

FERRAMENTAS/INSTRUMENTOS PARA PRÁTICAS INTERGERACIONAIS EM DIFERENTES CONTEXTOS SOCIAIS

Jorge Ferreira¹

¹ Doutor em Serviço Social

Director da Revista Intervenção Social e do CLISSIS

Professor Auxiliar da Universidade Lusíada

Professor Auxiliar Convidado ISCTE - IUL

Resumo: “Uma sociedade para todas as idades”. (Nações Unidas, 2000). Uma sociedade em que cada pessoa com os seus próprios direitos e responsabilidades tenha uma função activa a desempenhar. Uma sociedade baseada nos princípios da reciprocidade e da equidade. Na sociedade contemporânea para além das relações intergeracionais na família é necessário ampliar essas relações á sociedade geral de forma a aumentar a solidariedade intergeracional entre pessoas adultas e pessoas de outras gerações sem que tenham qualquer laço de parentesco.

As práticas intergeracionais procuram maximizar os recursos sociais e comunitários através do intercâmbio de aprendizagens entre pessoas de diferentes idades, de forma a desenvolver competências individuais e sociais de forma adequada à melhoria da qualidade de vida das pessoas na sociedade actual. No tratamento deste tema importa reflectir sobre alguns fundamentos éticos que são fundamentais ter em presença ao nível das práticas, das organizações e dos participantes por forma a garantir a genuinidade e sucesso das práticas intergeracionais, ou sejam: **Diálogo Social e a Ética e Participação**.

Para promovermos práticas intergeracionais entres os diferentes contextos sociais e gerações: individuais, grupais, comunitários, familiares e institucionais presentemente podem ser utilizados vários instrumentos, nomeadamente:

- **Método de coordenação aberta**
- **Diagnóstico participado**
- **Formação (aprendizagem ao longo da vida)**
- **Novas Tecnologias**
- **Parcerias/ Redes Sociais**
- **Programas de natureza intergeracional**
- **Avaliação participativa**

Concluo esta comunicação com um apelo à reflexão de todos os actores e sujeitos de acção, necessário à mudança de mentalidades, modelo de gestão e qualificação das práticas sociais sustentadas em valores e direitos humanos adequados ao modelo social da sociedade contemporânea.

Abstract: “A society for all ages.” (UN, 2000). A society where every person with their own rights and responsibilities has an active role to play. A society based on principles of reciprocity and fairness. In contemporary society in ad-

dition to the intergenerational relationships in the family is necessary to expand these relations to society generally to increase intergenerational solidarity among elderly people and people of other Generations who have no ties of kinship.

The intergenerational practices seek to maximize social and community resources through the exchange of learning between people of different ages, in order to develop individual and social skills as appropriate to improve the quality of life in today's society. In the treatment of this subject matter to reflect on some ethical values that are fundamental to take presence in practices, organizations and participants to ensure the authenticity and success of intergenerational practice, or are: Social Dialogue and Ethics and participation. In order to promote intergenerational practice between the different generations and social contexts: individual, group, community, family and institutional presently can be used several instruments, including:

- Open method of coordination;
- Diagnosis participated;
- Training (lifelong learning);
- New Technologies;
- Partnerships / Social Networks;
- Programs of intergenerational nature;
- Participatory evaluation.

I conclude this communication with a call for reflection by all the actors and subjects of action needed to change mentalities, management model and practice social skills in sustained human values and rights appropriate to the social model of contemporary society.

Introdução

Começo esta comunicação com uma referência às Nações Unidas (2000), "Uma sociedade para todas as idades".

Actualmente assistimos a uma mudança do paradigma social que acompanha o processo de globalização e mudança da Sociedade e do Estado, com fortes implicações nas práticas sociais e na vida dos cidadãos. O Estado orienta-se por políticas neo-liberais, conduzindo à redução dos gastos públicos com o sistema de protecção social e à diminuição dos serviços sociais.

Uma sociedade em que cada pessoa com os seus próprios direitos e responsabilidades tenha uma função activa a desempenhar. Uma sociedade baseada nos princípios da reciprocidade e da equidade.

Esta é uma sociedade que nos brinda com maior esperança de vida, propondo-nos o convívio entre diferentes gerações por um maior número de anos.

Na sociedade contemporânea para além das relações intergeracionais na família é necessário ampliar essas relações á sociedade geral de forma a aumentar a solidariedade intergeracional entre pessoas adultas e pessoas de outras gerações

sem que tenham qualquer laço de parentesco.

Outro princípio importante a ter em consideração nas práticas sociais, está relacionado com o modelo de bem-estar social, em particular com a garantia da dignidade humana e auto-determinação de todo e qualquer cidadão independentemente da sua idade, reconhecendo cada ser humano como uma pessoa com capacidades para aprender e reaprender a ganhar novas competências, enquanto membro de uma sociedade humana onde os valores da igualdade e da equidade presidem.

Uma sociedade que diariamente abre a porta a novas formas de interação entre gerações ao nível familiar, comunitário e social. Vivemos hoje uma sociedade multigeracional e que quer ser intergeracional. Para isto é necessário haver colaboração entre as diferentes gerações, considerada a chave para manter as estruturas sociais capazes de responder às necessidades das pessoas seniores.

Tendo por referência as preocupações das Nações Unidas e da União Europeia na promoção e valorização das relações intergeracionais entre pessoas de diferentes idades como forma de aprofundar e melhorar a solidariedade entre gerações, reconhece-se também o benefício deste tipo de relações nomeadamente na promoção de um envelhecimento activo e com melhor qualidade de vida evitando ou prevenindo o isolamento e da solidão em qualquer idade/ ou geração.

As práticas intergeracionais procuram maximizar os recursos sociais e comunitários através do intercâmbio de aprendizagens entre pessoas de diferentes idades, de forma a desenvolver competências individuais e sociais de forma adequada à melhoria da qualidade de vida das pessoas na sociedade actual. Os intercâmbios intergeracionais nas famílias, nas comunidades e ao nível social são indispensáveis para a preservação da sociedade actual.

No tratamento deste tema importa reflectir sobre alguns fundamentos éticos que são fundamentais ter em presença ao nível das práticas, das organizações e dos participantes por forma a garantir a genuinidade e sucesso das práticas intergeracionais, ou sejam:

Diálogo Social

Dialogo social, como promotor de coesão social, através de um papel positivo de responsabilidade social dos cidadãos, das instituições e dos profissionais no que respeita à influência que assumem no comportamento e vida quotidiana das comunidades.

Reconhece as vantagens dos sistemas de “flexigurança”, como forma de protecção dos trabalhadores na manutenção ou obtenção do posto de trabalho através da mobilidade, melhoria das qualificações profissionais e da conciliação entre a vida familiar, a vida profissional e os ciclos de vida.

A Ética e Participação

- “A evolução ética e deontológica das profissões na actualidade, (...), postula um novo humanismo: o humanismo social, baseado sobre a ética da convivência (...), a ética da responsabilidade – que inclui para além dos objectivos a análise dos meios, das diferentes opções e a avaliação das suas consequências, assim como a nossa capacidade empática, e a ética da discussão, que supõe a elaboração colectiva, a partir da livre discussão entre pessoas implicadas, e que inclui ter de partilhar, elaborar, decidir em relação a projectos comuns, com todo o que significa de negociação, concessões, e acordos.” (Robertis, 2003:11). No domínio ético o profissional deve saber respeitar e usar na sua intervenção os princípios de singularidade, de liberdade e autodeterminação de cada cidadão, o respeito de intimidade e a vida privada do sujeito, a autonomia da pessoa reconhecendo-lhe competências e capacidades, e de interdependência face aos direitos e deveres que são reconhecidos a todo o Cidadão em sociedade. É também importante realçar a ética da responsabilidade social e a ética da comunicação.

A Ética é hoje uma disciplina que desafia o Agir Humano. Esta tem como tarefa essencial fornecer os fundamentos que orientam a acção e capazes de captarem no próprio agir político (na sua dimensão de processo ético-político) as directrizes deontológicas que se constituem como elementos básicos da profissão na sua prática quotidiana.

A sociedade actual, marcada pela era da globalização (mundialização) procura na ética o desafio à participação no debate contemporâneo sobre as manifestações da nova questão social, bem como os efeitos desta no processo ético.

A filosofia actual que norteia a noção de Bem-Estar social baseia-se em princípios de cidadania, participação e responsabilidade partilhada o que promove a construção dos pressupostos e fundamentos éticos para a organização das práticas sociais e estabelece em simultâneo uma relação de controlo que por vezes é facilitadora da intervenção profissional (em particular dos assistentes sociais) e noutras limita a sua actuação. Para fazermos uma reflexão ética, precisamos de compreender o Homem como “sujeito racional capaz de escolher valores e acções que conduzam à liberdade entendida como um bem”.

Apoiando-nos na perspectiva da Ética do Discurso, segundo K.O. Apel (1970) e J. Habermas (1973), podemos identificar o desafio que a ciência e a técnica colocam ao agir humano para a elaboração de uma ética actual. A sociedade actual promove como necessidade urgente uma “ética da responsabilidade solidária”, capaz de afrontar os desafios da contemporaneidade e de assegurar aos Homens a capacidade de lhes responder.

Para promovermos práticas intergeracionais entres os diferentes contextos sociais e gerações: individuais, grupais, comunitários, familiares e institucionais presentemente podem ser utilizados vários instrumentos, nomeadamente:

- Método de coordenação aberta
- Diagnóstico participado

- Formação (aprendizagem ao longo da vida)
 - Novas Tecnologias
 - Parcerias/ Redes Sociais
 - Programas de natureza intergeracional
 - Avaliação participativa
- Passamos agora a uma abordagem individual de cada instrumento.

Método Coordenação Aberta

A resolução do parlamento europeu sobre o modelo social europeu (2005) recomenda a utilização do método de coordenação aberta, como instrumento eficaz para a definição de políticas públicas nos domínios do emprego, da protecção social, da exclusão social, da igualdade entre o género no mercado laboral, das pensões, dos cuidados de saúde, possibilitando um reforço dos processos sociais e da cooperação entre organizações/instituições e serviços. Também em Portugal o XVII governo definiu o método de coordenação aberta para o estabelecimento de uma política social, fundamentado numa perspectiva transversal entre os diferentes sectores: educação, saúde, segurança social e família. (Instituto de Segurança Social:2007).

O modelo de coordenação aberta, promovido pela União Europeia e pelo Estado português representa um desafio para as políticas públicas, bem como para a qualificação das práticas profissionais, enquanto instrumento reconhecido como eficaz para a definição de políticas públicas no domínio da protecção social.

Diagnóstico participado

O **Diagnóstico**, inclui fazer o despiste da situação; identificar os indicadores sociais e de risco relativos à situação; fazer um estudo aprofundado baseado no pedido, na sinalização feita, e a avaliação do caso e ou da situação.

Como meios de diagnóstico (caracterização sócio-familiar, informação Social, genograma e ecomapa):

- **Caracterização sócio familiar**, é um instrumento utilizado no âmbito do Acompanhamento Social, cujos objectivos diferem de acordo com a situação do sujeito.
- **Informação Social**, é um instrumento de intervenção social que assume particular pertinência e importância na fase da sinalização de uma situação/problema de natureza social.
- Na intervenção com famílias o assistente social utiliza também **Genograma** e o **Ecomapa**.

Ao falarmos de diagnóstico participado, este requer uma estrutura diferente ou seja em que todos os actores e sujeitos participem na sua construção através

da aplicação do método do Focus Group utilizando a técnica de grupos de discussão.

Formação (aprendizagem ao longo da vida)

No quadro das alterações de paradigma de Sociedade e de Estado (anos 90) revelou-se como necessário uma redefinição do papel e atribuição do cidadão em sociedade (autonomia e participação).

Os participantes nestes programas intergeracionais devem adquirir as competências necessárias para a realização das actividades do respectivo programa. Neste domínio privilegiam-se as técnicas: trabalho em equipa; habilidades comunicacionais (falar em público), dramatização, técnicas de memorização, guias de acção; role playing e outras.

Novas Tecnologias

O progresso das tecnologias e a sua implementação e adequação às novas exigências da sociedade contemporânea no domínio do modelo liberal e no domínio das famílias, produz uma maior necessidade na melhoria das qualificações de todos os cidadãos por meio da formação ao longo da vida, para que os cidadãos enfrentem melhor os desafios resultantes da globalização. Isto recomenda-nos maior atenção ao modelo de desenvolvimento local no contexto global de cada Estado-membro, da União Europeia e do processo da globalização. Assisitimos, a uma ideia de estado promotor dos direitos e necessidades básicas dos cidadãos (direitos constitucionais) e a um processo de regulação que este assume com a sociedade civil através da acção social local, como forma de proximidade do cidadão.

Parcerias/ Redes Sociais

“O trabalho em parceria pode, neste contexto, ser um processo criativo contribuindo para novas práticas democráticas. A participação e autonomia são essenciais, mas não chegam como valores: a participação democrática, o respeito mútuo e a responsabilidade individual devem ter real expressão ao nível local. (...), Uma parceria local é uma rede de relações e de solidariedades ao nível de um território específico permitindo a criação de outras dinâmicas de intervenção e a convergência de esforços e de objectivos com uma diversidade de parceiros para a correcção de determinado problema, através de soluções aceites por todos”. (Serafim, 2001:102).

O modelo ecológico, sustentado na perspectiva da interacção entre o ho-

mem e o meio social, definindo um contínuo intercâmbio adaptativo do ciclo de vida. Caracteriza-se essencialmente com problemas do meio ambiente, desenvolvendo nas pessoas, nas comunidades uma co-responsabilização na melhoria do ambiente social e quotidiano. A observação constitui-se neste modelo como uma ferramenta essencial.

Os modelos comunicacionais, no debate contemporâneo sobre o Serviço Social identificam-se estes modelos como fundamento da acção social, assumindo maiores pertinências as dimensões interaccionistas, fenomenológicas e hermenêuticas. Estes modelos estabelecem elementos importantes na compreensão da complexidade da conduta humana, através da relação e da relação interpessoal, verificamos através da integração do sujeito no meio, da subjectividade da acção, as vivências e experiências, dando muito relevo às questões relacionais.

Os modelos de convergência, estes constituem-se como um desafio à sua consolidação no decurso do século XXI, segundo Restrepo (2003:82), “El construccinismo, la Cibernética de segunda orden y teorías como las del casos y la complejidad los nutren y orientan.” Isto é, são modelos que suportam a intervenção do assistente social nos princípios da diversidade e do respeito pelas diferenças. Propõe acções plurais e humanistas, sustentadas em princípios de responsabilidade social, éticos, de eficiência e eficácia e na qualidade de serviço prestada ao cidadão. Inscrevem na sua acção os conceitos de concertação, conciliação, harmonização, coesão, direito à informação e trabalho em rede, como parâmetros essenciais para estabelecer um equilíbrio entre competitividade e qualidade de vida dos cidadãos e das comunidades.

O modelo de **redes sociais**, é potenciador de novas formas de compreender e ler a sociedade, bem como implica uma nova prática profissional na medida em que obriga este a mudar o seu papel de responsável pela gestão dos problemas das pessoas ou da família a ser coordenador e gestor dos recursos sociais de apoio e ajuda à pessoa e ou família em necessidade deixando a esta a responsabilidade individual do seu problema.

A intervenção em rede ganha pertinência na sociedade contemporânea como modelo alternativo na prática do assistente social ao nível das respostas aos problemas e necessidades das pessoas, num quadro de globalização. (Jurgen Nowak, Rosário Serafim, Dulce Simões, Ferreira, Marília Andrade).

Segundo Nowak², “A globalização económica de mercados e produtos (...). A globalização informática com a utilização do telefone móvel, fax, televisão por satélite e internet. A globalização financeira é a unidade de um mercado financeiro mundial. A globalização ecológica como um facto de que o tema é na unidade. A globalização cultural (...), (a “holly-Woodijação “e “McDonaldijação do mundo).” (Nowak, 2001:155). Segundo o autor podemos identificar na sociedade contemporânea três tipos de redes, ou sejam:

² Capítulo 6 – O trabalho Social de Rede. A A plicação das Redes Sociais no Trabalho SWocial. (pp 149 – 184) in “100 anos de Serviço Social”. Ed. Quarteto. Coimbra.2001

- As redes sociais primárias ou micro-sociais, centrada na vida quotidiana dos elementos que constituem o agregado familiar e o meio social envolvente (membros da família, vizinhos, amigos, ...).”

- As redes sociais secundárias ou macro-sociais, definidas como o conjunto de serviços, recursos e serviços sociais comunitários que interagem com o cidadão na resolução dos problemas sociais em questão.

- As redes sociais terciárias que integram os grupos de auto-ajuda, os serviços especializados de apoio ao cidadão no tratamento dos compromissos entre o cidadão e o Estado e os serviços sociais (públicos e Privados).

As redes sociais implicam três níveis de actores numa mudança social e organizativa dos serviços sociais: o nível individual (participação), o nível de grupo (responsabilidade social) e o nível institucional (democratização).

A técnica de análise de redes sociais um instrumento útil para analisar as fragilidades ou potencialidades num plano de intervenção social, apresentar sugestões de melhoria durante as fases de desenvolvimento da acção, identificar riscos e prevenir situações que coloquem em risco o bem – estar e os direitos de cidadania dos sujeitos de atenção. Esta técnica pode ser aplicada através da base informática UNICET.

Programas de natureza intergeracional

Os programas são vistos aqui como instrumentos na óptica de promoção das práticas intergeracionais porque eles são mais respostas ou medidas de operacionalização de política social.

Como refere Esping-Andersen (1999), introduziu na sua obra o conceito de “desfamiliarização”, caracterizado sobre o papel da família e, do papel da mulher na provisão do bem-estar, e em que medida as famílias absorvem riscos sociais. “Por nível ou grau de desfamiliarização, Esping-Andersen entende o nível ou grau de redução em que os cidadãos se encontram na sua dependência relativamente aos cuidados da família em termos de provisão de bem-estar. Esta desfamiliarização pode ser conseguida fazendo transitar esses cuidados familiares para o mercado (comprando serviços até aí prestados pela família) ou para as instituições do Estado-Providência (pelo fornecimento de serviços públicos de provisão de bem-estar)”. (Pereirinha, 2008:89).

Numa sociedade em que assistimos a mudanças nos modelos familiares levando à diminuição dos contactos intergeracionais intrafamiliares, os programas intergeracionais podem reforçar a relação entre pessoas de diferentes idades.

O planeamento deste tipo de programas intergeracionais deve implicar que todas as pessoas abrangidas pelo programa devem intervir na sua elaboração, que o compreendam, e que reconheça a participação no programa da geração intermédia como facilitadora para a continuidade do mesmo. Um programa que tenha um impacto positivo para além das gerações participantes que deve privi-

legiar a melhoria da qualidade de vida das diferentes gerações. Este tipo de programas, proporcionam um meio de transmissão da cultura e tradições às novas gerações. Mas estes programas propiciam ainda:

- Descoberta de novas realidades e experiências de vida; Auto-estima; Motivação; Maior Tolerância; Partilha de conhecimentos; Promover comunidades mais inclusivas; Melhorar o capital social através da promoção de redes sociais e sistemas de apoio comunitário, transmissão de valores, intercâmbio de experiências, e aquisição de estilos de vida saudável.

O impacto destes programas intergeracionais consiste no aumento de oportunidades que os seniores têm de envelhecer de modo activo porque são objecto e sujeitos activos de solidariedade intergeracional.

Avaliação participativa

Os programas e actividades intergeracionais devem ser monitorizadas, devendo implicar uma avaliação participativa que possibilite ao profissional fazer uma boa observação participante e a recolha de informação necessária que permita verificar o cumprimento dos objectivos. Neste âmbito as práticas sociais ao nível dos seus profissionais e das suas instituições, propõe:

- Escutar e observar os participantes: o seu estilo de participação, a sua implicação, o grau de interacção entre as diferentes gerações em presença, e os temas que mais interesse tem para os participantes.

Podemos aplicar distintos métodos e tipos de avaliação que podem ser aplicados a programas e actividades intergeracionais: avaliação de monitorização, de objectivos, impactos e participativa.

A que elegi para vos falar hoje foi a avaliação participativa. Este tipo de avaliação ganha impacto ao nível da avaliação: Institucional e Programas Sociais.

A avaliação participativa consiste na partilha com os agentes e participantes envolvidos, permitindo para além de uma avaliação, uma apropriação reflexiva entre os diferentes actores da acção política e do programa. Envolvimento e participação dos proponentes, gestores, executores e sujeitos no próprio processo avaliativo.

É um tipo de avaliação que procura ser capaz de apreender o pluralismo social e perseguir com novas abordagens metodológicas. Tem por natureza:

Incorporar os sujeitos na avaliação:

- Coloca no debate a diversidade de opiniões, valores, exercícios, expectativas e representações que se têm da acção dos programas sociais.
- Junta: gestores, comunidade e especialistas.
- Para além de medir os objectivos atingidos preocupa-se com a capacidade das respostas do programa às necessidades do grupo-alvo.

A avaliação participativa utiliza como instrumentos:

- Definição de indicadores,

- Aplicação de questionários,
- Entrevistas,
- Observação participante,
- Escalas

Neste tipo de avaliação podemos destacar as seguintes potencialidades:

- Desencadeia um processo de aprendizagem social,
- Socializa e acrescenta novas informações e novos conhecimentos em muitos casos segmentados,
- Avalia resultados e impactos na alteração da qualidade de vida dos sujeitos participantes e das comunidades.

De seguida apresentamos 6 princípios metodológicos:

- 1 – Autenticidade e compromisso: o especialista contribui com o seu saber na área de avaliação,
- 2 – Antidogmatismo: consiste em não aplicar de forma rígida algumas ideias preestabelecidas ou princípios ideológicos,
- 3 – Restituição sistemática: consiste no retorno de informação aos grupos de base, de forma organizada e sistemática.
- 4 – Feedback aos especialistas: diferenciação de papéis entre executores e especialistas. Gera articulação teórica e prática facilitadora de uma visão integrada de todo o conhecimento.
- 5 – Ritmo e equilíbrio de acção-reflexão: as bases registam a informação e sistematizam-na. A informação é processada para um nível geral de reflexão e daqui passa de novo às bases de uma forma mais objectiva.
- 6 – Ciência e técnicas: em qualquer situação podemos realizar uma tarefa científica com o uso de recursos locais.

Outro aspecto a assinalar é o uso da metodologia qualitativa, fundamental para descobrir o sentido e o significado que os participantes atribuem à interacção promovida entre diferentes gerações. Uma técnica muito utilizada é a Entrevista individual e ou grupal, outra é os registos diários e os relatórios sociais, que facilitam a sistematização, o pensamento e a reflexão.

Concluo esta comunicação com um apelo à reflexão de todos os actores e sujeitos de acção, necessário à mudança de mentalidades, modelo de gestão e qualificação das práticas sociais sustentadas em valores e direitos humanos adequados ao modelo social da sociedade contemporânea.

Bibliografia

- Ballesteros, Rocío Fernández. (2009). Envejecimiento activo. Contribuciones de la Psicología. Madrid. Ed. Pirámide.
- Ballesteros, Rocío Fernández. (2009). Psicología de la Vejez. Una psicogerontología aplicada. Madrid. Ed. Pirámide.
- García, Lourdes Bermejo. (2010). Envejecimiento Activo y Actividades Socioedu-

- cativas com Personas Mayores. Guía de buenas prácticas. Serie Gerontologia Social. Madrid. Ed. Medica Panamericana.
- Quaresma, Maria de Lourdes, e al). (2004). O Sentido das Idades da Vida. Interrogar a solidão e a dependência. Gerontologia Social. Lisboa. Ed. CESDET.
- Zastrow, Charles H. (2010). The Practice of Social Work. A comprehensive work-text. 9th. Edition. UK. Ed. Brooks/cole , cengage learning.