalização e de quantificação; e b) uma orientação subjetivante, que se concretiza em formas renovadas de acompanhamento social de sujeitos em situação de vulnerabilidade ou de exclusão.

Em consonância com esta última orientação, que em particular nos ocupa, saber trabalhar com os indivíduos competências sociais e de adaptabilidade a contextos em perpétua mudança, sobretudo face às condições de incerteza e de precarização que perpassam hoje as vivências individuais e coletivas, constitui-se como uma dimensão profissional fulcral no âmago da intervenção social contemporânea. Com efeito, os processos e técnicas de trabalho tradicionais revelam-se, no quadro da questão social contemporânea, por vezes inoperantes, ou mesmo contraproducentes; as tipologias, categorizações e normativos político-institucionais afiguram-se desadequados ou anacrónicos, apelando a uma reflexão profunda sobre a necessidade de processos renovados de legitimação e de refundação profissional. As competências de adaptação e de *métissage*, quer dos destinatários das ajudas, quer do próprio

trabalhador social afirmam-se, assim, perante o domínio inequívoco da contingência e da particularidade.

A valorização atual do aproveitamento e potencialização de recursos (pessoais e territoriais) decorre, na nossa ótica, de três fatores articulados: 1. a diminuição dos recursos públicos, sobretudo de cariz financeiro; 2. a avaliação dos mecanismos de dependência e a ineficácia das respostas sociopolíticas indemnizatórias; 3. a afirmação da autonomia e da responsabilidade associadas ao respeito ético pela dignidade e pela capacidade de escolha dos sujeitos da vida que pretendem viver.

Isto pressupõe, no entanto, que ao reconhecimento da capacidade de escolha, extremamente relevante no respeito pela dignidade e autodeterminação das pessoas apoiadas, se associe a criação de possibilidades de concretizar essa escolha, o que passa necessariamente pelo investimento, público e privado, em estruturas de oportunidades equitativamente disponíveis no tecido socioeconómico. Particularmente neste âmbito adquire relevância o papel de “magistratura social” (Rosanvallon, 1995) a assumir hoje pelos interventores sociais. A concretização de tal “magistratura” pressupõe a capacidade de avaliar o individual no coletivo e o coletivo no individual. Por outras palavras, o reconhecimento da importância da narrativa pessoal na órbita da ação pública evidencia-se a partir do momento em que dos dramas individuais se destacam elementos que permitem identificar e compreender as causas sociais, colocando em destaque condições de vida e falhas das políticas públicas, projetando elementos individuais num universo coletivo e permitindo, por esta via, conjurar o julgamento direcionado exclusivamente para o sujeito excluído. Só desse modo a narrativa privada se pode constituir como um exemplar singular de uma experiência coletiva, evitando uma espécie de psicologização das desigualdades sociais, analisadas sob o ângulo das experiências singulares de desprezo social (Ion, Laval & Ravon, 2007).

Em acréscimo cabe, nesta ótica, ao interventor social proceder à partilha de responsabilidades e funções entre os vários agentes sociais e assumir, ao mesmo tempo, um papel na construção de espaços de negociação que permitam definir os pressupostos, as condicionantes e as exigências de tal partilha, bem como o debate em torno das prioridades, das fronteiras da solidariedade,

dos limiares da intervenção pública e privada, da garantia de equidade e qualidade de vida, do significado do trabalho e da integração.

Neste contexto de reajustamento das políticas sociais e da intervenção, o apoio aos indivíduos em dificuldades já não tem por base de legitimação a referência prioritária à cidadania social, ao bem comum ou a um qualquer tipo de categorização político-administrativa, mas antes o seu reconhecimento como pessoa⁹, com as suas potencialidades e fragilidades. A referência atual prioritária à noção de Pessoa, em detrimento de utente, cidadão ou beneficiário, coloca o acento já não na identidade dos indivíduos como detentores de direitos ou produtores-consumidores, mas antes sobre a singularidade de cada indivíduo e sobre a sua capacidade e necessidade de inscrição social e dialógica no mundo (Ion, Laval & Ravon, 2007).

Os trabalhadores sociais são, deste modo, confrontados com uma retórica paradoxal que sublinha, por um lado, a necessidade de desenvolver estratégias potenciadoras da inscrição social dos sujeitos, pelo aproveitamento das suas capacidades e experiências em prol da autonomia e, por outro, a exigência de assegurar uma presença constante no percurso de inclusão social dos mesmos, de modo a evitar as desligações sociais e económicas, e desse modo, minimizar os riscos de “morte social”.

2.1. As “figuras” do acompanhamento social atual

A relação de ajuda, um eixo básico da profissionalidade e da ética da intervenção social (Autès, 1999; Soulet, 1997), coloca-se, neste contexto, em bases renovadas. O contato profissional singularizado, o “estar ao lado”, tende a constituir-se como a via possível para a construção de novas ligações sociais e o mecanismo privilegiado para contenção da invisibilidade (Albuquerque, 2010), para colocar os excluídos sob a “luz do espaço público, encontrar-lhes

⁹ A referência atual prioritária à noção de Pessoa, em detrimento de utente, cidadão, beneficiário ou sujeito, coloca o acento já não na identidade dos indivíduos como detentores de direitos ou produtores-consumidores, mas antes sobre a singularidade de cada indivíduo e sobre a sua capacidade e necessidade de inscrição social e dialógica no mundo (Ion, Laval & Ravon, 2007).

uma identidade, ou fornecer-lhes uma, dar-lhes uma escala de mobilidade que os inscreva numa vontade de bem-estar social” (Laé, 1996, p. 25). Trata-se de assegurar uma espécie de “acompanhamento de religação”.

Esta noção de acompanhamento social é utilizada a partir da década de 1980 sobretudo pelas associações de luta contra a exclusão como uma démarche de reinserção social e de reconstituição do elo social. “Desde então, este termo não deixa de adquirir importância a ponto de por vezes ser considerado como substitutivo da metodologia de intervenção da ajuda individualizada, tornada ajuda à pessoa” (Bouquet & Garcette, 1999, p. 72).

Nesta perspetiva, o trabalho de “subjetivação” assegurado pelos interventores sociais concretiza-se sobretudo por três vias (Pattaroni, 2007): a singularização ou a personalização no domínio das interações; a responsabilização no domínio da abordagem contratual; a mobilização, no domínio da construção motivacional e das competências.

Estas três vias constituem-se como a base comum de práticas diferenciadas agregadas sob o conceito atual de acompanhamento social. Podemos identificar, nesta ótica, sobretudo duas lógicas, uma associada à ativação e inserção, outra associada à contenção do sofrimento:

A) Acompanhamento social associado à ativação e inserção dos sujeitos

A ativação, como pressuposto basilar de uma nova geração de políticas sociais, posiciona os interventores sociais como gestores de percursos de inserção /desinserção do mercado de trabalho de populações muito diferenciadas, quer em termos de potencialidades e trajetórias de vida, quer em termos de conceções de participação social e expectativas face ao futuro. A orientação ativacional alicerça-se sobre uma axiomática dupla: em primeiro lugar, o reconhecimento do indivíduo não como assistido mas como cidadão ativo, com direito à utilidade social e à vivência em sociedade (Castel, 1995); em segundo lugar, a corresponsabilização, quer do cidadão beneficiário, quer da sociedade, na efetivação de um percurso de participação societal plena (Roche, 1992).

Tais pressupostos traduzem-se, entre outras implicações, na transmutação de dispositivos abstratos em medidas concretas e adaptadas ao perfil dos destinatários (singularização). Deste modo, a avaliação das características,

experiências, competências e motivações de cada cidadão torna-se um eixo central da intervenção.

As práticas e procedimentos de ação tornam-se pois “adocráticos” (Franssen, 2003), contratualizados, singularizados. A lógica do projeto pessoal e dos portfólios de competências, hoje tão presentes na intervenção social, ilustram bem estas orientações. Deste modo, o beneficiário torna-se coprodutor da ajuda, logo, partilha de forma inequívoca a responsabilidade pela assunção dos resultados visados e contratualizados. Afirma-se a autodeterminação como pressuposto de autonomização. O interventor social constitui-se, neste contexto, como o “incentivador” das possibilidades de agir e como adjuvante no percurso de (re)descoberta, de validação do adquirido e/ou de desenvolvimento das capacidades e competências dos sujeitos para essa ação. O acompanhamento social combina, neste caso, elementos retrospectivos e prospetivos. Multiplicam-se, deste modo, as avaliações das situações de vida e dos percursos profissionais, captando e valorizando o investimento subjetivo e mediatizando a construção de elos entre o indivíduo, intimado a viver e a provar as suas capacidades, e a sociedade. A implicação, a vontade manifestada pelo sujeito em dificuldades, constitui-se pois, numa perspectiva de ativação, como a base de um certo julgamento técnico, e mesmo coletivo, sobre o valor e a capacidade de cada pessoa na resolução dos seus próprios problemas.

Em paralelo, o interventor social, por via de um trabalho de mediação, estabelece as condições contratuais para a (re)entrada dos indivíduos na sociedade e, em particular, no mundo laboral. O “saber-dizer”, as competências negociais, argumentativas e motivacionais adquirem nesta ótica a maior relevância.

Os interventores sociais confrontam-se, no entanto, neste trabalho de tecelagem de novos elos, com três contradições constitutivas, por um lado, a necessidade de simultaneamente referenciar o sujeito à sua história (a ancoragem no adquirido) e de ajudá-lo a libertar-se dela (ou do que tem de menos positivo) no sentido de se autonomizar e de construir novos caminhos; por outro, a diferenciação entre a retórica e a prática da inserção. Se teoricamente se preconiza a adaptação das medidas aos cidadãos, numa ótica de singularização, na verdade, são os cidadãos que devem adaptar-se às medidas e às expectativas sociais que elas encerram. De facto a exigência que se coloca ao indivíduo de demonstração de uma vontade de inserção, cuja concretização

em grande medida não domina, consagra-o paradoxalmente como princípio e fim de si mesmo, como alguém reduzido ao momento ou ao problema que vivencia e que, para o melhor e para o pior, é julgado pelos sucessos ou pelas falhas do seu percurso. Por fim, a assimetria de poderes que está inerente à relação com o beneficiário. Ainda que partilhando a produção da ajuda com o beneficiário não deixa de caber ao interventor social a determinação dos pressupostos dessa ajuda e a avaliação dos produtos e percursos construídos.

A assunção da dimensão política da prática afigura-se-nos, neste âmbito, como particularmente importante. A ponderação crítica e reflexiva dos processos de ação e dos dispositivos políticos, e respetivas contradições ou insuficiências, bem como a clarificação dos critérios (associando pressupostos de singularização a pressupostos de uniformidade e generalidade) subjacentes ao acompanhamento, à contratualização e à avaliação constituem-se como elementos cruciais numa intervenção social capaz de anular suspeitas de discricionariedade e de acriticismo na aplicação das medidas.

B) Acompanhamento social associado à contenção do sofrimento:

O acompanhamento social associado à contenção do sofrimento pessoal e social evidencia-se hoje com particular relevância perante a fragmentação dos pressupostos de integração tradicionais e a constatação da impossibilidade, ou dificuldade extrema, de participar, social e economicamente, para grupos cada vez mais extensos e heterogêneos de “normais inúteis” (Castel, 1995).

Nesta perspetiva, instaura-se uma forma de intervenção a que Castel e Laé (1992) chamaram “tratamento oblíquo dos indivíduos”. A alteração da gramática social da existência dos excluídos atuais pressupõe, como já salientámos, fornecer-lhes as oportunidades de expressão de si, possibilitando a sua participação no debate público e impulsionando ações e acontecimentos de retecelagem dos laços sociais. De facto, os excluídos são fagocitados por uma série de condicionantes que os impedem de se reconhecerem a si mesmos e na partilha com os outros: a luta incessante e desgastante pela sobrevivência quotidiana, a reconfirmação constante e interiorizada da sua incapacidade de vencer, o medo de verbalizar a sua condição, a sua existência sem presente e sem futuro e a mensagem, político-socialmente transmitida e interiormente sedimentada, de uma fatalidade na situação que vivenciam, constituem-se

como as bases de um sofrimento social profundo e disseminado. A estes fatores associa-se, na maioria das vezes, uma cultura institucional e normativa no quadro da qual aqueles a quem é exigido que façam prova do seu envolvimento, da sua capacidade de colaboração com a sociedade, raramente participam na definição das regras a que têm de conformar-se. Como salienta Michel Autès (1992) se os excluídos participassem da história com toda a certeza mudariam o argumento e deixariam de ser apenas figurantes, ou sombras sem consistência projetadas no “ecrã social”.

O elemento da escuta de “males indizíveis” (Fassin, 2004) e da relação de ajuda como espaço de ancoragem com o real tornam-se, neste caso, os eixos basilares de um acompanhamento, designado por Ravon (2005) de “clínica do elo desfeito”.

Consoante os graus de desagregação desse elo as práticas de acompanhamento assumem a forma de orientação, de reconstituição de referenciais do indivíduo consigo mesmo e com os outros num mundo com limites, mas também com oportunidades plurais e contraditórias. Deste modo, a subjetivação da prática assume a forma de personalização, de reconstituição do sujeito como pessoa moral, ponto prévio à sua afirmação e reconstrução como ator social e político. O longo prazo assume neste âmbito toda a relevância, colocando como grandes desafios da intervenção social a comprovação da eficácia da ajuda e a neutralização de suspeitas de psychologização da prática.

Com efeito, o acompanhamento social pode tornar-se uma mera recondução e revalidação do provisório; uma tentativa de subir uma escada rolante pelo lado que desce. No limite, pode mesmo constituir-se como um processo de contração na impossibilidade de assegurar um enquadramento social e económico adequado, e relativamente perene, para um número cada vez maior de sujeitos vulnerabilizados ou excluídos; uma espécie de instância de interposição entre os indivíduos e a sociedade; um “provisório permanente” (Rocher, 2004), que não deixa de configurar a possibilidade de uma reorientação profissional de um pressuposto de justiça social para um pressuposto de “justiça individual”.

Neste sentido, a reflexão crítica e a superação de abordagens excessiva e/ou exclusivamente centradas na temporalidade presente, e em leituras individualizantes dos problemas sociais contemporâneos, parece-nos essencial

para a fundação de uma intervenção política e social que não seja mera reconfirmação da impossibilidade de pensar e agir para além de um quadro temporal e espacial restrito, de cumplicidade com o presentismo e, como tal, potencialmente invalidante.

Conclusão

A publicização da vida pública e privada dos sujeitos torna-se efetivamente um elemento fundamental de um novo paradigma político-social, valorizando o sentido de si e do conteúdo ético da vida, a construção singular de existências, a individualidade construída. No entanto, embora o reconhecimento dos sujeitos como seres capazes de reconstituir a sua própria vida e integração, pelo uso adequado das suas capacidades e competências (pré existentes ou reconstruídas), seja algo de intrinsecamente positivo, a centração exclusiva das intervenções sociopolíticas em pressupostos de subjetivação pode potenciar os fenómenos excludentes que pretenderia neutralizar, porquanto ao valorizar primordialmente, para o melhor e para o pior, o percurso de vida dos indivíduos, enfatiza mais a relação destes com a sua própria história do que a relação que estabelecem, ou podem estabelecer, com os outros membros sociais (Fitoussi & Rosanvallon, 1997).

Individual e coletivo têm necessariamente de se constituir, sob este prisma, como duas faces de uma mesma moeda que só dessa forma adquire sentido. Uma intervenção social centrada exclusivamente numa perspetiva individual e familiar configura-se como potencialmente paliativa, moralizante e excludente, já que pode contribuir para ocultar as raízes sociais (logo partilhadas) das desigualdades e das situações problema; uma intervenção centrada exclusivamente numa dimensão coletiva configura-se como potencialmente abstrata, formal e (também) excludente, já que pode contribuir para o esquecimento das vivências, das necessidades, das expectativas e do sofrimento concreto dos sujeitos, bem como das respetivas possibilidades e potencialidades de autossuperação.

Nesta ótica, os trabalhadores sociais, como agentes de mediação e conexão entre níveis de ação, discursos e temporalidades distintas podem,

de facto, constituir-se como agentes de recriação do futuro, assumindo um projeto de sociedade que ultrapasse a imediatez e as situações individuais, sem contudo as esquecer ou ocultar. A determinação e justificação da justa medida, a consideração dos contextos de referência do outro, a ponderação da “*écologie relationnelle des personnes aidées*” (Ion, Laval & Ravon, 2007, p. 166) e a reinscrição plausível das provas de injustiça, e das suas componentes singular e geral em espaços partilhados de argumentação e negociação, consagra o potencial renovado da intervenção social em sociedades polifónicas e sincréticas. Deste modo o grande trunfo profissional dos trabalhadores sociais consiste na utilização e aperfeiçoamento de competências de mediação entre espaços, existências, discursos, projetos e temporalidades (Albuquerque, 2010).

Desta forma, as competências dos interventores sociais atualmente mais relevantes não se associam tanto à qualificação técnica estrita, mas antes à capacidade para se posicionar adequadamente nos contextos, para visibilizar em espaços e com públicos diferenciados o que é feito e porquê, para identificar e saber ultrapassar o prescrito e para perspetivar e saber utilizar os diferentes parâmetros, limites e margens de autonomia propiciadas pelos referenciais sociopolíticos coexistentes na atualidade (Cauquil, 1994).

Perante os desafios atuais os interventores sociais devem pois constituir-se como “tradutores” que descodificam e recodificam fragmentos de saber e de acontecimentos. Profissionais que sabem aproveitar e consubstanciam as inúmeras ocasiões para dar sentido ao social, para nomear a sua diversidade, as suas plurirreferencialidades e racionalizações e para considerar, como afirma Jean Lavoue (1986), nas dimensões mais enriquecedoras do trabalho social – a relação, a proximidade, a troca, a conexão, a criatividade – o social em si com as suas ambiguidades, limites e potencialidades. Para tal a superação dos riscos de psicologização da prática e de individualização das desigualdades sociais pressupõe, por parte dos interventores sociais, um esforço de tradução e de religação pública dos sujeitos e dos problemas vivenciados, ou seja, uma dialética entre o individual e o coletivo, entre o particular e o geral, pela valorização da pessoa, do seu registo de cidadania e de dignidade, e da construção de sinergias com outros agentes sociais, políticos e económicos.

Bibliografia

84

- Albuquerque, C. (2010). Singularização da Ação Pública e Acompanhamento Social. *Direito e Cidadania «Política Social e Cidadania»*, XI (30), n° especial, 67-85.
- Arendt, H. (1987). *A condição humana*. Rio de Janeiro: Editora Forense-Universitária Lda.
- Astier, I. (1995). «Du Récit privé au récit civil: la construction d'une nouvelle dignité?», *Lien Social et Politiques – RIAC*, 34, 121-130.
- Autès, M. (1992). *Travail Social et Pauvreté*. Paris: Syros Alternatives.
- Autès, M. (1999). *Les Paradoxes du Travail Social*. Paris: Dunod.
- Bal, M. B. de (1984). Société éclatée et nouveau travail social. *La Revue Française de Service Social*, 141/142, 43-57.
- Beck, U. (1992). *The Risk Society: Towards a new modernity*. London: Sage.
- Begaud, C. (1983). Réflexions sur l'éthique professionnelle. *La Revue Française de Service Social*, 136, 27-35.
- Boulte, P. (1995). *Individus en Friche*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Bouquet, B. & Garcette, C. (1999). *Assistante Sociale aujourd'hui*. Paris: Éditions Maloine.
- Cantelli, F. & Genard, J.-L. (2007). Jalons pour une sociologie politique de la subjectivité. In F. Cantelli & J.-L. Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 13-40.
- Castel, R. & Laé, J.F. (Org.) (1992). *Le Revenu Minimum d'Insertion: Une Dette Sociale*. Paris: L'Harmattan.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris: Librairie Arthème Fayard.
- Cauquil, G. (1994). Des Compétences pour décider. *Informations Sociales «Nouvelles Missions, nouvelles formations»*, 38, 50-59.
- Donzelot, J. & Estèbe, Ph. (1994). *L'État Animateur. Essai sur la politique de la ville*. Paris: Éditions Esprit.
- Elias, N. (1973). *La Civilisation des Mœurs*. Paris: Calmant-Lévy.
- Fassin, D. (2004). *Des Maux Indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris: Éditions la Découverte.
- Fitoussi, J.-P. & Rosanvallon, P. (1997). *A nova era das desigualdades*. Oeiras: Celta Editora.
- Franssen, A. (2003). Le Sujet au coeur de la nouvelle question sociale. *Revue Nouvelle*, 1, 10-51.
- Foucault, M. (1966). *Les Mots et les Choses*. Paris: Gallimard.
- Gauchet, M. (1985). *Le Désenchantement du Monde. Une histoire politique de la religion*. Paris: Gallimard.
- Genard, J.-L. (2007). Capacités ou capacitation: une nouvelle orientation des politiques publiques? In F. Cantelli & J.L. Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 41-64.
- Giddens, A. (1994). *Beyond Left and Right. The future of radical politics*. Cambridge: Polity Press.
- Ion, J., Laval, Ch. & Ravon, B. (2007). Politiques de l'individu et psychologies d'intervention: transformations des cadres d'action dans le travail social. In F. Cantelli & J.L. Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 157-168.

- Ion, J. (1998). *Le Travail Social au singulier*. Paris: Dunod.
- Kouchner, B. (Org.) (1989). *Les Nouvelles Solidarités*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Laé, J.-F. (1996). *L'Instance de la Plainte*. Paris: Descartes.
- Lavoue, J. (1986). Du "sens" des pratiques d'intervention et de changement chez les travailleurs sociaux. *Cahiers de la Recherche sur le Travail Social «Les Discours du Social II»*, 11.
- Le Strat, P. N. (1996). *L'Implication. Une nouvelle base de l'intervention sociale*. Paris: L'Harmattan.
- Maffesoli, M. (1988). *Les Temps des Tribus. Le déclin de l'individualisme dans les sociétés de masse*. s.l.: Librairie des Méridiens, Klincksieck et Cie.
- Pattaroni, L. (2007). Le Sujet en l'Individu. La promesse d'autonomie du travail social au risque d'une colonisation par le proche. In F. Cantelli & J.L. Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 203-218.
- Rancière, J. (1995). *On the shores of politics*. London: Verso.
- Ravon, B. (2005). Vers une clinique du lien défectueux? In J. Ion (Ed.), *Le Travail Social en Débat(s)*. Paris: La Découverte, 86-103.
- Roche, M. (1992). *Rethinking citizenship: Welfare, ideology and change in modern society*. Cambridge: Polity Press.
- Rocher, G. (2004). Le "polythéisme" des modes d'explication du social. In *Colloque de l'AISLF*, Québec (text policopié, résumé de la communication).
- Rosanvallon, P. (1995). *La Nouvelle Question Sociale. Repenser l'État-Providence*. Paris: Seuil.
- Soulet, M.-H. (1997). *Petit Précis de grammaire indigène du travail social. Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*. Fribourg: Éditions Universitaires Fribourg Suisse.
- Soulet, M.-H. (2007). L'Individualisation des politiques sociales: une réponse à l'exclusion durable? In F. Cantelli & J.L Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 169-179.

(Página deixada propositadamente em branco)

Clara Cruz Santos
Vanessa Cristina Nunes

CAPÍTULO III

DESAFIOS DA GESTÃO SOCIAL NO SERVIÇO SOCIAL

Introdução

A gestão social, no contexto atual, é um recurso concetual utilizado de forma polissémica. A diversidade de noções, atribuições e contextos onde o mesmo se aplica remete-nos para a dificuldade que os pensadores sociais enfrentam em encontrar um significado comumente aceite, quer ao nível académico como ao nível operativo e profissional. Explicamos esta dificuldade pela condição social atual, bem como pela emergência de um interesse crescente sobre o Terceiro Setor e a sua implicação na organização socio-económica da maior parte dos países ocidentais. Neste sentido a dimensão económica do Terceiro Setor, revela-se como um importante recurso a explorar, a construção de respostas socioeconómicas inovadoras que revalorizam o potencial de agentes sem fins lucrativos na produção de bens e serviços orientados para o bem comum e para a reconstituição e consolidação de coesão social. Por exemplo, a possibilidade de criar empregos para os desempregados (especialmente os de longa duração) e outros públicos vulneráveis tornou-se realmente um elemento básico na avaliação política da importância social e económica do terceiro setor. Tal importância tem sido reconhecida desde a Estratégia Europeia de Emprego. A nova agenda política da Comissão Europeia (a Agenda 2020), prioriza as diretrizes da UE para alcançar a renovação económica e social através de três prioridades que se reforçam mutuamente: (i) crescimento inteligente, a fim de desenvolver uma economia

baseada no conhecimento e na inovação, (ii) crescimento sustentável, que procura promover uma economia mais eficiente em relação à utilização de recursos ecológicos e mais competitivos e, (iii) crescimento inclusivo que procura promover uma economia com níveis elevados de emprego, capaz de garantir a coesão social e territorial (Santos et al, 2012).

A relação entre Intervenção Social e Gestão Social assume neste contexto uma nova configuração sendo, todavia, avocada por alguns autores como dois conceitos (aparentemente) diferenciados, fruto do movimento contraditório dos projetos societários (desenvolvimento do capital e desenvolvimento da cidadania) (Maia, 2005). Explicamos esta dificuldade concetual pela utilização e apropriação do conceito de Gestão Social como um campo de intervenção profissional relacionado, especialmente, com os aspetos estruturantes e funcionais do Serviço Social ao nível da gestão de equipamentos, com um carácter funcionalista e organizacional perpassado por questões administrativas, inseridas num campo profissional de carácter institucional e obedecendo a lógicas de eficiência que reproduzem os mecanismos da procura social e do mercado. Neste sentido, atribui-se à Gestão Social características de continuidade da Administração Social.

Na senda destes argumentos um dos primeiros desafios que as assunções descritas nos colocam refere-se à precisão terminológica da Gestão Social e à sua distinção com a terminologia de Administração Social, que no Serviço Social ainda se utilizam como se de conceitos idênticos se tratasse. A verdade é que ambas as práticas de Gestão e Administração Social partilham aspetos comuns, no entanto, possuem características singulares que os distinguem não só numa componente heurística, mas igualmente ao nível de estratégias e finalidades da intervenção social.

Gestão Social, Administração Social e Serviço Social

Existem várias perspetivas sobre a gestão social. Maia (2005, p. 33) apresenta um conceito que nos parece singular. Para esta autora a gestão social é *“um conjunto de processos sociais com potencial viabilizador (...) do desenvolvimento societário emancipatório e transformador”*. É fundada nos

valores, práticas e formação da democracia e da cidadania, com vista à resolução das expressões da questão social, da garantia dos direitos humanos universais e da afirmação dos interesses e espaços públicos como padrões de uma nova civilidade. Possui contornos democráticos de natureza local, nacional e mundial entre os agentes das esferas da sociedade civil, sociedade política e da economia, com efetiva participação dos cidadãos historicamente excluídos dos processos de distribuição das riquezas e do poder.

Nesta assunção a definição de Gestão Social está muito próxima do conceito, missão e valores do Serviço Social, demarcando-se das teorias de Ander-Egg e Aguillar, (1991) ou de Drucker (2004) que realçam a componente instrumental e gestionária que tem sido dada a este tema. Para Ander-Egg e Aguillar (1991, p. 56) a Administração Social é concebida como uma

“atividade de pessoas e/ou grupos que atuam juntos, de maneira organizada, planejada, coordenada e controlada, para alcançar determinados fins ou objetivos comuns que não são fáceis de atingir individualmente”

Drucker (2004, p. 111), na mesma linha, acrescenta ainda que

“A administração Social é o esforço compreensivo realizado com o fim de dirigir, guiar e integrar as energias humanas concentradas em certos fins e objetivos específicos...Concebe-se a administração como o conjunto das atividades necessárias aos indivíduos (executivos) de uma organização encarregada de ordenar, promover e facilitar os esforços associados de um grupo de indivíduos reunidos para realizar certos propósitos definidos”.

Em ambas as noções a existência de uma organização que contextualiza e dá significado ao propósito da administração social é uma realidade. Aliás, o conceito de administração social (ao contrário do conceito de gestão social) só ganha real sentido quando pensado e concebido num contexto organizacional e é esta focagem organizacional, com fortes influências das teorias económicas e de gestão, que está na base da emergência do conceito de Administração Social na Europa (Inglaterra), nos princípios do século XX,

e que se alarga, gradualmente aos Estados Unidos e ao Canadá. Um dos grandes objetivos iniciais contemplava o estudo do funcionamento dos serviços sociais, com caráter multidisciplinar.

Com Brown (anos 50 a 70 do séc. XX) muda-se o enfoque do objeto de estudo da administração social: da descrição do funcionamento passa-se para a explicação dos efeitos dos serviços face aos problemas sociais e necessidades humanas existentes. A Administração Social para este autor é entendida como método onde a função do administrador social é o de criar uma organização objetiva que possa ser instrumento efetivo para a realização dos seus fins (Joyce Warham, 1975), é neste aspeto importante a organização e gestão interna da instituição ou da organização onde o administrador se encontra inserido.

No âmbito da função do assistente social surgem dois conceitos interdependentes: a administração de Serviços Sociais, mais corrente nos Estados Unidos, entendida como método do Serviço Social direcionado para as necessidades sociais dos utentes e trabalhadores da organização e o conceito de administração social, exigindo ao assistente social fortes conhecimentos ao nível das ciências sociais e da administração relacionando-os a valores, prioridades e recursos do conjunto de instituições existentes na sociedade. Há alguma preocupação gestionária em termos da eficácia dos serviços, nomeadamente nas escolas da América do Norte. O setor dos serviços sociais é reconhecido como uma atividade económica e socialmente útil ainda que produza bens incorpóreos. Nesta assunção os serviços são conceptualizados como segmentos que promovem ações de impacto socioeconómico. A questão discutida norteia a capacidade dessas entidades de gerir e criar políticas estratégicas, no âmbito organizacional, de médio e longo prazo, para sustentar a continuidade de ações sociais, avaliando a sua eficácia e o alcance das metas, através de sistema de mensuração de desempenho na criação de valor. Desta forma Karsh (1998) realça os seguintes quatro aspetos: (i) Os objetivos operacionais dos equipamentos sociais não são planeados estrategicamente entre todos os atores sociais das instituições; (ii) As instituições sociais dependem do orçamento geral de Estado. Enquanto as empresas são pagas pela satisfação dos seus clientes, sendo mais independentes e eficazes. As instituições de serviços não são pagas pelos seus clientes de acordo

com a sua satisfação mas sim de acordo com a sua necessidade; (iii) Nas instituições/equipamentos sociais o desempenho das instituições e dos seus funcionários estão “desligados” da forma como a clientela vê o serviço e (iv) Nas instituições/equipamentos sociais o funcionamento e a política estratégica são traçadas de acordo com o orçamento possível, enquanto nas empresas é de acordo com os objetivos traçados.

A posição de Karsch (1998) destaca-se da posição de Drucker (2004) onde na primeira se observa, desde já, um primeiro vislumbre dos desafios que defendemos que se colocam hoje à Gestão Social e ao papel do Serviço Social enquanto que em Drucker continuamos a assistir a uma tendência gestonária, centralizada na organização e na sua rentabilidade económica e social com vista ao êxito do equipamento ou resposta social num dado contexto. Nesta senda para Drucker (2004) a gestão social teria que dar resposta às seguintes demandas: (i) Clarificar o tipo de negócio/área/objetivo social que se pretende atingir (objetivos e metas operacionalizados, divulgação desses objetivos a todos os trabalhadores da instituição); (ii) Quantificação dos objetivos, (iii) quantificação das prioridades; (iv) Avaliação dos resultados alcançados que servem como metas e controlo, e (v) Identificar e avaliar desempenhos insatisfatórios e as atividades improdutivas em termos sociais. O Serviço Social procura, neste quadro, a eficácia e a produtividade.

Tendo em conta os argumentos supracitados a administração social seria importante para o Serviço Social na medida em que permitia a troca de ferramentas entre certas ideias de gestão e as práticas e ou conhecimentos com os quais os assistentes sociais estariam familiarizados, nomeadamente: Identificação de necessidades; Intervenção planeada; Tomada de decisões; Estabelecimento de prioridades; Supervisão de esforços; Avaliação de projetos e serviços. Auxiliaria, igualmente, os profissionais a perceber que muitas vezes é o sistema onde o individuo trabalha que precisa de ser alterado e não o próprio individuo, onde a observância das organizações como sistemas políticos, sociais e psicológicos e a consciência do comportamento de cada um dos seus membros neste contexto, o colocaria numa posição privilegiada para proceder a mudanças políticas e sociais do seu próprio local de trabalho.

A evolução para a Gestão Social e a sua importância como um novo campo de atuação do Serviço Social

92

Ora, se o conceito de Administração Social e o papel que o Serviço Social assumiu enquanto gestor de equipamentos, de respostas e de serviços sociais foi e continua a ser fundamental, nomeadamente nas organizações do terceiro setor, depressa nos apercebemos que administração e gestão social, no mundo atual, começam a ter implicações diferenciadas exigindo, igualmente, um novo perfil identitário ao Serviço Social. De facto e no seguimento do nosso argumento inicial, nos apercebemos que Administração Social e Gestão Social não são sinónimos. O primeiro refere-se a um quadro organizacional ou de certa forma orgânico e funcionalmente estruturado que atua pelo primado do mercado (mesmo que seja o mercado da economia social), num processo de gestão que visa a eficiência organizacional e tem em conta o fenómeno de competição, no qual o outro concorrente deve ser minimizado. A gestão social é determinada pelos fluxos societários, nomeadamente pelo diálogo atualmente existente entre o Mercado, o Estado e a Sociedade Civil (novo pacto social) orientada por uma lógica de solidariedade e de auto sustentabilidade. É, igualmente, um processo de gestão, no qual o outro (as parcerias, as redes, os significantes, entre outros) deve ser incluído num propósito de diálogo coletivo (Conti, 2010).

De acordo com Tenório (1999) o diálogo coletivo está umbilicalmente agregado à ação coletiva da Gestão Social, isto é, à assunção de que esta se encontra enraizada nas necessidades, valores e preocupações dos cidadãos enquanto agentes conscientes e com um capital de emancipação social que reforça a noção de mudança. Carvalho (1999) confirma esta tese ao argumentar que o conceito e o movimento de gestão social se relacionam com a gestão das ações públicas, a partir das necessidades e questões colocadas pela população que assegurem respostas efetivas, num movimento político e de cidadania ativa. A autora enfatiza o protagonismo da sociedade civil, no sentido da identificação das suas próprias necessidades, assim como proposição e controlo de ações políticas a serem assumidas, não só pelo Estado, mas, igualmente, pela sociedade civil organizada. Transparece a noção de transformação societária e de um novo conceito de bem-estar social com o

fim de desenvolvimento económico e social que se constitui como um processo social oriundo de múltiplas origens e interesses, mediados por relações de poder, de conflito e de aprendizagem (Fischer, 2002). Neste processo não estão alheias as instituições do terceiro setor, pelo contrário, elas são (em conjunto com o cidadão) protagonistas deste movimento onde a ação coletiva pressupõe a sua

“Democratização para permitir a emancipação dos sujeitos sociais mediante o exercício da cidadania (...), desempenhando, em alguns casos, um papel importante para a conquista da justiça social em situações que nem os agentes económicos, nem mesmo o Estado se mobilizam para atender. (...) em parceria (...) às demandas sociais.” (Tenório, 1999, p. 89).

Gestão Social é assim uma construção histórica atual viabilizada de acordo com Maia (2005) pelo movimento contraditório de dois processos sociais: o desenvolvimento do capital e o desenvolvimento da cidadania, onde o capital enquanto forma de organização do campo social, dos seus princípios e resultados políticos já não consegue dar resposta às novas questões sociais que enfatizam a crescente fragilização da responsabilidade pública do Estado na prossecução de programas, respostas e políticas sociais, ganhando relevo o terceiro setor como um campo forte de medição funcional capaz de englobar a expressão dos movimentos sociais como espaço privilegiado de expressão de cidadania social.

Neste cenário o Serviço Social assume um papel relevante na análise desta realidade, na procura de novas formas de intervenção, bem como na construção de novas políticas sociais.

A importância de uma reorganização do Setor Social

Presenciamos, atualmente, a uma mudança de paradigma, em que as nossas crenças sobre os sistemas políticos, económicos e sociais vigentes, estão a ser questionadas pela dificuldade que estes revelam em dar respostas eficazes às crescentes exigências da precariedade social e dos movimentos de cidadania

ativos que reivindicam um maior espaço na arena pública. Urge que o Estado e as organizações, governamentais ou civis, criem respostas alternativas. A crise atual não possui só uma face económica, mas enverga, igualmente, uma crise de valores, de recursos e de formas de sociabilidade num discurso ativo contra a injustiça e a desigualdade social, exigindo um (re)questionamento da organização social sob a perspectiva da ética humanista onde o ser humano é valorizado como detentor de direitos e deveres cuja dignidade deverá ser assegurada.

A mensagem da Rede Europeia Anti Pobreza Nacional (REAPN¹⁰) em 5 de Outubro de 2010, no Ano Europeu de Combate à Pobreza e Exclusão Social, defende o apoio a uma Economia Social mais forte, empreendedora e qualificada, capaz de dar resposta às necessidades sociais emergentes e favorecendo a Economia formal. Nesta mensagem a REAPN defende que a nova Economia Social implica proximidade e integração de forma participada dos cidadãos, favorecendo

“novas e melhores formas de governação em que se produza um maior equilíbrio entre Estado, Mercado e Terceiro Setor, fomentando a forte cooperação entre os 3 setores desde a conceção até à implementação e avaliação das políticas” REAPN (2010).

No entanto, se estas organizações desempenham um papel importante e insubstituível na satisfação de necessidades humanas e sociais, é igualmente verdade que existem fragilidades dentro das mesmas que diminuem a eficácia das suas respostas. O aprofundamento da Economia Social poderá estar na origem de um novo modelo social onde não exista a ideia de um Estado Social e/ou de um Estado Económico.

As políticas sociais implementadas têm tido um papel remediativo e não “curativo” dos novos processos de exclusão social (Conti, 2010), causando um “ciclo vicioso” do aumento da despesa pública e dos mecanismos estatais de proteção social e conseqüente alargamento da pobreza e da exclusão de franjas sociais criando espaços de precariedade brutal com o setor económico

¹⁰ A missão e funcionamento da REAPN em Portugal pode ser consultada no site <http://www.eapn.pt>

igualmente enfraquecido e onde o cidadão já apresenta evidentes traços de desgaste na contribuição para a manutenção do sistema. O grande défice de integração precisa de ser estudado e reavaliado através “*dos traços (...)*” – que podem contribuir para – “*a construção da identidade do problema, procurar as suas causas reais e traçar planos concretos para a resolução do problema*” (Castell, 2000, p. 10). Mas até ao mapeamento e erradicação possível da forte desfiliação social a que se assiste, não podemos continuar com o modelo de gestão política e social em vigor onde as políticas e programas sociais são “*processadas*” pelo aparelho do Estado através das necessidades sociais das populações não havendo uma participação ativa do cidadão nesta construção económica, social e política que tem tido fortes impactos na sua vida.

Em consonância com os argumentos de Carvalho (2001) defendemos que uma sociedade civil mais forte e organizada passe a ter um papel ativo na gestão das políticas públicas, fomentando-se um diálogo permanente entre os cidadãos e o Estado, tanto no “*processamento quanto na sua elaboração (...) nascendo um novo modelo de gestão social*” (idem: 16). Assistimos ao que Conti (2010) refere como a “*renegociação do pacto social*” entre Estado, Mercado e a Sociedade Civil Organizada, onde “*a área social deve ser gerida como bem público e, de preferência contar com a forte participação local na formulação e viabilização das ações públicas*” (idem, p. 8).

Este novo modelo de gestão social teria impacto positivo na conceção, gestão e disseminação das políticas sociais que no pensamento de Carvalho (1999) teriam que obedecer aos seguintes princípios de implementação: (i) possuir uma base local como motor político e económico; (ii) complementaridade e maior articulação entre o governo local e o governo central no seguimento do primeiro critério enunciado; (iii) gestão em rede e dinamização de parcerias com esforço em vínculos democráticos entre os vários agentes sociais; (iv) flexibilização de programas e serviços de forma a serem adaptados às diferentes realidades e à especificidade de cada contexto, evitando-se respostas formatas e desadequadas às necessidades singulares.

Os pressupostos de Carvalho (1999) revelam-se na defesa do diálogo coletivo de Conti (2010), no qual um processo de diálogo democrático entre todos os atores envolvidos pode levar ao planeamento, conceção e execução de políticas, respostas e serviços sociais mais adequados, evitando o desperdício

da ineficácia e aumento do capital de democratização gestonária. Estes ingredientes parecem ser os elementos necessários para a construção de um modelo de gestão social eficaz.

Ora, neste contexto colocam-se-nos duas questões relacionadas com o propósito do presente capítulo: A primeira refere-se ao papel que se espera atualmente do Serviço Social na crise atual do paradigma de gestão social. A segunda, numa perspectiva mais prospetiva, refere-se aos novos desafios profissionais e metodológicos que se reserva para o Serviço Social neste novo pacto social.

Desafios ao Serviço Social no novo modelo de Gestão Social

A posição de Maia (2005) no que respeita à caracterização do processo de Gestão Social parece-nos de extrema relevância para o aprofundamento do papel do Serviço Social no mesmo. A autora distingue duas formas de Gestão Social resultantes dos quadros analíticos e da compreensão social atual: A “*gestão do social*” e a “*gestão social*” (ibidem, 2005, p. 13). A primeira refere-se a ações e processos compreendidos quer na ótica gestonária, quer em torno da análise, compreensão e implementação reflexiva e crítica das políticas públicas não possuindo necessariamente uma componente ideológica e intervencionista na teia complexa das relações sociais atuais, nem um papel de mediação crítica com os autores que a protagonizam. Existe, nesta proforma identitária do Serviço Social uma dimensão instrumental com vista ao bem-estar coletivo e tendo como base a eficiência na resolução dos problemas sociais atuais.

No que se refere à gestão social, a sua compreensão e o papel que exige ao Serviço Social é mais complexo e remete-nos para uma necessária reconfiguração ideológica e intervencionista do mesmo. Para Maia (2005), a gestão social compreende a plena assunção do novo pacto social, onde a sociedade civil organizada e os movimentos de cidadania são fundamentais para o desenvolvimento económico e social das sociedades atuais “*reconhecendo todos os seus movimentos constitutivos, desde o poder, o conflito, a aprendizagem e, também a transformação*” (idem, p. 13). Mais do que um processo social e profissional é um novo projeto profissional que aponta para “*um conjunto de novos referenciais problematizadores das leis, conceitos, modelos, valores,*

regras e critérios” (ibidem, p. 14) até agora tido como fundadores da prática profissional do Serviço Social.

Neste quadro, o Estado ganha uma nova assunção. Ele deixa de ser um orientador político, programático e pragmático da ação profissional para ser um dos campos de intervenção, a par do Mercado, bem como da Sociedade civil organizada. Neste sentido a profissão de Serviço Social não pode ser compreendida como um somatório de construções individuais. Ela desenvolve-se no campo e o assistente social é considerado um prático-reflexivo, recriando a sua prática e construindo novas grelhas de análise, de acordo com os mundos em que interage, emergindo como um espaço híbrido entre a esfera pública e a esfera privada.

Ora, é nesta nova conceituação do campo de atuação do Serviço Social que surge um dos seus maiores desafios com contornos paradoxais. A realidade é que o assistente social é, atualmente, um trabalhador assalariado.¹¹ E em grande parte dos casos é um trabalhador assalariado, contratado pelo Estado onde uma das suas principais orientações será a de dar resposta às demandas da entidade empregadora que neste caso se assume como a necessidade do profissional de Serviço Social em dar resposta às orientações, programas e políticas geradas pelo Estado. O que argumentamos é que na senda de Batista (1986) esta questão pode ser encarada como uma oportunidade e um desafio e não como um constrangimento. De acordo com Batista (1986) o assistente social pela sua formação, competência técnica e metodológica encontra-se em condições de proceder a um gradual projeto de mudança, reenquadrando os pedidos dos cidadãos e as novas exigências sociais nas finalidades políticas e sociais.

Neste movimento, destacamo-nos do movimento contra-hegemónico defendido por Faleiros (2008)¹² para uma posição de carácter mais heurística e

¹¹ Esta é a realidade portuguesa. Existem países da Europa Central e da Europa do Norte onde o assistente social possui uma vertente de trabalhador independente, de natureza privada com repercussões importantes na vida económica e na organização social e profissional dos mesmos.

¹² Para Faleiros (2008) um dos movimentos contra-hegemónicos do que designa das sociedades capitalistas atuais revê-se no *“impacto redistributivo das políticas sociais (...) que precisa de ser analisado no contexto de correlação de forças onde se insere a ação do assistente social. O corte de certos recursos tem diminuído a amplitude da ação social, nas várias políticas, como a de combate à pobreza (...). O processo contra-hegemónico precisa de estar atento às conjeturas de forma permanente”* (Faleiros, 2008, p. 37).

metodológica onde, obviamente, a componente ideológica e o posicionamento político terão que acompanhar este novo projeto profissional. Pensamos que a teoria do trabalho social se encontra em permanente mudança, sendo produto do contexto em que surge, mas também catalisadora de mudança com poder de influenciar o contexto e as estruturas sociais (Payne, 2000). O pensamento social do Serviço Social é, nesta visão, o produto da compreensão dos seus agentes, que vive na dialética permanente entre a teoria e a prática, bem como na relação que se estabelece na mesma, possuindo uma componente reflexiva que atende às exigências e às responsabilidades, num quadro de valores éticos (com) partilhados pela constante mutabilidade do contexto social envolvente.

Parton (2000: 40) defende a compreensão dos novos paradigmas emergentes no Serviço Social, em particular, e, nas Ciências Humanas e Sociais, em geral, que poderão permitir uma abordagem pragmática, metodológica e teórica da prática profissional do Serviço Social, distinguindo esta nova abordagem das práticas a que designa por “*tradicionais*”. Esta distinção encontra-se sistematizada na figura 10.

Abordagens Tradicionais	Novas abordagens
* Diálogos para explanação	* Diálogos cooperativos
* Procura da função do Problema	* Aceitar e validar as experiências pessoais;
* Procura das causas	* Técnico e cliente são parceiros no processo
* Focalização na história	* Diálogos para a mudança e para a diferença;
* Definição de diagnóstico, categorização e caracterização;	* Assumir a Mudança
* Encorajamento da definição da situação-problema ou de patologia;	* Procurar exceções e acontecimentos únicos
* Definição e compreensão dos “insights” e compreensão;	* Procurar competências e presumir habilidades
* Procura de culpas	* Procurar competências noutros contextos
* Atribuições de características de personalidade;	* Definir objetivos e resultados
* O Técnico acredita que o cliente tem dificuldade em cooperar;	* Definir responsabilidades
* O técnico é especializado, o cliente é não especializado.	* Apoiar movimentos de responsabilidade do sujeito
	* Focar naquilo que o utente pode fazer para resolver o problema
	* Introduzir novas possibilidades e novas perspetivas da mesma história

Figura 10 – Distinção entre abordagens tradicionais e novas abordagens da prática e metodologia profissional do Serviço Social

Os argumentos de Parton (2000) assemelham-se ao posicionamento crítico de Fook (1993) sobre a construção de um novo projeto para o Serviço Social que deve ser perspectivado em torno de três elementos: o **aspeto formativo** (a formação em Serviço Social); o aspeto relacionado com a **aplicação prática dos conhecimentos** adquiridos em contexto formativo (que aliam o aspeto formativo à prática profissional, num processo de retroalimentação) e, por último as **estratégias metodológicas de intervenção profissional** (que permitem a construção do conhecimento através do processo reflexivo do profissional numa avaliação da sua prática, transformando-a em produtos teóricos e em produtos políticos).

Em suma e na senda de Fook (2002) o conhecimento empírico em Serviço Social é necessário para a compreensão da forma como as estruturas sociais regulam a vida individual. Os processos de autorreflexão, dos profissionais de Serviço Social, são essenciais no sentido em que refletem sobre a forma como as estruturas dominantes e as relações sociais estão envolvidas no quotidiano de cada sujeito. A comunicação e o diálogo permitem a inclusão de várias perspectivas no trabalho de inclusão social. Desta forma, o Serviço Social moderno e crítico compreende os processos de inter relação das estruturas/contextos; dos diálogos diferenciados e dos processos de inclusão, bem como aos diferentes sentidos que estas relações podem obter para o sujeito e para o processo de intervenção social: a mudança e a transformação social – propósito essencial dos mecanismos de Gestão Social.

Estes constituintes apontam a práxis da gestão social, enquanto mediação para a cidadania e como campo de conhecimento interdisciplinar. Campo de intervenção profícuo para um novo projeto de prática profissional do Serviço Social constituído por um conjunto de referenciais e compromissos “*ético-políticos, teórico-metodológicos e técnico-operativos*” (Maia, 2005: 16) tendo como finalidade a construção de um novo contrato social capaz de responder aos problemas sociais atuais onde a *gestão social* se revela como um novo desafio teórico e metodológico de intervenção social.

Conclusão

O cenário atual de crise económica, financeira, política e social, enquadrado num mundo globalizado em que o sistema capitalista demonstra as

suas fragilidades, traduzem-se na privatização do setor público (ou na delegação de serviços ao setor privado), levou, entre outras mudanças a uma diminuição do bem-estar social (desemprego, trabalho precário, perda do poder de compra, entre outros). A crise social e económica atual reflete-se no aparecimento de novas formas de pobreza e a procura de novas sustentabilidades para as organizações sociais com retração intervencionista do Estado. Perante isto, pensar em formas alternativas de desenvolvimento sustentável, torna-se uma das preocupações fundamentais e urgentes dos nossos tempos. A gestão social concetualizada quer como um desenvolvimento de práticas de carácter mais gestor e de infraestrutura, quer como um novo campo de atuação do Serviço Social, implica pensá-la criticamente nos seguintes quadrantes em relação aos desafios à prática e ao pensamento do Profissional de Serviço Social:

O primeiro quadrante relacionado com a dimensão das **Políticas Públicas**, nomeadamente ao nível da rutura da universalidade dos direitos adquiridos, na dissolução de continuidade de prestação de serviços de ação social e ainda ao nível de serviços de ação social de carácter privado não universais.

O segundo quadrante relaciona-se com a dimensão **do pensamento Social** onde o pensamento neo-liberal traduzido nas políticas públicas em cima descritas prolifera e tende a ser acompanhado por uma racionalização da instabilidade e imprevisibilidade do mundo atual com o reforço da subjetividade e do intuitivo em prol de investigações sociais sólidas e com um carácter reformador (apanágio do Serviço Social).

O terceiro quadrante relaciona-se com a conceção da **Cidadania** ativa capaz de lidar com os contextos sociais adversos na atual conjuntura económica e social. A fragilidade do cidadão é igualmente a fragilidade do Serviço Social.

Nesta perspetiva, as dimensões da Gestão Social, aliando os valores individuais aos valores do coletivo exigem ao assistente social fundamentos teóricos e metodológicos fortes, assentes em modelos de organização da prática profissional numa perspetiva reformadora da intervenção social. Exige, desta forma pensar na gestão social como um projeto profissional que alia as

condições societárias às exigências técnico-operativas. Isto é, competências para propor, orientar e trabalhar em prol da mudança social, o que implica ir, muito além das rotinas profissionais e de instrumentos metodológicos padronizados, contribuindo para a edificação da justiça social e a diminuição da precariedade e do desânimo social, nacionalmente instalado. Este movimento compreende um entendimento analítico e reflexivo das novas teorias sociais, bem como a conceção da gestão social como uma nova forma de intervenção social.

Bibliografia

- Adams, R. (2002) Developing Critical Practice in Social Work in Adams, R; Dominelli, L; Payne, M (cords) (2002) *Critical Practice in Social Work*. London: Palgrave.
- Ander-Egg, E; Aguilar, M^a (1991) *Administración de Programas de Acción Social*. Madrid: Siglo XXI
- Autés, M. (1999), *Les Paradoxes du Travail Social*, Paris: Dunod.
- Batista, M. (1986), “Novas perspectivas de participação na Ação Social do Serviço Social”. *Revista ISSSL*, 4.
- Batista, M. (2000), *Planejamento social: intencionalidade e instrumentação*, São Paulo: Veras Editora.
- Batista, M. (2001), *A Investigação em Serviço Social*, São Paulo: Veras Editora.
- Carvalho, M. (2005), “Problematização dos espaços de conhecimento e ação do Serviço Social”, Ensaio elaborado no âmbito da cadeira “Desenvolvimento do pensamento e da teoria em Serviço Social” no 1º programa de Doutoramento em Serviço Social, ISSSL e ISCTE, Lisboa
- Carvalho, N (1995) Autogestão: O nascimento das ONG’s. São Paulo: Brasiliense.
- Castell, R (2000) As armadilhas da Exclusão in *Wanderley, L; Winderley, B (orgs.) Desigualdade e a questão Social*. São Paulo: Editora EDUC
- Conti, D (2010) Uma abordagem do tema: Gestão Social. *Revista Iluminart, Volume 1, nº 4*; abril 2010. Serãozinho: IPSP. pp 1-10.
- Drucker, P (2004) *Introdução à Administração*. S. Paulo: Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios.
- Faleiros, V. (1998), “Serviço Social: Questões presentes para o futuro”, *Serviço Social e Sociedade n.º 50*,
- Faleiros, V. (1999), “Desafios do Serviço Social na era da globalização”, *Serviço Social e Sociedade 61*, 152-186.
- Fisher, R (2002) *O desafio da Colaboração: práticas de Responsabilidade Social entre empresas e o terceiro setor*. São Paulo: Editora Gente.
- Fook, J (2002) *Social Work. Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications
- Hespanha, P (2009) A metamorfose das economias Populares in *Revista Critica de Ciências Sociais*, 84, pp50-65. Coimbra: CES

- Hespanha, P. (2001), *Mal estar e risco social num mundo globalizado: Novos problemas e novos desafios para a teoria social*, Coimbra: CES.
- Hirota, C (1980) Natureza e Funções dos Objetivos na Administração: *Serviço Social e Sociedade*, 20.
- Karsh, U (1998). *O serviço social na era dos serviços*. 3a. ed. São Paulo: Cortez
- Kirshner; A (1997) *La gestion de los saberes Sociales – algo más que Gerencia Social*. Buenos Aires: Espacio
- Maia, M (2005) Gestão Social – Reconhecendo e construindo referenciais. *Revista Virtual Textos e Contextos*, nº 4. dezembro
- Montano, C (2006) Um projeto para o Serviço Social crítico – A critical Social Work project. *Revista KATÁLYSIS v. 9 n. 2 jul./dez. 2006*. Florianópolis SC 141-157
- Parton, N., (2000) “Social theory, social change and social work. An introduction” in Parton N. (ed.), *Social Theory, Social Change and Social Work*, London, Routledge, The State of Welfare Series. (1st edition: 1996).
- Payne, M (2000) *Teorias do Serviço Social Moderno*. Coimbra: Edições Quarteto
- Perron, J (1986) *Administracion Sociale et Services Sociaux*”. Québec: Giatna Morin
- Santos; C; Albuquerque; C & Almeida, N; (2012) The process of financing social entrepreneurship projects in Portugal: Tensions between normative discourse and procedural acting in *ACRN Journal of Entrepreneurship Perspectives*, Vol. 1, Issue 1, Feb. 2012, ISSN 2224-9729: 30-40.
- Tenório, F (1999) Um espectro ronda o Terceiro Setor: o espectro do Mercado. *Revista Administração Pública*, V. 33, Set/Out 1999, pp 85-102. Rio de Janeiro.
- Tenório, F (2007) *Gestão Social – Metodologia, Casos e Práticas*. São Paulo. Ed. FGV.
- Warham, J (1975) *An Introduction to Administration for Social Workers*. London: Prometheus Books
- Yazbeck, M. (1993) *Classes Subalternas e Assistência Social*. São Paulo, Cortez.

PARTE II
MODELOS E CONTEXTOS DA
PRÁTICA DE SERVIÇO SOCIAL

(Página deixada propositadamente em branco)

Ana Cristina Brito Arcoverde

Giselli Caetano dos Santos

CAPÍTULO IV

INTERVENÇÃO SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA

Introdução

Este artigo tem o objetivo de discutir a ação do Serviço Social no âmbito da seguridade social, em particular na Política de Assistência Social, procurando articular a temática com as novas demandas postas à profissão. Tais demandas configuram-se como expressões da questão social, materializadas nas desigualdades sociais, entendidas como consequência da concentração da riqueza socialmente produzida e vivenciada por parcelas da população, no desemprego, pobreza, fome, insegurança alimentar, violação de direitos, analfabetismo, entre outros.

A questão social é reconhecida pela profissão de serviço social depois das diretrizes curriculares de 1996, como objeto de intervenção. Responder às suas múltiplas expressões na perspectiva de garantia de direitos sociais exige dos profissionais uma análise crítica das dimensões econômicas, políticas e sociais. Somente a partir da apreensão da realidade, é possível o planejamento e a proposição de estratégias de intervenções que visem responder às exigências colocadas à profissão.

No Brasil é, sobretudo, com a redemocratização do país e a aprovação da constituição vigente atualmente, que se inaugura a garantia de direitos sociais como direito de todos e dever do Estado. Esse marco, fruto das lutas sociais, desencadeou a estruturação da proteção social brasileira, constituindo a seguridade social sob o tripé da Previdência Social, Saúde e Assistência Social.

A previdência social enquanto política contributiva, normatiza a proteção social aos trabalhadores que a ela se filiam, seja por contrato formal de trabalho ou por contribuição individual. Entre os direitos garantidos, os segurados têm acesso: a **auxílios**: acidente, doença e reclusão; a **aposentadorias**: por invalidez, por idade, por tempo de contribuição, e especial (segurado que tenha trabalhado em condições prejudiciais à saúde ou à integridade física); a **pensão**: por morte; a **salários**: maternidade e família.

A saúde e a assistência social são políticas não contributivas e dever do Estado. A saúde é direito de todos, e a sua materialização está ancorada na criação no Sistema Único de Saúde – SUS. Enquanto a assistência social é destinada a quem dela necessitar e concretiza-se através do Sistema Único da Assistência Social – SUAS.

O Benefício mais expressivo da Assistência Social é o da Prestação Continuada, preconizada na Lei 8.742/93 – Lei Orgânica da Assistência Social, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Esse benefício (com valor de um salário mínimo de R\$ 45, 00 em 26 de outubro de 2011) é garantido aos idosos com 65 anos ou mais, e às pessoas deficientes incapazes para a vida independente que não tenham como garantir o sustento próprio ou tê-lo garantido por sua família. A renda familiar per capita para acesso ao benefício deve ser menor que 1/4 do salário mínimo vigente.

A estruturação da seguridade social no Brasil proporcionou a ampliação do campo de atuação para assistentes sociais. A saúde, por exemplo, é o maior empregador de assistentes sociais. No campo da assistência social cada serviço ofertado à população no âmbito do SUAS, tem a obrigatoriedade de ter um assistente social no seu quadro, por exemplo, no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.

Na previdência social, ampliou-se o quantitativo de postos de trabalho, após a **Portaria Conjunta MDS/INSS Nº 01 de 29 de maio de 2009 que instituiu, entre outros procedimentos, a avaliação social**. Para os requerimentos do Benefício de Prestação Continuada (BPC) é obrigatória a avaliação social realizada por um (uma) assistente social.¹³

¹³ O Instituto Nacional de Seguro Social – INSS operacionaliza a previdência social brasileira. Possui estrutura de funcionamento em quase todos os municípios do país. Por esse motivo o BPC que é um benefício não contributivo e da assistência social são analisados pelos peritos e assistentes sociais do INSS.

As áreas de atuação da saúde, assistência e previdência social, são setores de importantes tensionamentos, tendo em vista que, as ações profissionais são pressionadas por situações emergenciais que exigem respostas imediatas, havendo a necessidade de se propor ações e estratégias para não reduzir a prática profissional a ações pontuais, que pouco contribuem para a efetivação dos direitos sociais.

Tal fato ocorre, porque a efetivação de políticas sociais, enquanto direito de cidadania, ainda não se concretizou universalmente no país. Apesar das conquistas, a implementação dessas políticas são tensionadas pelos ajustes neoliberais, que culminam na redução de recursos para custeio e investimento em políticas públicas.

A expansão da política de assistência social vem exigindo cada vez mais a inserção de assistentes sociais comprometidos com a consolidação do Estado democrático dos direitos, a universalização da seguridade social e das políticas públicas e o fortalecimento dos espaços de controlo social democrático. Isso requer fortalecer uma intervenção profissional crítica, autónoma, ética e politicamente comprometida com a classe trabalhadora e as organizações populares de defesa de direitos (CFESS, 2009, p. 02)

Nesse âmbito questões se impõem e merecem reflexões, como: quais os limites e possibilidades para (as) assistentes que atuam em respostas às múltiplas expressões da questão social? Como no exercício profissional os assistentes sociais buscam articulações na perspectiva da garantia de direitos? Como enfrentar os desafios e buscar saídas na prática profissional para as demandas sociais? Nessa direção abordamos a questão social como objeto de intervenção social, o serviço social frente aos desafios contemporâneos e no final deixamos pistas para os seus enfrentamentos.

Questão social e o objeto de intervenção do serviço social

A Questão Social, enquanto síntese reflexiva do aprofundamento das desigualdades sociais, acumuladas e manifestas nas mais variadas formas de pobreza, miséria, desemprego e exclusão social, não é fenómeno novo no Brasil (Arcoverde, 2008, p. 116) Desde os primeiros anos da República,

para não voltarmos ao Brasil colônia, a desigualdade social expressa-se nas condições de trabalho das pequenas oficinas, órgãos públicos, numa industrialização acelerada (1930-80), mas de relativamente poucos empregos, longas jornadas de trabalho, trabalho infantil e escravo, salários reais reduzidos, escassez de alimentos, acesso restrito às poucas escolas públicas primárias e técnicas, epidemias, mão de obra abundante nas cidades.

Em meados do século XIX surgem as sociedades de auxílio mútuo, voluntárias, fraternidades religiosas, santas casas de misericórdia, entre outras, de iniciativa operária, da elite local e do Estado, todas de caráter beneficente e filantrópico para enfrentar aqueles problemas.

A interpretação da questão social como caso de polícia orientava as intervenções tanto de organizações públicas quanto das organizações da sociedade civil, marcadas pela fragmentação, imediatismo e inclinação humanista.

No final do mesmo século, a concentração de populações e as demandas sociais passam a receber atenção dos governantes, numa visão de ordenamento socioespacial, por meio de ações de saneamento, embelezamento e modernização das principais cidades do país. O aumento de população e demanda de serviços nos principais centros urbanos conferia certa visibilidade às desigualdades sociais e colocava em risco a ordem vigente. Tanto os espaços territoriais quanto os grupos populacionais neles instalados eram considerados focos de conflitos.

De maneira geral, o combate aos problemas do cotidiano da população expropriada da riqueza socialmente produzida era travado mais no âmbito privado do que público, e fortemente centrado no assistencialismo e/ou repressão. As Santas Casas, por exemplo, eram o *locus* privilegiado de depósito dos pobres e desvalidos recolhidos, prestando-se a críticas quanto ao descaso e desrespeito para com os seus usuários. Operários e pobres na velha sociedade republicana eram confundidos e recebiam o mesmo atendimento.

Telles (1996, p. 85) adverte que não basta reconhecer a existência da questão social enquanto realidade bruta da pobreza, da miséria, da vida sem sentido, das carências; é preciso ser problematizada na sua essência no cenário de crise do Estado de bem-estar, da justiça social, do papel do Estado e do sentido da responsabilidade pública. Além do mais, as desigualdades e

injustiças sociais produzidas requerem não apenas reconhecimento enquanto questão social, mas, sobretudo, o assumir, por um dos setores da sociedade, do seu enfrentamento.

Expressões da questão social se manifestam em todos os espaços e tempos sociais e institucionais, conformando uma humanidade de privações e sem direitos – à vida, teto, terra, emprego estável protegido, escolarização, proteção social, alma, identidade – deixando visível e em situação desconfortável os sujeitos estratégicos para o enfrentamento dessas questões – o Estado, o mercado e a sociedade civil organizada.

As respostas dadas pelo Estado às manifestações da questão social são limitadas e não conseguem ultrapassar o viés da emergência, da assistência, do clientelismo, do imediato e do conservadorismo, apesar do avanço legislativo e dos discursos pró-inclusão, pró-redução da pobreza, pró-social.

As propostas de redução das funções do Estado ao mínimo, em termos de política social, as experiências de descentralização em execução no país, e a transferência de atividades não exclusivas para a sociedade civil organizada vêm, em contrário senso, favorecendo poucos.

Ressalte-se que a reforma da previdência, enquanto solução para problemáticas do mundo do trabalho, da gestão do orçamento público e de eliminação de privilégios tem, igualmente, fragilizado a situação dos trabalhadores empregados, e reforçado o contingente de desprotegidos e vulneráveis. Evidentemente, existem propostas de enfrentamento da questão social nos âmbitos estadual e municipal, sinalizando a universalização de direitos, mas são ainda pontuais e insuficientes para provocar impactos nos indicadores de pobreza e desigualdade social.

Quanto ao mercado, políticas sociais privadas e/ou empresariais vêm respondendo às demandas emergentes via projetos sociais e da filantropia empresarial. No lugar de fazer a caridade com donativos como forma de isenção ou redução de impostos, hoje, as doações são estruturadas e concebidas na lógica do investimento social ou da mercantilização da caridade e do imposto. A própria empresa desenvolve programas de ação social na área da educação, promoção social, cultura, saúde, meio ambiente, agricultura, ciência e tecnologia, esportes, criança e adolescente. O atual modelo de gestão das empresas – responsabilidade social e planejamento estratégico – requer

um nível de informação e avaliação que permita julgar e melhorar aspectos sociais relacionados ao macro e micro ambientes de seus trabalhadores e familiares, no entorno da fábrica.

Aos assistentes sociais compete construir respostas apoiadas em investigações e pesquisas realizadas sobre a sua prática e realidade quotidiana, cujos produtos alimentem e deem consistência ao debate disciplinar e interdisciplinar. Urge resgatar as diferenças de percepção e autorepresentação dos assistentes sociais que lidam com a questão social e trabalham no quotidiano dos usuários, sem perder de vista as *interfaces* do global com o local e vice-versa, para trabalhar pela inversão qualificada dessas situações.

Procurar apoios e incentivos nas políticas do Estado é necessário para na mediação avançar para além do imediato. Seja: “combater os territórios de desigualdade social e de exclusão social, desenvolvendo um processo de retorno aos direitos sociais e à justiça social, objetivos últimos do Serviço Social” (Dominelli 2004, p. 33); ou, como afirma ainda a autora, trazer os assistentes sociais para a arena política nos domínios nacional e internacional para que possam influir na construção de outra ordem democrática e igualitária alimentadas pela inteligência e vontade coletiva.

Serviço Social no Brasil e os desafios na contemporaneidade

Diante das novas demandas que surgem para o serviço social na contemporaneidade, os profissionais do Serviço Social são desafiados a mediar necessidades e interesses heterogêneos dos excluídos da cidadania burguesa – a classe que vive do trabalho, nos termos de Antunes (2000), é levada a defender e oferecer contribuição para a sua organização, mas, são cômicos da ambiguidade inerente à profissão, ora referenciados como trabalhadores assalariados, ora demandados por serviços pelos trabalhadores; igualmente são conhecedores dessas múltiplas dimensões – objeto de intervenção em várias determinações e resposta social mediada via instituições que formulam e executam políticas públicas.

Apesar do acúmulo teórico, metodológico, ético e político, sintetizado como “*ethos*” possível da profissão no Código de Ética da Profissão de 1993,

e que data do processo de renovação nos anos sessenta do século passado, acumulam-se exigências cada vez mais qualificadas de leitura das dimensões da realidade, da questão social e de propostas de intervenção na realidade dos usuários dos serviços sociais.

Um dos marcos sinalizadores do processo de maturidade alcançado pelo Serviço Social contemporâneo é considerá-lo especialização do trabalho coletivo, inserido na divisão sócio e técnica do trabalho, e participante do processo de produção e reprodução das relações sociais (Iamamoto, 1983); é também de entendê-lo como algo referenciado e inerente ao desenvolvimento das relações capitalistas na formação social e econômica brasileira.

Mas um longo caminho – de avanços e retrocessos, progressos e resistências – nos impelem a pelo menos relembrar rápidas passagens da história recente do Serviço Social para entendê-lo e situá-lo no cenário atual.

Sem desqualificar em absoluto a importância das protoformas ou dos vinte primeiros anos da História do Serviço Social brasileiro quando a questão social ou não era visível, ou era entendida como caso de polícia, recortamos do pós-64 algumas passagens e perspectivas históricas que transformaram a base teórica tradicional acumulada nas duas décadas precedentes via trabalhos de autores como Netto (1991, 1993, 2005), Faleiros (2005) e Iamamoto (1983, 1998), dentre tantos outros.

Do Serviço Social de base tradicional emergiu nos anos sessenta do século passado o *movimento pró-modernização*. As concepções de Serviço Social como profissão da ajuda e da caridade que vigoravam na época adequaram-se às exigências do processo sociopolítico e das estratégias de desenvolvimentismo no capitalismo tardio brasileiro. O Serviço Social como técnica social e instrumento de intervenção, deveria ser capaz de oferecer suporte às políticas e planos de desenvolvimento.

Nos documentos de Teresópolis (1974) e de Sumaré (1980), por exemplo, fica explícito que o objeto do Serviço Social era então definido como o processo de orientação social do homem a fim de fazê-lo “obter soluções normais para as dificuldades sociais” (p. 132 e p. 28, respectivamente). O estado de normalidade atribuído às dificuldades quotidianas vividas pelo homem é naturalizado, tal como ficou assegurada a separação entre este sujeito e a orientação social como objeto da intervenção.

A modernização do Estado nacional foi tema incorporado no debate no Serviço Social considerado – não sem resistências – como uma das técnicas sociais de intervenção dotada de potencial capaz de dinamizar e integrar o homem no processo de desenvolvimento em curso, sem mudança da ordem vigente. No plano teórico a modernização reiterava sem questionamentos a tradição, seus valores e concepções, à medida que incorporou aportes do estrutural funcionalismo norte americano.

Apesar de postular modernização e tornar-se mais vigoroso nos seus fundamentos, o Serviço Social assumiu um perfil eclético como hegemonia à qual resistiram os profissionais mais críticos: rejeitaram o movimento laico, recusaram o estatuto e a funcionalidade subalternos da profissão.

A resistência à modernização, à tradição positivista e ao pensamento crítico dialético abriu espaço para a *renovação do conservadorismo* que incorporou os conteúdos da teoria personalista do Conhecimento. Para a fenomenologia de Husserl (2005), trabalhada e, ou seguida por Almeida (1978, p. 02) dentre outros – era preciso considerar o homem por inteiro, na sua totalidade do mundo da vida e, logo, transcender a micro visão e o dualismo entre sujeito e objeto, e inclusive, considerar o homem global em suas interrelações como objeto da intervenção. O exercício profissional esteve por algum tempo sob orientação personalista e fortemente voltada para a ajuda psicossocial. Atualmente, a ajuda psicossocial comparece metamorfoseada na ação social ou intervenção realizada junto aos segmentos que vivenciam situações de riscos sociais, seja sob o discurso da responsabilidade social ou do voluntariado. Mas a crítica de Netto (1991, p. 158) à reatualização conservadora é perentória: “capitalizou o aparente distanciamento em face da ditadura que cercou a emergência das tendências irracionais, e conferiu relevo às dimensões da subjetividade”.

No bojo dessa crise, uma terceira direção no processo de renovação do Serviço Social brasileiro despontou, inicialmente nos meios acadêmicos, depois espalhando-se nas práticas profissionais, como proposta de ruptura com o tradicionalismo. A crítica dirigiu-se aos fundamentos teóricos, metodológicos e ideologia positivista, bem como aos paradigmas reformistas e conservadores que orientavam a intervenção profissional.

A *intenção de ruptura* vem desde então e heroicamente resistindo, não somente no cenário sociopolítico da autocracia burguesa, como aponta Netto

(1991) em *Ditadura e Serviço Social*, mas também no contemporâneo contexto de globalização excludente, apontado igualmente por Iamamoto (1998) em *Serviço Social na Contemporaneidade*.

A teoria crítica de Karl Marx, como lastro da intenção de ruptura, reverbera, ganha fôlego, apesar do contexto no qual se originou, e influencia os profissionais nos vários espaços de atuação, polemizando e politizando o discurso de uma pretensa hegemonia, nos termos de Gramsci.

E de fato, os fundamentos a partir dos quais o debate influencia as condições de trabalho do assistente social permitem uma maior aproximação com a classe trabalhadora, alteram o perfil do quadro técnico e universitário, provocam o envolvimento das classes médias urbanas, e ampliam o espaço de atuação nas organizações sociais mais tradicionais e nas que despontam vinculadas à realização da intervenção estatal. Avançam, ainda, negando legitimação, concessões de participação e de cidadania atreladas à intencionalidade da ditadura.

A presença da classe trabalhadora como resistência, no contexto de crise de paradigmas internos do Serviço Social, bem como a crise vivida pela autocracia burguesa, no capitalismo monopolista, abre espaço para o debate sobre democracia e liberdades democráticas, mas também para repensar os fundamentos da formação e da prática profissional. Apesar de alguns problemas de fundo, superamos o mito da neutralidade teórica e metodológica do fazer profissional nas instituições, a indefinição das áreas de atuação até então determinadas pela localização espacial dos indivíduos, grupos e comunidades, e o atribuir-se ao serviço social a tarefa de eliminar disfunções, problemas de adaptação social, e de condutas desviadas (Netto, 1991, p. 278).

Apesar dos avanços, e da superação das tarefas atribuídas ao profissional acima referido, o Serviço Social recorta como objeto de atuação a ação social da classe operária que luta pela transformação da sociedade e do homem por meio da defesa de processos de consciencialização, capacitação e organização social.

O resgate do significado social do exercício profissional, referenciado à produção e reprodução das relações sociais na formação social da sociedade capitalista é empreendido na obra de Iamamoto, de 1983, na qual fica situado definitivamente o Serviço Social como espaço profissional de mediação

de necessidades materiais e imateriais implicadas no e com o processo de trabalho, população e políticas sociais.

Inaugura-se uma fase importante de amadurecimento dos fundamentos teórico-metodológicos, éticos e políticos nas produções do Serviço Social, o que rompe definitivamente com o moralismo que encobre o social quando desnuda, com as leituras de Marx, a exploração contida na relação capital e trabalho, mas também reconhece os requerimentos de mediação e mecanismos de adequação das demandas da força de trabalho à sociedade urbana industrial.

A prática profissional passa a ser compreendida como intermediação entre classes fundamentais e enquanto tal determinada em suas alternativas de ação. Nesse sentido a questão social já entendida como questão de política, demanda intervenção sistemática do regulador da relação capital e trabalho – o Estado – que o faz via políticas sociais e instituições de prestação de serviços sociais.

Mas é consenso no Serviço Social que os avanços não eliminaram o conservadorismo que permanece entre académicos e profissionais que trabalham nas organizações, e que a intenção de rutura no contexto do capitalismo brasileiro ainda não se completou, sobretudo numa conjuntura mundial de sucumbência das experiências socialistas. Estes são, entre outros, grandes desafios a serem superados pelo Serviço Social na contemporaneidade.

Da intenção de rutura até a atualidade o Serviço Social tem clareza na sua conexão com os direitos sociais (paradigma social da modernidade), com as determinações económicas, sociais e político-ideológico, com o sentido dos serviços sociais como redistribuição de parcela da riqueza socialmente produzida pelos trabalhadores e apropriada pelos capitalistas, das conquistas sociais, e, claro, de ser uma profissão capaz de articular o acesso aos direitos sociais pelos usuários aos órgãos de prestação de serviços sociais, como consenso e coerção.

Mas numa conjuntura de perda e/ ou redução de direitos como a que vivenciamos na atualidade, coloca-se uma dificuldade adicional em situar-se e construir práticas possíveis. E desafios importantes se impõem no início deste século, o que Hobsbawm (1998, p. 104) e Wallerstein (2001, p. 245) tão bem enumeram: o alargamento da distância entre pobres e ricos, a emergência do racismo e da xenofobia, a desruralização, a polarização socioeconómica e

demográfica, e a crise ecológica do Globo, o que nos afetará a todos; e por consequência desafiam a forma de lidar com eles.

É certo que herdamos da reconcetualização inconclusa o espírito crítico, e também mais consistentes argumentos teóricos e metodológicos, éticos e políticos. Além do importante compromisso com os interesses dos trabalhadores e com a qualificação profissional. E investimos mais na pesquisa, e mais recentemente, entre os críticos mais lúcidos, ampliamos a abertura de interlocução com as ciências sociais. Contudo, teremos como nos disse Yamamoto (2001), que empreender esforços suplementares para decifrar a realidade ou perceber o contexto no qual o capitalismo se tem, sem cessar, revigorado e expandido para então podermos estabelecer as estratégias de trabalho e reconhecermos o *locus* da intervenção na realidade.

A intenção de rutura trouxe para o Serviço Social um projeto profissional crítico e vinculado a um projeto societário que luta pela efetivação dos direitos humanos e sociais. Nesse sentido, o exercício profissional vinculado a esse projeto exige respostas qualificadas às demandas postas à profissão, análise crítica da realidade e a superação de práticas conservadoras.

A vinculação com um projeto profissional ancorado nos direitos de cidadania implica a rutura com práticas tradicionais, assistencialistas, filantrópicas e voluntaristas, além do rompimento da cultura do favor, pois, as ações devem ser pautadas na perspectiva de identificar os usuários como sujeitos de direitos, cidadãos que devem ter garantida a sua reprodução social.

Ao mesmo tempo que o Serviço Social passava por mutações nas suas perspectivas teóricas, metodológicas e éticopolíticas, almejando alcançar a sua maturidade intelectual e de intervenção social, bem como responder as novas demandas postas a profissão, o país vivenciava a luta pela redemocratização e a garantia dos direitos sociais, entre eles a saúde, a educação, a assistência social e a previdência social com igualdade de direitos entre trabalhadores urbanos e rurais.

Entre os direitos conquistados na Constituição Brasileira de 1988, destacamos a assistência social, que inaugurou um novo patamar de intervenção estatal ao considerá-la como política social não contributiva e para quem dela necessitar, e a universalização da saúde que é apresentada na carta Constitucional como direito de todos e dever do Estado.

Nesse novo cenário, a política de assistência social tem a necessidade de superar práticas assistencialistas e garantir a proteção social não contributiva como direitos de cidadania. Sposati (2009) elenca três trânsitos fundamentais, na sociedade e no Estado brasileiro, para efetivar o modelo de proteção social não contributiva no Brasil:

- De ações sociais para política pública – que significa romper com a herança do assistencialismo e a cultura do favor e garantir para a assistência social o *status* de política de Estado e de cidadania, que deve garantir direitos sociais;
- De ações isoladas para a centralidade do dever do Estado como agente executivo, regulador e de defesa de direitos. Nesse sentido, o Estado tem a primazia de garantir os direitos sociais, podendo articular-se com instâncias da sociedade civil para formar uma rede de atenção integral;
- De reconhecimento do pobre e carente para a construção da identidade social do cidadão com direito a ter direitos. Rompe-se nesse trânsito com a perspectiva individualista de identificar os sujeitos como responsáveis pelos seus problemas e com as respostas isoladas e individuais da questão social, possibilitando a identificação dos cidadãos como sujeitos de direitos.

Romper com essa herança histórica da assistência social como cultura do favor, caridade e assistencialismo é um processo gradual e necessário e tem a ver com a correlação de forças políticas, econômicas e sociais. Havendo a necessidade de se pensar estratégias para a efetivação dos direitos sociais.

Sposati (2009, p. 15) chama a atenção que a assistência social, como toda a política social, é um campo de forças entre concepções, interesses, perspectivas e tradições. O processo de efetivação da assistência social como política de direitos não escapa do movimento histórico entre as relações de forças sociais. Para isso, é fundamental a compreensão do conteúdo possível dessa área e de suas implicações no processo civilizatório da sociedade brasileira.

Apesar da primazia do Estado em garantir a proteção social, a efetivação dos direitos sociais não está universalizada, sobretudo, devido às sucessivas crises econômicas na conjuntura mundial, que culminam, geralmente, no

enfraquecimento das ações do Estado no âmbito da reprodução social, impossibilitando a efetivação ou acesso aos direitos sociais garantidos.

O tensionamento para a efetivação dos direitos sociais tem consequentemente, rebatimentos no cotidiano na atuação profissional dos assistentes sociais, exigindo dos mesmos a necessidade de desvendar a conjuntura econômica, política e social, além de identificar e propor ações que possibilitem o acesso aos direitos sociais.

Além disso, aos assistentes sociais é demandado pelas instituições empregadoras, a seleção das parcelas mais pobres da população, a realização de atividades burocráticas, imediatas e rotineiras, que vão de encontro aos princípios éticos da profissão, que preconiza a ampliação e consolidação da cidadania, a defesa da universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, como aponta o Código de Ética da Profissão de 1993.

Os Parâmetros para atuação dos assistentes sociais na política de assistência social (CFESS, 2009) apontam que o perfil do (a) assistente social para atuar nessa política deve afastar-se das abordagens tradicionais, funcionalistas e pragmáticas, que reforçam as práticas conservadoras que tratam as situações sociais como problema pessoal que deve ser resolvido individualmente. Consequentemente deve ser um profissional propositivo, que possua uma leitura crítica da realidade e identifique possibilidades para o exercício profissional, visando a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

A dimensão ética e política da profissão de assistente social no Brasil tem uma vinculação com a garantia dos direitos sociais na perspectiva da universalidade de acesso, enquanto direito de cidadania. No entanto, a disponibilidade de bens, serviços e benefícios sociais não atendem a todo o contingente da população que demanda acesso, o que transforma o cotidiano profissional num grande desafio, tanto para defender os princípios e espaços profissionais, como para viabilizar a população o acesso aos direitos sociais. Luta-se quotidianamente com os limites e buscam-se as possibilidades de garantir uma ação profissional propositiva.

Iamamoto (2006, p. 72) defende que o exercício profissional exige um profissional que tenha competência para propor, negociar com a instituição os seus projetos e defender o seu campo de trabalho, as suas qualificações e atribuições

profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais para procurar apreender, no movimento da realidade, as tendências e possibilidades ali presentes.

Romper com os limites e rotinas institucionais e executar um exercício profissional crítico e propositivo significa ir além dos muros da instituição à qual o profissional está vinculado, além de superar a imediatividade das demandas postas pela instituição empregadora, por outros profissionais e pelos usuários, exigindo dos profissionais articulações e práticas interventivas intersetoriais, que possibilitem uma visão global dos problemas enfrentados pelos usuários e a busca de respostas efetivas.

Para efetivação de uma atuação profissional crítica e propositiva os profissionais de Serviço Social no Brasil, possuem como ferramentas: as diretrizes curriculares de 1996, a lei que as regulamentam (Lei 8.662/93), o código de ética, os parâmetros de atuação elaborados através de discussões da categoria e sistematizados pelo Conselho Federal de Serviço Social, e algumas resoluções do CFESS, como por exemplo, a Resolução nº 493/2006 sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional, que são ferramentas relevantes para o planejamento e negociação junto dos empregadores das atribuições e competências dos (as) assistentes sociais.

Essas ferramentas possibilitam o planejamento das atividades a serem realizadas e contribuem para fundamentar a argumentação, no momento de negociação com a instituição empregadora. Contribuem ainda, para o entendimento das competências e atribuições da profissão, além de nortear a intervenção profissional para além das práticas imediatas e burocráticas existentes no cotidiano.

Como afirma Montanõ (2007, p. 107)

O profissional qualificado, comprometido e crítico não se conforma com tais demandas imediatistas e rotineiras. Ele procura ir além delas e desenvolver outro tipo de prática – que incorpore as demandas do (empregador), mas que transcenda (atingindo a compreensão das verdadeiras causas das necessidades/demandas da população) e intervindo nessa perspectiva de totalidade.

No âmbito da seguridade social e em particular no campo da assistência social, a construção do perfil dos usuários, os mapeamentos dos serviços existentes nos territórios, somados à análise de conjuntura, têm contribuído

para conhecer a realidade vivenciada pelos indivíduos e famílias e possibilitam o planejamento de ações que visam responder às necessidades apresentadas.

As articulações em rede têm sido uma ferramenta importante na perspectiva de atenção integral e têm contribuído para a interlocução com outras políticas setoriais, além de contribuir para conhecer os serviços disponíveis numa área de abrangência, bem como para a articulação, planejamento e estratégias de intervenção entre os serviços governamentais e não governamentais.

Outro processo que se soma para romper com práticas profissionais imediatas, rotineiras e conservadoras é a necessidade de uma visão crítica da realidade, superando abordagens que responsabilizam os indivíduos, famílias e comunidades e reconhecendo que os problemas sociais são resultados inerentes às contradições do modo de produção capitalista, que produzem no seu interior acumulação de riquezas e ao mesmo tempo de desigualdades sociais, que são expressas através da pobreza, do desemprego, da precariedade das relações de trabalho e, sobretudo, da negação dos direitos sociais que garantam a reprodução social.

Nesse sentido, as demandas postas à profissão pelos usuários, concentram-se na garantia de acesso aos direitos sociais, sobretudo, benefícios da assistência social. Seja no campo da saúde ou da previdência social, o eixo central das demandas dos usuários que procuram o serviço social é no campo da assistência social. Por exemplo, a atuação dos (as) assistentes sociais do INSS tem sido prioritariamente na avaliação social para o Benefício da Prestação Continuada, em detrimento de ações dirigidas aos segurados da previdência social. Na saúde, por sua vez, as demandas dos usuários que procuram atendimento no Serviço Social, também tem relação com benefícios da assistência social ou acesso a outros direitos sociais, como garantia de transporte e alojamento quando o serviço de saúde se localiza fora do município do domicílio, medicamentos, exames, consultas, entre outros.

Como enfrentar os desafios postos ao exercício profissional pelas procuras e pela política de assistência social?

É imprescindível que as demandas dos usuários e os serviços a elas correspondentes sejam entendidos, organizados e oferecidos como direitos sociais.

Da mesma forma é necessário consolidar o Sistema Único de Assistência Social nas várias unidades da federação brasileira, com modelos de gestão descentralizados e participativos, priorizando a matricialidade sociofamiliar e o território como base da sua organização o que pressupõe gestão compartilhada, cofinanciamento da política pelas três esferas de governo (união, estado e município), e definição clara das competências técnicas e políticas, o que em síntese consagra o direito de cidadania e inclusão social.

Reitera-se a formação profissional continuada para a construção de respostas qualificadas e coerentes com as demandas postas pelos usuários e instituições na atualidade. A formação profissional requer um perfil que possibilite a análise crítica da realidade social que se constrói e reconstrói por meio da formação em pesquisa social.

O exercício profissional vinculado ao projeto ético, político e teórico metodológico exige a superação de práticas meramente emergenciais, rotineiras e burocráticas. Requer do profissional uma postura propositiva e estratégica de atuação diante dos limites e possibilidades institucionais.

Porém o grande desafio a enfrentar são as condições de trabalho, o fortalecimento da luta pela garantia dos direitos sociais à população sem os vieses das políticas paliativas, focalizadas e seletivas. Ou seja, que se combinem políticas compensatórias quando se fizerem necessárias sem deixar, contudo, e principalmente, de oferecer políticas estruturantes e de redistribuição de direitos.

A efetivação da Política de Assistência Social como política pública, implica a sua integração e articulação à seguridade social, bem como às demais políticas sociais. Conforme o CFESS (2009) a concepção de assistência social e a sua materialização em forma de proteção social básica e especial (de média e alta complexidade), conforme previsto na PNAS/SUAS requer situar e articular estas modalidades de proteção social com o conjunto das proteções previstas pela seguridade social. Dito de outro modo, a assistência social não pode ser entendida como uma política exclusiva de proteção social, mas deve articular os seus serviços e benefícios aos direitos assegurados pelas demais políticas sociais, a fim de estabelecer, no âmbito da seguridade social, um amplo sistema de proteção social.

Finalmente é preciso registrar que as competências do (a) assistente social conforme a lei que regulamenta a profissão não se limita apenas ao

atendimento direto aos usuários, mas, ao elaborar, coordenar, implementar, planejar e avaliar políticas sociais, além de prestar assessoria e consultoria, bem como realizar estudos e pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais.

121

Referências

- Almeida, A. A. (1978). *Possibilidades e limites da teoria do Serviço Social*. Rio de Janeiro: Francisco Alves.
- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Arcoverde, A. C. B. (2008). *Serviço Social e Questão Social na Globalização*. Revista Serviço Social & Realidade, 17 (1), p. 109-132.
- Brasil (2004). *Política Nacional da Assistência Social*. Brasília: MDS.
- Brasil (2007). *Sistema Único da Assistência Social – Norma Operacional Básica*. Brasília: MDS.
- Capalbo, Creusa (1987) Fenomenologia & Ciências Humanas. Rio de Janeiro: Âmbito Cultural Edições Ltda.
- Conselho Federal de Serviço Social (1993). *Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais*. Resolução CFESS nº 273, de 13 de março de 1993 com as alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS n. 290/94 e n. 293/94.
- Conselho Federal de Serviço Social (2006). Resolução nº 493, de 21 de agosto de 2006. *Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social*. Brasília: CFESS.
- Conselho Federal de Serviço Social (2009). *Parâmetros para a atuação de assistentes sociais na saúde*. Brasília: CFESS.
- Constituição da República Federativa de 1988*. Brasília: Senado Federal.
- Diretrizes Curriculares de 1996. Rio de Janeiro: ABEPSS.
- Documento do Sumaré (1980). *Suplemento de Debates Sociais*, 8, Rio de Janeiro: CBCISS.
- Documento de Teresópolis (1974). *Suplemento de Debates Sociais*, 4, Rio de Janeiro: CBCISS.
- Dominelli, L. (2004). *Social Work – Theory and Practice for a Changing Profession*. Cambridge: Polity Press.
- Faleiros, V. de P. (2005) *Reconceituação do Serviço Social no Brasil: uma questão em movimento?* In *Revista Serviço Social e Sociedade*, 84, p. 21-36.
- Hobsbawm, E. (1995). *Era dos Extremos: O breve século XX: 1914-1991*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Iamamoto, M. V. Carvalho. R. (1983). *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil*. São Paulo: Cortez.
- Iamamoto, M. V. (1998). *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez.
- Iamamoto, M. V. (2006). *As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no serviço social contemporâneo*. In MOTA, A.E. et.al (Orgs), *Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, p. 161-166.

- Iamamoto, M. V. (2001). *A questão social no capitalismo*. In: Temporalis. 2. Ed. Ano 2, n.3 (jan. Jul. 2001). Brasília: ABEPSS. P. 09-32.
- Montaño, C. (2007). *A natureza do Serviço Social: um ensaio sobre sua gênese, a “especificidade” e sua reprodução*. São Paulo: Cortez.
- Netto, J. P. (1991). *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós 64*. São Paulo: Cortez.
- Netto, J.P. (1993). *Crise do socialismo e ofensiva neoliberal*. São Paulo: Cortez.
- Netto, J. P. (2005). O movimento de reconceituação – 40 anos depois. In Revista *Serviço Social & Sociedade*, 84, p. 5-20. Husserl, Edmund. (2005) *Idées directrices pour une phénoménologie*. Paris: Gallimard.
- Sposati, A. (2009). Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In MDS. UNESCO, Conceção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e combate a Fome. UNESCO. p. 13-55.
- Telles, V. S. (1996). Questão Social: Afinal do que se trata? In *Revista São Paulo em Perspetiva*, 10 (4), p. 85-95.
- WALLERSTEIN, I. (2001) A reestruturação capitalista e o sistema-mundo. In P. Gentili (Org), *Globalização excludente: desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial*. Petrópolis. Rio de Janeiro: Vozes; Buenos Aires: CLACSO. p 223-251.
- Lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993*. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília: Planalto.
- Lei nº 8.662., de 07 junho de 1993. Regulamentação da Profissão de Assistente Social*. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília. Poder Executivo.
- Portaria Conjunta MDS/INSS Nº 1, de 29 de maio de 2009 – Brasília: Diário Oficial da União.

CAPÍTULO V
INDAGACIÓN APRECIATIVA, UNA ARQUITETURA
PRESENTE A LO LARGO DE LA HISTORIA
DEL TRABAJO SOCIAL

Introducción

Se parte del nacimiento de la mediación en España para establecer la relación entre mediación y trabajo social. La utilización de la indagación apreciativa en mediación favorece el cambio en el discurso que realizan las personas con el objetivo de conseguir el empowerment de las partes. La indagación apreciativa se realiza desde una estructura teórica basada en un proceso, unos principios y técnicas relacionadas. Actuación que podemos vislumbrar en el desarrollo histórico del trabajo social donde encontramos autoras que desde sus aportaciones teóricas han configurado una sólida estructura de intervención que tiene como meta potenciar las capacidades de las personas en la solución de sus dificultades. Se hace necesario fortalecer este diseño de intervención iniciado con técnicas que cambien las narrativas de los clientes y refuercen la labor profesional del trabajador social.

En este texto se pretende establecer relación entre Trabajo Social y la indagación apreciativa que utiliza la mediación con la finalidad de fijar posibles puntos comunes entre las dos profesiones. Desde sus comienzos Trabajo Social ha tenido en cuenta principios en su práctica profesional que dan prestigio a esta profesión entre los que se encuentran: trabajar por la dignidad de la persona, el derecho a la autodeterminación, el respeto, la confianza en la capacidad de la persona, la consideración positiva del ser humano, la

justicia social, etc. (Munuera, 2003). Su labor ha estado dirigida a la promoción de competencias y posibilidades en las personas, grupos o comunidades, con el objetivo de conseguir su protagonismo, partiendo de la idea de que las personas tienen recursos, conocimientos y experiencias que son elementos centrales para su “empoderamiento” o “empowerment”. Este protagonismo de las partes y la confianza en su capacidad para resolver sus conflictos coincide con los postulados de la mediación

Indagación Apreciativa en Mediación y Trabajo Social

Muchas actividades aludidas como mediación pueden parecer indistinguibles del trabajo social. Sin embargo, hay diferencias en el énfasis, filosofía, técnicas, y resultados entre los dos perfiles profesionales que determinan que cada profesión tiene su espacio exclusivo. La mediación siempre implica la participación de las partes en un conflicto para la resolución de cuestiones específicas a través de un procedimiento desde valores de justicia e imparcialidad. Estos valores están presentes en las soluciones estrechamente relacionados con los derechos que cada parte acuerda con la otra. Pues mediación *es un proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero – imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes – favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación de que se trate*, Guillaume-Hofnung, 2009, p. 72. En mediación el conflicto no es visto como algo negativo sino como un vehículo legítimo para el cambio personal y social.

Entre las definiciones de organismos internacionales sobre Trabajo Social, la ofrecida por Naciones Unidas en el año 1959 acerca a las dos profesiones en la resolución de problemas, por ver trabajo social como una actividad: *“organizada cuyo objeto es contribuir a una adaptación mutua entre los individuos y su medio social. Este objetivo se logra mediante el empleo de técnicas y métodos destinados a que los individuos, grupos y comunidades puedan satisfacer sus necesidades y resolver sus problemas de adaptación*

a un tipo de sociedad que se halla en proceso de evolución, así como por medio de una acción cooperativa para mejorar las condiciones económicas y sociales” citado en Alayón, (1987, p. 16). Esta definición resalta la función del trabajador social como sujeto-intermediador entre los problemas de los clientes y los recursos para intentar solucionarlos. Se puede ver al trabajador social, como intermediario entre el cliente y la institución, y como intermediario entre el objeto de intervención y el propio cliente como recurso imprescindible para una intervención adecuada. Este “mediar” entre objeto y cliente es lo que permite distinguir la intervención del trabajador social del mero gestor de recursos.

Helen H. Perlman en 1957 en su libro “Social Casework: A Problem-Solving Process”, realiza un trabajo de investigación compartido con otros miembros de la Escuela de Trabajo Social de Chicago, en particular Charlotte Towle y Laura Ripple, en él se plantean las cuestiones relacionadas con la solución de problemas (Neves Almeida, 2001). Perlman desarrolla un modelo para el casework llamado “the problem-solving model”, traducido por modelo para resolver problemas. Este modelo parte de la psicología del yo, viendo al cliente como un agente activo que puede solucionar sus problemas: *El trabajo social individualizado es un proceso empleado por algunas instituciones consagradas a fomentar el bienestar público para ayudar al individuo a afrontar con mayor eficacia sus problemas de ajuste social*, Perlman, 1980, p. 18.

En la obra citada aparecen los elementos que deben ser tenidos en cuenta para la solución de problemas, que coinciden con los señalados por J. P. Lederach (1992) en su análisis del conflicto. Denominados 4P’s por los trabajadores sociales fueron ampliados a 5P’s (person, problem, process, place and professional) cuando Perlman es consciente de la importancia de la actividad del profesional para la solución del problema. A continuación analizamos en primer lugar la valoración de cada elemento según Perlman y en segundo lugar la ótica de Lederach:

1. Persona o cliente. Se deben tener en cuenta los factores personales relacionados con el problema y el objetivo que se persigue, así como los factores psicológicos que intervienen (mecanismos de adaptación al medio positivos y negativos), las expectativas depositadas, el status del cliente

y la importancia del estudio del pasado y del presente para encontrar el potencial de la persona. Lederach considera que en el análisis del conflicto ha de analizarse el número de personas que intervienen como sus características personales a la hora de comprender los elementos relacionales y psicológicos del conflicto.

2. Problema. Deben contemplarse los aspectos clave susceptibles de modificación teniendo en cuenta las expectativas del cliente, las posibles soluciones y los recursos disponibles del trabajador social. También se considerará la interrelación entre distintos problemas.

Lederach en este elemento analiza los temas específicos incluidos en el conflicto (necesidades, intereses y posiciones) estudiados por Fisher y Ury, (1998), los cuales defienden que las necesidades, intereses y posiciones son los postulados básicos de una negociación exitosa, dando origen al modelo de mediación de HARVARD (Tradicional-Lineal). Se entiende el conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades, pero junto a los intereses están las posiciones siendo la causa del conflicto el desacuerdo.

3. Proceso. Combina métodos profesionales y formas de conducta para ayudar al cliente. Debe considerarse la existencia de distintos bloqueos que impiden o dificultan la resolución de un problema (ausencia de medios, escasa energía física o psíquica del cliente.). Los medios que utiliza el trabajador social para resolver problemas son la relación terapéutica, un procedimiento sistemático de ayuda al cliente, que siempre participa en la solución de sus problemas. Lederach contempla la forma en la que se toman las decisiones.
4. Lugar. Perlman añade un cuarto elemento en su análisis como es el lugar o "place", que suele orientarse hacia un tipo determinado de problema, la función del centro determinará los servicios que puede ofrecer el profesional y sus objetivos. El trabajador social, por medio de su trabajo, representa a la agencia y sus propósitos. Este elemento no es contemplado por Lederach en su análisis del conflicto. Este elemento es importante

dados los diversos ámbitos donde se desarrolla la mediación (familiar, penal, comunitaria, consumo, hipotecaria, etc.) que determina conocer la legislación, conflictos y técnicas específicas a utilizar en cada ámbito.

Determinados elementos del modelo de solución de problemas de trabajo social pueden ser identificados y contrastados con la mediación. En este modelo, el trabajador social y el cliente deciden sobre diferentes cuestiones entre las que se encuentran: ¿cuál es el problema al que quieren dirigirse?, ¿qué resultado quieren conseguir?, ¿cómo conceptualizarlo?, ¿qué procedimientos y acciones específicos serán necesarios para conseguir los objetivos marcados?, etc.

En publicaciones posteriores Perlman profundiza en la relación entre el cliente y el especialista como el principal instrumento, pues a través de ella el trabajador social fomenta la capacidad del cliente en la solución del problema, por medio del acercamiento al cliente de recursos e influencias para satisfacer sus necesidades y aumentar con ello su eficacia social.

Como diferencias entre ambos enfoques se encuentra el grado de responsabilidad del profesional. En trabajo social, la responsabilidad primaria del trabajo intelectual recae en el trabajador social que comparte con el cliente la responsabilidad en la toma de decisiones, descansado en el profesional el control del proceso, a diferencia de la mediación donde la responsabilidad del proceso descansa en los contendientes. El mediador establece las reglas básicas del encuentro, estableciendo a la vez el grado de confidencialidad y los asuntos que quieren tratar las partes. Los mediadores deben tener al menos dos personas dispuestas a comenzar el proceso de forma voluntaria porque el foco es interpersonal, no intrapersonal. El número de clientes que normalmente se reciben y la forma, los trabajadores sociales suelen atender a una persona a la vez como cliente en la mayoría de su actuaciones y evalúan sus acciones e interacciones con el entorno. Incluso en las intervenciones familiares, la familia es vista como una unidad que funciona internamente y que interacciona con el ambiente.

Trabajo social restablece vínculos entre las personas y las instituciones (sistemas de recursos), movilizandolos esfuerzos para ayudarles a relacionarse adecuadamente (Munuera, 2002a). Esta función mediadora ha sido una constante en

el desarrollo del trabajo social profesional (García-Longoria, 2006), hecho que es importante analizar y clarificar (Berasaluze y Olalde, 2004) para evitar errores de interpretación. Esta intervención realiza la función de catalizador en la construcción de nexos de comunicación y colaboración entre las personas, situada en la zona de las transacciones relacionales.

En España el desarrollo de la mediación se ha visto implementado por diversas circunstancias como analizamos a continuación que favorecen el aumento de servicios de mediación a lo largo de toda la geografía.

Historia de la Mediación en España

Las experiencias exitosas llevadas a cabo en mediación en países como Estados Unidos, Canadá, Gran Bretaña, Argentina, Italia Francia, etc., demostrando su eficacia en la regulación de conflictos han influido en el desarrollo de la mediación en España. Este progreso ha estado motivado por:

1. Cambios significativos en la legislación española en materia de derecho de familia

Las reformas legislativas en materia derecho civil emprendidas a partir de 1980, abrieron el cauce legal para legitimar nuevas formas de relacionarse. Relaciones que están implantadas en un porcentaje considerable de la ciudadanía española, ejerciendo una notable influencia en los comportamientos del conjunto de la sociedad.

El 7 de julio de 1981 entra en vigor la reforma del Código Civil, dando entrada a la Ley del divorcio, implantado en años anteriores en la II República española y abolido en el período Franquista. Esta ley supuso el inicio de un cambio de valores en la sociedad española en cuanto a la familia y al divorcio. La relación de la pareja se ve como temporal y el divorcio se acepta como solución a una relación incompatible. La Ley 15/2005, de 8 de julio, modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, suponen reformas que pretenden dar respuesta a la evolución de la sociedad y a no perpetuar el conflicto entre los cónyuges, cuando resulta

innecesario continuar con su matrimonio, y demorar la disolución del mismo, en contra de la voluntad de los cónyuges. De esta forma, se refuerza el principio de libertad de ambas partes, como un valor superior, pues tanto la continuación de su convivencia como su vigencia depende de la voluntad de ambos. En consecuencia, las ruturas se activan y aumenta el número de divorcios frente al de separaciones. Se insta a los jueces a propiciar un acuerdo sobre las medidas de separación, abriendo una puerta a la mediación y la comunicación en las familias.

La Ley 15/2005, tipifica por primera vez en materia civil la mediación familiar, al establecer en la exposición de motivos que “con el fin de reducir las consecuencias derivadas de una separación y divorcio para todos los miembros de la familia, mantener la comunicación y el diálogo, y en especial mantener la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador imparcial y neutral”.

Progresivamente el desarrollo legislativo consolida la mediación familiar en España en los siguientes ámbitos: el ámbito civil, mercantil, empresarial, laboral, familiar, organizacional, penal, escolar, comunitario, salud, consumo, medio ambiente. Proceso que comienza cuando el Parlamento Catalán aprueba la primera Ley de Mediación Familiar en el año 2000 regulando tanto los aspectos deontológicos como las funciones del mediador y formas de acreditar a los profesionales. Posteriormente se aprueban nuevas leyes de Mediación en diferentes Comunidades Autónomas (Valencia, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Galicia, Islas Baleares¹⁴, Madrid, Asturias, País

¹⁴ La Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears, considera la mediación como servicio público así en la exposición de motivos contempla que la mediación debe formar parte de los servicios sociales:

Atualmente se produce una confluencia entre el desarrollo de la institución de la mediación familiar y un proceso de universalización de los servicios sociales y, por tanto, entendemos que el de los servicios sociales es el marco idóneo en el que se ha de incluir la institución de la mediación familiar. En coherencia con este planteamiento, la actividad de mediación familiar se desarrollará mediante la red pública de mediación, sin perjuicio de las iniciativas privadas que puedan surgir y que habrán de someter su actuación a las disposiciones de esta ley.

Vasco, Andalucía, Aragón¹⁵ y Cantabria). Algunas de estas leyes mencionan que la mediación está vinculada a servicios sociales.

Recientemente se ha aprobado la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Iniciativa que se realiza dentro del Plan de Modernización de la Justicia Española en el período 2009-2012, representando un cambio importante para solucionar la carga excesiva de trabajo en los juzgados y tribunales mediante la resolución de conflictos en el ámbito extrajudicial, donde los ciudadanos podrán resolver sus diferencias sin necesidad de acudir a un juicio.

Esta ley¹⁶ estatal de mediación está circunscrita al ámbito de competencias del Estado, articula un marco mínimo para el ejercicio de la mediación sin perjuicio de las disposiciones aprobadas por las Comunidades Autónomas. Asimismo, incorpora la Directiva Comunitaria del 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación transfronteriza en asuntos civiles y mercantiles. Regula el Estatuto del mediador para establecer las garantías de profesionalidad y calidad a esta actividad, con las siguientes condiciones para ejercer:

a. Tener un seguro de responsabilidad civil.

¹⁵ La ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, en su capítulo 2, ve la mediación como un servicio social: *Por mediación familiar se entenderá, a efectos de la presente ley, el servicio social consistente en un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares en el ámbito del Derecho privado, en el que la persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas.*

¹⁶ Entre las principales características de esta ley estatal de mediación se encuentran:

- Se establece para asuntos civiles y mercantiles en conflictos nacionales o transfronterizos. Se excluyen expresamente la mediación laboral, penal y en materia de consumo.
- Las instituciones y servicios de mediación establecidas o reconocidas por las diversas Administraciones podrán asumir las funciones de mediación, dando continuidad a la tarea que ya vienen desempeñando.
- Someterse a mediación será voluntario, exceto en los procesos de reclamación de cantidad inferiores a seis mil euros en los que se exigirá el inicio de la mediación, al menos, mediante la asistencia a la sesión informativa gratuita, como requisito previo para acudir a los tribunales.
- Nadie estará obligado a concluir un acuerdo ni a mantenerse en el procedimiento de mediación.
- La solicitud de inicio de la mediación interrumpe la prescripción o caducidad de acciones judiciales.
- El procedimiento garantiza la confidencialidad y la imparcialidad del mediador entre las partes, sin que éste pueda imponer solución o medida concreta alguna.

b. Estar inscrito en un registro público y de información gratuita para los ciudadanos.

c. Se regulan también los derechos y deberes de los mediadores y el de los servicios e instituciones de mediación, que igualmente deberán inscribirse en el registro.

Como novedad introduce la consideración que se permitirá el desarrollo de la mediación a través de medios electrónicos, siempre que se garantice la identidad de los intervinientes y el respecto a los principios de mediación.

2. Se tiene en cuenta la mediación en otros contextos jurisdiccionales

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios ha producido un cambio importante en el tratamiento de los conflictos en este ámbito, pues tiende a propiciar soluciones alternativas a través de los Tribunales Arbitrales de Consumo. Experiencia Implementada también en los Tribunales Laborales de Conciliación, Mediación y Arbitraje que abren nuevos cauces de acuerdo representando una disminución importante en el número de los procesos ante la jurisdicción correspondiente.

La Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (BOE, de 13 de enero de 2000), en su artículo 19, para el sobre el sobreseimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima, menciona el uso de la mediación. Esta ley introduce en la jurisdicción penal la mediación con excelentes resultados en el ámbito juvenil.

El decreto 282/2002, de 12 de Noviembre de acogimiento familiar y adopción de la Junta de Andalucía, que en su título II sobre los derechos de los menores en relación con el acogimiento familiar y la adopción, establece en su art. 10 sobre información, en su epígrafe 2, fija que: "Al alcanzar la mayoría de edad, los menores adoptados tendrán derecho a acceder a un servicio de mediación conforme al procedimiento que se habilite al efecto, con la finalidad de conocer a su familia biológica y su historia personal". Contexto legal que permite un espacio de encuentro entre las familias biológicas y

adotantes con la finalidad de crear una relación positiva entre todos dirigida hacia un futuro diferente.

132

3. Influencia de experiencias desarrolladas fuera de nuestras fronteras y saturación de los diferentes juzgados

La mediación familiar en España aparece, al igual que en otros países occidentales, como respuesta a las situaciones de conflicto y ruptura familiar, siguiendo una pauta similar al resto de Europa, en cuanto al proceso legislativo y posterior intervención de apoyo a una necesidad social. Aunque EE.UU., Inglaterra y Francia siguen siendo la guía por ser los primeros países de su implantación.

La situación en los juzgados saturados por las demandas presentadas por la población, y la escasez de recursos para dar respuesta, ha favorecido la utilización de la mediación como respuesta exitosa a la situación mencionada, por los buenos resultados obtenidos en las primeras experiencias de mediación y el alto porcentaje de cumplimiento de los acuerdos por las partes en litigio.

4. Nuevos valores en las relaciones familiares

Las reformas jurídicas, avances sociales y tecnológicos han favorecido las siguientes transformaciones: divorcio; aparición de nuevos modelos en las relaciones familiares; posibilidad de crear vida en un laboratorio (niños probetas); despenalización del aborto, igualdad de derechos entre hijos naturales y matrimoniales; incorporación de la mujer al mercado laboral... etc. Nuevas realidades que favorecen nuevas relaciones con nuevos valores como la libertad y la igualdad por encima de la tradición y la costumbre.

5. Creación de centros y asociaciones de mediación

El primer servicio de mediación familiar es el “*Servicio de Mediación a la Familia*” de Donosti, (País Vasco) promovido por Ana Ruiz Ceborio trabajadora social, a partir de su participación en la 22 Conferencia de Bienestar

Social celebrada en Montreal en el año 1984, Ripol-Millet, A., 2001, p. 82. En 1990 se crea el primer centro ubicado en Madrid, el Servicio de Mediación Familiar de la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF) constituido a partir de un convenio-programa con el Ministerio de Asuntos Sociales del gobierno español. En Barcelona se crean, unos meses más tarde que en Madrid, dos servicios de mediación familiar: el Servicio de Mediación Familiar de Barcelona, adscrito al Instituto de Trabajo Social y Servicios Sociales (INTRES) y el Servicio de Mediación Familiar del Instituto Genus.

En Febrero de 1991 aparecen dos nuevos centros en Madrid, uno diseñado por Trinidad Bernal Samper, llamado Centro de Psicología (APSIDE) y el otro por la Asociación Interdisciplinaria Española de Estudios de la Familia (A.I.E.E.F.), presidido por Daniel J. Bustelo. En el mismo año aparece en Bilbao después de un año de preparación, el Servicio de Orientación Familiar Lagungo (Sendi Oneraki Laguntza) integrado en la Delegación Diocesana de Pastoral Familiar de Bilbao, posteriormente proliferan por toda la geografía española.

La atención a familias en conflicto desde la administración pública se realiza a través de los Servicios Sociales Generales como competencia municipal observando el principio del bienestar de los menores. Desde el ánimo de dar cobertura a todas las necesidades sociales, se creó en primer lugar un servicio denominado Servicio de Orientación Jurídica y Psicosocial, en los Centros de Atención a la Infancia, configurado fundamentalmente como servicio de mediación familiar. El servicio es prestado por mediadores (trabajador social o psicólogo) y por un abogado (proporcionado por el Colegio de Abogados). La mayoría de los ayuntamientos¹⁷ ofrecen servicio de mediación familiar municipal para la atención de familias con alguna dificultad.

¹⁷ En ese marco, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha los Centros de Apoyo a las Familias (CAFs) que representan una experiencia novedosa en la ciudad de Madrid dentro del Plan Municipal de Apoyo a la Familia, comenzando a funcionar en octubre de 2004. En los seis años que llevan funcionando estos centros, 3.127 familias se han beneficiado de este servicio. La crisis económica ha contribuido a aumentar las tensiones en el seno de las familias, incrementado un 33% la demanda de mediación familiar en los siete Centros de Atención a la Familia (CAF) del Ayuntamiento de Madrid. La mediación en los CAFs ha crecido un 269%, pasando de 216 familias atendidas en 2005 a 797 en 2010, año en que se ha registrado un incremento del 33%, respecto a las 598 familias atendidas en 2009.

6. Implantación de cursos de Formación

En 1993 se celebra el curso de Mediación Familiar impartido por “L'École des Parents et des Educateurs Ile-de-France”, subvencionado por el Ministerio de Asuntos Sociales, se forma la primera promoción española de mediadores familiares que impulsan el crecimiento de la mediación familiar en España. Hoy la formación en Mediación es realizada por cursos de especialización, respetando los criterios del Foro Mundial Europeo de Mediación. Existen distintas posibilidades, cursos de Posgrado, Master, experto y especialista en mediación organizados tanto por universidades españolas, como colegios profesionales, y centros o asociaciones sin ánimo de lucro.

7. Celebración de Congresos, Jornadas y Seminarios sobre Mediación

La I Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación celebrada en el Escorial (Madrid) en septiembre de 1995, promovida por Daniel J. Bustelo fue el inicio de los congresos científicos donde se reflexiona sobre los postulados básicos de la mediación, a la vez que se presentan las experiencias existentes y se fortalecen las organizaciones profesionales tanto a nivel nacional como internacional. Desde entonces, todos los años se celebran diferentes congresos y jornadas en ciudades españolas con la presentación de los nuevos avances o propuestas.

8. Creación de asociaciones de mediadores en defensa de los intereses profesionales

Las primeras asociaciones de mediadores se dan en Barcelona alrededor de 1992, en la actualidad existen asociaciones con la misma finalidad en la mayoría de las comunidades autónomas de España entre las que se encuentran: Andalucía, Asturias, Baleares, Valencia, Madrid, Murcia, País Vasco.

Los objetivos de estas asociaciones son la defensa de los intereses profesionales como la difusión de los beneficios de la mediación a través de los medios de comunicación. Estas organizaciones favorecen el encuentro de

los mediadores, el intercambio de experiencias, fomentando la formación continua así como la realización de publicaciones profesionales.

Por tanto la mediación familiar en España aparece como método efectivo para la resolución de los conflictos familiares por la vía de la comunicación y el dialogo, a la vez como alternativa a las actuaciones jurídicas que se encuentran colapsadas.. Creando un nuevo yacimiento de empleo para todos los profesionales especializados en mediación entre los que se encuentran los trabajadores sociales junto con abogados, psicólogos y otros licenciados.

3. Indagación apreciativa en la Trayectoria Historica del Trabajo Social

En mediación se ha configurado el Enfoque Apreciativo (EA) para la transformación tanto de organizaciones como de personas, a través del cambio en la forma de comunicarse, pasando de un lenguaje deficitario a un lenguaje apreciativo. El uso de estos postulados pueden reforzar el perfil profesional del trabajador social en determinadas competencias (Fernandez Riquelme, 2010) mejorando la intervención profesional.

La indagación apreciativa es un sistema de preguntas con una actitud cuestionadora que busca el potencial de las personas. Sus orígenes se encuentran en planteamientos filosóficos constructivistas y postmodernos, es decir, en una “percepción positiva-apreciativa” de la realidad. Este “principio positivo” pide grandes cantidades de energía positiva y vínculos sociales para producir eficacia. Este sistema de preguntas mantiene que mientras más positivamente se plantee una pregunta, más exitoso y duradero será el esfuerzo de cambio. El preguntar valorativo tiende a crear una atmósfera positiva de aprendizaje, que favorece la empatía, la esperanza, la emoción e incluso una vinculación social en torno a valores deseados con una actitud creativa ante la vida.

El enfoque apreciativo trabaja desde un ciclo dinámico de cuatro procesos llamados 4D`s (descubrimiento, deseo, diseño y destino) por Cooperrider y Srivatsva (1987). Cada uno de estos procesos está enfocado para alcanzar los objetivos que el sistema (persona u organización) desea. Se trabaja en la siguiente secuencia:

1. Fase del descubrimiento, primer acercamiento para valorar el sistema. Se descubre aquello que está funcionando, se resaltan las experiencias positivas que se han vivido centrándose exclusivamente en aquello que funciona y descartando todo lo demás.
2. Fase del sueño o deseo, se plantea el funcionamiento “ideal” del sistema, lo que el mundo demanda de él, concretando los deseos que se quieren lograr. Este proceso se articula por medio de tres temas básicos: la idea de un mundo mejor, un propósito poderoso que cumplir y el relato ordenado de intentos estratégicos realizados.
3. Fase de diseño, de realización del sistema ideal. Se incorporan los cambios que se quieren conseguir, se introducen las habilidades necesarias para alcanzar el sueño planteado y se delimita el camino a seguir por el equipo profesional. Se tienen en cuenta siempre las experiencias del pasado que resaltan los recursos y las fortalezas tanto de las personas como de la organización.
4. La fase del destino, en la cual se analiza la forma de empoderar, aprender y ajustar el funcionamiento de la dinámica que se está llevando a cabo. Se cambia la mirada desde un cambio constante del sistema para llegar a la realización del ideal planteado.

Estos contenidos y técnicas utilizados por mediación, han sido aplicados anteriormente en Trabajo Social en diferentes realidades y trayectorias profesionales con objetivos distintos. Desde que Mary Richmond (1995) mencionó en su obra que el tratamiento está en función de las capacidades de las personas: capacidad de cohesión, la capacidad para el afecto, para la admiración, para la formación adicional, para el esfuerzo más enérgico, para el disfrute y para el desarrollo social. Diferentes autoras han dejado en sus obras constancia de este principio dada la eficacia de intervenir desde las potenciales de la persona por los buenos resultados obtenidos (Munuera, 2012).

Mary Ellen Richmond, en su obra *Social Diagnosis* publicada en 1917 cita la importancia de la apertura del yo *que parece constituir la base del trabajo*

social de casos, Richmond, M.E., 2005, p. 431. Estima que: *las esperanzas, proyectos y actitudes frente a la vida del propio cliente, son más importantes que cualquier otra información*, Richmond, 2005, p. 136.

La fase de tratamiento es donde el trabajador social debe tener la habilidad para descubrir, notar y utilizar los factores positivos para la reconstrucción de la persona (Richmond 2005), habilidad que forma parte del verdadero trabajador social. Richmond determina como pasos del tratamiento los siguientes:

- A. Percepción de la individualidad y de las características personales
- B. Percepción de los recursos, riesgos e influencia del entorno social
- C. Acción directa de mente sobre mente
- D. *Acción indirecta del entorno social*, Richmond, 1995, p. 103.

Estos pasos guardan cierta similitud con las fases del enfoque apreciativo, pues se valora la percepción de los recursos de la persona para resolver su dificultad social a través de la acción directa de mente sobre mente. A través del empowerment de la persona por parte del trabajador social, la persona descubre sus bazas o capacidades para cambiar su trayectoria social.

Jessie Taft, desarrollo su teoría sobre la relación profesional desde la psicología del crecimiento de Otto Rank, creando la “Teoría Funcional de Trabajo Social” junto a Virginia P. Robinson. Su intervención con una orientación terapéutica, pragmática, psicosocial e individualizada, fue crítica con los diagnósticos estáticos y los juicios moralistas del momento. Ella defiende la aceptación y tolerancia de las emociones de las personas que solicitaban ayuda, principios que consideraba relacionados con la autodeterminación y el respeto a dignidad de la persona.

La propuesta de Taft se basa en una relación de igualdad: en el dar y recibir como fenómenos integrados en la relación de ayuda como proceso recíproco de creatividad y crecimiento; en la comprensión y la capacidad de empatía del trabajador social. Propuesta revolucionaria en su momento por cambiar el poder que mantenía el profesional en la relación. La meta de su modelo era dirigir la voluntad de la persona que solicita ayuda hacia la tarea del cambio. Bajo la influencia de Rank, enfatizó *la resistencia y la voluntad del cliente, el hecho de que cada cliente aceptará la ayuda desde su propio*

camino individual y la centralidad de la relación de ayuda como vehículo de cambio, Furman, R., 2008, p. 201. Sus ideas muestran la capacidad de la persona en dirigir su destino, desde la resistencia y la voluntad.

Amy Gordon Hamilton ha contemplado la importancia del diagnóstico evaluativo en Trabajo Social (1974) en distintas publicaciones, donde menciona los recursos y capacidades que posee la persona para resolver su situación, diagnóstico que coincide con la fase de descubrimiento del enfoque apreciativo. Hamilton consideraba que:

El diagnóstico es particularmente complicado en el trabajo social de casos porque no es sólo el problema sino la configuración de una persona que tiene un problema, o que está reaccionando a su problema. Una persona puede tener un problema externo a él, como cuando decimos que tiene ingresos “insuficientes” debido a los bajos salarios, debido al hecho de que su fábrica no paga buenos salarios; (...) El diagnóstico social es normalmente un ciclo de fenómenos causa-efecto, de personas y situación, o personas y personas, o ambos, (Hamilton, G., 1946, p. 67-68).

Hamilton también planteaba la necesidad de mantener una buena elaboración en el registro de los casos sociales para poder crear desde ese momento la participación de la persona en su proceso de cambio y crecimiento (Munuera, 2002b). Donde el trabajo social de casos debe interesarse no sólo por la satisfacción de las necesidades básicas, o para la evaluación de los programas de servicios sociales, sino por muchos otros aspectos de la vida socializada, pues el trabajador social opera en el campo de las relaciones interpersonales, especialmente interfamiliares, desde su especial ángulo y con su especial contribución.

Virginia Satir (1991), trabajadora social y terapeuta familiar, centro su actividad profesional en mejorar la comunicación en la familia, desde la consideración positiva del ser humano con la enseñanza de una adecuada comunicación en el núcleo familiar. Para Satir la familia debe ser nutridora caracterizada por ser proveedora de una autoestima adecuada a sus miembros a través de una comunicación directa y asertiva. Con límites claros con la sociedad donde la mayor parte de las normas se han negociado de forma explícita. Estas características

posibilitan el crecimiento y desarrollo adecuado de las personas. Enseño la capacidad de cambio y crecimiento desde una adecuada comunicación, basada en el respeto de uno mismo en su interacción con los demás

El enfoque apreciativo, sus tareas o técnicas se pueden utilizar en los diferentes ámbitos de Trabajo Social para mejorar la eficacia de la intervención psicosocial.

4. Construcción de una nueva narrativa en la intervención social: Preguntas centradas en el futuro

David Cooperrider y Suresh Srivastva, en 1987 utilizan la “indagación apreciativa” en las organizaciones como instrumento de desarrollo organizacional, como intervención que permite construir un futuro positivo inserto en la realidad de la organización. Se busca la motivación a la realización de los sueños no conseguidos, para romper rutinas que no favorecen el cambio generando una sinergia que moviliza fuerzas que atraen el futuro. Esta forma de preguntar se “crea” desde la experiencia de ejemplos vividos, donde se han conseguido sueños y deseos (caso reales) que muestran la posibilidad de crear una realidad futura.

La transformación se pone en marcha, según Cooperrider y Srivastva, cuando un “programa” oficial se convierte en el diálogo interno de la organización. Este diálogo interno transforma la organización o la persona modificando la historia que se narra. Entre las tareas que favorecen la construcción de nuevas narrativas se encuentran:

1. Elaboración de una relación de las cosas que funcionan, con hechos positivos y logros conseguidos. Se trata de que la persona se fije en lo que va bien. Muchas personas no esperan que se les pregunte sobre lo que va bien, así que a veces quedan sorprendidas por la pregunta: ¿qué está sucediendo que les gustaría que siguiera sucediendo?”
2. Apreciar la capacidad de crear nuevos comportamientos, cambiando las reglas de interacción. La tarea consiste en recomendar la utilización de comportamientos disfuncionales los días impares y la utilización de comportamientos

“nuevos” los días pares. Disminuyendo de forma progresiva la resistencia al cambio, ya que la gente sabe que el nuevo comportamiento sólo durará un día y que luego será seguido siempre por el comportamiento “viejo”. Las personas diferencian su capacidad de crear comportamientos nuevos, las ventajas de los mismos y a partir de ahí quedan en su pauta de interacción.

3. Realización de una sorpresa agradable para cambiar las interacciones, cuestionando la situación actual y creando la oportunidad de que las otras personas cambien las circunstancias actuales.
4. Fijar la percepción de cambio con el uso de la autoevaluación (de 0 a 10) de forma diaria sobre el aspecto que se quiere cambiar. Su eficacia radica en el cambio de perspectiva que supone a cada persona “centrarse” en uno mismo para autoevaluarse. Esto hace que se produzcan cambios en las pautas interaccionales, flexibilizando las posiciones pensando que el otro también puede evaluar el cambio conseguido.
5. Crear una imagen o metáfora sobre aquello que se quiere cambiar. Un ejemplo de su aplicación, es poner en un objeto el significado de aquello que se quiere cambiar, y situando dicho objeto en un lugar como el congelador. Permite modificar a través de mensajes analógicos las interacciones de escalada simétrica concentrando la atención en la “historia” que se ha creado sobre el objeto que se encuentra en el congelador. La persona evalúa su capacidad en mantener “en el congelador” la interacción negativa que quiere suprimir.

El cambio en la narrativa se puede conseguir también a través de preguntas presuposicionales (Munuera, 2007). Estas preguntas se apoyan en el constructivismo, son preguntas que cocrean un futuro diferente. Entre las preguntas presuposicionales más efectivas están:

1. La secuencia del milagro. Estas preguntas tienen el fin de desplazar rápidamente a las personas a una realidad futura exenta de problemas. Son útiles para determinar objetivos accesibles y obtener por parte de la

persona, una descripción detallada de lo que sería el resultado ideal a la solución de su problema.

Logran que se describa una imagen detallada de cómo serán los cambios producidos por el milagro en cada contexto donde se interactúa, además de como las personas importantes en su vida advierten tales diferencias de conducta, después de ocurrido el milagro. Por ejemplo: Suponga que usted... regresa a casa esta noche y mientras duerme se produce un milagro y este problema está resuelto. ¿Por qué diría, a la mañana siguiente, que se ha producido un milagro?, ¿Qué cosas son diferentes para usted? ¿Qué dirían de usted?

2. Preguntas centradas en el futuro. Las preguntas centradas en el futuro son particularmente útiles en los casos crónicos de personas atadas al pasado. Están dirigidas a crear un diálogo sobre el futuro deseado, durante instantes se traslada a la persona a una nueva percepción que ella construye y visualiza como “real”. Imagen que permanece en su mente como una realidad alcanzable, donde el problema ha quedado resuelto. Con este tipo de preguntas se proyecta en la mente de la persona una nueva historia que contarse.

El profesional mantiene la atención en la realidad futura. Durante el tiempo necesario con el fin de que queden resueltas en esa “historia futura” todas dificultades que se plantean en el presente. Se mantiene esa visualización hasta que la percepción futura se perciba como casi real. Está “nueva narrativa” cocrea una imagen “empoderada” de la persona que se ve con capacidades que puede utilizar en cualquier momento. Estas preguntas están indicadas para visualizar cambios, pues convencen de la inevitabilidad del mismo descubriendo nuevos objetivos en las personas y cocrean con ellas una realidad futura libre de problemas

Promueven el ensayo de nuevas soluciones, sugieren acciones alternativas, fomentan el aprendizaje, descartan las ideas de determinismo y son aplicables al modelo de cambio. Por ejemplo: ¿Piense que ha pasado un año desde su separación y que su vida ha vuelto a la estabilidad, cómo se ve? ¿Qué hace? ¿Qué celebra con el padre de sus hijos? ...

El arte de preguntar se apoya en la capacidad del profesional de seleccionar el tipo de preguntas en el momento adecuado de utilizarlas siendo consciente de las características de la persona que tiene delante y del problema planteado por la misma.

Consideraciones Finales

Aplicar la indagación apreciativa en la intervención psicosocial puede hacer más eficaz la actuación de los trabajadores sociales, haciendo ver a las personas sus capacidades dormidas y creando nuevas narraciones donde se reconozca la capacidad, al igual que se puede reconocer la capacidad de volar en “un águila criada en un gallinero”. Intervención que se consigue desde el cambio en la forma de interaccionar de las personas, con el uso de un nuevo lenguaje reforzado por tareas apreciativas. Donde las preguntas presuposicionales utilizadas por los profesionales pueden tener conseguir el “empowerment” de la persona.

El desarrollo legislativo vivido ha sido determinante en el avance de la mediación en España. La mediación permite un nuevo perfil profesional que está demostrando ser eficaz para tratar los conflictos de la sociedad actual fuera de los ámbitos judiciales. Supone un nuevo espacio profesional donde puede acceder los trabajadores sociales especializados en mediación.

En mediación se potencia el protagonismo de las personas en la solución. Desde el punto de vista de las partes hay que recordar la ventaja de la mediación como instrumento mediante el cual estas pueden responsabilizarse de sus actos en un ambiente de igualdad y respeto que les permite escucharse.

La utilidad del modelo apreciativo de mediación está en la capacidad de cocrear un discurso positivo sobre las capacidades de las personas. En la historia del Trabajo Social, se pueden encontrar aportaciones teóricas desde Mary Richmond que han potenciado a la persona, tanto desde el uso de las capacidades o bazas de las personas, como el uso de su voluntad para resolver sus dificultades sociales rompiendo el determinismo social preestablecido.

Bibliografía

- Alayón, N. (1987). *Definiendo el Trabajo Social*. Buenos Aires, Humanitas.
- Almeida, H. (2001). *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociales. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Fundação Bissaya-Barreto Coimbra (Portugal)
- Berasaluze, A. y Olalde, A. J. (2004). Como mediamos en Trabajo Social. *X Congreso estatal de Diplomados en Trabajo Social*. Las Palmas de Gran Canaria
- Cooperrider D. L y Srivastva S. (1987). Appreciative Inquiry into Organizational Life. En: *Pasmore and Woodman. Research in Organizational Change and Development. Vol. 1. Greenwich*: JAI Press. 129-169
- Fernandez Riquelme, Sergio (2010) La mediación como instrumento para el trabajo social. En *revista de Trabajo Social Hoy n° 59 del Colegio de trabajadores sociales de Madrid*. Madrid
- Furman, R. (2008). Jessie Taft and the Functional School. En *Ram A. Cnaan, Melissa E. Dichter, y Jeffrey Draine (eds.), A Century of Social Work and Social Welfare at penn*. Philadelphia: University of pennsylvania Press. pp. 200-206.
- García-Longoria Serrano M.P. (2006): "La Mediación en el currículum académico del Trabajo Social". *Revista Acciones e Investigaciones Sociales. Número extraordinario I*. Ed. Universidad de Zaragoza. pp. 331-344; 347.
- Guillaume-Hofnung, Michele (2009) *La Médiation*. Presses Universitaires de France. 5ª edición. París. France.
- Hamilton, A. G. (1946). *Principles of Social Case Recording. The New York School of Social Work* by Columbia University Pres. New York
- Hamilton, G. (1974). *Teoría y práctica del Trabajo Social de Casos*. Prensa Médica Mexicana. México.
- Lederach, J. P. (1992). *Enredos, Pleitos y Problemas: Una Guía Práctica para Ayudar a Resolver Conflictos*. Ediciones Clara-Semilla, Guatemala.
- Munuera Gómez, M. P.: (2002), "Mary Richmond. Su libro el "Diagnóstico Social" casi un siglo después" en la Revista "Trabajo Social Hoy" n° 35, del Colegio oficial de Trabajo Social de Madrid
- (2002b). Gordon Hamilton y la importancia del Registro. *Revista Trabajo Social Hoy* n° 35, 143-152.
- (2003). Precedentes del Trabajo Social: precursores y reformadores sociales". En Fernández, T. y Alemán, C., (coord.) *Introducción al trabajo social*. (pp. 50-77). Madrid: Alianza.
- (2007) "Modelo circular-narrativo de Sara Cobb y sus técnicas". En *Revista Portularia (I-II)*, 85-106.
- (2012). La Huella de Mary Richmond en la intervención psicosocial del s. XXI. En el Dossier de Mary Richmond. *Revista Trabajo Social Hoy*, n° 64, 9-28.
- Perlman, H. H. (1980). *El Trabajo Social Individualizado* Madrid: Rialp.
- Richmond, M. E. (1995): *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados*. Madrid: Talasa.
- Richmond, M. E. (2005): *El diagnóstico social*. Madrid: SXXI.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias,trabajo social,y mediación*. Barcelona. Paidós
- Satir, V. (1991). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. 5ª edición. México. Pax México.

(Página deixada propositadamente em branco)

Jorge Pinho

Véronique Antonin-Tattini

CAPÍTULO VI
PAPÉIS E DESAFIOS PARA A INTERVENÇÃO
EM SERVIÇO SOCIAL: O CASO DAS
EMPRESAS SOCIAIS NA SUÍÇA¹⁸

Introdução

Inscrevendo-se num movimento generalizado de desenvolvimento dos dispositivos ativos do Estado ligado ao paradigma de inserção, objeto ele próprio de diversas organizações e práticas profissionais, as empresas sociais aparecem e evoluem na Suíça com diversos enquadramentos das políticas sociais. Estruturas híbridas, tanto do ponto de vista dos públicos acolhidos em inserção como dos seus modos de financiamento, estas empresas não são consensuais no que diz respeito à sua definição.

Após recordar a passagem do Estado Providência a um Estado Social ativo, tentaremos compreender os respetivos impactes sobre as práticas profissionais do Trabalho Social¹⁹. De seguida, aprofundaremos a definição e a intervenção das empresas sociais, nomeadamente na Suíça francófona, neste contexto de mutações. Esta fundamentação permitirá apreender e entender o interesse suscitado por estas estruturas. Deste modo, poderemos finalmente questionar e compreender a implicação do Trabalho Social na ligação com as

¹⁸ Tradução do francês efetuada por Cristina Albuquerque.

¹⁹ Optou-se neste capítulo pela manutenção da designação de “trabalho social” (travail social) por se encontrar mais em consonância com a realidade Suíça, que enquadra, neste conceito, profissões e ocupações diferenciadas entre as quais a de Serviço Social (n.d.t).

empresas sociais, identificando ao mesmo tempo novas oportunidades, mas também novos desafios a enfrentar.

1. Contextualização das mutações

1.1. Do Estado Providência ao Estado Social ativo

A ideia de que o Estado-Providência construído durante os “trinta anos gloriosos” – um Estado-Providência paternalista, intervencionista e protetor – evoluiu bastante após a década de 70 do século XX é hoje largamente aceite. Rosanvallon (1981) evoca mesmo a situação de crise desse modelo estatal na sua obra, publicada em 1981, e intitulada precisamente *La Crise de l'Etat Providence*. Na mesma linha de pensamento, Chopart (cit. in Soulet, 1997) resume a crise do Estado Providência identificando três eixos críticos: uma crise de “legitimidade”, uma crise “financeira” e, finalmente, uma crise da “ação pública”.

“A desagregação da sociedade salarial” (Castel, 2009) sobre a qual assentava a organização da proteção social exige de facto que esta seja repensada. Neste contexto de crise do Estado-Providência observamos que o mesmo desliza progressivamente para um modelo de Estado social ativo ou incentivador. Com efeito, o Estado social “busca um novo modo de governabilidade em torno do que poderíamos apelidar um «Estado Social ativo» que corresponde à exigência colocada ao poder público de responder aos desafios da situação atual” (Castel, 2009, p. 215).

Neste contexto, numa conceção em que “o Estado Social se transformou em Estado da «ativação» do indivíduo em dificuldade” (Soulet, 2008, p. 1), os mecanismos de contraprestação, inspirados no *workfare*, assumem um lugar central, articulando o direito às prestações sociais com uma exigência de contrapartida: o cidadão, incluindo aquele que recebe prestações sociais, tem certamente direitos, mas tem também, e sobretudo, deveres, sob a forma de prescrições comportamentais, como por exemplo os esforços desenvolvidos e demonstrados para retomar o mercado de emprego. De uma forma geral a execução deste referencial do Estado Social ativo centra-se não somente sobre

uma implicação e ativação do indivíduo, mas também sobre uma individualização, territorialização e contratualização das suas intervenções (Badan, Bonvin & Moachon, 2004).

A individualização relaciona-se com o facto da ação pública se centrar em primeiro lugar sobre o indivíduo e a sua singularidade (Cantelli & Genard, 2007). As políticas sociais são um dos domínios onde encontramos particularmente esta visão. Assim, as prestações estandardizadas das políticas sociais convencionais, baseadas sobre riscos sociais identificados e predefinidos, tendem a ser substituídas por “abordagens talhadas à medida” (Badan, Bonvin & Moachon, 2004, p. 382).

A territorialização decorre dos mecanismos de ativação e de individualização. Trata-se de inscrever no território local, na proximidade, a ação pública em matéria de políticas sociais, o que se traduz por uma maior margem de manobra proporcionada aos atores locais (Badan, Bonvin & Moachon, 2004).

Finalmente, a contratualização desenvolve-se não somente nas relações entre o Estado e os organismos de aplicação de prestações sociais, mas diz também respeito às ajudas concedidas aos beneficiários. Como mostra Supiot (2002) assistimos, nos anos 90, ao que ele apelida de “refeudalização” da sociedade, na medida em que a prática do contrato tem tendência a preceder a lei, como se, ao longo do tempo, o “elo contratual [se tivesse tornado] a forma mais acabada do elo social” (Supiot, 2002, p. 155).

Estas práticas não deixam de colocar, no entanto, um certo número de questões, entre as quais a das relações de poder, mais ou menos implícitas, induzidas pelo contrato, ou a da igualdade entre as partes contratantes. A propósito do poder exercido pelo trabalho social neste tipo de práticas, Castel (1995, p. 471) salienta que “é então o interventor social que é juiz da legitimidade do que se constitui como contrato e que concede ou não a prestação financeira em função desta avaliação. Exerce uma verdadeira magistratura moral”. Supiot (2002) lembra, por seu turno, que estes contratos, embora impostos por lei, não ligam jamais partes iguais e que “o utente se transforma [então] em contraente obrigado” (Supiot, 2002, p. 155).

Estas evoluções não acontecem, pois, sem um certo número de ambiguidades e de efeitos perversos (Soulet, 1999; Castel, 2009), tais como a

sobrerresponsabilização e a moralização acrescida dos beneficiários, os tratamentos arbitrários e desiguais das pessoas em dificuldade, ou ainda, a mercantilização da ação social (dar para receber).

Neste contexto, evoquemos ainda brevemente o paradigma da inserção, já que o Estado Social dito “ativo” coloca no âmago dos seus objetivos e das suas preocupações a questão da inserção socioprofissional: ativar para inserir.

A noção de inserção é uma «palavra fortemente polissémica servindo para designar o acesso ao mercado de trabalho e a integração social de populações específicas, nomeadamente os jovens que abandonam a escola” (Dubar citado por Guichard & Huteau, 2007, p. 257). A problemática da inserção desenvolve-se assim no quadro das mutações do trabalho, e mais precisamente do emprego, e das funções que este deveria assegurar, mesmo que já não o consiga excluindo desse modo uma parte da população.

A inserção e as políticas que com ela se relacionam são consideradas desde logo como uma resposta indispensável a estas “desregulações”, na medida em que concretizam dispositivos específicos e individualizados colocados em marcha pelas políticas públicas com o objetivo de religar o maior número de pessoas. Por outro lado, a inserção descreve tanto um processo dinâmico, uma passagem de uma situação para outra comportando diversas etapas, como um estado estabilizado no qual o indivíduo estaria plena e definitivamente inserido, participando “na vida da cidade, e muito em particular no plano dos papéis económicos (produção e consumo) e sociais, e até médico-sociais (habitação, saúde, cidadania)” (Castra, 2003, p. 10). Uma outra questão alvo de discussão relaciona-se com a distinção entre inserção social e inserção profissional. Para alguns, a primeira seria uma condição prévia *sine qua non* para a segunda, enquanto para outros, uma inserção social completa só seria possível por via da inserção profissional.

Em qualquer dos casos, a noção de inserção induz o desenvolvimento de um certo número de práticas profissionais focalizadas no acompanhamento das diferentes etapas do processo evocado. Práticas profissionais que emergem, nomeadamente, sob o impulso do trabalho social, como tentaremos mostrar no ponto seguinte.

1.2. Que implicações para as práticas de trabalho social?

Coloca-se agora a questão da ligação entre, por um lado, as transformações do Estado Social e, por outro, a questão da inserção socioprofissional efetivada pelos trabalhadores sociais. Dito de outro modo, em que medida o trabalho social é influenciado pelas evoluções descritas anteriormente?

A resposta deve ser procurada numa outra dinâmica evolutiva, a do próprio trabalho social. Com efeito, a execução das políticas e dos dispositivos de inserção foi conduzida em grande parte pelo trabalho social e pelas suas mutações recentes. Para Chopart (2000) a emergência de uma nova questão social – desemprego em massa e de longa duração, mutação e precarização do emprego, fenómenos de precariedade e de exclusão em larga escala, etc – é uma das origens, para não dizer a origem, das “mutações do trabalho social”. Estas mutações traduzem-se, entre outros aspetos, por uma “complexificação crescente dos dispositivos de ação social”, bem como pelo enfraquecimento de “identidade profissional dos trabalhadores sociais” (Chopart, 2000, p. 2-3). Também Autès (2004, pp. 153-157) destaca bem os elos que se criam entre inserção, ação social e trabalho social:

A pobreza, depois a exclusão, tornam-se novos modos de problematização da questão social. Ao mesmo tempo, uma nova categoria de ação social toma forma com as diferentes estratégias de intervenção que se reagrupam sob a noção de inserção. (...) A categoria de inserção nasceu nas fronteiras do social. Penetrou-as de seguida para alterar profundamente as suas lógicas internas. Os trabalhadores sociais participaram plenamente na emergência deste novo referencial de ação e das suas novas maneiras de fazer. Podemos mesmo dizer que eles são, de alguma forma, senão sempre, os inventores, pelo menos os experimentadores.

Entre as evoluções que se operam no âmbito da intervenção e das práticas profissionais, três parecem ser de destacar como particularmente pertinentes para os propósitos que pretendemos: primeiro a emergência de novas ocupações no campo social; de seguida, o crédito acrescido dado às competências em detrimento da qualificação e, por fim, a cristalização das práticas

profissionais em torno da ferramenta de projeto, e em particular do projeto de inserção, concretizando a orientação para a individualização e para a ativação.

Desde logo, o desenvolvimento de dispositivos de intervenção no campo da inserção é “propício” às transformações das ocupações clássicas do social, bem como ao aparecimento de novas. Como evidencia Vrancken (2010, p. 43),

Esta propensão à particularização das intervenções e à definição de novas categorias de beneficiários traduz-se no aparecimento de novas ocupações de serviços às pessoas ou de “trabalhadores sobre o outro”: ao lado dos trabalhadores sociais, dos psicólogos, dos médicos, vêm juntar-se os mediadores, os avaliadores, os conselheiros, os agentes de inserção²⁰, os agentes de acolhimento, os *coaches*, os gestores de caso, os gestores de projeto, os assistentes de justiça, os acompanhadores, pedagogos, conselheiros e formadores de todas as margens.

Em paralelo, a noção de “intervenção social” tende a suplantar a de “trabalho social” propriamente dito, precisamente para traduzir o alargamento que se produz simultaneamente nas profissões do social. Novos ofícios do social aparecem (...) cujo perfil é muito diferente do dos trabalhadores sociais clássicos» (Castel, 2009, p. 237). Dito de outro modo, os interventores sociais podem ser trabalhadores sociais, mas não só. São profissionais que se congregam em torno de práticas comuns: o acento colocado sobre a intervenção com o indivíduo precarizado²¹, sobre a sua trajetória de vida, sobre os défices pessoais que o impedem de ser ativo e de apanhar o comboio em marcha, o da inserção.

A evolução dos ofícios do social evidencia, de seguida, a questão da qualificação dos trabalhadores sociais, colocada à prova pelas novas problemáticas existentes. Neste contexto, a lógica da qualificação, assentando sobre a formação,

²⁰ No original «*placeurs*» (n.d.t.).

²¹ O tratamento da precariedade não está isento de paradoxos para o trabalho social: enquanto a «precariedade é um risco social que afeta populações diferentes daquelas que sofrem de um défice pessoal» (Castel, 2009, p. 234), a intervenção social continua focalizada sobre o indivíduo.

tende a ser substituída pela da *expertise*, fundando-se sobre competências profissionais. Contrariamente à qualificação, entendida como algo de estático, de (ultra) passado e, conseqüentemente, de inadaptado às necessidades reais e concretas dos utentes, a competência permitiria responder melhor a estes desafios. Dinâmica, flexível e adaptativa ela reforçaria o crédito e a pertinência das respostas construídas para os problemas identificados. A competência estaria, em definitivo, mais próxima das realidades do terreno.

A competência parece assim questionar a qualificação profissional no que respeita à “relação social entre, por um lado, o mundo da formação, o dos diplomas, da hierarquia dos valores do ensino e, por outro, o mundo do trabalho e da determinação das classificações e dos salários” (Dubar citado por Chauvière & Tronche, 2002, p. 77). Como se o diploma não bastasse para atestar uma *expertise*, devendo esta ser reconhecida e confirmada em situação real, ou seja, pelos empregadores²² e não pelas instituições de ensino. Passamos assim de uma “lógica estatutária da qualificação (...) para uma lógica gestonária da competência, na qual o diploma, estatuto e posto estão dissociados em proveito de uma consideração principal das competências individuais” (Bertaux citado por Chauvière & Tronche, 2002, p. 77).

Nesta ótica compreendemos melhor, desde logo, que novos perfis de profissionais, reconhecidos como competentes e *experts* graças a aptidões próprias, entrem no campo social, ao lado dos trabalhadores sociais clássicos, como destaca aliás Bertaux (citado por Chauvière & Tronche, 2002, pp. 80-81),

Os responsáveis hesitam em contratar trabalhadores sociais históricos, preferem titulares de outras qualificações (universitárias, artesanais, industriais, comerciais, bancárias...), mas sobretudo refletem sobre os critérios de contratação menos a partir da qualificação (diplomas) do que a partir das competências individuais das pessoas, ponderadas em particular através das suas trajetórias profissionais (o *curriculum vitae*).

²² Yvon Cannac, citado por Dubar, define a competência como sendo precisamente «o que se manifesta no trabalho e o que é reconhecido pelo empregador. (...) Atenção, é a empresa que reconhece a competência e que a remunera» (Cannac citado por Dubar, em Chauvière & Tronche, 2002, p. 77).

Uma referência por fim à cristalização das práticas profissionais em torno da dinâmica de projeto e mais especificamente do projeto de inserção contratualizado, enquanto mudança que se opera no quadro da intervenção social. O utente não pode mais, no contexto descrito precedentemente, contentar-se com uma atitude passiva. Pelo contrário, espera-se dele que, apesar das suas dificuldades, seja capaz de se projetar no futuro e de construir mesmo um projeto profissional individualizado, fazendo tudo o que lhe é possível para o realizar²³. O projeto seria o “instrumento *ad hoc*” para assegurar a participação ativa do utente e permitir-lhe desse modo “tornar-se ele próprio” (Boltanski & Chiapello citados por Astier, 2007, p. 118). O envolvimento esperado por parte do utente é de seguida formalizado e consignado num contrato ligando-o ao interventor social; contrato que estipula, entre outros aspetos, as partes contraentes, os objetivos visados, as etapas esperadas, os critérios e modalidades de avaliação, etc.

«Responsabilidade», «envolvimento» e «implicação» dizem respeito não apenas ao utente mas também ao trabalhador social enquanto representante da “comunidade”. “Esta cultura do projeto assinala a emergência de uma nova normatividade assentando sobre a ação, enaltecendo a implicação de cada um” (Astier, 2007, p. 118). Utilizando instrumentos diversos tais como o contrato, os objetivos específicos ou ainda os balanços, o trabalhador social ativo no campo da inserção socioprofissional, assume a corresponsabilidade do processo em questão. O profissional da inserção torna-se assim uma espécie de gestor de percursos individuais (Ion, 1999, 2006; Chopart, 2000; Vrancken & Thomsin, 2008). Torna-se também o “companheiro” dos utentes nos seus percursos de inserção, feitos de sucessos e fracassos, reconhecendo em simultâneo as suas necessidades e reforçando os seus recursos. “Trata-se de «fazer fazer» e não mais de pensar «em vez de»” (Astier, 2007, p. 118).

Em definitivo, as transformações recentes das lógicas de ação e de intervenção do trabalho social e a emergência de um Estado Social ativo – assentando

²³ A lógica de projeto não deixa de ter efeitos «perversos». Por exemplo, vários autores destacam a possível sobre-responsabilização dos indivíduos face à sua situação, que, em caso de falhanço, pode reforçar a impressão de incapacidade (“não sou capaz de”) e transformar-se em sentimento de culpabilidade (“é culpa minha”).

sobre os mecanismos de individualização, de territorialização e de contratualização – surgem pois como evoluções paralelas (Castel, 2009). As empresas sociais de inserção inscrevem-se precisamente neste contexto de mutações, como iremos ver no ponto que se segue.

2. As Empresas Sociais na Suíça

Na Suíça, como em outros países, a noção de inserção inscreve-se não somente nas diversas políticas sociais de luta contra a pobreza e a exclusão, mas torna-se também o objeto de práticas profissionais e de toda uma panóplia de organizações e de instituições, oferecendo nomeadamente atividades de formação, de orientação profissional ou ainda de inserção pelo económico tendo em vista esta finalidade. Entre estas organizações, as empresas sociais, como forma específica de empresa, estão cada vez mais em voga também no contexto helvético, particularmente nos discursos políticos e nas práticas de terreno em matéria de inserção.

Esta agitação em torno das empresas sociais está em grande parte ligada à orientação das políticas sociais em matéria de reinserção profissional (Bonoli, 2008)²⁴, isto num contexto de restrições das despesas públicas e de externalização de missões dos serviços públicos para uma multiplicidade de atores privados. Por outro lado, esta efervescência está também em consonância com a emergência de uma nova antropologia das capacidades e competências, em ligação com um Estado social ativo, referindo-se particularmente aos beneficiários precarizados e, de forma geral, aos cidadãos, intimados a agir e a serem ativos num contexto complexo (Cantelli & Genard, 2007). Capacidades e competências que são aliás pensadas como elementos prévios necessários à reinserção no mercado de trabalho e que se encontram doravante, como já salientámos, no âmago da profissionalização em trabalho social.

²⁴ À semelhança da introdução das recomendações da Conferência Suíça das Instituições de Ação Social (CSIAS) que incitam os serviços de ajuda social dos cantões e das comunas helvéticas a oferecer novas possibilidades de inserção (Tecklenburg, 2006).

2.1. Definição das empresas sociais na Suíça

154

Neste contexto as denominações e definições das empresas sociais não são uniformes. Considerando que o conceito de empresa social enquadra designações, e ainda estatutos jurídicos variados (do estatuto associativo ao das categorias de natureza comercial), segundo os países e mesmo no seio de um mesmo contexto nacional, a grande parte dos trabalhos internacionais (OCDE e EMES²⁵) preocupou-se em definir previamente este termo (Antonin-Tattini & Bruttin-Troutot, 2009, p. 121).

No que diz respeito à Suíça, diversas denominações são igualmente utilizadas para designar as empresas sociais, desde empresa social de inserção pelo económico, a atelier para pessoas deficientes, passando pela noção de programa de emprego temporário. Em definitivo, aqui e em outros locais, o conceito de empresa social representa uma síntese das diversas denominações associadas a estas iniciativas. Todavia, ainda que as organizações que se reconhecem nesta noção de empresa social se multipliquem, e até se autorrotem, elas não se constituem como um dispositivo definido e explicitado nas políticas públicas existentes ou nos quadros legais que seriam específicos para este tipo de empresa. Isto, contrariamente a outros países, como por exemplo o Canadá, onde o governo do Québec adotou, em 1998, um quadro legal de reconhecimento do papel das empresas de inserção e do seu financiamento, tendo por base critérios de definição que permitem qualificar o que é uma empresa social.

No momento, as definições das empresas sociais na Suíça são elaboradas por diversas iniciativas locais, nomeadamente, a Comunidade Suíça de Trabalho das Empresas Sociais (*Communauté Suisse de Travail des Entreprises Sociales*, ASSOF²⁶), o Conselho Românico de Inserção pelo Económico (*Conseil Romand de l'Insertion par l'Économique*, CRIEC), ou iniciativas de cidades e de organizações do mundo associativo. Estas diversas iniciativas

²⁵ A EMES é uma rede de investigadores de vários países e as iniciais significam «Emergência das Empresas Sociais na Europa».

²⁶ A Comunidade Suíça de Trabalho das Empresas Sociais (ASSOF) envolve-se na identificação, aceitação e difusão de firmas sociais como uma das formas de empresa na Suíça (Adam, 2010, p. 7).

não partilham todas os mesmos critérios para a definição de uma empresa social. Deste modo, decorrendo destas imprecisões concetuais, este tipo de empresa é difícil de distinguir dos outros tipos de organizações no domínio da inserção. Sem esquecer que a definição de uma empresa social continua a ser uma questão política na promoção e sustentação de tais estruturas. Colocando uma fronteira entre as organizações que se situam dentro e fora desta definição, identificamos os efeitos desta indefinição no que diz respeito à possibilidade nomeadamente de ter acesso a fundos públicos, a informações ou a redes. Por outro lado, é claro que o número de empresas sociais referenciadas está dependente da definição considerada. Logo, na ausência de definição consensual para o caso suíço, este número é desconhecido; as hipóteses oscilam entre 60 e 300 (Adam, 2010, p. 6).

Para além destas denominações e imprecisões concetuais, e ainda que as empresas sociais tenham especificidades variáveis segundo os países e os contextos, de acordo com as definições admitidas na Europa uma empresa social de inserção tem como finalidade o enquadramento das pessoas excluídas no mercado de trabalho, através da produção e venda de bens e serviços para um mercado (ou seja, proporcionar um “verdadeiro” trabalho), com um risco económico significativo²⁷ (Dunand, 2010, p. 148). Salienta-se pois que os trabalhos de pesquisa europeus desenvolveram critérios de definição de uma empresa social que não assentam sobre os seus estatutos jurídicos, os seus modos de financiamento ou as suas atividades económicas²⁸.

Para simplificar, podemos afirmar que as empresas sociais se assemelham pela combinação de objetivos económicos e sociais, próprios deste tipo de

²⁷ O grau de risco económico de uma empresa social está associado sobretudo à proporção das receitas recebidas pela venda de bens e serviços num mercado por referência às receitas totais que detém. O critério de produção de bens e serviços para um mercado permite diferenciar as empresas sociais dos ateliers protegidos que se focalizam em trabalhos ocupacionais ou terapêuticos.

²⁸ Os domínios de atividades das empresas sociais de inserção na Suíça parecem próximos do que podemos observar em outros países: restauração, jardinagem, limpeza, funções de portaria (arrecadação, despejo, entregas), acabamentos da construção, reciclagem de vestuário, de computadores, de mobiliário e outros, sub-tratamentos para a indústria, marcenaria, serralharia, etc. (Dunand & Dupasquier, 2006). Estas atividades, que devem estar acessíveis para os beneficiários pouco ou não qualificados, ou tendo outras dificuldades, são geralmente pouco rentáveis, tanto na Suíça como fora do país, o que limita a taxa de autofinanciamento das empresas sociais e a sua independência dos financiadores.

iniciativas, em que as ferramentas económicas estão ao serviço do social. Ainda assim, o equilíbrio entre estas duas dimensões nem sempre é fácil de assegurar. Com efeito, se os constrangimentos económicos de uma empresa social, inerentes a uma verdadeira firma, são prioritários por referência aos fins sociais, ela encontra-se então face a um risco de instrumentalização e exploração dos seus beneficiários, isto em detrimento do acompanhamento necessário à sua reinserção (Antonin-Tattini & Bruttin-Troutot, 2009, p. 124). Por outro lado, se os objetivos sociais pesam mais na balança, a empresa social encontra-se confrontada com um risco de perda de mercados e de institucionalização da exclusão, não desempenhando deste modo o papel de ponte com o mercado de emprego, com o risco, para os beneficiários, de não saírem do circuito da reinserção.

2.2. A diversidade das empresas sociais helvéticas

As diversas denominações e definições utilizadas a propósito das empresas sociais tendem a reforçar a sua diversidade no contexto helvético, nomeadamente na Suíça francófona, não sendo possível identificar uma empresa social tipo.

Neste contexto, as empresas sociais são muitas vezes apresentadas como inovações recentes. No entanto, muitas não o são. Constituem antes uma evolução nas formas de responder à necessidade de trabalhar das pessoas excluídas do mercado principal de emprego, quer sejam categorizadas como desempregadas, inválidas ou outros (Dunand, 2010).

Na realidade, três correntes históricas conduziram à diversidade de empresas sociais que encontramos atualmente na Suíça. A primeira categoria corresponde aos ateliers protegidos para pessoas deficientes, criados por volta dos anos 50 (Dunand, 2010). As novas conceções dominantes na área da deficiência, mas também a quinta revisão do subsídio de incapacidade (sustentada por toda uma produção estatística comprovando o aumento dos casos de incapacidade psíquica) contribuíram para fazer progredir o modelo de atelier ocupacional. Outras empresas sociais foram criadas, nos anos 80, sobretudo por razões associadas à diversificação dos modos de intervenção

social com os beneficiários de ajuda social, oferecendo-lhes atividades produtivas para os reenquadrar no trabalho, tendo em vista o seu acesso ao mercado de emprego. Finalmente, a última categoria de empresas sociais emergiu nomeadamente para responder ao aumento do desemprego de longa duração. Estas, dependentes maioritariamente da legislação sobre o desemprego, que comporta uma cláusula de não concorrência com a economia privada, emergiram graças a uma interpretação pragmática destes dispositivos legais em certos cantões, bem como à indulgência dos sindicatos e do patronato (Dunand, 2010).

A estas lógicas de criação das empresas sociais sobrepõem-se, pelo menos parcialmente, diversos estatutos administrativos sob os quais são classificados os públicos excluídos do mercado de trabalho que podemos encontrar no quadro destas organizações. Com efeito, na maioria dos casos, pelo menos na Suíça francófona, as pessoas em inserção são envolvidas em circuitos sociais que são os prescritores da sua entrada em tais dispositivos e dos quais recebem em grande parte o seu rendimento de substituição (Antonin-Tattini & Bruttin, 2009). Certas empresas sociais vão partilhar públicos em inserção decorrendo de estatutos administrativos de diversos regimes sociais (nomeadamente o subsídio de desemprego, o subsídio de incapacidade, as leis cantonais para desempregados em fim de direito, bem como leis cantonais de ajuda social). Outras empresas sociais concentram-se unicamente sobre uma categoria particular de pessoas.

Envolvendo públicos enquadrados em regimes sociais, as empresas sociais são financiadas como contrapartida das suas prestações de inserção pelos quadros legais aplicáveis, acessíveis aliás ao conjunto de organizadores de programas e medidas de inserção. Dito de outro modo, as empresas sociais são sustentadas financeiramente na sua missão de inserção, do mesmo modo que outras estruturas, e não enquanto organização com as suas especificidades e reconhecida como tal (Antonin-Tattini & Bruttin-Troutot, 2009, p. 125). Assim, do ponto de vista das suas fontes de rendimento, ao lado de uma parte de autofinanciamento (variável segundo as empresas sociais), a maioria destas organizações é dependente de financiamentos públicos, devido nomeadamente aos seus custos de produção, mais elevados que numa empresa privada com fins lucrativos, e à contratação de públicos precários. No entanto, cada

quadro legal possui financiamentos específicos, mas também as suas exigências (contabilistas, indicadores de eficácia, etc), nem sempre coerentes com as dos financiadores, o que complexifica a gestão quotidiana da empresa (Dunand & Dupasquier, 2006). Por outro lado, esta dependência das legislações orientadas para a reinserção influencia não somente o tipo de financiamento público atribuído aos organizadores, mas também a remuneração²⁹ e a duração da permanência dos públicos acolhidos no seu quadro. A este respeito, as empresas sociais dependentes de legislação associada ao desemprego e à ajuda social oferecem em maior número aos seus beneficiários, pelo menos numa grande parte da Suíça francófona, um emprego “*passerelle*” com duração limitada, em função das medidas de inserção limitadas no tempo das quais a maioria depende. A finalidade é que os beneficiários se reinsiram no mercado de trabalho principal. Por outro lado, as empresas sociais ligadas ao subsídio de incapacidade favorecem sobretudo empregos ocupados de forma durável por pessoas reconhecidas como incapacitadas, em particular sem perspectiva de retorno ao emprego, como é o caso dos ateliers protegidos tradicionais. De facto, para um certo número de trabalhadores, quaisquer que sejam os regimes sociais aos quais se encontram associados, uma experiência limitada de emprego numa empresa social permitir-lhes-á efetivamente recolocar-se no mercado de trabalho principal. Por outro lado, para outros, isto não basta e uma conceção da inserção como um trampolim revela-se inadequada, pelo menos a curto prazo (Dunand, 2010).

Para chegar aos assalariados das empresas sociais, segundo os modos de financiamento das suas estruturas mas também, em particular, segundo os seus objetivos prioritários, ou seja, de orientação mais económica ou mais social, os colaboradores envolvidos possuem perfis de formação distintos. As empresas sociais de orientação económica (onde predominam critérios de

²⁹ Os modos de remuneração dos beneficiários pelas empresas sociais dependem sobretudo da margem de ação financeira permitida pelos regimes sociais dos quais os públicos envolvidos podem depender. Em certos cantões, podemos encontrar a concessão de salários parciais aos beneficiários em função do seu rendimento efetivo. A diferença para a cobertura das necessidades vitais é assumida pela ajuda social. Por outro lado, em Genève, uma tabela salarial específica subvencionada pelo Estado está em vigor para os empregos solidariedade (reconhecidos pelo dispositivo cantonal para os desempregados em fim de direito), de que fazem parte as empresas sociais.

definição económicos) envolvem mais “técnicos” de cariz social, enquanto aquelas que são mais sociais empregam sobretudo colaboradores que são trabalhadores sociais motivados para se envolver no económico (ou mestres socioprofissionais e até monitores de ateliers) (Dunand & Duspasquier, 2006; De Jonckere, Mezzena & Molnarfi, 2008).

Assim, os assistentes sociais ativos nos serviços de empresas sociais encontram-se maioritariamente neste último tipo, oferecendo não somente atividades económicas, mas também prestações psicossociais, estreitamente ligadas ao desenvolvimento das atividades quotidianas de trabalho. Esta ancoragem nas problemáticas de trabalho determina precisamente as especificidades do acompanhamento proposto pelo Serviço Social nas empresas sociais. Este acompanhamento permite agir imediatamente e “em direto” sobre as dificuldades concretas sentidas pelo beneficiário em situação real de trabalho na empresa social, facilitar a sua integração, reforçar as suas competências sociais e pessoais necessárias para esse efeito. Fazendo-o, permite também consolidar o seu percurso de inserção no mercado de trabalho principal, quando isto seja possível e realista, isto na lógica já referida de emprego “*passerelle*”.

Para terminar, é necessário precisar que esta diversidade de empresas sociais na Suíça francófona está muito menos presente na Suíça alemã. Aqui são mais recentes, dependentes em maior número da ajuda social e associadas no momento a atividades económicas que não entram em concorrência com as empresas comerciais. Esta exigência de não concorrência conduz a duas situações, ou os gestores de empregos temporários se tornam subcontratados das empresas do mercado de trabalho, assumindo as suas necessidades de flexibilidade, ou as atividades propostas se encontram afastadas das da economia produtiva e são por esse facto pouco valorizadas pelos beneficiários.

2.3. Os contributos das empresas sociais

Este interesse em torno das empresas sociais faz-nos supor que elas buscam efeitos benéficos tanto ao nível macro como microssociológico. Por outro lado, explicitar a sua contribuição parece ser uma condição necessária para o seu reconhecimento político em particular, pelo menos no que concerne à Suíça.

Diversas pesquisas, baseando-se muitas vezes sobre a literatura da economia social e solidária, têm efetivamente mostrado que este tipo de empresa traz uma contribuição positiva do ponto de vista económico, social e político, tanto para a sociedade como para os beneficiários em inserção no seu seio.

As empresas sociais inscrevem-se desde logo no quadro de uma economia plural, seguindo Laville (1994). Por exemplo, para regiões económicas, elas participam na criação de riquezas pela produção de bens e serviços para um mercado ou ainda para a criação de postos de trabalho destinados a pessoas em situação de exclusão, bem como para os colaboradores da empresa.

Por outro lado, ao nível social, as empresas sociais detêm um valor social acrescentado, nomeadamente envolvendo pessoas excluídas do mercado de trabalho tendo em vista a sua reinserção. Esta utilidade contribui para o desenvolvimento de relações de solidariedade, para a coesão social e para o aumento do capital social, o que não é negligenciável num contexto de desemprego, de exclusão e de liberalização das trocas. De facto, após uma passagem por uma empresa social, a taxa de reinserção dos beneficiários no mercado de trabalho não é descurável, pelo menos comparativamente a outros dispositivos de inserção mais ineficazes, sobretudo para aqueles que se encontram menos próximos de um emprego normal (Castra, 2003). Por exemplo, para a empresa social “*Réalise*”, sediada em Genebra, em média após o ano 2000, cerca de 30% dos estagiários encontram um emprego no mercado de trabalho principal ao longo do seu estágio ou pouco depois (Dunand, 2010, p. 148). A reinserção é muitas vezes um longo processo. Todavia, a taxa de reinserção deve ser interpretada com prudência (por exemplo, de que tipo de integração se trata?). Por outro lado, ela é apenas um indicador dos efeitos positivos do trabalho das empresas sociais. Com efeito, um percurso no seu interior contribui para um processo de aproximação dos beneficiários ao emprego: luta contra o isolamento, melhoria da saúde moral, situação familiar estabilizada, melhor nível de formação, etc., competências e capacidades que continuam difíceis de medir. A este respeito, uma pesquisa recente (De Jonckere, Mezzena & Molnarfi, 2008) mostra que ainda que as possibilidades de reinserção profissional no mercado continuem no fim de contas limitadas para os beneficiários das empresas sociais, há um reforço da identidade de trabalhador.

Finalmente, as empresas sociais integram uma dimensão política. Estas, como outras instituições da economia social e solidária, integram diversas partes interessadas no seu seio e mesmo nos seus órgãos de decisão, como as assembleias gerais ou os comités. Estes públicos podem ser voluntários, assalariados, beneficiários, representantes dos poderes públicos ou ainda de empresas comerciais. Contrariamente às relações anónimas do mercado e do Estado, estes espaços democráticos permitem apreender melhor a realidade e as necessidades de inserção, bem como responder às exigências dos mercados graças à implicação dos públicos nas redes locais (Antonin-Tattini & Bruttin-Troutot, 2009, p. 126). Todavia, no terreno, mesmo que as empresas sociais tenham a vontade de fazer participar estes diferentes públicos, a participação dos próprios beneficiários é fraca. Diversos fatores e estratégias podem travar esta vontade de participação dos públicos e nomeadamente dos beneficiários das empresas sociais.

No entanto, os contributos apresentados pelas empresas sociais não deixam de suscitar debates, nomeadamente sobre os tipos de empregos gerados por este tipo de estruturas. Uma crítica recorrente menciona o risco de criação de uma espécie de sub-mercado (considerando a fraca rentabilidade de certos nichos de atividades económicas) com a emergência de empregos precários reservados para as pessoas desfavorecidas, muitas vezes mal pagos e mal protegidos ao nível das legislações sociais.

Por outro lado, as empresas sociais propõem em geral trabalhos manuais e atividades de serviço pouco qualificadas como a reciclagem, a hotelaria, a lavandaria, etc. É preciso ainda que, como alguns salientam, estas atividades sejam adequadas às situações dos beneficiários e transferíveis para o mercado de trabalho principal. Enfim, mesmo que as empresas sociais possam ter efeitos positivos sobre a sociedade e os beneficiários empregando-os em verdadeiras condições produtivas, elas exercem uma ação sobre os efeitos dos processos de exclusão, e não sobre as causas. Não têm impacto direto sobre a situação económica ou sobre os mecanismos podendo estar na origem de exclusões ou de discriminações de todo o tipo (Badan, Bonvin & Moachon, 2007). Todavia, como referencia Dunand (2010), contentar-se com este papel “paliativo” seria dar razão aqueles que pensam que as empresas sociais representam uma nova maneira de gerir os pobres, permitindo à atual

economia de exclusão prosseguir as suas atividades tranquilamente. E acrescenta que a um trabalho de curto prazo de ajuda à inserção num mercado de emprego, os profissionais das empresas sociais deveriam associar um envolvimento a longo prazo para uma economia mais social, mais solidária e respeitadora dos equilíbrios ecológicos. Espera-se que aspirando a uma economia mais social e solidária, as empresas sociais representem uma melhor solução do que a ajuda social à exclusão. Com efeito, a inserção no mercado de trabalho primário tornou-se, para numerosas pessoas, uma exigência excessiva, enquanto uma ocupação (permanente) num atelier protegido não as estimula suficientemente (Adam, 2010).

3. Que desafios para a intervenção em Serviço Social?

O paradigma da inserção, incluindo a sua tradução nas empresas sociais, aparece pois como um elemento catalizador das mutações do trabalho social em geral, e do Serviço Social em particular. Estas mutações dizem respeito não somente aos públicos acompanhados, mas também aos próprios profissionais, questionando assim as suas identidades, funções e práticas profissionais. Deste modo a intervenção em Serviço Social deve superar diversos desafios.

A construção e o reconhecimento de uma legitimidade do serviço social para intervir no campo da inserção constitui sem dúvida um dos maiores desafios. A questão da legitimidade do Serviço Social parece particularmente acentuada do ponto de vista das dúvidas quanto à eficácia da sua ação. Ora estas dúvidas estão exacerbadas, precisamente, pelo importante desenvolvimento da inserção cuja eficácia dos dispositivos e das medidas mobilizadas, tendo em vista os resultados efetivamente obtidos, parece no mínimo discutível. Como salienta Knüsel a este respeito, “a busca de reinserção dos excluídos do mercado económico situa-se no limite dos campos do social e do económico. Várias questões se colocam desde logo quanto à legitimidade do trabalho social sobre este território” (citado por Soulet, 1997, pp. 300-301).

Os profissionais da inserção, em particular no contexto das empresas sociais, agem pois entre “lógicas de ação diferentes: o económico, o político e

o social” (Hatzfeld, 1998, pp. 165-183). A articulação destas três lógicas cria espaços para novas ou renovadas práticas, “fundadas sobre competências cruzadas, sobre o conhecimento das capacidades e dos limites de cada um” (Hatzfeld, 1998, p. 3). Nesta ótica, a construção de uma “legitimidade de competência, fundada sobre um conjunto de conhecimentos teóricos e práticos, e de capacidades relacionais permitindo caracterizar uma situação e formular proposições adaptadas” (Hatzfeld, 1998, pp. 107-118) representa uma prioridade para o serviço social, pelo menos no contexto suíço.

Com efeito, a competência, ao mesmo tempo como “construção social”, questionando nomeadamente os processos de qualificação, e como “construção individual” na sua concretização quotidiana, representa um elemento central em termos de desenvolvimento da legitimidade. No campo da inserção socioprofissional, pensamos que esta legitimidade se joga na interação e na articulação de (pelo menos) três níveis distintos de competências: as competências mobilizadas concretamente pelos profissionais (em ato), as esperadas pelos empregadores e as competências “construídas” pelos dispositivos de formação. Dito de outra forma, da coerência ou do afastamento entre as competências em ato, as competências em construção e as procuradas, dependerá a (não) legitimidade dos trabalhadores sociais e das suas intervenções no campo da inserção. Quanto mais esta coerência pareça presente e sólida, mais a legitimidade em questão aparecerá como defensável e indiscutível.

Nesta perspetiva, a legitimidade do Serviço Social para intervir no campo da inserção coloca diretamente a questão da sua própria qualificação. Assim, é a articulação entre a lógica da formação (nomeadamente teórica) e a da competência que se joga aqui. Nesta ótica, pensamos que é conveniente ultrapassar uma certa oposição estéril que parece existir entre estes dois pólos, e passar assim de uma posição de escolha entre competência OU formação, para uma conceção que considera ao mesmo tempo a formação E a competência. Trata-se de um desafio colocado não somente ao Serviço Social – na sua capacidade para intervir – mas também, e talvez sobretudo, às instâncias de formação – na sua capacidade para conceber e inovar nas respostas a construir em termos de intervenção – e, enfim, ao mundo do trabalho – na sua capacidade para negociar o mandato recebido dos financiadores e para definir as expectativas e necessidades que dele decorrem.

Convém destacar, a este respeito, as tentativas recentes visando articular estes diferentes níveis no contexto da Suíça francófona. Pensámos em primeiro lugar num módulo de aprofundamento (15 ECTS) inscrito no programa de Bacharelato em Trabalho Social organizado pela HES-SO Valais e apelidado: *Inserção profissional: que métodos e que instrumentos para a intervenção?* Muitos assistentes sociais frequentaram este módulo após a sua criação em 2004. Pensámos de seguida em ofertas de formação contínua no campo da inserção a começar em 2012, sob o impulso conjunto das escolas de gestão e de trabalho social, bem como de meios profissionais como o Conselho Francófono da Inserção pelo Económico (*Conseil Romand de l'Insertion par l'Economique, CRIEC*) e a Associação dos Organizadores das Medidas do Mercado do Trabalho na Suíça (*Association des Organismes des Mesures du Marché du Travail en Suisse, AOMAS*).

Esta colaboração entre os mundos da formação e do terreno, deveria permitir gerir melhor a articulação das esferas económica e social, outro desafio de peso para as práticas profissionais no campo da inserção, e ainda mais no contexto das empresas sociais. E aí também pensamos que é preciso conceber a intervenção não opondo os dois paradigmas (*um OU outro*), mas sobretudo fazê-los interagir enquanto parceiros de igual importância (*um E o outro*). Não se trata de colocar o social ao serviço do económico, ou o inverso, nem da instrumentalização de um pelo outro, e ainda menos de “vender a alma ao diabo”, mas sobretudo de conjugar os dois no interesse “supremo” que deveria ser a inserção do beneficiário. Isto exige aos dois pelo menos aceitar dar um passo em direção ao outro, a fim de compreender as lógicas, os constrangimentos e as possibilidades de ação. É também aí que reside sem dúvida o sentido que o Serviço Social pode ao mesmo tempo *dar e apropriar* da sua intervenção no campo da inserção. Eis dois exemplos para ilustrar e concluir o nosso argumento³⁰.

³⁰ Não nos detemos aqui sobre as funções «clássicas» do serviço social, todavia presentes e importantes neste campo de intervenção, como a de especialista dos apoios sociais e da sua coordenação em problemáticas (sempre mais) complexas, a de expert na gestão administrativa dos dossiers pelos quais é responsável, ou ainda de seguimento e suporte dos beneficiários. Não exploramos também o *case management* e as suas modalidades de intervenção que parecem cada vez mais atrair a atenção dos profissionais de inserção.

Primeiramente, agindo no “ponto de encontro entre as pessoas e o seu ambiente” (PEC06 Bacharelato em Trabalho Social, Capítulo 2.2.3. A orientação “Serviço Social”, 2006), o Serviço Social parece bem colocado para posicionar uma análise crítica sobre as oportunidades e os riscos ligados ao paradigma da inserção, bem como dos dispositivos que dele decorrem. Concretamente deveria estar em posição de fazer o contrapeso às tendências sobrerresponsabilizantes, moralizadoras, e até por vezes culpabilizantes das políticas ativas de inserção, e não contentar-se em ser o simples executante. Trata-se nomeadamente de recordar que a inserção está longe de ser apenas uma questão individual, mas uma problemática bem mais larga e complexa. Não basta querer estar inserido para o conseguir, é preciso que o contexto socioeconómico o permita! Trata-se também, em consequência, de «despsicologizar» as dificuldades associadas aos processos de inserção que não poderiam ser imputadas unicamente aos indivíduos (Dubet citado por Castra, 2003). Assim, para ultrapassar esta “norma de internalidade”, o acompanhamento no campo da inserção numa empresa social, deve centrar-se não somente sobre os indivíduos e as dificuldades concretas que vivenciam nas situações reais de trabalho, mas também no seu contexto, e nomeadamente sobre a própria empresa e a sua gestão do pessoal, desde o recrutamento até ao seu enquadramento fixo e estabilizado. É o que propõe Castra na sua metodologia de “Intervenção sobre a oferta e a procura IOD³¹” (Castra, 2003; Castra & Vals, 2008) que deixa antever perspectivas interessantes para o Serviço Social. Nesta ótica, as empresas sociais, com a sua preocupação de conjugar as dimensões social e económica, e até política, emergem como contextos propícios para este tipo de intervenção.

O segundo exemplo de oportunidade a aproveitar para o Serviço Social no campo da inserção é a defesa e a promoção dos “princípios dos direitos do homem e da justiça social [como] fundamentais na profissão” (PEC06 Bacharelato em Trabalho Social, Capítulo 2.2.3. A orientação “Serviço Social”, 2006). Com efeito, recusando-se a “psicologizar o desemprego ou a criminalizar todos os comportamentos que não estejam conformes com as normas”, o

³¹ IOD-Intervention sur l'Offre et la Demande.

Serviço Social, com outros trabalhadores sociais, tem um papel fundamental a desempenhar na reabilitação “dos sistemas de pertenças e de proteções coletivas”, enfraquecidas pelas “dinâmicas de individualização” já evocadas (Castel, 2009, p. 243). Neste sentido, convém lembrar que as intervenções sociais têm um “interesse” não somente para o indivíduo precarizado, desinserido, excluído, mas também para a sociedade no seu conjunto e a sua coesão. Por outras palavras, reinscrever os indivíduos no coletivo é também e sobretudo reforçar a coesão social. Assim, “o Serviço Social contribui também para a produção mais lata do que alguns concetualizam com o termo de elo social” (Tronche, Chauvière, Bouquet & Ladsous, cité par Chauvière & Tronche, 2002, p. 128).

Assegurando isto, o Serviço Social pode então reforçar o utente no seu estatuto de cidadão, tendo é certo deveres (ativação, contraprestação, etc.) mas também direitos fundamentais tais como a proteção e a participação social. O assistente social pode assim participar ativamente na restauração da “cidadania social” do indivíduo, “com a condição de não esquecer que este interlocutor não é simplesmente um cliente com o qual negocia, troca por troca, no âmbito de uma relação mercantil. É também um utente de um serviço público que tem direitos como cidadão” (Castel, 2009, pp. 245-247). E aqui também as empresas sociais de inserção, apesar dos limites e dos constrangimentos aos quais devem fazer face, deixam antever perspectivas em termos de participação, de justiça e de cidadania social. O futuro mostrará a sorte reservada a estas perspectivas.

Bibliografia

- Adam, S. M. (2009). *Les entreprises sociales entre désir et réalité*. Panorama. N°6/2009. Pp. 6-7.
- Antonin-Tattini, V. & Bruttin, M-D (2009). *Entreprises sociales d'insertion en Suisse: le revers de la dépendance aux dispositifs publics d'insertion*. In: Viviane Guerdan et al. (éds). Berne: Peter Lang, pp. 119-129.
- Astier, I. (2007). *Les nouvelles règles du social*. Paris: PUF.
- Autès, M. (1999. Réédité en 2004). *Les paradoxes du travail social*. Paris: Dunod.
- Badan, Ph., Bonvin, J.M. & Moachon, E. (2004). *Le rôle des acteurs locaux dans les nouvelles politiques de l'emploi*. Revue suisse de sociologie, Vol. 30 (3), 381-396

- Badan, Ph., Bonvin, J.M. & Moachon, E. (2007). *Les politiques actives de l'emploi au service de la réduction des inégalités?* In: Batifoulier, Philippe et al. (éds). *Approches institutionnalistes des inégalités en économie sociale*. Paris: L'Harmattan, pp. 335-348.
- Bonoli, G. (2008). «Réorienter les régimes sociaux vers la réinsertion professionnelle». *Working paper*. Lausanne: IDHEAP.
- Bregeon, Ph. (2008). *A quoi servent les professionnels de l'insertion? L'exemple des intervenants sociaux en Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, en Missions Locales et dans l'Insertion par l'Activité Economique*. Paris: L'Harmattan.
- Cantel, F. & Genard, J.-L. (2007). *Action publique et subjectivité*. Paris: LGDJ, Collection Droit et Société.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris: Fayard.
- Castel, R. (2003). *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?* Paris: Seuil.
- Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*. Paris: Seuil.
- Castra, D. (2003, 1^{ère} éd). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Paris: PUF.
- Castra, D. & Valls F. (2007, réimpression en 2008). *L'insertion malgré tout. L'Intervention sur l'Offre et la Demande. 25 ans d'expérience*. Toulouse: Octares éditions.
- Chauvière, M & Tronche, D. (dir). (2002). *Qualifier le travail social. Dynamique professionnelle et qualité de service*. Paris: Dunod.
- Chopart, J-N. (dir.). (2000). *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*. Paris: Dunod.
- De Jonckeeke, C., Mezzena, S. & Molnarfi, C. (2008). *Les entreprises sociales d'insertion par l'économique. Des politiques, des pratiques, des personnes et des paradoxes*. Genève: ies éditions.
- Dunand, Ch. (2004). *Les entreprises d'insertion en Suisse romande: Des expériences nombreuses, un dispositif complexe dans un système politique fédéraliste décentralisé*. Papier présenté lors de la première rencontre internationale d'entreprises d'insertion.
- Dunand, Ch. (2010). *Les entreprises sociales face au chômage et à la pauvreté. Actualité Sociale*. N°25. Mars-Avril.
- Dunand, Ch. & Dupasquier, A.L. (2006). *Travailler pour s'insérer. Des réponses actives face au chômage et à l'exclusion*. Genève: ies éditions.
- Freyenet, M.F. (2003, 4^e éd.). *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion, (re)reconstruire les liens*. Lyon: Chronique sociale.
- Guichard, J. & Huteau, M. (dir.). (2007). *Orientation et insertion professionnelle. 75 concepts clés*. Paris: Dunod.
- Hatzfeld, H. (1998). *Construire de nouvelles légitimités en travail social*. Paris: Dunod.
- Laville, J.-L. (dir., 1994). *L'économie solidaire: une perspective internationale*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Programme d'Etudes Cadre Bachelor 2006. Filière de formation en travail social*. (2006). HES-SO: Adopté par le Comité Directeur de la HES-SO le 8 septembre 2006.
- Repère Social. (2004). *L'aide sociale sous condition*. Revue d'information sociale. N°61. Octobre. (pp. 5-13).
- Rosanvallon, P. (1981). *La crise de l'Etat-providence*. Paris: Seuil.
- Rosanvallon, P. (1995). *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat-providence*. Paris: Seuil.

- Soulet, M-H. (éd.). (1997). *Les transformations des métiers du social*. Fribourg: Editions Universitaires Fribourg Suisse.
- Soulet, M-H. (éd.). (1999). *Le travail, nouvelle question sociale*. Fribourg: Editions Universitaires Fribourg Suisse,
- Soulet, M-H. (éd). (2006). *Chômage et solidarité: les nouvelles inégalités*. Fribourg: Academic Press Fribourg, Editions Saint-Paul, (pp. 155-178).
- Soulet, M-H. (2008). *Les paradoxes des politiques de réinsertion*. In: <http://www.reiso.org/revue>. Revue d'information sociale indépendante (consulté en septembre 2011).
- Supiot, A. (2002). *La contractualisation de la société*. In: *La société et les relations sociales / Université de tous les savoirs*. Sous la dir. d'Yves Michaud. Paris: Odile Jacob, pp. 57 – 71).
- Tecklenburg, U. (2006). *Les entreprises sociales*. Lucerne: Caritas. Exposé de la journée thématique «Fonder des entreprises sociales», 25 septembre 2006.
- Vrancken, D. (2010). *Le nouvel Ordre protectionnel. De la protection sociale à la sollicitude publique*. Lyon: Parangon/VS. Collection situations & critiques.
- Vrancken, D. & Thomsin, L. (dir.). (2008). *Le social à l'épreuve des parcours de vie*. Louvain-La-Neuve: Academia Bruylant.

Cristina Pinto Albuquerque

Helena Almeida

Clara Santos

CONCLUSÃO
PENSAR O SERVIÇO SOCIAL HOJE:
ENTRE MUTAÇÕES, CONSTRANGIMENTOS
E OPORTUNIDADES

Pensar o Serviço Social hoje é sobretudo pensar as condições e os pressupostos inerentes à sua readequação e pertinência na sociedade contemporânea. O compromisso com a mudança, no sentido do desenvolvimento e da justiça social, e a abertura à inovação constituem-se, hoje mais do que nunca, como as pedras de toque de um Serviço Social capaz de se afirmar como elemento estratégico na construção de sociedades alternativas, socioeconomicamente justas e equilibradas.

Como foi salientado ao longo da obra é hoje necessária uma resposta proativa aos desafios sociais e económicos que as sociedades contemporâneas enfrentam; desafios esses que influenciam profundamente as situações problema, as finalidades, os métodos e os processos de trabalho do Serviço Social que, na verdade, foram pensados, definidos e consolidados em contextos muito distintos dos atuais.

No quadro da questão social do século XIX, o Serviço Social emergiu (a par da “invenção do próprio Social”, Donzelot, 1984) como o ponto híbrido intermédio entre um Estado de contornos solidaristas e integracionistas, uma lógica social funcionalista e as dimensões da liberdade (cívica e económica) e da igualdade. A ambiguidade decorrente de um tal posicionamento, consubstanciada numa articulação instável e por vezes contraditória entre valores humanitários e responsabilidades político-estatutárias, tem acompanhado o Serviço Social ao longo da sua História. Com efeito,

o espaço ocupado pelo Serviço Social sempre foi complexo porque relacionado e, em parte, dependente de muitos outros discursos mais estabelecidos, particularmente da lei, da saúde/higiene, da psiquiatria e da educação. Em consequência, definir a natureza, limites e enquadramentos do Serviço Social, como distintos de outras práticas, sempre foi difícil. Esta dificuldade pode ser uma das chaves definidoras e uma das características estruturais do Serviço Social (Parton, 2000, p. 6).

A constituição do Estado-Providência ao preconizar novas formas de regulação social associadas a uma maior sofisticação e complexificação das sociedades modernas, organicamente constituídas, forneceu ao Serviço Social um conjunto de parâmetros e discursos de enquadramento e de justificação, que traduziram, de forma mais ou menos perene, a razão de ser das suas práticas, e conseqüentemente, as expectativas sociopolíticas a elas associadas. Nesta ótica, o Serviço Social tem-se constituído sobretudo como o elemento (inter) mediador entre a existência de direitos formalmente estabelecidos e a sua fruição efetiva, especialmente pelas populações vulneráveis e excluídas, mas também, entre as diversas instâncias e agentes, quer do domínio público, quer do domínio privado e voluntário, e os discursos que os constituem. Consagrar-se-ia, assim, o pressuposto de uma sociedade organicamente fundamentada e mais ou menos harmoniosa e normalizada. Para tal, os sistemas modernos de regulação enfatizaram a lógica categorial e previsional, decorrendo da aplicação de um conjunto de pressupostos científicos e estatísticos capazes de dotar a prática de uma maior objetividade e uniformização.

Neste contexto, os discursos técnico e científico, fortemente ancorados na Modernidade, constituíram-se como discursos legitimantes das práticas de Serviço Social, justificadas por pressupostos de perfeitibilidade dos seres humanos e de progressividade social e económica. Como referencia Nigel Parton (2000, p. 7),

a contingência foi descoberta em conjunto com o reconhecimento de que as coisas podem ser regulares, repetíveis e previsíveis, logo ordenadas. A visão dos políticos agregou-se às práticas de profissionais e cientistas para melhorar o mundo. A visão era a de uma harmonia hierarquizada refletida nas

premissas incontestadas e incontestáveis da razão. As tensões, incertezas e mesmo contradições inerentes aos diferentes propósitos e procedimentos eram, assim, parcialmente ocultadas ou sujeitas a uma lógica de racionalização.

171

As funções providenciais e universalizantes subjacentes aos serviços sociais justificaram, neste âmbito, o desenvolvimento de práticas capazes de efetivar tais propósitos, pela tradução diagnóstica dos problemas e pela operacionalização de mecanismos e dispositivos, eles próprios tradutores de diversas contradições intrínsecas, entre dinâmicas, princípios ou problemas estruturais, e lógicas de resposta muitas vezes individualizadas, centradas nos efeitos e conjunturalmente delineadas e/ou desconectadas.

A par de uma crítica, iniciada nos anos setenta do século XX, em torno da inoperacionalidade, perdularidade e potencial excludente dos serviços de ação social, emerge uma contestação, em diversos quadrantes, do Serviço Social e dos propósitos de controlo que lhe estariam subjacentes. Se durante os anos de crescimento e de centralidade do Estado-Providência keynesiano a justificação pública do Serviço Social decorria da capacidade para estabelecer pontos de contacto entre a margem e o centro, atualmente apela-se sobretudo à reconstrução de elos sociais no âmago de sociedades “sem centro” e à discussão contínua e plural do próprio conceito de norma e de participação, confrontando a lógica hierárquica “topo-base” pela relação cooperativa “base-topo”.

Assim sendo, no momento presente, um novo paradigma começa a evidenciar-se associado com a complexidade de sociedades globais, imprevisíveis e tecnológicas. Os pressupostos associados à eficácia, à eficiência, à mensurabilidade e à visibilidade e rapidez na obtenção de resultados tendem a adquirir relevância, em paralelo com práticas de emergência social (e de uma certa permanência na impossibilidade), ou de práticas e iniciativas de inovação social e/ou de mobilização coletiva para a mudança. Neste contexto são relevantes, nomeadamente, os riscos, salientados por diversos autores, de uma possível focalização das práticas em dois pólos (pelo menos aparentemente) opostos, ora de “mecanização”, ora de “psicologização” das finalidades e processos de trabalho nas organizações e projetos sociais. A diversidade e complexidade das práticas incrementa-se pois nestes novos cenários sociopolíticos, potenciando, em contraponto, a possibilidade de uma maior indizibilidade

e sincretismo e como tal colocando sob bases renovadas o debate clássico sobre o espaço profissional e as fontes de legitimidade do Serviço Social.

Na verdade, os constrangimentos e desafios com que o Serviço Social hoje se confronta, decorrentes de mudanças, profundas e multifacetadas, nos domínios social, económico, político e axiológico, não deixam de comportar, em paralelo, novas, ou renovadas, possibilidades e alternativas de readequação, a nível de finalidades, de procuras, de modelos, de competências, de processos de trabalho e de expectativas.

A inovação social constitui-se, assim, simultaneamente, como uma necessidade e uma oportunidade para a efetivação e consolidação das reais finalidades do Serviço Social, atualmente associadas a processos de autodeterminação, de promoção de oportunidades, de desenvolvimento pessoal, social e económico, em suma de Justiça Social e de Cidadania. A “revolução copernicana”, em curso ou a operar no Serviço Social contemporâneo, coloca em destaque, desde logo, a necessidade de práticas mais políticas, sistemáticas, estratégicas e analíticas, na senda da rutura com o paradigma da ação imediata centrada no problema e na ideia de défice.

Neste contexto, partilhamos a conceção de Jean-François Garnier de que o Serviço Social não vivencia atualmente uma desprofissionalização, mas antes, um processo de redescoberta e de afirmação de um sentido ontológico ligado à restauração de processos de “reafiliação social”. Como afirma o autor (Garnier, 1999, p. 293),

quando o político interroga o profissional, não é de um ponto de vista do sentido, mas do ponto de vista do seu lugar na estrutura jurídico-administrativa. Quando se fala de legitimidade e de reconhecimento, não é em termos de Serviço Social, mas em termos de competências e de instrumentos. Ora, não existem limites para a construção de instrumentos e as competências referem-se ao Serviço Social e não o inverso

São, pois, os processos que adquirem centralidade. A relevância da reflexão que procurámos consubstanciar ao longo do presente livro radicou, assim, sobretudo na necessidade de reposicionar e de reconstituir, na atualidade, referenciais e formas de agregação sociopolítica capazes de dotar de sentido

a vivência coletiva. A compreensão do mundo atual exige de facto, mais do que em qualquer outra época histórica, a consideração da necessária interdependência entre passado, presente e futuro, assumindo que o presente não é somente o contemporâneo, mas é também um produto de uma herança; uma continuidade seletiva do que foi desenvolvido e aprendido no passado e que se projeta no presente e no futuro.

O enfraquecimento atual das pertenças, os processos complexos de desagregação da coesão social, o desmembramento ou insuficiência dos mecanismos tradicionais de integração e de regulação, apelam à redefinição do sentido das sociedades democráticas e à ponderação dos pressupostos de um novo contrato social. O déficit profundo que hoje vivenciamos parece resultar, sobretudo, da fricção entre um ideal de promoção social herdado e a multiplicação de situações de exclusão e desigualdade, e entre o projeto integrador inerente à sociedade salarial e as situações atuais de desqualificação massiva. Neste contexto, é a própria conceção do Social que começa a ser questionada a partir das raízes profundas da sociedade e das bases de preservação, ou de transformação, de princípios, conceitos, técnicas e procedimentos capazes de produzir novos compromissos produtores de um futuro e de um imaginário comuns. Como perceber, neste quadro, as noções de responsabilidade e de solidariedade? Por outras palavras, como “fazer sociedade” objetivando o direito à dignidade, à utilidade social, à visibilização e ao reconhecimento num registo público. Como sublinham Guy Roustang e outros (1996), ainda que nos tenhamos habituado a pensar o progresso como um processo contínuo e virtuoso de emancipação material e cultural dos indivíduos, a prioridade atual radica antes no reencontro do sentido do bem comum e no estabelecimento de um novo contrato social. Neste contexto em mutação, a atitude perante o conhecimento e a permanente interligação entre este e a realidade objetiva e subjetiva configuram requisitos para um debate aberto sobre as questões da legitimidade e da identidade profissional do Serviço Social.

A nova lógica de intervenção que se impõe neste âmbito decorre, por um lado, de um outro nível de perceção comum das pertenças e de execução das solidariedades, dando forma à manifestação de um sentimento de pertença solidária, e, por outro, de uma mudança (na verdade ainda não

totalmente efetivada) na leitura da sociedade, leitura essa doravante “topológica”, para utilizarmos a linguagem de Jacques Donzelot (1996). Isto significa que a localização, a abrangência e o sentido dos problemas atuais apela ao desenvolvimento e ao aproveitamento de solidariedades concretas segundo perímetros concêntricos e não já segundo uma linha horizontal ligando diferentes grupos sociais e profissionais.

Face à rarefação de fontes de identidade e integração, face ao necessário redimensionamento de modelos sociais e políticos é preciso desenvolver práticas que permitam a restauração da interioridade, o impulsionar de redes de solidariedade (formais e informais), a organização e o envolvimento/implicação de parceiros diversificados, a consciencialização das potencialidades e limites de cada ator, a revivificação da identidade e dignidade individuais, grupais e comunitárias, questionando, quer discursos nostálgicos de retorno ao passado, quer discursos catastrofistas de inexistência de futuro. A implicação emerge neste quadro como uma prova concetual e operativa híbrida, permitindo traduzir a ideia de disseminação e partilha do poder, ou seja, o reconhecimento de agentes e parceiros portadores de lógicas e interesses diversos posicionados em “mesas alargadas de concertação”. A lógica implicacionista coloca no âmago da análise a interpretação e a conexão. É através da palavra, do relacional, que os mecanismos da ação se exprimem e que as verdades são interpretadas e traduzidas.

Nesta perspetiva, é essencialmente o domínio do poder, da standardização e formalismo alienante, do racionalismo técnico, encerrado em “torres de marfim” pseudo legitimantes, das pretensões ao domínio de uma verdade única e irreduzível, que precisam de ser questionadas criticamente, sem cair num relativismo absoluto.

As situações atuais, cada vez mais relativizadas, numa verdadeira anarquia dos destinos, contribuem para uma “nova opacidade” (Habermas, 1985) e ilegibilidade do social, colocando radicalmente em causa os princípios igualitários. Se a legitimação de tais princípios tem consistido na compensação do peso do passado, por forma a tornar menos desiguais as condições do futuro, a perceção de tal legitimidade é radicalmente questionada a partir do momento em que o projeto de futuro se esbate e o presente adquire, numa sociedade precarizada, um estatuto privilegiado.

Trata-se, assim, fundamentalmente, de readequar o princípio da responsabilidade, acedendo ao debate político-social e ao posicionamento moral por referência aos domínios nos quais a sociedade entende dever promover a igualdade. Consubstancia-se, pois, a sociedade que Nicolas Le-Strat (1996) apelida de “pós disciplinar”, promovendo um movimento permanente de revalidação daquilo que é e daquilo que deve permanecer e, como tal, relativizando progressivamente a ação da norma, sem deixar de introduzir as necessárias e adequadas adaptações e mudanças. Fala-se por isso de um dever de iniciativa e de novas solidariedades, reconstitutivas da dimensão ética da cidadania social.

Nesta perspetiva, afigura-se essencial uma abordagem mais política da solidariedade; uma abordagem que permita repensar, não somente a conceção dos direitos sociais como direitos compensatórios, mas as próprias bases do contrato social democrático e dos seus fundamentos de Justiça, Liberdade, Segurança e Bem-Estar. A missão do Estado, neste sentido, deixa de ser a orquestração da solidariedade e da economia, para passar a ser essencialmente a produção da própria sociedade e da sua coesão. Para tal, cabe-lhe: assegurar os mecanismos e os critérios de equidade subjacentes à negociação da pertença e permanência dos indivíduos nos contextos económico-sociais; constituir-se como um parceiro entre parceiros, conjurando os efeitos da decomposição do tecido social; e sobretudo afirmar-se como produtor de futuro, impulsionando e desbravando caminhos, que permitam aos agentes sociais reconstituir laços societais fraturados e pontos de referência sólidos para uma vivência coletiva regenerada.

Esta nova forma de perceber e refundar o Social, que procurámos esboçar brevemente, produz inequivocamente implicações profundas sobre a cultura profissional do Serviço Social. É possível desde logo destacar-se um triplo desafio (Loubat, 1996): o de comunicar, não somente numa aceção mais ou menos simplista de troca de informação, mas, no sentido de reconstituição de elos e de pertença por via da palavra; o de avaliar os serviços prestados, tendo subjacentes preocupações de racionalização e eficácia; o de gerir e construir recursos.

Porém, estes aspetos não esgotam a pluridimensionalidade dos desafios que hoje se colocam ao Serviço Social, e que alocam exigências concetuais e

operativas ao nível das finalidades, dos públicos, das competências e dos processos de trabalho. O agir profissional é complexo, dada a interdependência dos fatores analíticos e vivenciais associados à procura social, a multidimensionalidade da ação empreendida e dos contextos de referência.

Pensar o Serviço Social hoje não se compadece com as exigências processuais e os pressupostos teóricos de uma intervenção centrada no aqui e agora, imediatista e reprodutora do *status quo* tanto dos públicos-alvo, como das organizações e dos parceiros. Imaginemos um torneio de xadrez onde participam vários jogadores, mas as regras do jogo se alteram, as peças posicionam-se à partida de forma diferente, os jogadores mostram-se submissos e conformados, sensíveis às alterações circunstanciais e externas, e onde se instala a desconfiança e a dependência de quem os comanda. Ousaríamos pensar tratar-se de um jogo de xadrez? Certamente que não, na medida em que este jogo está alicerçado em 3 pilares fundamentais: conhecimento das regras, autonomia e liberdade para agir e pensamento estratégico. Não se trata apenas de saber as regras de movimento de cada peça, pois cada movimento implica outras dinâmicas, nos jogadores, no processo de jogo, no seu desenvolvimento e nos resultados. Se aplicarmos esta lógica de jogo ao domínio social e substituirmos cada uma das peças pelas principais áreas de intervenção dos Assistentes Sociais (educação, saúde, justiça, trabalho, segurança social, poder local), depressa chegaremos à conclusão de que as regras se têm vindo a alterar de forma constante e em todas as áreas, dando visibilidade a uma perspetiva sumativa de políticas, medidas e recursos, onde a autonomia e a liberdade para agir se confina cada vez mais ao imediato e ao pressuposto da intervenção ou iniciativa “mínima”, e à ausência de perspetiva estratégica em contextos de mudança. Como salientam Karen Postle e Mark Lymbery (2007, p. 266) as práticas de gestão social economicistas, a diminuição do valor atribuído às competências de avaliação e comunicação, bem como a utilização do *self* e a rápida mudança dos contextos organizacionais constituem algumas das ameaças ao Serviço Social na atualidade, mas também podem constituir-se como eixos de novas possibilidades de ação. É por isso importante repensar e readaptar métodos de gestão do trabalho usando estrategicamente por exemplo os instrumentos proporcionados pelas tecnologias da informação e da comunicação, “da melhor forma para uma melhor

prática” (Hill & Shaw, 2011), sem perder os valores centrais da profissão. As novas tecnologias podem de facto incrementar o potencial de construção de novas respostas e a definição de estratégias inovadoras para a identificação das causas de problemas sociais, de avaliação de impactes de intervenções e de políticas, de criação de novos espaços públicos de participação abertos a um maior número de cidadãos, de partilha de dados e de experiências entre profissionais e de “hibridização” de análises e de respostas, desta forma mais holísticas e reflexivas.

Nas sociedades atuais, incertas e complexas, reclamando uma nova compreensão e intervenção face a necessidades prementes e diversificadas, tais processos de abertura a lógicas inovadoras torna-se não apenas importante mas essencial. As formas de adaptação, ou de resistência, às novas condições condicionarão inevitavelmente o papel que o Serviço Social está capacitado para desempenhar, agora e no futuro, exercendo influência sobre as questões políticas, sociais e económicas fundamentais.

Referências

- Beech, R. & Roberts, D. (2008). Assistive technology and older people. SCIE web-site. Briefing paper, 28. Consultado em 20 março, 2011, em: <http://www.scie.org.uk/publications/briefings/briefing28>.
- Donzelot, J. (1984). *L'Invention du Social. Essai sur le déclin des passions politiques*. Paris: Librairie Arthème Fayard.
- Donzelot, J. (1996). L'Avenir du Social. *Esprit*, 219, pp. 58-81.
- Garnier, ARNIER J.F. (1999)., *Assistante Sociale: pour la redéfinition d'un métier. Essai anthroposociologique sur le service social.*, Paris: L'Harmattan., 1999, p. 293
- Habermas, J. (1985). A nova opacidade: a crise do Estado-Providência e o esgotamento das energias utópicas. Separata da *Revista Comunicação e Linguagens*, pp. 115-128.
- Hill, A. & Shaw, I. (2011). *Social Work & ICT*. London: Sage Publications Ltd.
- Langan, J. (2009). Mental health, risk communication and data quality in the electronic age. *British Journal of Social Work*, 39(3), 467-487.
- Le-Strat, P. N. (1996). *L'Implication, une nouvelle base de l'intervention sociale*. Paris: L'Harmattan.
- Lymbery, M and Postle, K.(Ed.) (2007). *Social Work. A Companion to Learning*. London: sage Publications.
- Loubat, J.R.(1996). Vers la mediation et le conseil sociaux. In J. L. Martinet (dir). *Les Éducateurs aujourd'hui*. Paris: Dunod.

Parton, N. (2000)., "Social theory, social change and social work. An introduction." In N. Parton (ed.), *Social Theory, Social Change and Social Work.*, London: Routledge., The State of Welfare Series, 2000 (1st edition: 1996), p. 6

178

Roustang, G, Laville, J.L., Eme, B., Mothé, D., Perret, B. (1996). *Vers un nouveau contrat social.* Paris: Desclée de Brouwner.

BIBLIOGRAFIA GERAL

A

- Abdellaoui, S; Auzoult, I; Reggad, K et Roy, P (2010). La médiation sociale: un champ professionnel toujours en quête d'identité. Social mediation: a professional field in search of identity, *Les Cahiers de psychologie politique*, 16
- Abreu, M. (1978). *Tarefa fechada e tarefa aberta*, Coimbra, Ed. do autor.
- Adam, S. M. (2009). *Les entreprises sociales entre désir et réalité*. Panorama. N°6/2009. Pp. 6-7.
- Adams, R. (2002) Developing Critical Practice in Social Work in Adams, R; Dominelli, L; Payne, M (cords) (2002) *Critical Practice in Social Work*. London: Palgrave.
- Adams, R. (2008). *Empowerment, participation and social work*. BASW Practical Social Work. Series Editos, Jo Campling. 4th Edition. NY: Palgrave Macmillan.
- Albuquerque, C. (2010). Singularização da Ação Pública e Acompanhamento Social. *Direito e Cidadania «Política Social e Cidadania»*, XI (30), n° especial, 67-85.
- Almeida, A. A. (1978). *Possibilidades e limites da teoria do Serviço Social*. Rio de Janeiro: Francisco Alves.
- Almeida, H.(2001). “*Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*”, Coimbra: Fundação Bissaya-Barreto / Instituto Superior Bissaya-Barreto (439 pag.).
- Ander-Egg, E; Aguilar, Mª (1991) *Administración de Programas de Acción Social*. Madrid: Siglo XXI
- Antonin-Tattini, V. & Bruttin, M-D (2009). *Entreprises sociales d'insertion en Suisse: le revers de la dépendance aux dispositifs publics d'insertion*. In: Viviane Guerdan et al. (éds). Berne: Peter Lang, pp. 119-129.
- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Arcoverde, A. C. B. (2008). *Serviço Social e Questão Social na Globalização*. Revista Serviço Social & Realidade, 17 (1), p. 109-132.
- Arendt, H. (1987). *A condição humana*. Rio de Janeiro: Editora Forense-Universitária Lda.
- Astier, I. (1995). «Du Récit privé au récit civil: la construction d'une nouvelle dignité?», *Lien Social et Politiques – RIAC*, 34, 121-130.
- Astier, I. (2007). *Les nouvelles règles du social*. Paris: PUF.
- Autés, M (1981), *Travail social et changement social – analyse d`une action-recherche en milieu défavorise*. Lille: CAF.

- Autès, M. (1992). *Travail Social et Pauvreté*. Paris: Syros Alternatives.
- Autès, M. (1999), *Les Paradoxes du Travail Social*, Paris: Dunod.
- Autès, M. (1999. Réédité en 2004). *Les paradoxes du travail social*. Paris: Dunod.
- Autès, M. (2003). As metamorfoses do Trabalho Social. In Chopart, Jean-Noel (Org.). *Os Novos Desafios do Trabalho Social. Dinâmicas de um campo profissional*. Porto: Porto Editora, 255-278.

B

- Badan, Ph., Bonvin, J.M. & Moachon, E. (2004). *Le rôle des acteurs locaux dans les nouvelles politiques de l'emploi*. Revue suisse de sociologie, Vol. 30 (3), 381-396
- Badan, Ph., Bonvin, J.M. & Moachon, E. (2007). *Les politiques actives de l'emploi au service de la réduction des inégalités?* In: Batifoulier, Philippe et al. (éds). *Approches institutionnalistes des inégalités en économie sociale*. Paris: L'Harmattan, pp. 335-348.
- Bal, M. B. de (1984). Société éclatée et nouveau travail social. *La Revue Française de Service Social*, 141/142, 43-57.
- Batista, M. (1986), "Novas perspectivas de participação na Ação Social do Serviço Social". *Revista ISSSL*, 4.
- Batista, M. (2000), *Planejamento social: intencionalidade e instrumentação*, São Paulo: Veras Editora.
- Batista, M. (2001), *A Investigação em Serviço Social*, São Paulo: Veras Editora.
- Beck, U. (1992). *The Risk Society: Towards a new modernity*. London: Sage.
- Beckett, C (2010). *Assessment & Intervention in Social Work*. London: SAGE Publications Ltd
- Beech, R. & Roberts, D. (2008). *Assistive technology and older people*. SCIE web-site. Briefing paper, 28. Consultado em 20 março, 2011, em: <http://www.scie.org.uk/publications/briefings/briefing28>.
- Begaud, C. (1983). Réflexions sur l'éthique professionnelle. *La Revue Française de Service Social*, 136, 27-35.
- Berasaluze, A. y Olalde, A. J. (2004). Como mediamos en Trabajo Social. *X Congreso estatal de Diplomados en Trabajo Social*. Las Palmas de Gran Canaria
- Bondu, D. (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficultés et travailleurs sociaux*. Paris: ESF.
- Bonoli, G. (2008). «Réorienter les régimes sociaux vers la réinsertion professionnelle». *Working paper*. Lausanne: IDHEAP.
- Boulte, P. (1995). *Individus en Friche*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Bouquet, B. & Garcette, C. (1999). *Assistante Sociale aujourd'hui*. Paris: Éditions Maloine.
- Brasil (2004). Política Nacional da Assistência Social*. Brasília: MDS.
- Brasil (2007). Sistema Único da Assistência Social – Norma Operacional Básica*. Brasília: MDS.
- Bregeon, Ph. (2008). *A quoi servent les professionnels de l'insertion? L'exemple des intervenants sociaux en Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, en Missions Locales et dans l'Insertion par l'Activité Economique*. Paris: L'Harmattan.
- Brites, C. e Barroco, M. L. (2001), "A Centralidade da Ética na Formação Profissional", in Henriquez, A (Org.), Netto, J, Maria L, Cabral, J, Jacques, C e Brittes, C. (2001). *Serviço Social*,

Ética, Deontologia & Projecto Profissional. Lisboa, Madrid e S. Paulo: CPIHTS, Veras Editora e ICOSA, p. 73-88

Brun, C. and Rapp, R. (2001). Strengths-based Case Management: Individuals Perspectives on Strengths and the Case Management Relationship. *Social Work, Vol. 46, n° 3, 278-288*.

181

C

Cantel, F. & Genard, J.-L. (2007). *Action publique et subjectivité*. Paris: LGDJ, Collection Droit et Société.

Cantelli, F. & Genard, J.-L. (2007). Jalons pour une sociologie politique de la subjectivité. In F.Cantelli & J.-L.Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 13-40.

Capalbo, Creusa (1987) *Fenomenologia & Ciências Humanas*. Rio de Janeiro: Âmbito Cultural Edições Ltda.

Cardim, M; Mota, L e Pereira, L (2011). Será tudo da crise, ou devemos repensar o estado social?: A emergência de novos paradigmas. *Sociologia on line, n° 2*, abril 2011, 517-550. http://revista.aps.pt/cms/files/artigos_pdf/ART4dc419a91e849.pdf [Consultado em 06/05/2012]

Carvalho, M. (2005), "Problematização dos espaços de conhecimento e ação do Serviço Social", Ensaio elaborado no âmbito da cadeira "Desenvolvimento do pensamento e da teoria em Serviço Social" no 1º programa de Doutoramento em Serviço Social, ISSSL e ISCTE, Lisboa

Carvalho, N (1995) *Autogestão: O nascimento das ONG's*. São Paulo: Brasilenise.

Castel, R. & Laé, J.F. (Org.) (1992). *Le Revenu Minimum d'Insertion: Une Dette Sociale*. Paris: L'Harmattan.

Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris: Librairie Arthème Fayard.

Castel, R. (2003). *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?* Paris: Seuil.

Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*. Paris: Seuil.

Castell, R (2000) As armadilhas da Exclusão in *Wanderley, L; Winderley, B (orgs.) Desigualdade e a questão Social*. São Paulo: Editora EDUC

Castra, D. & Valls F. (2007, réimpression en 2008). *L'insertion malgré tout. L'Intervention sur l'Offre et la Demande. 25 ans d'expérience*. Toulouse: Octares éditions.

Castra, D. (2003, 1^{ère} éd). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Paris: PUF.

Cauquil, G. (1994). Des Compétences pour décider. *Informations Sociales «Nouvelles Missions, nouvelles formations»*, 38, 50-59.

Chauvière, M & Tronche, D. (dir). (2002). *Qualifier le travail social. Dynamique professionnelle et qualité de service*. Paris: Dunod.

Chopart, J-N. (dir.). (2000). *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*. Paris: Dunod.

CMSA (2010). *Standards of Practice for Case Management*. Arkansas: Case Management Society of America, 30 pages. (www.csma.org) [consultado em 26-02-2012]

Cobb S. (1997). Una perspectiva narrativa en mediación; en Folger, J. P. y Jones, T. S. (compiladores). *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Paidós Mediación, n° 7, 1ª edición. Buenos Aires

- Cobb, S. (1993). Empowerment in mediation: A narrative perspective. *Negotiation Journal*, 9 (3). pp. 245-259.
- Compton, B. e Galaway, B. (Ed.) (1999). *Social Work Processes*. 6th edition, N. York: Brooks/Cole Publishing Company (266-391)
- Conselho Federal de Serviço Social (1993). *Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais*. Resolução CFESS n° 273, de 13 de março de 1993 com as alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS n. 290/94 e n. 293/94.
- Conselho Federal de Serviço Social (2006). Resolução n° 493, de 21 de agosto de 2006. *Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social*. Brasília: CFESS.
- Conselho Federal de Serviço Social (2009). *Parâmetros para a atuação de assistentes sociais na saúde*. Brasília: CFESS.
- Constituição da República Federativa de 1988*. Brasília: Senado Federal.
- Conti, D (2010) Uma abordagem do tema: Gestão Social. *Revista Iluminart, Volume 1, n° 4*; abril 2010. Serãozinho: IPSP. pp 1-10.
- Cooperrider D. L y Srivastva S. (1987). Appreciative Inquiry into Organizational Life. En: *Pasmore and Woodman. Research in Organizational Change and Development. Vol. 1. Greenwich*: JAI Press. 129-169.
- Coulshed, V.; Mullender, A; Jones, D & Thompson, N (2006). *Management in social work*. 3rd. Edtion, N.York: Palgrave Macmillan. (19-130).

D

- De Jonckeeere, C., Mezzena, S. & Molnarfi, C. (2008). *Les entreprises sociales d'insertion par l'économie. Des politiques, des pratiques, des personnes et des paradoxes*. Genève: ies éditions.
- Diretrizes Curriculares de 1996. Rio de Janeiro: ABEPSS.
- Documento de Teresópolis (1974). *Suplemento de Debates Sociais*, 4, Rio de Janeiro: CBCISS.
- Documento do Sumaré (1980). *Suplemento de Debates Sociais*, 8, Rio de Janeiro: CBCISS.
- Dolog, P, Krotzsch, M, Schaffert, S and Vrandecic, Denny (2009). *Social Web and Knowledge Management*. Universitat Karlsruhe, Institute AIFB. This work is supported by the European Union under the IST projects ATIVE. (<http://www.ative-project.eu>) and KiWi (<http://www.kiwi-project.eu>). [consultado em 26-04-2012]
- Dominelli, L. (2004). *Social Work – Theory and Practice for a Changing Profession*. Cambridge: Polity Press.
- Donzelot, J. & Estèbe, Ph. (1994). *L'État Animateur. Essai sur la politique de la ville*. Paris: Éditions Esprit.
- Donzelot, J. (1984). *L'Invention du Social. Essai sur le déclin des passions politiques*. Paris: Librairie Arthème Fayard.
- Donzelot, J. (1996). L'Avenir du Social. *Esprit*, 219, pp. 58-81.
- Drucker, P (2004) *Introdução à Administração*. S. Paulo: Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios.
- Duhme, F. (2001). *Du travail Social au travail ensemble. Le partenariat dans le champ des politiques sociales*. Paris: Editions ASH, 109-140.

- Dunand, Ch. & Dupasquier, A.L. (2006). *Travailler pour s'insérer. Des réponses actives face au chômage et à l'exclusion*. Genève: ies éditions.
- Dunand, Ch. (2004). *Les entreprises d'insertion en Suisse romande: Des expériences nombreuses, un dispositif complexe dans un système politique fédéraliste décentralisé*. Papier présenté lors de la première rencontre internationale d'entreprises d'insertion.
- Dunand, Ch. (2010). *Les entreprises sociales face au chômage et à la pauvreté. Actualité Sociale*. N°25. Mars-Avril.

E

- Elias, N. (1973). *La Civilisation des Mœurs*. Paris: Calmant-Lévy.

F

- Faleiros, V. (1998), "Serviço Social: Questões presentes para o futuro", *Serviço Social e Sociedade* n.º 50,
- Faleiros, V. (1999), "Desafios do Serviço Social na era da globalização", *Serviço Social e Sociedade* 61, 152-186.
- Faleiros, V. de P. (2005) *Reconceitualização do Serviço Social no Brasil: uma questão em movimento?* In *Revista Serviço Social e Sociedade*, 84, p. 21-36.
- Fassin, D. (2004). *Des Maux Indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris: Éditions la Découverte.
- Fernandez Riquelme, Sergio (2010) La mediación como instrumento para el trabajo social. En *revista de Trabajo Social Hoy* n° 59 del Colegio de trabajadores sociales de Madrid. Madrid
- Fisher, R (2002) *O desafio da Colaboração: práticas de Responsabilidade Social entre empresas e o terceiro setor*. São Paulo: Editora Gente.
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. M. (1998). *Obtenga el Sí: el arte de negociar sin ceder*. Gestión 2000, 1998, 4ª edición, Barcelona.
- Fisher, T. (1987). Towards a Model of Co-Working in Family Conciliation. *The British Journal of Social Work*. Lancaster. Reino Unido
- Fitoussi, J.-P. & Rosanvallon, P. (1997). *A nova era das desigualdades*. Oeiras: Celta Editora.
- Folberg, P. (2007). Mediación Transformativa: Preservación del potencial único de la mediación en situaciones de disputas. *Revista de Mediación*, nº 2. Especial modelo transformativo. Asociación Madrileña de Mediación. Madrid.
- Fook, J (2002) *Social Work. Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications
- Foucault, M. (1966). *Les Mots et les Choses*. Paris: Gallimard.
- Franklin J.; Solovitz, B, Mason, M., Clemons, J., and Miller, G. (1987). An Evaluation of Case Management. *American Journal of Public Health (AJPH)*, vol.77, N°6, 674-678.
- Franssen, A. (2003). Le Sujet au coeur de la nouvelle question sociale. *Revue Nouvelle*, 1, 10-51.
- Freynt, M. (1996)., "Les paradoxes de la fonction de reliance du travail social" in Bolle De Bal, M., *Voyages ao coeur des sciences humaines, De la reliance*, Paris, Éditions Éditions l'Harmattan, Tome 2: Reliance et pratique, pp. 189-208.

- Freyne, M.(1996). *Les médiations du travail social, Contre l'exclusion, (re)construire les liens*, Lyon, Chronique Sociale.
- Freyne, M.F. (2003, 4^e éd.). *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion, (re)reconstruire les liens*. Lyon: Chronique sociale.
- Furman, R. (2008). Jessie Taft and the Functional School. In Ram A. Cnaan, Melissa E. Dichter, y Jeffrey Draine (eds.), *A Century of Social Work and Social Welfare at penn*. Philadelphia: University of pennsylvania Press. pp. 200-206.

G

- Garcia-Longoria Serrano M.P. (2006): "La Mediación en el currículum académico del Trabajo Social". *Revista Acciones e Investigaciones Sociales. Número extraordinario I*. Ed. Universidad de Zaragoza. pp. 331-344; 347.
- Garnier, ARNIER J.F. (1999). *Assistante Sociale: pour la redéfinition d'un métier. Essai anthroposociologique sur le service social.*, Paris: L'Harmattan., 1999, p. 293
- Gauchet, M. (1985). *Le Désenchantement du Monde. Une histoire politique de la religion*. Paris: Gallimard.
- Gaulejac V. & al (1989). *L'Ingénierie Sociale*, Alternatives Sociales, Paris, Syros/Alternatives.
- Genard, J.-L. (2007). Capacités ou capacitation: une nouvelle orientation des politiques publiques? In F. Cantelli & J.L. Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 41-64.
- Giddens, A. (1994). *Beyond Left and Right. The future of radical politics*. Cambridge: Polity Press.
- Gray, M. & Webb, S. (2009). *Social Work Theories and Methods*. London: Sage Publications, Ltd.
- Guadalupe, S. (2009). *Intervenção em rede. Serviço Social, Sistémica e Redes de Suporte Social*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra
- Guichard, J. & Huteau, M. (dir.). (2007). *Orientation et insertion professionnelle. 75 concepts clés*. Paris: Dunod.
- Guillaume-Hofnung, Michele (2009) *La Médiation. Presses Universitaires de France. 5^a edición. Paris. France.*

H

- Habermas, J. (1985). A nova opacidade: a crise do Estado-Providência e o esgotamento das energias utópicas. Separata da *Revista Comunicação e Linguagens*, pp. 115-128.
- Hahn, A, Aaron, P. and Kingsley, C. (1989). *Case Management with At-Risk Youth*. Center for Human Resources for the New York Community Trust and the Exxon Education Fund. Available on-line: http://smhp.psych.ucla.edu/qf/case_mgmt_qt/Case_Management_with_At-risk_Youth.pdf [consultado em 26-04-2012]
- Hamilton, A. G. (1946). *Principles of Social Case Recording. The New York School of Social Work* by Columbia University Pres. New York
- Hamilton, G. (1974). *Teoría y práctica del Trabajo Social de Casos*. Prensa Médica Mexicana. México.

- Hatzfeld, H. (1998). *Construire de nouvelles légitimités en travail social*. Paris: Dunod.
- Henriquez, A (Org.), Netto, J, Maria L, Cabral, J, Jacques, C e Brittes, C. (2001). *Serviço Social, Ética, Deontologia & Projeto Profissional*. Lisboa, Madrid e S. Paulo: CPIHTS, Veras Editora e ICSA.
- Hespanha, P (2009) A metamorfose das economias Populares, *Revista Critica de Ciências Sociais*, 84, pp50-65. Coimbra: CES
- Hespanha, P. (2001), *Mal estar e risco social num mundo globalizado: Novos problemas e novos desafios para a teoria social*, Coimbra: CES.
- Hill, A. & Shaw, I. (2011). *Social Work & ICT*. London: Sage Publications Ltd.
- Hirota, C (1980) Natureza e Funções dos Objetivos na Administração: *Serviço Social e Sociedade*, 20.
- Hobsbawm, E. (1995). *Era dos Extremos: O breve século XX: 1914-1991*. São Paulo: Companhia das Letras.

I

- Iamamoto, M. V. (1998). *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez.
- Iamamoto, M. V. (2001). *A questão social no capitalismo*. In: Temporalis. 2. Ed. Ano 2, n.3 (jan. Jul. 2001). Brasília: ABEPSS. P. 09-32.
- Iamamoto, M. V. (2006). *As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no serviço social contemporâneo*. In MOTA, A.E. et.al (Orgs), *Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, p. 161-166.
- Iamamoto, M. V. Carvalho. R. (1983). *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil*. São Paulo: Cortez.
- Ion, J. (1998). *Le Travail Social au singulier*. Paris: Dunod.
- Ion, J. et Tricart, J.P. (1998). *Les travailleurs sociaux*, Paris, Éditions La Découverte, collection Repères.
- Ion, J., Laval, Ch. & Ravon, B. (2007). Politiques de l'individu et psychologies d'intervention: transformations des cadres d'action dans le travail social. In F. Cantelli & J.L Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 157-168.

J

- Jaudon, R. (1982). "La fonction de médiation de l'assistant social", in *Informations Sociales*, 4, pp. 67-75
- Jeudi, H.-P. (1995). *A sociedade Transbordante*, Lisboa: Edições Século XXI.

K

- Kanter, J. (1989). Clinical Case Management: Definition, Principles, Components. *Hospital and Community Psychiatry April 1989 Vol. 40 No. 4* (361-368)

- Karsh, U (1998). *O serviço social na era dos serviços*. 3a. ed. São Paulo: Cortez
- Kickert, W. e Koppenjan, J. (1997), "Public Management and Network Management: An Overview" in Walter Kickert, Erik-Hans Klijn e Joop Koppenjan (eds.). *Managing Complex Networks: Strategies for the Public Sector*, London, Sage, pp. 35-61
- Kirshner, A (1997) *La gestion de los saberes Sociales – algo más que Gerencia Social*. Buenos Aires: Espacio
- Kouchner, B. (Org.) (1989). *Les Nouvelles Solidarités*. Paris: Presses Universitaires de France.

L

- Laé, J.-F. (1996). *L'Instance de la Plainte*. Paris: Descartes.
- Langan, J. (2009). Mental health, risk communication and data quality in the electronic age. *British Journal of Social Work*, 39(3), 467-487.
- Laville, J.-L. (dir., 1994). *L'économie solidaire: une perspective internationale*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Lavoue, J. (1986). Du "sens" des pratiques d'intervention et de changement chez les travailleurs sociaux. *Cahiers de la Recherche sur le Travail Social «Les Discours du Social II»*, 11.
- Le Strat, P. N. (1996). *L'Implication. Une nouvelle base de l'intervention sociale*. Paris: L'Harmattan.
- Lederach, J. P. (1992). *Enredos, Pleitos y Problemas: Una Guía Práctica para Ayudar a Resolver Conflictos*. Ediciones Clara-Semilla, Guatemala.
- Lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993*. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília: Planalto.
- Lei nº 8.662, de 07 junho de 1993. Regulamentação da Profissão de Assistente Social*. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília. Poder Executivo.
- Le-Strat, P. N. (1996). *L'Implication, une nouvelle base de l'intervention sociale*. Paris: L'Harmattan.
- Loubat, J.R.(1996). Vers la mediation et le conseil sociaux. In J. L. Martinet (dir). *Les Éducateurs aujourd'hui*. Paris: Dunod.
- Lymbery, M and Postle, K.(Ed.) (2007). *Social Work. A Companion to Learning*. London: sage Publications.

M

- Maffesoli, M. (1988). *Les Temps des Tribus. Le déclin de l'individualism dans les sociétés de masse*. s.l.: Librairie des Méridiens, Klincksieck et Cie.
- Maia, M (2005) Gestão Social – Reconhecendo e construindo referenciais. *Revista Virtual Textos e Contextos*, nº 4. dezembro
- Martin, G. (1998). *La dynamique des politiques sociales. Observation, Management, évaluation*. Paris: Editions L'Harmattan.
- Milburn, P. (2002). *La médiation: expériences et compétences*. Col. Alternatives Sociales, Paris: La Découverte Ed., 51-76; 127-166.
- Ministério da Educação e da Ciência, Conselho Nacional de Educação (2011). *Educação para o Risco*, Recomendação 5/2011, DR, 2ª série, 202, 20 de outubro.

- Mitchell, W. & Sloper, P. (2008). *Evaluation of the pilot programme of the integrated children's system: the disability study*. University of York Social Policy, Consultado a 10 maio, 2011, em <http://www.york.ac.uk/inst/spru/pubs/pdf/ics.pdf>.
- Montano, C (2006) Um projeto para o Serviço Social crítico – A critical Social Work project. *Revista KATALYSIS v. 9 n. 2 jul./dez. 2006*. Florianópolis SC 141-157
- Montaño, C. (2007). *A natureza do Serviço Social: um ensaio sobre sua gênese, a "especificidade" e sua reprodução*. São Paulo: Cortez.
- Morse, G. et al. (1997). An Experimental Comparison of Three Types of Case Management for Homeless Mentally ill Persons. *PSYCHIATRIC SERVICES*. April 1997 Vol. 48 No. 4, 497-503.
- Munuera Gómez, M. P.: (2002), "Mary Richmond. Su libro el "Diagnóstico Social" casi un siglo después" *Revista "Trabajo Social Hoy" n° 35, del Colegio oficial de Trabajo Social de Madrid*
- (2002), "Gordon Hamilton y la importancia del Registro" in *Revista "Trabajo Social Hoy" n° 35, del Colegio oficial de Trabajo Social de Madrid* Pp. 143-152.
- (2003) "Precedentes del Trabajo Social: precursores y reformadores sociales", In *Introducción al trabajo social*. Fernandez, Tomás y Alemán, Carmen E. Alianza. Madrid.
- (2007) "Modelo circular-narrativo de Sara Cobb y sus técnicas". En *Revista Portularia (I-II)*. *Universidad de Huelva*. p. 85-106.

N

- NASW (1992). *Standards for Social Work Case Management*. Document prepared by the Case Management Standards Work Group. Approved by the NASW Board of Directors, June 1992.
- NASW(2012). *Standards for Social Work Case Management*. Document prepared by the National Association of Social Workers, and Social Work Case Management Standards Experts Panel. Draft, April 25 (47 pages).
- Netto, J. P. (1991). *Didadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós 64*. São Paulo: Cortez.
- Netto, J. P. (2005). O movimento de reconceituação – 40 anos depois. In *Revista Serviço Social & Sociedade*, 84, p. 5-20. Husserl, Edmund. (2005) *Idées directrices pour une phénoménologie*. Paris: Gallimard.
- Netto, J.P. (1993). *Crise do socialismo e ofensiva neoliberal*. São Paulo: Cortez.
- Netto, J.P. (2001). "A construção do projecto Ético-político do Serviço Social frente à Crise Contemporânea" in Henriquez, A (Org.), Netto, J, Maria L, Cabral, J, Jacques, C e Brittes, C. (2001). *Serviço Social, Ética, Deontologia & Projecto Profissional*. Lisboa, Madrid e S. Paulo: CPIHTS, Veras Editora e ICSA, p. 11-29
- Noguès H. (1998). "L'analyse des besoins sociaux" in Martin, G. (éd.), *La dynamique des politiques sociales, Observation, management, évaluation*, Paris, Éditions l'Harmattan, pp. 163-188
- Olivera, M. G. (2005). *Mediación Comunitária. Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitária y de Resolución de Conflictos*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Osh (2008). *Social Worker/ Case Management Performance Sandards*. City of Philadelphia Health and Opportunities, Pensilvania: Office of Supportive Housing Revised 2008 (44 pages).

P

- Parton, N., (2000). "Social theory, social change and social work. An introduction" in Parton N. (ed.), *Social Theory, Social Change and Social Work*, London, Routledge, The State of Welfare Series. (1st edition: 1996).
- Pattaroni, L. (2007). Le Sujet en l'Individu. La promesse d'autonomie du travail social au risque d'une colonisation par le proche. In F. Cantelli & J.L. Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 203-218.
- Payne, M (2000) *Teorias do Serviço Social Moderno*. Coimbra: Edições Quarteto
- Payne, M. (2000). The politics of case management and social work. *International Journal of Social Welfare*, 2000, n° 9, 82-91. Blackwell Publishers.
- Payne, M. (2002). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra: Quarteto
- Perlman, H. H. (1980). *El Trabajo Social Individualizado* Madrid: Rialp, 1980
- Perron, J (1986) *Administracion Sociale et Services Sociaux*". Québec: Giatna Morin
- Petitclerc, J.M. (2002). *Pratiquer la médiation Sociale. Un nouveau métier de la ville au service du lien social*. Paris: Dunod, 53-66, 132-145.
- Portaria Conjunta MDS/INSS N° 1, de 29 de maio de 2009 – Brasília: Diário Oficial da União.
- Programme d'Etudes Cadre Bachelior 2006. Filière de formation en travail social*. (2006). HES-SO: Adopté par le Comité Directeur de la HES-SO le 8 septembre 2006.

R

- Ramsbothan, O., Woodhouse, T. y Miall, H. (2011). *Resolución de conflictos. La prevención, gestión y transformación de conflictos letales*. Barcelona: Edicions Bellaterra, S.L.
- Rancière, J. (1995). *On the shores of politics*. London: Verso.
- Ravon, B. (2005). Vers une clinique du lien défait? In J. Ion (Ed.), *Le Travail Social en Débat(s)*. Paris: La Découverte, 86-103.
- Repère Social. (2004). *L'aide sociale sous condition*. Revue d'information sociale. N°61. Octobre. (pp. 5-13).
- Richmond, M. E. (1995): *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados*. Madrid. Talasa. Pág.103
- Richmond, M. E. (2005): *El diagnóstico social*. Madrid. SXXI. Pág.136
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias,trabajo social, ...y mediación*. Barcelona. Paidós.
- Robertis, C. (1981). *Methodologie de l'intervention en travail social*. Paris: Centurion Ed.
- Roche, M.(1992). *Rethinking citizenship: Welfare, ideology and change in modern society*. Cambridge: Polity Press.
- Rocher, G. (2004). Le "polythéisme" des modes d'explication du social. In *Colloque de l'AISLF*, Québec (text policopié, résumé de la communication).
- Rodriguez, D.; Barbuzano, E. (2011). Qué puede aportar la mediación intercultural al ámbito sanitario? *ENE. Revista de Enfermería*. 5(3): 59-65 <http://www.enfermeros.org> [consultado em 26-04-2012]

- Rosanvallon, P. (1981). *La crise de l'Etat-providence*. Paris: Seuil.
- Rosanvallon, P. (1995). *La Nouvelle Question Sociale. Repenser l'État-Providence*. Paris: Seuil.
- Roustang, G, Laville, J.L., Eme, B., Mothé, D., Perret, B. (1996). *Vers un nouveau contrat social*. Paris: Desclée de Brouwner.

S

- Sanicola L. (dir.) (1994). *L'intervention de réseaux*, Paris, Bayard Éditions, collection Travail Social.
- Santos, B. S (2000). *A Crítica da Razão Indolente. Contra o desperdício da experiência*. Porto: Edições Afrontamento.
- Santos; C; Albuquerque; C & Almeida, N; (2012) The process of financing social entrepreneurship projects in Portugal: Tensions between normative discourse and procedural acting in *ACRN Journal of Entrepreneurship Perspectives*, Vol. 1, Issue 1, Feb. 2012, ISSN 2224-9729: 30-40.
- Schwartz, W.(1976). "Le modèle de médiation" in Shulman, L., *Une technique de travail avec des groupes: le modèle de médiation*, Paris, Éditions ESF, collection Pratiques Sociales, pp. 35-67
- Schwartz, W. (1984). "Entre o cliente e o sistema: a função mediadora" in Robert R.W. & Northern, H., *Teorias de Serviço Social de Grupo*, Rio de Janeiro, Agir Editora, pp. 183-213
- SCIE (2011). "*We are more than our story*": *service user care and carer participation in social work education*. London: Social Care Institute for Excellence. (www.scie.org.uk) [consultado em 26-03-2012]
- Smale, G. (1996). *Mapping Change and Innovation*, London: NISW
- Soulet, M.-H. (1997). *Petit Précis de grammaire indigène du travail social. Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*. Fribourg: Éditions Universitaires Fribourg Suisse.
- Soulet, M.-H. (2007). L'Individualisation des politiques sociales: une réponse à l'exclusion durable? In F. Cantelli & J.L Genard (coords.), *Droit et Société «Action Publique et Subjectivité»*. Paris: Réseau Européen Droit et Société e Maison des Sciences de l'Homme, 169-179.
- Soulet, M-H. (2008). *Les paradoxes des politiques de réinsertion*. In: <http://www.reiso.org/revue>. Revue d'information sociale indépendante (consulté en septembre 2011).
- Soulet, M-H. (éd). (2006). *Chômage et solidarité: les nouvelles inégalités*. Fribourg: Academic Press Fribourg, Editions Saint-Paul, (pp. 155-178).
- Soulet, M-H. (éd.). (1997). *Les transformations des métiers du social*. Fribourg: Editions Universitaires Fribourg Suisse.
- Soulet, M-H. (éd.). (1999). *Le travail, nouvelle question sociale*. Fribourg: Editions Universitaires Fribourg Suisse,
- Sposati, A. & al. (1985). *A Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras uma questão em análise*, S.Paulo, Cortez Editora, 1985.
- Sposati, A. (2009). Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In MDS. UNESCO, *Conceção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e combate a Fome. UNESCO. p. 13-55.
- Schon D. (1987). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*, New York, Basic Books.
- Supiot, A. (2002). *La contractualisation de la société*. In: *La société et les relations sociales / Université de tous les savoirs*. Sous la dir. d'Yves Michaud. Paris: Odile Jacob, pp. 57 – 71).

T

- Tecklenburg, U. (2006). *Les entreprises sociales*. Lucerne: Caritas. Exposé de la journée thématique «Fonder des entreprises sociales», 25 septembre 2006.
- Telles, V. S. (1996). Questão Social: Afinal do que se trata? *Revista São Paulo em Perspetiva*, 10 (4), p. 85-95.
- Tenório, F (1999) Um espectro ronda o Terceiro Setor: o espectro do Mercado. *Revista Administração Pública*, V. 33, Set/Out 1999, pp 85-102. Rio de Janeiro.
- Tenório, F (2007). *Gestão Social – Metodologia, Casos e Práticas*. São Paulo. Ed. FGV.
- Thompson, N. (2000). *Understanding Social Work. Preparing for Practice*. New York: Palgrave.
- Thompson, N. (2007). *Power and Empowerment*. UK: Russel House Publishing.
- Torremorell, M. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Col. Ciências sa Educação Século XXI, 24, Porto: Porto Editora.

U

- Unwin, P. and Hogg, R. (2012). *Effective Social Work with Children and families. A skills Handbook*. London: Sage Publications, Ltd.

V

- Vrancken, D. & Thomsin, L. (dir.). (2008). *Le social à l'épreuve des parcours de vie*. Louvain-La-Neuve: Academia Bruylant.
- Vrancken, D. (2010). *Le nouvel Ordre protectionnel. De la protection sociale à la sollicitude publique*. Lyon: Parangon/VS. Collection situations & critiques.

W

- Wallerstein, I. (2001) A reestruturação capitalista e o sistema-mundo. In P. Gentili (Org), *Globalização excludente: desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial*. Petrópolis. Rio de Janeiro: Vozes; Buenos Aires: CLACSO. p 223-251.
- Warham, J (1975) *An Introduction to Administration for Social Workers*. London: Prometheus Books
- White, V. and Harris, J. (2007). Management. In Lymbery, M. and Postle, K. (Ed.) *Social Work. A Companion to Learning*. London: sage Publications, (240-249).

Y

- Yazbeck, M. (1993) *Classes Subalternas e Assistência Social*. São Paulo,; Cortez.

OS AUTORES

Ana Cristina Brito Arcoverde, é assistente social e advogada, doutora em Sociologia pela Université de Paris III, La Sorbonne Nouvelle, França, mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco, professora titular do Departamento e da Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco, pesquisadora 1 A do CNPq, líder do Grupo ARCUS – Ações em Rede Coordenada no Universo Social, pesquisadora do NECSO e do NEPSS. Desenvolve estudos na área de Serviço Social, engajada em linhas de pesquisa dedicadas aos temas: Estado, direitos sociais, questão social, trabalho, políticas públicas, políticas de emprego e renda, mercado de trabalho, informalidade, economia solidária, avaliação de políticas e de impactos, capital social, assistência social, família, desemprego, educação e exclusão/inclusão.

(ana.arcoverde@gmail.com, arcus-ufpe.com)

Clara Cruz Santos é professora auxiliar convidada da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC), na licenciatura em Serviço Social e no Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo (do qual é coordenadora). Licenciada em Serviço Social, mestre em Famílias e Sistemas Sociais, doutorou-se no ano de 2007 em Serviço Social, na Universidade Católica Portuguesa, Lisboa.

Docente desde 2000, autora dos livros “Rostos de uma profissão: Identidades Profissionais do Serviço Social em Portugal” e “Profissões e Identidades Profissionais”. É membro do Grupo de Investigação em Organizações, Trabalho

e Cidadania (GIOTC) e do Observatório da Cidadania e Intervenção Social (OCIS) da FPCEUC. É ainda Terapeuta Familiar reconhecida pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar.

(clarasantos@fpce.uc.pt)

Cristina Albuquerque, professora auxiliar da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (área científica de Serviço Social). Licenciada em Serviço Social e doutorada desde 2004 pela Faculdade de Letras da Universidade de Fribourg (Suíça), na área de especialização em Trabalho Social e Política Social. Exerce atualmente as funções de docência. É membro integrado do Centro de Estudos Sociológicos da Universidade Nova de Lisboa (CesNova), da Association Internationale des Sociologues de Langue Française e colaboradora do Instituto de Psicologia Cognitiva Desenvolvimento Vocacional e Social (IPCDVS) da U.C. Dirige o Observatório da Cidadania e Intervenção Social (OCIS) e é membro do Grupo de Investigação da FPCE-UC em Organizações, Trabalho e Cidadania. Possui publicações e tem sido membro de projetos de investigação, nacionais e internacionais, nas áreas da pobreza, da política social, do desemprego (com um projeto financiado pela FCT em curso no IPCDVS) e do empreendedorismo social.

(crisalbuquerque@fpce.uc.pt)

Giselli Caetano dos Santos é assistente social, doutoranda em Serviço Social na Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco. Atua como assistente social no hospital de referência para HIV/AIDS em Pernambuco/Brasil. Tem experiência na área de Serviço Social, com ênfase em pesquisa e avaliação de políticas sociais, atuando principalmente nos seguintes temas: mercado de trabalho, desemprego, qualificação profissional, política de emprego e renda, direitos sociais, assistência social, política de saúde e HIV/AIDS.

Helena Neves Almeida é professora auxiliar convidada da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (FPCEUC), na licenciatura em Serviço Social e no Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo. Licenciada em Serviço Social, mestre em Psicologia, doutorou-se no ano de 2000 em Trabalho Social, na Universidade de Fribourg, Suíça, com a tese *“Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux”* (publicada).

Docente desde 1976, possui diversa produção escrita, de onde se salientam os trabalhos mais recentes no domínio da Mediação (social e escolar). Atualmente é investigadora do Instituto de Psicologia Cognitiva e do Desenvolvimento Vocacional e Social (IPCDVS), membro do Grupo de Investigação em Organizações, Trabalho e Cidadania (GIOTC) e do Observatório da Cidadania e Intervenção Social (OCIS) da FPCEUC.

(hna@fpce.uc.pt)

Jorge Miguel Pinho, licencié en Sciences Sociales de l'Université de Lausanne, au bénéfice d'un certificat de formation continue en Gestion des Ressources Humaines de l'Université de Genève et doctorant à l'Université de Fribourg, développe, depuis plusieurs années, ses activités professionnelles et scientifiques dans le champ de la réinsertion socioprofessionnelle. Après une expérience professionnelle de quatre ans au sein de l'OSEO Valais, en tant que formateur d'adultes et de conseiller en réinsertion, il travaille depuis 2002 comme professeur à la Haute école de suisse occidentale en Valais (domaine santé-social). Ses enseignements et séminaires actuels traitent principalement des politiques sociales, de la pensée critique et de la réinsertion professionnelle. Sur le plan de la recherche, il a participé dernièrement à une étude portant sur les dispositifs de transition entre formation et marché du travail pour les personnes en situation de handicap. Actuellement, il collabore à une étude centrée sur l'intégration des migrants dans le canton du Valais et mène une recherche sur les compétences professionnelles des agents d'insertion et notamment des travailleurs sociaux actifs dans ce champ d'intervention.

María Pilar Munuera Gómez, Profesora Titular de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid.

Diplomada en Trabajo Social. Lda. en Sociología. Mediadora, especialista en psiquiatría y experta en intervenciones sistémicas.

(pmunuera@trs.ucm.es)

Vanessa Nunes, é assistente social e formadora de cursos EFA. Mestre em Famílias e Sistemas Sociais, com uma especialização em Proteção de Menores pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. É também Terapeuta Familiar pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar, e membro do Observatório da Cidadania e Intervenção Social (OCIS) da FPCEUC.

Véronique Antonin-Tattini, politologue et doctorante en sociologie à l'Université de Genève, a concentré sa réflexion et ses activités de recherche d'abord sur des questions de politiques sociales. Elle a mené plusieurs recherches dans ce domaine, en tant qu'assistante à l'Université de Genève et à celle de Lausanne, et s'est particulièrement intéressée aux logiques de contre-prestations à la base des politiques d'insertion. Actuellement, elle travaille comme professeure à la Haute école de suisse occidentale en Valais (domaine santé-social) où elle a été, entre autres, responsable d'une recherche du fonds national suisse de la recherche scientifique (FNS) ayant trait aux entreprises sociales en Suisse. Ensuite, elle a collaboré avec une autre haute école de travail social à un projet (également financé par le FNS) concernant les effets des pratiques d'entreprises sociales sur leurs publics en insertion. Actuellement, elle termine une étude sur l'activité de placement sur le marché du travail pour des personnes handicapées.

(Página deixada propositadamente em branco)

(Página deixada propositadamente em branco)

SÉRIE ENSINO
IMPRESA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA
COIMBRA UNIVERSITY PRESS
2013

