

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Ética Profissional: Solicitudude no Atendimento

Inácia de Jesus da Conceição Sezões

Mestrado em Serviço Social

Orientador(a): Doutora Helena Belchior Rocha, Professora Auxiliar,
ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2020

Ética Profissional: Solicitud no Atendimento

Inácia de Jesus da Conceição Sezões

Mestrado em Serviço Social

Orientador(a): Doutora Helena Belchior Rocha, Professora Auxiliar,
ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2020

AGRADECIMENTOS

Estou profundamente grata a inúmeras pessoas com quem pude contar durante a elaboração desta dissertação.

Um muito obrigada à minha Orientadora, Professora Helena Rocha. Pela orientação, pela disponibilidade, pelo incentivo, pelas críticas e valiosas sugestões. Agradeço ainda a paciência e o respeito pelos meus tempos.

Às entrevistadas, pela disponibilidade com que me receberam e compartilharam as suas experiências.

A Diana, minha filha. Pelo amor Maior. Sou grata à vida por me ter presenteado com este Ser maravilhoso. A minha âncora e porto de abrigo. Presente, cúmplice e crítica em todas as etapas da minha vida. O seu apoio foi crucial num momento decisivo deste processo.

Aos meus pais.

Ao Júlio. Além de partilhar comigo a pessoa mais importante das nossas vidas, a nossa filha, acreditou em mim antes de qualquer pessoa, me incentivou e motivou. Foi um parceiro de estudo e reflexão, proporcionou-me todas as condições para que a Licenciatura em Serviço Social fosse uma realidade. Ainda que as nossas vidas seguissem rumos diferentes, ser-lhe-ei eternamente grata Sem ele não estaria aqui.

Aos meus amigos.

A todos os professores que passaram pela minha formação académica. Sem exceção. Com eles aprendi e cresci enquanto pessoa.

Ao Serviço Social, pelas pessoas maravilhosas que me trouxe.

RESUMO

A presente investigação assume como intenção a compreensão da ética da solicitude, a forma como é assimilada e vivida pelos assistentes sociais no seu agir profissional. Interessa-nos também compreender como é que estes profissionais lidam com a ética da solicitude no que respeita à relação com o outro enquanto ser humano, constituído por várias dimensões e vivências em situações de atendimento e intervenção social. Um outro aspeto sobre o qual nos vamos debruçar é a relevância da ética da solicitude nas relações, entre o assistente social e o sujeito de atenção, as instituições, os seus pares e equipas.

No que diz respeito à metodologia utilizada, esta é uma investigação de carácter qualitativo, utilizando como técnica de recolha de dados, a entrevista semiestruturadas realizada a sete assistentes sociais.

Constatou-se que, apesar da ética da solicitude ser compreendida pelos assistentes sociais como uma ética da alteridade, do cuidado ou da responsabilidade, não é um termo muito utilizado e que os seus constituintes estão presentes no seu agir profissional.

Considera-se pertinente o aprofundamento da reflexão sobre a ética da solicitude e os fundamentos teóricos do seu conceito e também a reflexão em contexto académico, nomeadamente, no Curso de Serviço Social.

As questões do outro, o respeito pela sua singularidade, a aceitação do outro como um igual ao “eu” são premissas fundamentais da ética da solicitude e, por isso, motivo de reflexão e aprofundamento da mesma.

PALAVRAS-CHAVE:

Ética, Solicitude, Serviço Social, o Outro, Pessoa, Relação, Responsabilidade, Cuidado

ABSTRACT

This research has in its core the intention of understanding the solicitude ethics, the way

it is assimilated and experienced by social workers in their professional actions. We are also interested in knowing how these professionals deal with the ethics of solicitude, especially regarding their relation with the other as a human being, looking into it through the lenses of different analytical dimensions and experiences in care and social interventions, as well as the relevance of this solicitude ethics in the relations between the social worker and the subject, the institutions, their peers and their multidisciplinary teams.

Regarding the methodology here used, this is a qualitative research based on semi structured interviews done to seven social workers.

We found that, despite the solicitude ethics being understood by social workers as an ethic of otherness, care or responsibility, it is not a widely used concept although present in how the subjects perceived their professional actions.

It is considered pertinent to deepen the reflection on the solicitude ethics and the theoretical foundations of this concept, together with its use in an academic context.

The issues of the other, respect for their individuality and uniqueness, acceptance of the other as an equal to the “me” are key aspects to the solicitude ethics and, therefore, reason for reflecting and deepen our understanding of it.

KEYWORDS:

Ethics, Solicitude, Social Work, The Other, Relationship, Responsibility, Care

ÍNDICE

Agradecimentos	i
Resumo	ii
Abstract.....	iii
Índice	iv
Glossário de siglas	vi
Introdução.....	1
Capítulo I - Ética: Um olhar sobre diversas teorias.....	4
1.1 A Ética racional: Emmanuel Kant	5
1.2 Ética: Perspetiva teleológica – o egoísmo e o utilitarismo	6
1.2.1 Críticas ao utilitarismo: Justiça, direito e relações sociais	7
1.3 Aristóteles: a ética das virtudes.....	9
1.4 O outro: a alteridade e a responsabilidade como pressupostos para uma relação interpessoal ética.....	11
1.5 O outro: ética do cuidado	14
Capítulo II – A ética da solicitude: eu mesmo como um outro	19
Capítulo III – Ética e valores: pilares do serviço social	23
Capítulo IV – Percurso Metodológico.....	26
4.1 Método	26
4.2 Desenho e metodologia de investigação	26
4.3 Universo e Amostra	28
4.4 Técnicas de recolha de dados.....	28
4.5 Técnicas de tratamento de dados	29
Capítulo V – Apresentação dos resultados obtidos	31
5.1. Caracterização dos entrevistados	31
5.2 Desafios e oportunidades para o serviço Social.....	32
5.2.1 Campos de atuação.....	33
5.2.2 Missão e valores	34
5.2.3 Estratégias: Obstáculos e potencialidades.....	35

5.2 Ética da solicitude na prática	38
5.2.1 Percepção dos profissionais	39
5.2.2 Repercursões ao nível dos fundamentos éticos	40
5.2.3 Renovação metodológica	42
5.3 A prática profissional do assistente social	42
5.3.1 Competências necessárias	43
5.3.2 Dilemas éticos na prática.....	44
5.3.3 Relação com os sujeitos	45
5.4 Pilares do serviço social.....	47
5.4.1. A importância das relações	48
5.4.2. Necessidade de reforma face a mudanças societárias	48
5.4.3. Questões éticas (globais) presentes e futuras	49
Conclusão	55
Bibliografia.....	57
Anexos.....	63

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

APSS – Associação dos Profissionais de Serviço Social

CDAS – Código Deontológico dos Assistentes sociais

AS – Assistente social

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

IFSW - International Federation of Social Workers

IASSW - International Association of Schools of Social Work

ICSW - International Council on Social Welfare

INTRODUÇÃO

A presente dissertação, subordinada ao tema “Ética Profissional: Solicitudade no Atendimento”, foi elaborada no âmbito do mestrado em Serviço Social no ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, orientada pela Professora Doutora Helena Belchior Rocha.

Com este trabalho pretendemos estudar a ética da Solicitudade e o seu enquadramento no Serviço Social, mais especificamente na intervenção desenvolvida pelo assistente social, na relação entre o assistente social e a pessoa utilizadora dos serviços, a perceção que os próprios assistentes sociais têm da ética da solicitudade e a sua relevância na construção da relação entre estes e a pessoa e a sua influência nos vários contextos em que esta relação se situa.

O Serviço Social é pautado por valores e princípios éticos, explanados em orientações precisas nos Códigos Deontológicos existentes. Ainda assim, é relevante compreender como esses valores e princípios são operacionalizados pelos assistentes sociais no seu agir profissional, na relação com o sujeito de atenção, na relação com as instituições onde desenvolvem o seu trabalho e na relação entre estes e a comunidade, permanentemente envolta em mudanças societárias, sem esquecer o objeto principal do Serviço Social: a pessoa.

Iniciamos este trabalho pela construção da pergunta de partida: Como percecionam os assistentes sociais a ética da Solicitudade?

O objeto de estudo desta dissertação é a ética da solicitudade na prática profissional

O objetivo geral deste trabalho é compreender a perceção sobre a ética da solicitudade no quotidiano profissional e os objetivos específicos são:

- Analisar e identificar os princípios éticos que norteiam a profissão e que estão presentes no exercício profissional
- Perceber a ética da solicitudade no quotidiano profissional e a sua influência nas relações entre profissionais, integrados em equipas multidisciplinares.
- Identificar e dar a conhecer os elementos potenciadores e constrangimentos à ética da solicitudade na prática profissional

Embora existam códigos deontológicos que orientam a prática profissional, a ética da solicitude está intrinsecamente ligada ao Ser pessoa com a capacidade de se conhecer a si próprio e as suas limitações, para que o lugar do outro não seja um “endereço difícil de encontrar, ou seja, que não os limite a ponto de não conseguirem chegar ao outro.

Atualmente, com as novas realidades sociais, pensar a questão do outro, pensar nas novas formas de relação, exige das pessoas e dos assistentes sociais reforço nas formas de construir relações. Numa época de sociedades líquidas (Bauman, 2001), em que tudo muda rapidamente, a ética da solicitude pode ser fio condutor para que não nos percamos no essencial, a pessoa humana.

Em tempos de mobilização populacional, de globalização, de novas formas de organização familiar, novas formas de comunicar, a questão dos refugiados, a questão de identidade de género, da sustentabilidade das populações e do planeta, exige dos assistentes sociais uma capacidade de renovação, de se adaptarem e reinventarem as suas ações e práticas.

Aceitar o outro tal como ele é, em todas as suas dimensões, olhar o outro como um igual, como um sujeito digno de direitos é, cada vez mais um imperativo para a construção de um mundo melhor, mais igualitário e justo.

A construção de um mundo melhor para todos os seres passa pela construção de instituições justas (Ricoeur,1991) que definam estratégias orientadas para a proteção, reconhecimento e legitimação dos direitos da pessoa humana. Os direitos e o reconhecimento da pessoa humana são os construtores da Paz, da prosperidade, das parcerias, num planeta que se pretende seguro, inclusivo e participativo.

No que diz respeito às opções metodológicas, é uma investigação de natureza qualitativa, que assume como fio condutor a compreensão da realidade, a descrição e a delimitação das suas características.

Para a recolha de informação foi utilizado a técnica de entrevista-semiestruturada e o seu tratamento foi através da análise de conteúdo categorial.

A estrutura da dissertação conta com cinco capítulos. Os dois primeiros (I, II) dizem respeito aos fundamentos teóricos onde se desenvolvem os conceitos que consideramos centrais para a compreensão do tema em análise e o terceiro (III) incide sobre à Ética enquanto pilar do Serviço Social.

O quarto capítulo (IV) é dedicado ao percurso metodológico e terminamos com o quinto (V) capítulo que responde à análise e interpretação dos resultados obtidos. Finalizamos com as conclusões onde pretendemos responder à questão inicial e cujos resultados nos mostram que a solicitude é um fator que qualifica a intervenção do assistente social e é relevante para a resolução dos problemas sociais com que se depara no seu agir profissional.

CAPÍTULO I - ÉTICA: UM OLHAR SOBRE DIVERSAS TEORIAS

Etimologicamente a palavra “ética” deriva do grego “ethos”, que originalmente significava “casa”, “lugar onde se vive”. É uma ciência filosófica que estuda os costumes, a moral, os deveres e zela pela ambivalência entre o bom e o mau. (Carvalho, 2016; Cortina e Martinez, 2005).

Elaborar uma descrição evolutiva da ética é um processo difícil, inacabado e, em certa medida injusto. Existem múltiplas correntes filosóficas para as quais contribuíram pensadores reconhecidos e valorizados, pela pertinência do seu pensamento, onde ancoraram novas reflexões e conseqüentemente novos pensamentos e linhas filosóficas. É um processo injusto na medida em que linhas de pensamento que contribuíram para a evolução da ética, acabem por ficar esquecidos ou num lugar de referência imerecidos.

A ética nasceu com a filosofia, na Grécia em resultado de dois fatores. O primeiro prende-se com as respostas dadas a questões relacionadas com origem do mundo e do homem que se tornaram insatisfatórias e o segundo, deve-se ao contexto sociopolítico onde surgiu o princípio da democracia no governo da cidade de então (Renaud, 2018).

Para Vasquez (1995), a ética é uma teoria que explica as formas de comportamento humano, a moral, integrando toda a sua diversidade e variedade. “O valor da ética como teoria está naquilo que explica e não no facto de prescrever ou recomendar com vista em situações concretas” (Vasquez, 1995:4) e segundo Jacques (1999:10), pode definir-se, como “a indagação dos princípios fundamentais de avaliação moral. Noutras palavras, a filosofia moral procura descobrir princípios universais e objetivos, (...) racionais, que identificam como é que se deve agir, o que é bom fazer”.

A ética deve ser compreendida à luz de um conjunto de procedimentos que determinam ações consideradas corretas, variáveis consoante as correntes filosóficas, teorias ou doutrinas. Tem como objeto, a moral e identifica o que é moralmente aceite, sendo que a moral é o esforço que cada individuo faz, para conduzir a sua própria conduta, proceder com as melhores razões, ao mesmo tempo não esquecendo as conseqüências que essas ações possam ter nos outros, ou seja, ser um sujeito moral, que tem consciência do seus atos, os motivos porque os pratica, o que significam e o impacto na vida dos outros. (Borges *et al.*, 2003; Rachels, 2004; Chauí, 2000).

Esta definição de moralidade responsabiliza cada um de nós a ser um agente moral consciencioso, com capacidade de análise as situações e os seus contornos, não

fundamentar as decisões nas suas próprias convicções e preconceitos, mas sim, fundamentar opiniões em razões sólidas tendo em conta os que podem ser afetados por elas. Uma pessoa conscienciosa preocupa-se, imparcialmente, com todas as pessoas, reflete as suas ações a fim de não prejudicar ninguém. (Borges *et al.*, 2003; Rachels, 2004; Chauí, 2000).

Não obstante a importância de outras correntes e a contribuição de inúmeros pensadores (Renaud, 2018), encontramos duas doutrinas distintas na Ética normativa. A doutrina deontológica (do grego *deontos*, que significa obrigatório) que sustenta a ideia de que as ações podem ser boas ou más, certas ou erradas, independentemente das consequências que delas advêm. Para os deontologistas as regras e princípios são invioláveis e os fins não justificam os meios, principalmente se na sua ação, regras ou princípios são invioláveis (Reamer, 2001, Renaud, 2018). Deprendemos que, nesta perspectiva, por exemplo, roubar para comer é uma ação considerada má, embora o fim possa ser considerado bom, uma vez que leva à satisfação de uma necessidade básica, o meio (roubar) não pode justificar o fim.

1.1 A ÉTICA RACIONAL: EMMANUEL KANT

Filósofo Alemão, (1724-1804) defendia, que as pessoas não podem ser usadas como meios para um fim, desenvolveu uma filosofia que procurava uma verdade universal, à qual o ser humano deve aceder e assim obedecer às leis. Para Kant (2010), a universalidade e a legalidade caminham juntas, procurando que a lei esteja em consonância com a razão devendo estabelecer uma ligação com a universalidade e apresenta-se como um imperativo categórico.

Os imperativos categóricos obrigam a cumprimento e são orientados pelo valor absoluto: as pessoas. São normas morais que se aplicam ao quotidiano e assentam em três princípios fundamentais: universalidade, finalidade e autonomia. As pessoas não coisas e não devem ser tratadas, pelas outras, como meios para atingir fins, devem agir de tal forma que as suas ações se possam tornar leis universais e com total autonomia (Kant, 2010).

Além dos imperativos categóricos, os imperativos hipotéticos também estão presentes na filosofia de Kant. Não são universais, aplicando-se apenas às pessoas que tem um objetivo específico, orientando-as em como podem atingir o objetivo a que se

propõem. Por exemplo: Quero comprar um carro novo, tenho de juntar dinheiro para isso (Kant, 2010; Rachels e Rachels, 2013; Renaud, 2018).

Na ética Kantiana encontramos pilares fundantes do Serviço Social como o respeito pela pessoa humana, a igualdade de tratamento, a confidencialidade e a autodeterminação. É, por isso uma ética orientadora para as ações e práticas do Serviço Social (Carvalho, 2016; Serafim, 2004).

1.2 ÉTICA: PERSPETIVA TELEOLÓGICA – O EGOÍSMO E O UTILITARISMO

A segunda doutrina normativa, a teleológica (do grego *teleios*), significa ir de encontro ao proposto, ao fim a que se destina. Nesta perspetiva as ações são consideradas boas ou más consoante as consequências que delas resultem (Reamer, 2001).

Do pensamento teleológico surgem duas escolas: o egoísmo e o utilitarismo. A corrente egoísta não está presente no Serviço Social e nas suas práticas, por isso não nos fará muito sentido abordá-la neste trabalho. Para sustentar esta opção podemos salientar que assistente social egoísta tomaria decisões tendo em conta o seu próprio interesse. Se por algum motivo, perante a obrigatoriedade de uma decisão, esta seria tomada no sentido de se proteger a si e não o(s) clientes(s), ora, ao assistente social cabe respeitar a relação de confiança existente entre si e a pessoa, sujeito de atenção e utilizadora dos serviços onde este trabalha, não devendo usar a sua posição para benefícios próprios (Reamer, 2001, CDAS, 2018).

O utilitarismo “tem sido historicamente a teoria teleológica mais popular” (Reamer, 2001:76) e justifica ações que à partida podem não ser as mais corretas, mas cuja finalidade é produzir o maior bem para o maior número de pessoas, ou seja, a ideia fundamental do utilitarismo prende-se com a conceção de que uma boa ação é aquela que é mais útil, a mais correta no sentido em que promove um bem maior relativamente ao mau, salientando a noção de bem maior para todos, fixando as consequências das ações no respeito aos princípios de utilidade e justiça (Reamer, 2001; Carvalho, 2016, Banks, 2012).

A forma clássica desta teoria surge dos filósofos ingleses Jeremy Bentham no século XVIII e John Stuart Mill no século: XIX. Com a revolução francesa e a revolução industrial as formas de pensar até aí foram postas em causa dando lugar ao debate. A nova

de concepção de moralidade proposta por Bentham teve influência porque enunciava que a moralidade era um esforço para trazer ao mundo tanta felicidade quanto possível. Pensamento revolucionário para uma época em que a moralidade estava vinculada à divindade e a referência a deus, norteadora das ações (Rachels e Rachels, 2013).

O princípio da utilidade, segundo John Stuart Mill (1976) citado por Jacques, (1999:11) “sustenta que as ações são justas na medida em que tendem a promover a felicidade, e injustas enquanto tendem a produzir o contrário de infelicidade”.

1.2.1 CRÍTICAS AO UTILITARISMO: JUSTIÇA, DIREITO E RELAÇÕES SOCIAIS

Esta teoria tem sido alvo de críticas. Os anti-utilitaristas levantam questões relacionadas com a justiça. Segundo estes, a teoria utilitarista pode entrar em conflito com a justiça na medida em que se o resultado de uma ação for o melhor para a uma maioria de pessoas, ainda que se cometa uma injustiça com uma delas, é considerada válida. Perante isto, a argumentação que a justiça consiste na felicidade do maior número possível de pessoas, perde poder enquanto não se definir em que consiste a felicidade ou a justiça e como se deve apurar o significado da soma dos indivíduos, uma vez que refere um maior número de pessoas. O que significa isto exatamente? Um conjunto de pessoas?

A questão da justiça apresenta-se como uma dificuldade. Não é possível convencer todas as pessoas a serem justas e virtuosas.

Se a justiça nada mais é do que a satisfação de todos em detrimento da felicidade particular, ninguém pode ser obrigado a abdicar da sua felicidade em prol dos outros, se sair impune dessa decisão

A questão do direito também se coloca e a justificação é idêntica à referida na questão da justiça. Se uma ação é considerada correta ou incorreta, apenas tendo em conta o resultado, isso significa que o respeito pelo direito de um indivíduo pode ser violado com perspectiva de promover a felicidade para um maior número de indivíduos. Contudo, maximizar a felicidade significa exatamente o quê e de quem? Não esclarece se diz respeito aos membros de uma família, de uma aldeia, de uma região, de um país ou de todo o mundo (Rachels, 2004; Caillé, 2001).

As questões sociais e relacionadas com o passado também são interpeladas. Se por um lado os indivíduos devem procurar maximizar o bem para todos, isto significa que

as decisões tomadas individualmente estejam em consonância com o desejo da maioria. Depois há a questão do passado, das obrigações que alguém possa trazer da sua vida, no passado. Estas não são tidas em conta e também são passíveis de serem desconsideradas.

O utilitarismo também se afasta de algumas capacidades intuitivas como a empatia. Não como um elemento motivacional, mas como elemento de avaliação moral. É possível que algumas pessoas tomem algumas atitudes, não tendo em conta a função da atitude racionalista, proposta pelo utilitarismo, mas em função da sua empatia perante o outro. Será correto avaliar essa atitude moralmente incorreta? (Andrade, 2013).

Ora, se o utilitarismo continua a ter lugar e importância nas discussões éticas, é porque nenhuma refutação acrescentou um paradigma alternativo, claro e partilhado, no que diz respeito à construção de um saber cumulativo e uma normalidade comum. Defendem a sua doutrina reconhecendo que o utilitarismo é inconsistente com o senso comum e pretende reformulá-la de forma a que esta esteja em consonância com o senso comum. Este facto levanta ainda outra questão: não se pode confiar no senso comum porque a realidade que se vive num dado momento pode condicioná-lo e o utilitarismo desafia-nos a repensar questões que até recentemente tinham sido consideradas dados adquiridos¹(Reamer, 2001; Rachels e Rachels 2013; Andrade, 2013; Caillé 2001).

É uma teoria considerada pelo Serviço Social, tendo em conta uma das suas finalidades: a felicidade. O assistente social, no seu agir profissional, pode deparar-se com situações em que terá de calcular quais as consequências dos seus atos, se estes irão produzir um bem maior, ainda, que seja, necessário ultrapassar obstáculos que possam ser considerados pouco éticos. (Carvalho, 2016; Reamer, 2001). Podemos referir, a título de exemplo, omitir alguma informação, não relevante, mas que de alguma maneira poderia provocar alguma ansiedade desnecessária ao sujeito de atenção e prejudicar a intervenção e até a superação do problema.

¹ Por exemplo: Nos estados unidos há um tempo pensou-se que os valores dos brancos eram mais importantes que os valores dos negros. Confiando no senso comum deveria existir uma teoria moral que o justificasse.

1.3 ARISTÓTELES: A ÉTICA DAS VIRTUDES

Aristóteles, na Grécia antiga, propõe um problema teórico, a definição do que é bom. O seu trabalho de pesquisa procura saber em que consiste o bom e não a determinar o que cada indivíduo deve fazer, em cada caso concreto, para que este seja considerado bom (Vasquez, 1995).

As questões centrais quando se aborda a ética, para Aristóteles prendem-se com o carácter do homem. O bem para o homem é aquele que está em sintonia com a virtude.

Aristóteles considera a amizade como uma das principais virtudes que alicerçam a concretização da felicidade e fundamenta o seu pensamento no carácter das relações, realçando, além da amizade, a autenticidade, o compromisso e a responsabilidade

O conceito de amizade tem em Aristóteles um sentido diferente daquele que conhecemos hoje. A amizade não consistiria apenas em relação àqueles que as pessoas escolham, mas estende-se ao fator de unidade, i.e., aos esposos ou a membros de uma família que viviam na mesma cidade. Para Aristóteles a amizade significa benevolência e reciprocidade manifestas num bem comum (Arão, 2012).

No livro *Ética a Nicômano*, (2001) Aristóteles estabelece um acervo das virtudes humanas e a sua ética tem como finalidade a felicidade, encontrada através de ações virtuosas. As virtudes em Aristóteles consistem no esforço que cada um faz no sentido de equilibrar as ações viciosas da falta e do excesso. Nomeia a amizade como a virtude por excelência e a mais complexa para encontrar a felicidade perfeita, que consiste no exercício da compreensão dos conhecimentos, ou seja, na inteligência teórica, mas não só. A felicidade também se encontra na compreensão prática, que consiste em dominar as paixões e alcançar uma relação boa com o mundo social e natural (Aristóteles, 2001; Cortina e Martínez, 2005).

Para percebermos o que é a ética, na perspectiva de Aristóteles, temos primeiro que conhecer os aspetos que tornam uma pessoa virtuosa entendendo, na sua perspectiva e com base no seu trabalho, que virtude é uma característica de carácter que se manifesta habitualmente e não esporadicamente. “Aristóteles disse que a virtude é um traço de carácter manifestado no agir habitual” (Rachels, 2004: 248). As pessoas consideradas virtuosas deveriam ser generosas, corajosas, ter autodomínio, verdadeiras, justas e assim

encontra o significado de uma pessoa boa² (Rachels, 2004, Figueiredo, 2008).

Para Aristóteles a ética baseia-se na ação do ser humano na procura do bem-estar, através de pensamentos mobilizadores de atos que se configuram éticos ou não. A felicidade, considerada o bem-estar supremo, só pode ser alcançada através de práticas virtuosas e firmadas em princípios racionais.

Sobre a justiça, uma das virtudes mais considerada por Aristóteles, o homem é bom ou mau, dependendo se suas ações corresponderem ao que é ditado pela lei da polis. Ser justo corresponde a respeitar a lei. E injusto o seu contrário (Santos, 2017). Considera-se uma predisposição moral do homem, que o capacita a realizar atos justos e desejar o que é justo. Classifica o termo justo como o bom e/ou o igual e o seu contrário, o mau e o desigual como sendo o injusto.

As virtudes não serão iguais para todos os seres humanos. Os contextos pessoais são isso mesmo, pessoais e vivenciados de maneira diferente para todos, a personalidade das pessoas é diferente, a vida, os géneros, os papéis sociais que desempenham, também, mas segundo defende há virtudes que devem ser comuns a todos os seres humanos, as todas as pessoas para que seja possível uma relação harmoniosa com os outros.

A humanidade precisa de honestidade. As pessoas precisam de comunicar para viver em sociedade, falam uns com os outros, lêem-se mutuamente, trocam informações e opiniões, perguntam e respondem. Fazem promessas. Essas trocas relacionais são importantes e exigem honestidade. A desonestidade manipula e as pessoas honestas são respeitadoras e a forma de trato é respeitador.

A generosidade é a capacidade de se dar aos outros independentemente dos recursos ou do tempo. Aristóteles encara a generosidade como o meio entre dois extremos: mesquinhez e extravagância. Uma pessoa extravagante doa demais e a mesquinha não doa. A pessoa generosa doa na quantidade certa (Silveira, 2000).

Se os problemas morais que se colocam pretendem responder à pergunta “o que devemos fazer?” Ao utilizarmos a ética das virtudes como complemento das teorias de ação correta e vice-versa estaremos a responder à questão. “A ação correta é, por outras

² Esta lógica, inicialmente não foi muito bem aceite por todos, vivia-se na época em que o cristianismo tinha uma palavra a dizer e considerava que uma vida moralmente aceite seria aquela que obedecia aos mandamentos de Deus. Só após o Renascimento (1400-1650) a Lei Divida foi substituída pela Lei Moral.

palavras, aquilo que uma pessoa virtuosa faria” (Rachels,2004:260).

A proposta ética de Aristóteles constitui-se por princípios universais que deverão ser reconhecidos por todos, pressupõe que a razão prática seja preparada pela prática das virtudes e pela educação (Rachels e Rachels, 2013; Coval, 2003, Santos 2016).

Falando de educação e segundo a ética das virtudes a honestidade, a integridade, as lealdades são constitutivas do carácter, nesse sentido é importante para o Serviço Social ter nos seus profissionais, pessoas com carácter (Carvalho, 2016), também o será, certamente, ensinar nas escolas de Serviço Social a sua importância.

1.4 O OUTRO: A ALTERIDADE E A RESPONSABILIDADE COMO PRESSUPOSTOS PARA UMA RELAÇÃO INTERPESSOAL ÉTICA

A questão da alteridade e do outro tem ocupado os pensamentos filosóficos ao longo dos tempos, sendo uma das grandes preocupações dos filósofos do séc. XX, no entanto, as suas reflexões filosóficas remontam ao início da história da filosofia ocidental. Para um olhar compreensivo da alteridade e do outro, deve-se ter em atenção que o sentido da palavra foi sendo alterada e atualizada historicamente e tem acompanhado das mudanças numa perspetiva de novas formas da relação com o outro, em contexto da mundialização, da relação com novas etnias e diferentes culturas (Neto e Kozicki, 2008).

A ética remete-nos para a procura o lugar do homem, enquanto ser único e para a reflexão dos seus atos, comportamentos e crenças. Todavia, é no quadro relacional que a ética se desenvolve, onde os comportamentos e atitudes são pensados e enquadrados.

É no outro que a ética encontra o seu núcleo central, e a partir do qual os filósofos se têm debruçado sobre questões direcionadas para o bem e para a felicidade, pressupostos básicos para a ética. Encontramos nesta reflexão a alteridade, a responsabilidade, o cuidado e a solicitude (Fialho e Pontes, 2004; Neto e Kozicki, 2008; Bráz e Andrade, 2011; Ricoeur, 1990; Lévinas, 2020).

Estando o outro no núcleo central da ética, interessa compreender ao que nos referimos. Como é e tem sido descrito ao longo dos tempos? (Gallo 2012).

Etimologicamente, a palavra “outro” surge do grego “to entepov” e do latim “auteru”. Na Grécia Antiga, todos aqueles que não pertenciam ao povo grego eram considerados inferiores no que diz respeito à coragem ou à inteligência. Não eram

considerados uma ameaça apenas inaptos para fazerem parte da vida civil, leia-se da vida política. Eram considerados bárbaros. Aristóteles considerava o povo europeu corajoso, mas pouco inteligente e os asiáticos inteligentes, mas pouco corajosos, só o povo grego reuniria ambas as condições. Escreveu: “Situados entre as duas regiões, os gregos também participam de ambas. Em suma maioria, têm espírito e coragem” (Aristóteles, 1991:130 *in* Gallo, 2012: 163).

Já Montaigne caracterizava o outro como exótico, devido às suas cores diferentes, referindo-se ao povo Americano, que, na sua perspectiva, eram muito diferentes do povo Europeu. Voltaire, tal como Montaigne, caracterizava os outros como exóticos, e na mesma lógica usava a imagem do outro, o seu exotismo para criticar os seus costumes e valores. Contudo, este evolui no seu pensamento relativamente a Montaigne. O Outro não representava apenas o exótico, mas também uma outra civilização. Não seriam bárbaros ou estranhos, mas donos de outra cultura, de outra civilização e, a noção do outro como igual dentro das suas diferenças começa a ter um papel relevante (Gallo, 2012; Sodré, 2007).

Com a filosofia moderna iniciou-se a chamada filosofia da consciência e com ela o outro começa a ser pensado a partir da interioridade, da consciência e é uma categoria que identifica e diferencia a identidade (ipseidade) e a alteridade (diversidade) (Gallo, 2012; Hermman, 2014).

Etimologicamente a alteridade surge do latim “alteritas” e significa diferença, e é no outro, na sua realidade que a alteridade se desenvolve, (Patrão Neves, 2017; Sodré, 2007). “A descoberta do outro enquanto outro, o reconhecimento da alteridade, vai ser protagonizados por dois filósofos, absolutamente paradigmáticos: Emmanuel Lévinas (1906-1995), Paul Ricoeur (1913-2005) e (Patrão Neves, 2017:77).

Para Lévinas, a alteridade representa a realização da ética e o reconhecimento do outro só acontece a partir de si mesmo e define alteridade como:

relação com Outrem ou o Discurso é uma relação não-alérgica, uma relação ética, mas o discurso acolhido é um ensinamento. O ensinamento não reduz, porém, à maiêutica. Vem do exterior e traz-me mais do que eu contendo. Na sua transitividade não-violenta, produz-se a própria epifania do rosto. A análise aristotélica do intelecto, que descobre o intelecto agente, que vem pela porta, que é absolutamente exterior e que no entanto constitui, sem de modo nenhum comprometer, a atividade soberana da razão, substitui já a maiêutica por uma ação transitiva do mestre, dado que a razão, sem abdicar, se acha na

situação de receber (2020: 38-39).

Lévinas (2020) defende que a ontologia, como uma filosofia primeira, que não coloca em questão o Mesmo, é uma filosofia da injustiça, só se estabelece quando o cada ser humano mantém o seu eu, ao mesmo tempo que se abre ao outro, anulando as barreiras que o fecham sobre si Mesmo e o impossibilitam de chegar ao outro. Chegar ao outro é, primeiramente, acolher um Rosto e é através deste que a alteridade se manifesta.

Na linha de pensamento de Lévinas, não há ética a partir do eu como matriz da humanidade. Esta constrói-se na relação face-a-face e nesta relação que se encontra o sentido da vida e das relações humanas. O rosto “é aquilo que por excelência absorve o Ser. Mas a relação com o rosto é, num primeiro momento ética” (Lévinas, 2007:78-79) e nomeia-o como a abertura para a alteridade do outro, que solicita uma postura de respeito, mas, sobretudo, de responsabilidade, sem a presunção de o tornar submisso ao eu, ou seja, a alteridade não nega a autonomia do outro mas confirma-a (Braz e Andrade, 2011; Martinelli, 2016; Pivatto, 2001).

A responsabilidade exclui qualquer tipo de interesse na solidariedade com o outro. Para chegar ao outro é preciso abandonar o egocentrismo e abandonar a individualidade

Segundo Lévinas (2007), cada um de nós deve assumir a sua responsabilidade perante a solicitação do outro, sem pedir nada em troca, uma vez que a responsabilidade não é uma relação de substituição, mas de compromisso. A existir qualquer ideia de reciprocidade, anularia a generosidade tornando a responsabilidade instrumental e ou utilitária (Neto e Kozicki, 2008; Bráz e Andrade, 2001).

Lévinas apoia a sua coerência de responsabilidade citando Dostoiévsky³: “somos todos culpados de tudo e de todos perante todos, e eu mais que os outros” (Lévinas, 2007: 90). A alteridade é o ponto de apoio para a concretização da ética e o seu esquecimento o rastilho para as causas de violência e de ausência de humanidade. Se a base da ética da alteridade se fundamenta na relação face-a-face, no reconhecimento do outro, a universalidade da razão condena a alteridade do outro.

Reconhecer e aceitar o outro, não é idolatrá-lo, mas sim, torná-lo o ponto de partida orientador para a superação dos problemas relacionados com o verdadeiro sentido

³ Dostoiévski, F. (1880)

do humano. Reconhecê-lo e aceita-lo, ser responsável por ele sem esperar nada em troca é, ao mesmo tempo recuperar a própria alteridade. É incentivar o Mesmo a participar, a perder-se no Outro desconhecido, é desassossegar-se, é quebrar as cadeias egoístas que impedem de chegar ao Outro.

O desafio da ruptura com a totalidade é a proposta desafiante da ética de Lévinas. Contudo, acordar para os sentimentos de pertença e de responsabilidade para com o outro é essencial para restabelecer o sentido, a dignidade e, sobretudo, o restabelecimento da pessoa humana. Estabelecimento este que acontece na forma de cuidado (Bráz e Andrade, 2011).

Como já referimos, através das palavras de Patrão Neves (2017), outro nome incontornável na questão da alteridade e responsabilidade é Paul Ricoeur. Como a questão central deste trabalho se centra na ética da solicitude na intervenção do serviço social, intrinsecamente ligada à ética da alteridade, responsabilidade e do cuidado, será apresentado mais á frente neste trabalho.

1.5 O OUTRO: ÉTICA DO CUIDADO

Etimologicamente, a palavra Cuidado surge do latim “*cogitare-cogitātu*”, que significa atitude de cuidado, de desvelo, de preocupação em relação a outro, numa relação de amizade ou de amor (Zoboli, 2004).

Se a alteridade é o ponto de partida para a concretização da ética, por outro lado, o cuidado é o ponto de recuperação da responsabilidade pelo outro de carácter mais integral e profunda (Bráz e Andrade, 2011:38).

A ética do cuidado “é um conceito que (..) se reveste de uma importância capital ao nível da nossa conceção de existência humana e de desempenho profissional” (Perdigão, 2003: 475).

O cuidar ou a capacidade de cuidar é inerente ao ser humano. Coexistir com os outros implica cuidar de nós e dos outros, ainda que cada pessoa seja um ser único e desenvolva essa capacidade tendo em conta as suas próprias características, as suas particularidades e singularidades. Partindo desta premissa, todas as pessoas são seres naturalmente éticos (Perdigão, 2003).

A noção de cuidado ou preocupação foi, primeiramente, referida por Soren

Kierkegaard (1813-1836) ainda que de uma forma embrionária, para contrapor o excesso de objetividade que, no seu entender, constituíam a filosofia e a teologia do início do século XIX, convocando a preocupação e o cuidado para a reflexão filosófica definindo a ideia de preocupação como central na natureza humana e nas escolhas morais de cada ser humano (Zoboli,2004).

“O desenvolvimento da ética do cuidado deve muito ao trabalho empírico de Carol Gilligan” (Carvalho: 2016:55) e influenciou os discursos feministas, defendia que o desenvolvimento moral era diferenciado consoante o género, que haveria uma maior tendência para a racionalidade nos homens e o cuidado, assim como as emoções, seria uma característica tendencialmente mais feminina (Albuquerque, 2017).

Carol Gilligan, aborda, no livro “uma voz diferente: psicologia da diferença entre homens e mulheres da infância à idade adulta” (1982), que resulta da investigação sobre a teoria moral de Kohlberg que, seguindo a supremacia de que o pensamento masculino se sobrepunha ao feminino e defende que as mulheres se encontram num estado inferior de desenvolvimento moral. O estudo de Gilligan, sobre desenvolvimento moral de meninos e meninas, apresentando como resultado uma diferença no desenvolvimento psicológico entre eles. Sustenta a tese que as mulheres na vida adulta apresentam uma moralidade distinta dos homens.

Deste trabalho surge uma ética do cuidado que questiona os pontos de vista instituídos até aí, que sobrevalorizavam, no campo da ética, os pensamentos masculinos, pautados pela imparcialidade dos princípios e dos direitos, centrados na justiça e em regras que valorizavam as ações, motivações e o carácter das pessoas envolvidas nas relações, desvalorizando o pensamento feminino, que valorizava a experiência no cuidado nos relacionamentos, deixando-o para segundo plano, ou não valorizado na mesma medida, a qualidade das relações, se estas seriam positivas ou favorecidas ou sustentadas pelas emoções, empatia, comunicação e pelo cuidado (Mayernyik e Oliveira, 2016; Perdigão, 2003; Albuquerque, 2018; Kuhnen, 2010).

Gilligan contraria ideia da existência de qualquer tipo de inferioridade moral no desenvolvimento das mulheres, defende que os homens se ajustam aos modelos vigentes, à obrigação de respeitar as pessoas, protegendo-as de qualquer intromissão que coloque em causa a sua autonomia, à sua auto-realização ou direito à vida, enquanto nas mulheres, o foco é centrado nas pessoas, nos seus interesses, necessidades, sonhos e relações (Zoboli,2004).

As diferenças entre as perspectivas masculinas e femininas em relação à ética do cuidado, segundo Gilligan, estarão mais relacionadas com modelos existentes, concepções de vida, de representação da condição humana do que propriamente com o gênero, acrescentando que os pensamentos femininos e masculinos podem ser diferentes, não aceitando, todavia, como já referido, o pensamento feminino como inferior ao masculino. São abordagens diferentes que, no universo masculino, evidenciam a ética da justiça, o papel da razão que permite condutas corretas e a igualdade, enquanto no universo feminino, o cuidado é uma abordagem centrada no contexto vivencial, no relacionamento humano e na manutenção das relações, no desenvolvimento moral ao redor da compreensão e da responsabilidade, não descurando a importância das emoções e espelha a consciência da interdependência entre o eu e o outro (Gilliam, 1997; Rachels e Rachels, 2013; Mayernyik e Oliveira, 2015; Zoboli, 2004).

Para Gilligan, uma sociedade solidária só existe genuinamente se a preocupação e o cuidado com os outros for real, enaltece a importância das relações pessoais como um imperativo essencial para promover o cuidado. O outro, não é algo abstrato, existe, não é fruto de nenhuma imaginação, é real e precisa de cuidados. Neste sentido, também se afasta do pensamento de Kohlberg quando este defende que todas as pessoas devem ser tratadas de forma igualitária, ou seja, defende uma ética da justiça enquanto Gilligan não acredita no tratamento idêntico para todos, uma vez que as pessoas são todas diferentes e devem ser tratadas de uma forma diferenciada. Cada ser humano é único e diferente de todos os outros e como tal com necessidades diferentes. Tratar todos de forma idêntica, representa uma violação dos direitos do outro e uma imposição autoritária persistindo em considerar a diversidade, o contexto situacional e as suas redes relacionais, ética do cuidado (Goldaracena e Pemán: 2012; Zopoli 2004).

Nel Noddings segue a mesma orientação de Gilligan, negando a supervalorização do pensamento masculino em relação ao feminino. Defende uma ética ancorada em relações diretas, de cuidado em detrimento de uma ética de princípios e ao contrário de Gilligan, que “reivindica a existência de duas formas distintas, mas igualmente válidas, de assumir decisões morais, as quais correspondem também às duas diferentes identidades existentes - masculina e feminina” (Marinho, 2004:73), aceitando a existência da complementaridade entre as duas vozes,

Noddings (1984) entende que a ética fundamentada no raciocínio moral masculino pode levar à destruição e à violência e justifica o seu pensamento com

acontecimentos conhecidos ao longo da história humana, tal como as guerras, alegadamente justificadas por conta de princípios (Mayernyik e Oliveira,2015; Kuhnen,2010), e afirma que "cuidar envolve distância do quadro de referências próprio, para ter atenção do outro. Quando nos cuidamos, consideramos o ponto de vista do outro, as suas necessidades objetivas, e as suas expectativas face a nós. A nossa atenção, o nosso envolvimento mortal, está focalizado no outro, não em nós próprios. As nossas razões para agir tem a ver, (...) com os desejos do outro e os elementos objetivos da sua situação problemática" (Noddings, 1984:24 *in* Marinho, 2004:78), ou seja, prioriza a relação existente entre as pessoas, a partir das suas necessidades específicas, em contextos e tempo igualmente específicos (Marinho,2004).

Segundo Marinho (2004), a dicotomia entre a ética da justiça e a ética do cuidado, referidas acima, não é razoável. Embora quer Gilligan, (1982) quer Noddings (1984), terem assinalado as diferenças entre elas, estas vieram enriquecer a compreensão do juízo moral e da humanidade. Salienta ainda, que assume que a ética da justiça e do cuidado podem caminhar unidas, sendo também esta a perspetiva do Serviço Social, que defende uma justiça que cuida, que se preocupa com os outros, com o desenvolvimento e potencial humano.

O cuidado, como suprarreferido, exprime atitude de cuidado, de desvelo, de preocupação em relação ao outro e alguns autores ligam-no a uma atitude de solicitude, para quem o cuidado é, resumindo, a estrutura básica dos seres humanos, no entanto também lhe atribui um duplo sentido: de angústia e de solicitude.

A angustia reflete a luta que cada individuo trava pela sua sobrevivência, pelo cuidado a si próprio e conseguir um relação satisfatória com os outros seres humanos e a solicitude, ou o cuidado solicitude, para este autor, sinónimo de olhar para o outro, para a terra e para a humanidade. Olhar para o cuidado como angústia instiga a luta pela sobrevivência e, por outro lado, compreendê-lo como solicitude invoca as potencialidades de cada um ser humano (Zogoli,2004), da compreensão e do encontro com o outro. É através do encontro com o outro que os seres humanos se interrogam pelo sentido de ser de outro, que lhe dá, ao outro, a possibilidade de existir, que não é só algo com que se ocupa e para Simone Weil, cuidar de alguém é estar aberto à efetividade e proporcionar-lhe atenção solicita (Braga e Farinha, 2017; Zogoli, 2004).

Por último, a ética de Paul Ricoeur, ou “a «pequena ética» de Ricoeur é em última instância, atravessada por uma ética do cuidado, consigo mesmo e com o outro, por meio

das categorias estima de si e solicitude” (Carneiro, 2018:85). Utiliza, também, o conceito de solicitude para definir o cuidado. Para este autor a solicitude é um movimento de desapego de si mesmo e de abertura para o outro.

A solicitude ou ética da solicitude, enquadra-se na ética do cuidado, da responsabilidade e na ética das virtudes e é o objeto central deste trabalho.

CAPÍTULO II – A ÉTICA DA SOLICITUDE: EU MESMO COMO UM OUTRO

Segundo o dicionário Larousse *solicitude* significa “cuidado atencioso; afetuoso; zelo; (...) empenho; interesse”⁴. Etimologicamente a palavra *solicitude* vem do latim *sollicitudo.inis*.

Se Lévinas propôs uma alternativa ao eu e deu destaque ao outro e á sua alteridade, Paul Ricoeur acrescenta que a assimetria entre ambos compromete a eticidade e a efetividade da relação. Paul Ricoeur é um nome incontornável na ética da *Solicitude* e o seu livro “*Soi-meme comme un autre*” uma referência teórica *nas* questões da alteridade e da *solicitude* (Gubert, 2014; Neves 2017). Utiliza o conceito *Solicitude* para abordar o cuidado na relação com o outro, soma-o ao princípio de reciprocidade e ao princípio da alteridade ou, por outras palavras, reconhece o outro como parte integrante da relação.

O princípio de *solicitude*, para este autor, ultrapassa a ideia de mutualidade ou reciprocidade, tendo em conta que, a mutualidade ou reciprocidade exige uma relação de igualdade, de simetria entre os intervenientes, de uma relação e em total liberdade. O que a *solicitude* de Ricoeur nos traz é a não exclusão de indivíduos que estejam em situação de desigualdade e traz para o âmbito da ética da segunda pessoa, o respeito e o reconhecimento do outro que ultrapassa as relações de simetria entre os indivíduos em liberdade ou igualdade (Gubert, 2011).

Reconhecer o outro apenas numa relação de reciprocidade e igualdade é excludente. A ética da *solicitude* incorpora, nas relações humanas, condições para diminuir a desigualdade entre elas, é “*fondamentalment sur l’échange entre donner et recevoir*” (Ricoeur, 1990:220) e “restabelece a igualdade entre o si e o outro” (Gubert, 2014:84)

A teoria de Ricoeur reúne duas heranças, a teleologia de Aristóteles e a deontologia de Kant. Não obstante a tradição teleológica estar ligada ao que é considerado “bom” e a deontológica pautada pelo dever (Pereira, 2012), ambas partilham o mesmo problema: excluem a alteridade.

A ética deontológica apresenta, para Ricoeur, outra dificuldade, que é perceber até onde o respeito, presente no imperativo categórico Kantiano, que “remete à ideia geral e abstrata de «humanidade»” (Rossato, 2016: 188) não elimina a eventualidade da

⁴ Dicionário Enciclopédico Koogan Larousse. (1980: 819)

existência de reciprocidade nas relações pessoais, o que espelha uma das preocupações da ética de Ricoeur: o reconhecimento da liberdade da segunda pessoa (Rossato, 2016).

Reconhece a segunda pessoa na Ética e apresenta três categorias que a fundamentam: a estima de si, ou seja, o indivíduo é e reconhece-se a si próprio como sujeito moral, portador de autonomia, capaz de agir, de se posicionar na sociedade, criar e fazer as suas próprias leis, a solicitude e o respeito que abrange a dimensão da sociabilidade entre ele (indivíduo) e os outros, capacidade de desenvolver relações sociais com qualidade, sobretudo, com sentido ético e sentido de justiça, que envolve o indivíduo (eu) e os outros em instituições. O valor de justiça social é cumprido e só faz sentido através das instituições (Ricoeur 1991).

“Appelons visée éthique la visée de la vie bonne avec et pour autrui dans des institutions justes” (Ricoeur 1991:202), ou seja, na sua perspectiva ética coexistem três dimensões: (1) “o bem-viver” que significa “estima de si”, alusivo à ipseidade, (2) “com e para os outros”, no âmbito da alteridade e da solicitude e (3) “instituições justas”, que garantirão a igualdade e a justiça (Pinto, 2012; Gubert, 2014; Aleixo, 2008).

A “vida boa”, ambição partilhada pelos seres humanos, remete-nos para o desejo de encontrar o bem em tudo o que fazem, dentro das especificidades e condições de cada um. Estará assim relacionada com a confiança e autonomia que cada um emprega nas suas ações, com liberdade, consciência, responsabilidade. Com capacidade de reflexão sobre a sua existência. Ter consciência de si, saber estimar-se, interpretar-se enquanto pessoa e interpretar racionalmente as suas emoções, experiências, aprendizagens e com isto desenvolver a estima de si.

A estima de si não resulta tão só de realizações pessoais, mas também da capacidade que cada ser humano tem de planejar bons planos de vida, agir, avaliar o mundo que o rodeia e as suas ações. Só assim define planos, constrói os meios, afasta obstáculos e constrói-se como agente e dono da sua própria vida (Pinto, 2012, Gubert, 2011, Kolling e Kolling 2011).

Se por um lado a estima de si apresenta-se como essencial para a construção relacional com o outro, por outro lado, pode levar a um isolamento interior e excluir de alguma forma esse mesmo outro ou relativizando a sua importância. Ricoeur responde a essa questão, que ele próprio fórmula, com a utilização, pensada, do termo “si” e não “mim” (Pinto, 2012), “dire soi n’est pa dire moi” (Ricoeur, 1991, 212), e justifica a opção

de falar em “estima de si” e não “estima de mim”.

A estima de mim é orientada para a interioridade do ser, para o “mim” individual, para o “eu” ao contrário da estima de si, que se abre ao outro e à necessidade da sua presença, ou seja, o si envolve uma realidade mais alargada do “eu” permite a entrada do “tu”, não podendo ser compreendido sem um ou sem o outro (Pinto, 2012; Carneiro 2018; Corá, 2013).

Na perspectiva ética de Ricoeur, viver bem, viver uma vida boa, inclui a consciência da existência e a estima do outro. Estimar o outro é sobretudo reconhecê-lo. À articulação entre viver bem, a estima de si e a estima do outro, Ricoeur chama de solicitude, acrescentando à sua ética, “com e para os outros”.

Recorre a Aristóteles para compreender as relações de amizade entre os indivíduos. De fato, na *Ética de Aristóteles*, a amizade é um conceito muito presente, um pressuposto para que possa existir uma relação entre os indivíduos, contudo, para este, a amizade aristotélica denuncia insuficiências no que diz respeito entre dar e receber (Pinto, 2012; Gubert, 2011), não obstante concordar com este no que se refere à relação direta entre a felicidade e a amizade.

Ricoeur acrescenta que uma relação de amizade pressupõe uma escolha. A escolha de amigos pressupõe uma reciprocidade que é, de facto, uma condição para o estabelecimento da alteridade, mas a escolha dos amigos não implica ou não é orientada pela bondade, mas pelas qualidades apreciadas, uma ligação recíproca, distribuição igualitária de trocas e um amparo mútuo.

A solicitude acrescenta um novo tipo de relação proporcionadora do equilíbrio entre pessoas inicialmente em situações desiguais, Ricoeur (1991) vê na amizade uma reparação para a solicitude, tendo em conta que nesta existe mutualidade e reciprocidade. Contudo, a noção de amizade de Aristóteles apresenta alguma fragilidade no que diz respeito aos diferendos que possam existir entre o si-mesmo e o domínio sobre o outro. À consciência da possibilidade de diferendo, introduz o tema da bondade, que estará mais direcionada a equilibrar as situações de dissimetria, inexistente nas relações de amizade, através do reconhecimento e não da igualdade ou superioridade do outro, mas sim do seu sofrimento.

Posto isto, a solicitude, não nasce de relações simétricas, nasce sim de relações assimétricas (Pinto, 2012; Rossato, 2008). “O papel da solicitude no percurso ético

caracteriza-se pela busca do restabelecimento da igualdade através da desigualdade” (Aleixo, 2008). Para compreender a solicitude, Ricoeur apresenta-nos a “reversibilidade de papéis” “insubstituibilidade de pessoas” e “similitude”. No que diz respeito à reversibilidade de papéis, todos os indivíduos, nas suas relações e interações, no que concerne à interlocução, dirigem-se ao “outro” chamando-o de “tu” ao que este compreende “eu”, assim como quando o outro se dirige a “mim” chamando-me “tu”, sinto-me na primeira pessoa (eu), ou seja, há uma constante troca de papéis nas relações, não deixando, ainda assim, que cada indivíduo deixe de ser quem é na sua insubstituibilidade (Gubert, 2011).

O princípio de insubstituibilidade está presente na ética de Ricoeur. Sustenta que os indivíduos não são insubstituíveis para os próprios e só compreendem a sua insubstituibilidade quando perdem alguém querido. Como refere “c’est dans la experience du caractère irréparable de la perte de l’autre aimé que nous apprenons, par transfert d’autrui sur nous-même. Le caractère irremplaçable de notre propre vie” (Ricoeur, 1991:226).

Não obstante a importância da reversibilidade e da insubstituibilidade nas relações, Ricoeur propõe acima destes, o conceito de similitude, apresentando-a inerente à solicitude e restabelece a igualdade entre o si e o outro. A origem da similitude encontra-se no momento da troca entre a estima de si e a solicitude para com o outro e é através da similitude que se é possível compreender a singularidade da solicitude e dá significado à definição de Rossato, que é “restituir o equilíbrio entre partes inicialmente desiguais” (Rossato, 2008:5).

Como referimos, Ricoeur, (1991) apresenta na sua perspectiva ética o “viver bem”, que passa necessariamente pela presença do outro, viver com e para o outros, o que por si só não confere ou pode não satisfazer toda a necessidade de justiça tornando-se indispensável a existência de instituições que a apliquem (Pinto,2012). A justiça ultrapassa as relações interpessoais e esta pede instituições que sejam lugares de defesa da igualdade.

CAPÍTULO III – ÉTICA E VALORES: PILARES DO SERVIÇO SOCIAL

A Ética do Serviço Social, encontra os seus fundamentos nos valores e princípios essenciais que alicerçam a profissão e que podem identificar-se como “o respeito e a promoção dos direitos dos indivíduos; a promoção do bem-estar; a igualdade e a justiça distributiva” (Núncio, 2014:274), como explanados no CDAS (2018) e na sua definição internacional o

O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o empowerment e a promoção da pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social.

Sustentado por teorias do Serviço Social nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social. (IFSW, 2014).

É uma profissão desde sempre vinculada a um conjunto de valores que a definem estando a sua génese ancorada a conceitos de justiça e equidade (Cardoso,2011) que nasceu e cresceu envolto na convicção de justiça social e da promoção da igualdade, emadureceu e afirmou-se na construção de uma(s) sociedade(s) que se quer de bem estar ,organizadas em princípios de justiça, constituindo a ética uma condição de base para a sua legitimação e reconhecimento, embora falar sobre ética no Serviço Social, seja complexo e não se deve perder de vista a sua génese, os seus objetivos e funções (Núncio, 2014; Rocha, 2011).

Se historicamente o Serviço Social está profundamente ligado a princípios éticos como a justiça, os direitos humanos e a igualdade entre os seres humanos, também é verdade que cada mais se situa numa realidade complexa, diversificada e plural, o que exige do serviço social e consequentemente dos assistentes sociais uma reflexão continua e aprofundada do ponto de vista ético (Serafim, 2004), sem nunca perder de vista o conhecimento da matriz teórica-filosófica que alguns autores, como os citados acima, Kant, (2010) Aristóteles, (2001) ou Ricoeur (1991, que nos permitem uma melhor compreensão dos fundamentos conceptuais e estabelece uma interligação entre os seus axiomas e os valores, princípios e finalidades do Serviço Social.

A compreensão do assistente social sobre as múltiplas realidades sociais, da pessoa, grupo ou comunidade, exige uma base ética, i.e., um corpo de valores e num conhecimento teórico que lhes permite adquirir um conjunto de técnicas que lhe oferece

o reportório interventivo necessário exigidos. É, no pensamento ético, que o profissional “enfrenta as situações com que se depara, construindo a sua consciência profissional e construindo com os seus saberes teóricos e práticos os limites da sua prática” (Barroco (2003) *in* Núncio, (2014:275).

Contudo, o agir filosófico- prático só contribui para a reflexão se tiver em conta o elemento mais importante: a pessoa, enquanto núcleo central e sujeito moral para a vida e na relação com os outros (Fernandes,2004), olhar para o outro tal qual ele se apresenta, com as suas vulnerabilidades e dificuldades, mas também as suas potencialidades (Amaro, 2012).

Como qualquer outra profissão, acompanha e sente as implicações mudanças societais, originando praticas tecnicistas que em determinadas situações podem suplantar as questões éticas e até ao questionamento ético. O mercado de trabalho, nomeadamente, as suas exigências no que concerne a respostas rápidas e resultados, pode tornar o assistente social um profissional de procedimentos técnicos, eficiente, contudo afastá-lo-á de preocupações e reflexões éticas. Estas exigências, tecnicistas, com práticas não reflexivas, afastam-se dos princípios e valores do Serviço Social, que, antes de mais tem uma responsabilidade e compromisso com os valores da pessoa humana.

A reflexão ética conduz a praticas condizentes com o compromisso ético do Serviço Social e evitam situações que coloquem em causa os direitos das pessoas, ou a medidas legislativas ou políticas discriminatórias, violando assim os direitos humanos (Carvalho 2016; Amaro, 2012).

É certo que a realidade é complexa e envolve mudanças societais que exige do assistente, no meio institucional onde está inserido e desenvolve o seu trabalho, uma gestão entre a complexidade da realidade e a sua prática profissional, não descurando a sua capacidade de pensar eticamente. Ora, perante as “condições do mundo contemporâneo, nomeadamente, as que ditam as o desígnio de inoperatividade do pensamento e ação éticos” (Amaro, 2012: 217) substituídos por pensamentos e práticas tecnicistas, que torna imperativo a importância de reconstruir um quadro ético de referencia , operacionalizado por assistentes sociais íntegros (Amaro,2012: 220).

Os assistentes sociais são profissionais com uma responsabilidade, um compromisso no que diz respeito ao valor e dignidade humana, que os estimulam a tomar decisões éticas e tomadas de posição que visem o alcance e manutenção desses valores

não só dentro das próprias instituições, mas também dentro da própria sociedade, humanizando-a e denunciando situações que violem estes direitos (Carvalho, 2016:42-43).

O Serviço Social resulta de um processo cumulativo de proformas que tinham como objetivo ajudar as pessoas através de processos caritativos ou filantrópicos, profissionalizando-se na segunda metade do sec. XIX, preocupando-se essencialmente, na altura, com a classe trabalhadora (questão social) e com as condições de vida das pessoas que a constituíam, ou seja, com o outro.

Florence Hollis, pioneira do Serviço Social destacava a importância do relacionamento entre o Assistente social e o utente considerando-o mesmo fundamental e defendia que a intervenção se orientava pela relação. Seria através do relacionamento que o assistente social explorava os sentimentos do utente e conseqüentemente a compreensão dos seus comportamentos (Pena,2014).

Atualmente é impossível passar pelo mundo ignorando o outro. Ele está presente no quotidiano de todos os seres humanos, mergulhados numa complexidade de relações e interações.

CAPÍTULO IV – PERCURSO METODOLÓGICO

4.1 MÉTODO

De acordo com Gauthier (2003), a investigação é um processo ou uma atividade que visa a objetivação que, por sua vez é “uma atitude de apreensão da real baseada numa aceitação integral dos factos” (2003:18).

Segundo Fortin *et al.*, (1996) é um procedimento que permite resolver problemas do conhecimento relacionados com o mundo em que vivemos e contribui para a construção do saber e para o desenvolvimento progressivo da ciência.

Etimologicamente, investigação significa procura, investigar procurar e “é uma atividade de natureza cognitiva que consiste num processo sistemático, flexível e objetivo de indagação” (Coutinho, 2014: 6).

O processo de investigação exige do investigador um pensamento e ação disciplinados, capacidade de desenvolver um equilíbrio entre as normas determinadas ou pré-estabelecidas pela metodologia definida e alguma dose inovação e originalidade (Vilelas, 2017).

Neste capítulo apresentaremos o tipo de estudo efetuado, o desenho e metodologia de investigação, o universo e a amostra, as técnicas de recolha e tratamento de dados e considerações éticas.

4.2 DESENHO E METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

O desenho de investigação é um plano coerente, elaborado pelo investigador, com o objetivo de obter respostas válidas às questões de investigação e hipóteses que formula (Fortin *et al.* 1996).

Ainda de acordo com Aires (2011), um processo de investigação comporta três etapas. A primeira diz respeito à concetualidade, que remete para a formulação do tema, consulta de literatura pertinente e de outros trabalhos de investigação similares, permitindo assim, uma melhor compreensão do problema a investigar, ou seja, o estado da arte. A segunda etapa dirá respeito ao processo metodológico, onde se definem o desenho, a população e a amostra da investigação, assim como a definição das variáveis, os métodos de colheita e análise dos dados. Na terceira etapa, empírica, é onde o plano de investigação se executa. Onde se colhem e analisam os dados, se interpretam e

comunicam os resultados.

Este trabalho, iniciou-se antes do seu início propriamente dito. A ideia ou a inquietação sobre este tema já alimentava os nossos pensamentos e a procura de saber e compreendê-lo, originou a sua operacionalização. Compreender o “objeto social não é uma realidade exterior – é uma construção subjetivamente vivida” (Léssard-Herbert, 1994:14 *in* Guerra 2014: 15). Assim, temos como objeto estudo a Ética da Solicitude na prática profissional.

O processo metodológico teve início com a elaboração da pergunta de partida, que se definiu como: Como percebem os assistentes sociais a ética da Solicitude?

O objetivo geral deste trabalho é compreender a percepção sobre a ética da solicitude no quotidiano profissional e os objetivos específicos são:

- Analisar e identificar os princípios éticos que norteiam a profissão e que estão presentes no exercício profissional
- Perceber a ética da solicitude no quotidiano profissional e a sua influência nas relações entre profissionais, integrados em equipas multidisciplinares.
- Identificar e dar a conhecer os elementos potenciadores e constrangimentos à ética da solicitude na prática profissional

Esta dissertação é de carácter exploratório e descritivo, com uma abordagem qualitativa uma vez que esta

designa uma variedade de técnicas interpretativas que têm por fim descrever, descodificar, traduzir certos fenómenos sociais que se produzem mais ou menos naturalmente. Estas técnicas dão mais atenção ao significado destes fenómenos do que à sua frequência (Deslauriers, 1997, *in* Guerra ,2014:11).

(...) produz e analisa os dados descritivos, como as palavras escritas ou ditas e o comportamento observável das pessoas (Deslauriers, 2004:6).

Assim, entendeu-se que esta seria a abordagem mais adequada possibilitando-nos de explorar, identificar e caracterizar o que se pretendia investigar.

À recolha de dados antecedeu uma revisão bibliográfica, nomeadamente livros e artigos sobre ética, ética e serviço social, relações humanas, éticas da relação que, constituíram o quadro referencial teórico e que nos permitiu delimitar a amostra e construir o guião de entrevistas.

4.3 UNIVERSO E AMOSTRA

Definir o universo de investigação e delimitar a amostra devem merecer do investigador uma especial atenção na medida em que são fases importantes um trabalho de investigação.

Segundo Gil (2008), o universo de investigação

é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características” e a amostra o “subconjunto do universo ou de população, formas do qual se estabelece ou se estimam as características desse universo (Gil, 2008: 89-90).

e, para Ander-Egg, é

a totalidade de um conjunto de elementos, seres ou objetos que se deseja investigar e da qual se estudará uma fração [a amostra] que se pretende que reúna as mesmas características em igual proporção (1983: 179).

Partindo destas duas definições, o nosso universo são as assistentes sociais da zona metropolitana de Lisboa. A amostra é não probabilística e por conveniência, foi selecionada tendo em conta as áreas de intervenção, uma vez que se pretendia abranger o maior número de áreas possível, a experiência profissional dos assistentes sociais e a idade. Relativamente à idade dos profissionais, pretendeu-se recolher informação de várias gerações de assistentes sociais e que fosse heterógena, quer no percurso académico, quer no percurso profissional, nas funções laborais que desempenham e desempenharam.

Inicialmente pensamos entrevistar 12 assistentes sociais, mas devido à situação pandémica, uma das limitações deste estudo, apenas foram entrevistados sete assistentes sociais.

4.4 TÉCNICAS DE RECOLHA DE DADOS

Tendo em conta os objetivos do trabalho de investigação, para a recolha de dados optou-se pela entrevista semi-diretiva. Esta técnica, pela sua flexibilidade permite uma maior gestão das perguntas, a introdução de novos assuntos que no decorrer da entrevista, se mostrem relevantes para o objetivo do trabalho. O papel do investigador é esforçar-se para reencaminhar a entrevista para os objetivos, reorientar o sentido quando percebe que o entrevistado se está a afastar destes, de uma forma o mais natural possível.

Com este tipo de entrevista pretendeu-se recolher modos de olhar e sentir a ética no percurso profissional, ideias, atitudes, posições de profissionais que estão no ativo e outros que, embora já não estejam, acumularam ao longo dos anos, uma larga experiência profissional.

O guião da entrevista (anexo B) foi previamente e formalmente elaborado, cada uma da entrevista, foi iniciada com um momento introdutório, onde foi explicado, com mais detalhes os objetivos do estudo, agradecer a disponibilidade e apresentar o consentimento informado (anexo A).

As entrevistas foram marcadas com a devida antecedência, tendo a entrevistadora o cuidado de não perturbar a vida quotidiana, pessoal e profissional dos entrevistados. Todas as entrevistas foram gravadas em sistema áudio, com a devida autorização das intervenientes, através da aplicação do telemóvel e posteriormente transcritas.

As entrevistas decorreram no período entre agosto de 2019 e fevereiro de 2020.

Foram entrevistadas sete assistentes sociais que partilharam a suas experiências, conhecimentos, formas de sentir, preocupações, dilemas, práticas profissionais, sobre os conceitos em análise: ética, solicitude, pessoa, o outro, ética da solicitude, responsabilidade, cuidado, alteridade, novos desafios éticos, mudanças societárias. Acresce ainda a pesquisa documental e bibliográfica como técnica de recolha de dados.

Como já referido inicialmente o objetivo era conseguir um maior número de entrevistas, mas devido aos condicionalismos, nomeadamente de agenda dos assistentes sociais e mais tarde à situação pandémica provocada pela Covid-19, decidiu-se avançar com o trabalho a partir da recolha de dados possíveis

4.5 TÉCNICAS DE TRATAMENTO DE DADOS

A técnica de tratamento de dados utilizada foi a análise de conteúdo categorial. Esta é “uma técnica de tratamento de informação (...). Como técnica pode integrar-se em qualquer dos grandes tipos de procedimentos lógicos de investigação empírica” (Vala, 1986:104).

Segundo Bardin, (2014) a análise de conteúdo categorial desmonta o texto em unidades ou categorias segundo reagrupamentos analógicos.

As entrevistas foram integralmente transcritas e seguiu-se a análise de conteúdo,

com base num modelo de análise construído com quatro categorias e catorze subcategorias. (Anexo C)

Os profissionais aderiram, colaborando, partilhando as suas experiências, o seu saber, dúvidas, inquietações e reflexões sobre a temática em análise, quer propriamente nas entrevistas em si, quer em encontrar soluções na sua agenda para a concretização das entrevistas enquanto os colegas com menos experiência ou recém-licenciados, aceitaram colaborar, contudo não lhes foi possível encontrar um espaço na sua agenda para concretizar as entrevistas, apesar de várias insistências e apelos.

A ética da solicitude até me faz pensar outra coisa: qual é a ética da solicitude com colega do lado? (AS7)

CAPÍTULO V – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

5.1. CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

Para iniciar este capítulo importa lembrar que a opção da amostra teve como base a experiência profissional. Pretendeu-se encontrar assistentes sociais com várias experiências profissionais, assim como assistentes sociais com pouca experiência profissional ou mesmo recém-licenciados.

Relativamente aos profissionais entrevistadas e ao que respeita à sua formação e aos seus percursos profissionais, construímos o quadro 1, onde se observam quatro parâmetros relativos às suas experiências profissionais.

Assim, tendo em conta este quadro, baseado nas informações recolhidas, podemos aferir que uma assistente social possui um doutoramento em Serviço social, outra é doutoranda Serviço Social, uma possui mestrado em Serviço Social, duas assistentes sociais têm formações/pós graduações relacionadas com o Serviço Social, quatro têm formações em outras áreas ainda que se cruzem e com o Serviço Social.

No que concerne ao ano de término da formação de base, licenciatura em Serviço Social, existe uma grande variabilidade, iniciando no ano de 1969 e terminando no ano 2000. No que toca à experiência profissional, todas as assistentes sociais possuem mais de 20 anos.

Quadro 1: Experiências Formativas e Profissionais

Parâmetros	(AS1)	(AS2)	(AS3)	(AS4)	(AS5)	(AS6)	(AS7)
Ano conclusão do curso em Serviço Social	1969	1973	1991	1974	1995	1972	2000
Número de anos que trabalha ou trabalhou como Assistente social	40 anos	40 anos	28 anos	41	25	40	20 nos
Número de instituições	Oito	Três	Duas	Quatro	Duas	Cinco	Duas

onde trabalhou como Assistente social							
Outras formações em Serviço Social	Não		Pós-graduação em Serviço Social e Saúde mental	Não	Mestrado em Serviço Social	Mestrado em Serviço Social Doutoramento em Serviço Social	Doutoranda em Serviço Social
Outras formações		Formação para gestores públicos Formação em E-learning	Curso de terapia Familiar	Curso de terapia familiar			Mestrado em Ciências da Comunicação

5.2 DESAFIOS E OPORTUNIDADES PARA O SERVIÇO SOCIAL

Pensar em desafios e oportunidades implica entender que os desafios na prática são constantes consequência das transformações a que se está sujeito e nesse sentido o conhecimento adquirido na formação graduada e a experiência da prática exigem uma reflexão constante a par com as estratégias de intervenção que vão sendo criadas. A combinação da nossa motivação para resolver o problema com resultados de experiência práticas na tentativa de soluções ajudará a decidir a passagem ao nível seguinte. O envolvimento na observação e conhecimento profundo de um dado problema ou situação permite uma visão de um futuro sem ele. Estas sequências podem ajudar a identificar as oportunidades a prosseguir.

Pink (2011) diz-nos que somos mais motivados por problemas escolhidos por nós (autonomia), suficientemente desafiantes para as nossas capacidades (mestria) e a que temos razões para dar maior importância (propósito). Isto exige um compromisso maior da parte dos profissionais e que pode ser preterido no meio das coisas "urgentes" que tem

para fazer. O foco numa oportunidade é, simultaneamente, uma escolha e uma decisão de aumentar a importância na sua agenda, pela definição de prioridade.

Quando falamos hoje com AS, em todos os setores, a conversa é sempre a mesma, “não temos tempo para as pessoas, é só papéis, não consigo ver os clientes, não tenho tempo” e como sair desta? (AS2)

5.2.1 CAMPOS DE ATUAÇÃO

Os múltiplos campos de atuação onde os assistentes sociais estão inseridos, visam a implementação de proposta de intervenção orientadas para o pleno exercício de cidadania dos sujeitos.

Segundo os entrevistados, o assistente social atua em diversos setores da sociedade com vista a alterar paradigmas, a impulsionar mudanças com o objetivo de promover a transformação dos sujeitos e, conseqüentemente, da sociedade. Isto é:

Assistente social, que trabalhe no setor público, privado, cooperativo ou empresarial, quer com grupos mais vulneráveis, ou com comunidades mais desfavorecidas, atua sempre numa lógica de mudança, de alterar o paradigma, de “fazer mexer”, para promover as transformações sociais, em prol do bem-estar do seu cliente ou da localidade onde atua (AS2).

Trabalha com o outro nas suas várias dimensões. Social, física, mental e espiritual. Implica, não só que o assistente social trabalhe com uma abordagem holista, mas também que o seu campo de atuação esteja inserido em equipas multidisciplinares, como se observa:

A integrada numa equipa multidisciplinar tem essencialmente um papel de “ponte”, de elo entre os diferentes profissionais, perspetivando a pessoa como um todo, integrado numa família e numa comunidade. E esta premissa tem de estar sempre presente. Uma pessoa ou uma comunidade quando está numa situação disfuncional, não tem só um problema, tem muitos e com várias intensidades e é com este fundo que o AS tem de atuar numa equipa multidisciplinar. (AS2)

O investimento do estudante de Serviço Social e do próprio assistente social em compreender a conceção da profissão, do profissional e o seu papel nas várias dimensões sociais onde atua, numa perspetiva de mudança e de transformação social, também são referidos:

O Assistente social também devia investir para perceber qual é a sua conceção de profissão e de profissional. Logo na formação base. Permitir que os candidatos a AS também percebam que há essa possibilidade para poderem investir de outra maneira quando estudam (AS4)

Os AS têm por obrigação prestar uma atenção privilegiada a todas as mudanças decorrentes do mundo global onde nos movimentamos. (AS5)

(...) não se tem em conta as várias dimensões da mudança que são as individuais, as de grupo e as de comunidade (AS1)

5.2.2 MISSÃO E VALORES

O Serviço Social fundamenta-se em valores basilares como a Dignidade Humana, A Liberdade e a Justiça Social. São estes valores que orientam a profissão e o agir profissional do Assistente social, são as referências basilares para os seus princípios profissionais, como os Direitos Humanos, Responsabilidade coletiva, Integridade e Confidencialidade Profissional e a Sustentabilidade da Comunidade e do Ambiente. Estes princípios são compromissos, linhas orientadoras para um exercício profissional ético, informado e responsável. O Assistente social trabalha com pessoas e o seu agir profissional, a forma como se situa e desenvolve a intervenção têm implicações e impacto nas suas vidas.

São princípios e valores que exigem de cada profissional uma consciência ética no exercício da sua profissão.

Esta consciência ética também evitará relações de poder, interesses conflitantes, acesso a informações privadas, desnecessárias, da vida das pessoas e equívocos na definição de papéis que se definem como falta de respeito pelo outro e não deve encaixar no agir profissional do assistente social (CDAS, 2018; Banks,2001).

No que concerne a princípios éticos do Serviço Social e da profissão de Assistente social os Direitos Humanos, são o núcleo central do Serviço Social e afirma:

O Serviço Social é uma profissão dos direitos humanos. (...) . E a partir daí, está feito. O “menu” do Serviço Social é este (AS6)

O avanço da tecnologia veio e vem oferecer às pessoas novas formas de agir e de se relacionar com os outros. No Serviço Social, embora facilite o trabalho dos seus profissionais, a pessoa humana enquanto centro e o objeto da sua intervenção, não deve ser absorvida pela dimensão tecnológica.

O Serviço Social é o Serviço Social. (...) Temos uma nova dimensão tecnológica que tem que servir a pessoa e não ao contrário. A pessoa não pode desaparecer e o Serviço Social com isso também não pode desaparecer. (AS4)

E, tendo em conta os entrevistados, os pilares éticos fundantes do Serviço Social, a noção do outro, o estabelecimento de relações de empatia, o respeito pelo outro, os princípios civilizacionais e de cidadania estão presentes no quotidiano profissional dos assistentes sociais. São valores e princípios essenciais para a construção relações de alteridade e cuidado.

Verificamos que, o retorno ou a avaliação positiva por parte dos sujeitos de atenção, , são consideradas para o assistente social, mais significativos, do que as avaliações das chefias ou mesmo dos colegas.

São os utentes que nos avaliam. Não são as chefias nem os colegas. São os utentes. É o mais importante. Essa avaliação. (AS1).

Para alguns entrevistados o cuidado é uma competência profissional que deve ser trabalhada teoricamente.

Se o AS está numa relação de ajuda tem pelo menos de saber o que é a ajuda e o que é o cuidado, o que é o acompanhar, o atender...são aqui coisas diferentes. (AS4)

Um assistente social eticamente competente é, sobretudo, uma pessoa confiável. Ser confiável, é uma virtude que permite construir relações de respeito. Respeito pela pessoa, enquanto ser humano, respeito pela sua vida e respeito pelas informações que recebe.

Atento ao que se passa à sua volta, quer seja em questões relacionadas com a própria pessoa ou pessoas de atenção, quer seja às respostas que possam empoderar a sua prática e com capacidade comunicativa, para se fazer ouvir junto dos seus superiores hierárquicos e saber comunicar com a população com quem está a trabalhar.

Ou seja, deve ser um profissional que tem de ter competências pessoais, sociais, relacionais e técnicas (AS2).

5.2.3 ESTRATÉGIAS: OBSTÁCULOS E POTENCIALIDADES

O Assistente social exerce a sua prática profissional com pessoas, com relações nas mais variadas dimensões e dinâmicas, nomeadamente, relações com os sujeitos de atenção, com a comunidade, com sistemas e nas relações destes com o ambiente (Vieira, 2015). É nesta rede de relações profissionais que o Assistente social enfrenta obstáculos à sua prática, mas é onde encontra, igualmente, as potencialidades para a desenvolver.

O acreditar que é possível transformar é um dos grandes fatores positivos, nomeados. Acreditar que é possível e associar a participação das pessoas, da comunidade

e das redes institucionais.

Os fatores positivos (...) tem a ver com a convicção de que é possível.

Portanto, faço depender a transformação, este objetivo da mudança, como objetivo maior do AS, da atitude e da formação dos AS (AS1).

Por outro lado, e, tal como podemos compreender, a mudança e a transformação social são premissas do Serviço Social, não obstante os obstáculos existentes. Um dos obstáculos referidos diz respeito à própria mudança. Não é fácil mudar, a mudança demora tempo a concretizar-se e devido a condicionantes relacionadas com a urgência de respostas, resultantes de vários problemas sociais emergentes, exigem rapidez, trabalhando-se o imediato e não resta tempo para trabalhar a mudança, que exige, além de tempo, trabalho ao nível mental, de educação, de formação que, só a longo prazo mostram resultados.

Fala-se muito em mudança, mas depois trabalha-se o casuístico.

Sabemos que as práticas assistencialistas, casuísticas e etc são limitadas, redutoras. Transformam as pessoas não em sujeitos, mas em objetos dependentes (AS1).

Salientam ainda a importância da intervenção na comunidade como um fator decisivo para a mudança:

E é assim que se devia avaliar o trabalho dos assistentes sociais. Não é o que fazem. É o resultado da emancipação e autonomia que conseguem nas pessoas e na comunidade. Eu insisto. O trabalho na comunidade é essencial para a mudança (AS1).

E também a capacidade do profissional em desafiar-se, ao que chama de coragem:

tem de haver coragem para nos lançarmos em coisas novas, desafiarmo-nos, só assim podem surgir boas iniciativas e um trabalho que possam dar frutos (AS2)

A maturidade profissional como um fator potenciador de reflexão e mudança e a qualidade da formação base dos assistentes sociais no que concerne à formação ética, como um obstáculo a ultrapassar.

A qualidade da formação, sobretudo, no que respeita às questões éticas do Serviço Social foram referidas pelos entrevistados e demonstram alguma preocupação.

Segundo os entrevistados, as questões relacionadas com o outro, com a capacidade de se colocar no lugar do outro, a importância dos detalhes, aprender o que é o cuidar, não é devidamente trabalhado com os alunos de Serviço Social

Cuidar é por vezes dizer um “olá” na rua. Porque isso normaliza estas pessoas (AS7)

As instituições são estruturas ou sistemas de ordem social, que dizem respeito a determinadas dimensões da vida social, conduzidas e controladas por normas de conduta. São espaços de relação e cooperação entre as pessoas, espaços onde se produzem e reproduzem ordens superiores, mas também onde se definem e entrelaçam estratégias entre os indivíduos, assim como entre estes e as condições circunstanciais (Radcliffe-Brown, 1993; Vieira, 2015).

O assistente social desenvolve o seu trabalho em contexto institucional, desempenhando várias funções, ocupando diversas posições na estrutura funcional das mesmas, que podem ir desde lugares de chefia, de coordenação, de direção ou exercendo as funções do assistente social. Assim sendo, os obstáculos do Serviço Social, sentidos pelos profissionais entrevistadas, situam-se muito no contexto institucional. Quer seja por dificuldades de relação com às hierarquias, resultante das suas formações inadequadas para o cargo e as respostas tipificadas, as equipas que podem ser obstaculizantes, a própria competência dos assistentes e, mais uma vez, realçam a importância da formação, a insegurança que pode ser igualmente obstaculizante ou os profissionais que exercem alguma pressão, no sentido de incentivar a mudança, quando a pessoa não está preparada ou não a pretende.

(...) sobretudo quando essa hierarquia tem uma formação que nem sabe o que é um AS” (AS2)

As pessoas podem estar no enquadramento de equipas obstaculizantes. Por vezes há conflitos (AS6).

Nós não somos todos iguais. Continuo a dizer que a formação aqui tem um papel muito importante (AS4).

A relação com o utente e o excesso de trabalho atribuído, tal como podemos observar nos seguintes excertos das entrevistas também representam fatores condicionantes ao exercício da profissão.

O trabalho de um AS no “direto” é avassalador, as pressões são muitas, tem centenas de casos para acompanhar, tem de conhecer uma infinidade de programas, tem de ter a legislação toda na cabeça, não tem tempo para pensar, é muitas vezes um “bombeiro social”, com muito pouca autonomia, os obstáculos são diários e difíceis de ultrapassar, levando muitas vezes à gestão dos papéis que tem na secretária, caindo na rotina e no desinteresse. (AS2)

Nem sempre conseguimos uma boa relação com o utente. Às vezes é difícil. (AS4)

Contudo, e apesar dos obstáculos sentidos pelos Assistentes sociais no desempenho do seu trabalho, também é no contexto institucional que as potencialidades

do Serviço Social e dos seus profissionais manifestam.

As equipas, se por um lado podem representar um obstáculo, proporcionam o debate de ideias, a coesão. O trabalho em rede, as equipas intersectoriais, interdisciplinares, é sentido como uma mais valia para a intervenção social.

Falo na coesão das equipas, do debate de ideias, de “pôr no papel” o que defendemos, de avançarmos com propostas que vão dar trabalho, mas que sabemos poderem contribuir para a mudança, para melhorar a vida das pessoas, para nos dar prazer a nós profissionais (AS2).

A competência do profissional é um fator facilitador. A competência de perceber o que é a transformação, e ajudar a pessoa nesse processo, tendo sempre em conta o outro. É a pessoa que sabe da sua situação. O assistente social competente reflete sobre a situação que está a trabalhar, ajuda a pessoa a refletir sobre a sua situação organiza os seus recursos para a ajudar a superar o seu problema.

O envolvimento das comunidades com quem as instituições trabalham, também são reconhecidas como agentes de mudança.

Como fator facilitador, julgo que esse para mim são as pessoas, as comunidades, nelas residem as respostas, mesmo que as respostas sejam diferentes daquelas que o serviço social projetou para elas (AS7).

5.2 ÉTICA DA SOLICITUDE NA PRÁTICA

O Serviço Social é uma profissão que tem como objeto a pessoa e as relações. Os valores éticos são transversais, inseparáveis do seu agir profissional. É uma profissão que exige dos seus profissionais uma consciência ética na sua relação com o outro, com os sujeitos a quem prestam serviço.

A ética da solicitude é, a par de outras Éticas, uma ética de relação. Difere das outras éticas ao nível da consciência que antecede o próprio agir profissional, ou seja, a ética da solicitude é antes de mais, a consciência que o outro, seja ele quem for, é um sujeito digno de respeito e de estima tal como o *eu*.

A premissa do reconhecimento do Outro como um outro *eu*, que merece o mesmo respeito e dignidade que eu, é o fundamento basilar da Ética da Solicitude.

Podemos enquadrar a ética da solicitude na ética do cuidado, da responsabilidade e da alteridade. (Ricoeur,1991; Cardoso, 2011; Carvalho, 2016). São éticas que se entrelaçam entre si sem que nenhuma delas possa existir para além da ética da solicitude

e damos como exemplo o que não pode acontecer.

Eu vi muitos colegas que ficavam perplexos e chocados com as situações que os utentes lhes traziam. Uns porque achavam que nem mereciam o estatuto de problema. Apesar do próprio utente achar que era um problema. Veja bem. Esta percepção que nós temos do olhar dos outros. Do sentir dos outros. É muito importante que o AS também desenvolva conhecimentos sobre isso (AS4)

5.2.1 PERCEÇÃO DOS PROFISSIONAIS

No que respeita à percepção que os assistentes sociais têm da Ética da Solicitudade, os entrevistados relacionam a ética da solicitude com a empatia, relação, comunicação com a disponibilidade para o outro e estabelecimento de relações de confiança entre o sujeito e o assistente social.

Ser solícito é estar disponível, estar aberto aos outros, dar a mão quando é preciso, saber ouvir e não criticar, dar a sua perspetiva como pessoa e como profissional, fazendo-o respeitando as ideias do outro.

Se o meu cliente sentir que eu o respeito, não faço juízos de valor, oiço-o, e mostro intenção de o ajudar a decidir os caminhos que pode seguir, mostrando-lhe outras possibilidades, então vai crescendo uma relação forte de confiança entre o profissional e o cliente, não tenho dúvidas (AS2).

Ser solícito é ser diligente e atencioso. É ter ânsias de conseguir algo e desejo de ver acontecer. É ser preocupado e atento ao que se passa em redor (AS5).

Contudo, como podemos constatar, há entrevistadas para quem o termo Solicitudade é desconhecido

Eu não sei o que isso é!! (...) É estar disponível qb (...)

É quase como se estivesse interiorizado e nós naturalmente o pusesse na prática. Para mim ... eu nunca tinha ouvido essas expressões, percebes? (...) (AS3)

embora depois de alguma reflexão o associem à responsabilidade e ao questionamento da prática.

A ética da solicitude... eu é que nunca usei este termo e agora tenho de estar aqui a inventar... isso para mim foi um termo... nunca tinha pensado nisso na ética. Toda a ética é solicitude. Porque a ética é fundamentalmente eu questionar a prática em função do cuidado, da atenção ou da responsabilidade com o outro. Agora dê-lhe a volta como quiser. Para mim é isso (AS6).

A ética da Solicitudade como sinónimo de disponibilidade, definida através da linguagem verbal e não verbal, a escuta ativa e o movimento em “direção ao outro” como processos necessários para chegar ao outro,

Ser solícito é ter aquele movimento... é demonstrar pela sua maneira de funcionar que precisa de compreender a situação, que está atento... A escuta ativa entra também na questão do solícito porque o nosso olhar, a nossa linguagem não verbal, define bem se eu estou disponível ou não para ouvir, para escutar e para atribuir significado ao que estou a ouvir.

Aliás, por definição, escuta ativa quer dizer exatamente isso. É ouvir e atribuir significado aquilo que estou a ouvir. Se eu estou numa postura de escuta ativa, todo o meu movimento é no sentido de corresponder e responder a essa solícitude (AS4).

Ser solícito para mim é ser disponível (...) A AS tem que aprender a estar disponível. Quando atende e quando acompanha. Se o AS percebe que não está disponível, é melhor que não atenda, que não acompanha. E tem que perceber porque é que não está disponível. (AS2)

Além de atribuir, assim como outros entrevistadas, significado à escuta ativa como premissa para a construção da relação, com vista o cuidar, na ajuda ao outro na consciencialização do seu próprio problema, alargar a escuta ativa aos colegas para melhor perceber o outro, diminuir distâncias entre “eu e tu”, diminuir a carga normativa das práticas do assistente social e, sobretudo, dar muita atenção ao detalhe:

Na Ética da solícitude, não vamos ficar pela aparência, pelo senso comum, pelos contributos que nos parecem nas redes sociais (AS4).

Às vezes corre muito bem porque as pessoas sentem que alguém se preocupou com essa situação. E faz toda a diferença. Para mim isso é que é ética da solícitude

Não há diferença entre tu e eu. Há diferença entre nós nos percursos, nas alternativas que a vida nos deu. Nas hipóteses e nas possibilidades. Aí há imensas. Mas não há diferenças entre os humanos e isso torna-nos pessoas, equilibra-nos.

É preciso muita atenção ao detalhe. É preciso muita atenção à relação que se tem com as pessoas. As pessoas estão muito habituadas a múltiplas relações que se diz que é de confiança, a assistente social muda sistematicamente, as boas intervenções nos bairros estão sistematicamente a mudar (AS7).

5.2.2 REPERCURSSÕES AO NÍVEL DOS FUNDAMENTOS ÉTICOS

A ética é o fio condutor que orienta o profissional na e para a construção de projetos e intervenções comprometidos com as questões éticas e os seus fundamentos promovem a reflexão no agir profissional do assistente social. (Barroso, 2009)

Sobre a reflexão no agir profissional, importa referir

(...) a ética só surge como penalizadora. Tu só falas de ética pela falta dela. “ah isso foi uma falta de ética profissional (AS7).

A respeito da presença da ética da solicitude no dia-a-dia do trabalho dos assistentes sociais, assim como a ética da alteridade, responsabilidade e cuidado, os entrevistados consideram que sempre estiveram presentes na sua intervenção, como éticas fundamentais para a promoção do bem-estar do outro, da sua dignidade.

Sobre a ética do cuidado, considero que esteve sempre presente na minha intervenção, dado ter tido como pano de fundo o objetivo de contribuir para a promoção do bem-estar da pessoa que tinha à minha frente e de lhe proporcionar oportunidades de ter uma vida mais digna, envolvendo-a e à sua família, no processo de intervenção, ouvindo-a e respeitando os seus interesses.

Ou relacionam-nas com as éticas da relação. Com as responsabilidades que cada um de nós tem perante o outro. Todos os nossos comportamentos, enquanto pessoas tem influência nos outros e o assistente social tem uma responsabilidade acrescida, que é a responsabilidade profissional.

(...) agrega-se mais às éticas da relação. (...) Eu sou responsável por aquilo que eu faço porque afeta diretamente todos os outros que estão à minha volta. “Eu sou o outro que há em mim no outro” como dizia o Sartre. (AS6)

A dificuldade do profissional se colocar no lugar do outro também foi referido por um entrevistado

Já tive situações em que não há empatia e que não consegues estabelecer uma relação de proximidade no atendimento. É como se houvesse ali um muro e muitas vezes é do teu lado. Não é da pessoa. Há pessoas com quem não consegui empatia (AS3).

A ética da solicitude como pressuposto ético fundamental para a intervenção.

Como pode melhorar a intervenção? Não pode melhorar. Se já existe a ética da solicitude a intervenção já é boa. Se isso é a tua prática, quando tu estás confortável com a tua prática. O que já passa por estar disponível para o outro, usando a definição de solícito, em princípio, não é uma coisa que acrescente. Já lá está. (AS7)

Ética da solicitude: relação entre o assistente social e o sujeito como pressuposto para uma intervenção eticamente consciente.

Ou somos poucos os de nós que fazemos isso criando uma barreira muito grande entre “nós” e “eles”. E isso não existe. Nós temos de ter esta capacidade profissional de nos sabermos adaptar às circunstâncias, mas sobretudo de trazer vida.

Nós falamos muito sobre o lugar, “o utente não sabe estar” e eu acho que às vezes são os profissionais que não sabem estar. Tantas vezes que são os profissionais que não sabem estar. São muito invasivos porque trabalham a querer olhar pelo buraco da fechadura.

5.2.3 RENOVAÇÃO METODOLÓGICA

No que concerne à importância da ética, nomeadamente da Ética da Solicitude, como fator constituinte e orientador da renovação metodológica do Serviço Social, quer na formação base, quer nas práticas profissionais:

é o Serviço social que precisa de uma ética do cuidado. Porque está parado. E isso entristece-me profundamente. Acho que nós somos do fazer. E também temos de ser do pensar e temos que nos obrigar a isso e as pessoas fogem da ética, quem está a estudar agora, ferramentas e explicar que isso é uma coisa de todos os dias. É uma coisa do fazer, faz parte, está lá... É DNA e nós não pensamos nisso e ninguém trabalha isso connosco essa questão” (AS7)

Outro entrevistado realça a importância da ética na definição da qualidade da intervenção e explica:

(...). A consciência que é um ser, um cidadão e quando digo cidadão digo um ser de direitos.
. Eu posso ter o conhecimento teórico sobre as metodologias sobre o Serviço Social, mas é prática a relação direta com a realidade, que pode ser um utente, um facto, uma situação, mas sobretudo com as pessoas.

5.3 A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

O Serviço Social é uma profissão que desenvolve a sua prática profissional na sociedade onde está inserido, desenvolvendo práticas de intervenção específicas no seu campo de ação e também relações próprias com os indivíduos e a sociedade.

A prática profissional é norteada por profissionais que devem ser portadores de competências que lhes permitam defender o seu campo de trabalho, as suas qualificações profissionais, requalificar-se e renovar os seus saberes e atribuições profissionais que os possibilite de ir para além das rotinas institucionais, que lhes permita assimilar e compreender a(s) realidade (s) e situar as potencialidades e possibilidades transformando-as em projetos. Para isso é necessário que o profissional seja conhecedor dos conteúdos teóricos, a interligação estes estes e a prática, que por sua vez, lhe permite conhecer e perceber as dinâmicas, as barreiras e o quotidiano das instituições, definindo a sua prática profissional, construindo estratégias com vista a superar os limites existentes.

Posto isto, podemos entender o conceito de prática profissional como uma parte constitutiva da prática social, entendendo que a prática social é uma categoria teórica que permite a compreensão e a explicação do ser social e as dinâmicas onde está inserido.

Assim, os instrumentos e técnicas de intervenção, sendo importantes, não o podem

ser mais do que os objetivos da intervenção profissional. A competência técnica pode tornar-se mecânica, burocrática e repetitiva se não existir no profissional a capacidade de adaptação do instrumento às reais necessidades que precisam de ser respondidas. Ora, isso pressupõe conhecimento profundo, teórico e prático, capacidade criativa para utilizar os instrumentos da profissão e criar outros, com vista a produzir mudanças na realidade social a curto, médio e longo prazo. (Barroco,2003; Iamamoto;2005; Lacerda, 2014)

5.3.1 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

Sobre as competências necessárias que um assistente social deve para desenvolver a sua prática profissional foi referido pelos entrevistados a cultura do conhecimento e a compreensão de todos os fatores envolvidos.

Uma visão do global do que está a acontecer e eu acho que há um défice nesse sentido. Tem de se ter uma cultura do conhecimento global.

Normalmente o AS atua tendo como referência um “bosque”, atua na “árvore”, mas essa arvore faz parte de um todo que é a “floresta”. Não pode atuar ao nível micro se não conhecer muito bem o nível meso e macro. O conhecimento é fundamental.

Eu até lhe chamaria uma cultura do conhecimento. Sem este dificilmente a atuação é concreta e eficaz e depois as técnicas que, de alguma maneira são sempre as mesmas (AS1).

A complexidade dos problemas sociais, exige do assistente social uma abordagem holista, a capacidade de integrar novos saberes na prática, a competência para trabalhar em equipas interdisciplinares, em rede, como forma de potenciar a qualidade da intervenção e alcançar objetivos, também são referidos:

Cada vez mais o AS não pode atuar sozinho, tem que atuar em equipe (psicólogos, filósofos e outras áreas do conhecimento e de outras áreas de intervenção) porque a mudança não se dá ao nível económico/material mas ao nível das capacidades cognitivas das questões psicológicas e afetivas que no fim das contas fazem parte de uma certa cultura da pobreza. Qua amarra as pessoas e as limita na sua capacidade de evoluir (AS1).

Os assistentes sociais são profissionais muito completos, no que diz respeito à sua capacidade de construir redes e usufruir delas. Abre caminhos, consegue relacionar-se profissionalmente com diversas instituições e profissionais

Quando uma pessoa vem ter connosco é como se se acendessem uma série de luzinhas. Pensamos “posso ir por aqui, por ali, conheço uma pessoa ali...”. Por vezes são resposta formais, outras informais. Isto é a cabeça de um assistente social e não acontece com mais nenhum profissional.

(AS7)

A competência comunicativa. Ser competente ao nível da linguagem, verbal e não verbal, a forma de trato, que traduzem na prática os princípios éticos, são competências que, segundo um entrevistado, difere o assistente social de outro profissional.

Eu nunca sabia que situação é que aparecia, as pessoas mudavam, não eram sempre as mesmas. Havia a questão do atendimento imediato e depois todo o processo de acompanhamento (uma coisa é atender e outra é acompanhar a situação) e em qualquer que dessas situações estão sempre presentes os princípios éticos do serviço social. O que faz distinguir qualquer outro profissional que atende o público. Se eu não conseguir enquanto assistente social e de acordo com a minha maneira de ser e de estar. De receber e de atender a pessoa, tanto do ponto de vista da minha comunicação gestual, a minha comunicação não verbal, a maneira como eu recebo o utente, e onde eu recebo o utente e como o trato no imediato, não é? Como eu trato, como eu o cumprimento, como eu o recebo. Como eu o convidando a sentar-se à minha frente, o modo como eu me apresento, o modo como eu o interpelo para que ele diga o que precisa e porque está ali... Tudo isso faz parte de uma maneira de estar que distingue um AS de outro profissional (AS4).

Capacidade de analisar criticamente a relação com o sujeito, de questionar o próprio trabalho, isto é, refletir sobre a prática, como refere um entrevistado:

às vezes sou crítica comigo própria. Há situações que acompanho já há algum tempo e às vezes ultrapassa um pouco daquilo que eu acho que são os limites e eu sou uma pessoa muito de separar registos e eu sinto que é uma coisa que eu sinto que a maior parte das pessoas não faz.

(...) às vezes tens de desistir. Eu já desisti (AS3).

Conhecer-se a si próprio, conhecer as suas próprias limitações, desistir, não significa que se desista da pessoa. Transferir o caso ou a pessoa para um colega que se julgue mais competente para o acompanhar pode representar maturidade profissional não incompetência.

5.3.2 DILEMAS ÉTICOS NA PRÁTICA

Relativamente aos dilemas éticos ou dificuldades vividas pelos Assistentes Sociais na sua prática, os entrevistados referiram o funcionamento interno das organizações:

(...) Uma equipa de qualidade é não deixar de manifestar, de fazer propostas, não deixar de pressionar. Mas até vir luz verde, às vezes vai uma grande distancia (AS6).

A tipificação das respostas, a rigidez normativa das instituições, guiões de procedimentos, representam uma dificuldade para o desenvolvimento do seu agir

profissional e podem resultar em dilemas éticos. Por um lado, o assistente social trabalha com a pessoa, por outro está inserido em instituições, que obedecem a determinadas regras e normas, que podem não ser compatíveis com as necessidades da pessoa.

E os tais guilhões de procedimentos de que já falamos, e estes guilhões de procedimentos são tal qual a história dos direitos de que falamos há bocadinho. Se não for um verbo de agir, são normas, são regras que se aplicam a uma multiplicidade de pessoas (AS7).

Os preconceitos do assistente social e como estes podem condicionar uma prática ética assim como a relação com o sujeito, também foram referidos.

se você não é uma boa pessoa, (lá está), se não são os tais bons AS com os seus preconceitos e etc, ao passo se eu for por princípios, é a estes que eu tenho de obedecer (AS6).

Fazer serviço social não é só tirar o curso e ir para a rua. Nós quase deveríamos ter de fazer psicoterapia como têm os psicólogos. Porque nós temos os nossos preconceitos, a nossa carga, as nossas questões sociais. A forma como gerimos a nossa família, a nossa falta de dinheiro e outras que todas elas condicionam a forma como estamos a trabalhar com o outro (AS7).

Assim como o controlo institucional sobre a prática dos assistentes sociais.

Se eu estou num determinado tipo de trabalho em que o meu chefe me vigia a toda a hora, a ver se eu nessa tarde recebi quatro pessoas ou só recebi duas, independentemente do que estive a fazer e se eram precisas só aquelas duas e não podiam ser quatro (AS6).

As dificuldades internas, a capacidade de as reconhecer e ao mesmo tempo perceber que a prática e a relação com o sujeito podem ser condicionadas por estados pessoais foi referida por um entrevistado

que coincidiu ao mesmo tempo com a morte do meu pai e que eticamente eu percebi que precisava de me poupar, entrar em poupança de energia para conseguir cuidar dos meus e não ia conseguir estar ao serviço dos outros e portanto eu deveria estar numa retaguarda, onde seria capaz de desmobilizar os meus recursos e devia deixar alguém com mais capacidades na frente. Para mim, essa é a coisa mais importante de ser assistente social ou profissional que tenha a ver com pessoas. A capacidade que nós temos de nos conhecermos a nós próprios (AS7).

5.3.3 RELAÇÃO COM OS SUJEITOS

O Serviço Social é uma profissão de relação e de relações sendo por isso, a dimensão relacional uma particularidade determinante da profissão do assistente social.

No que concerne a esta dimensão relacional da profissão do Assistente social, os entrevistados afirmam:

O trabalho social é relação. É relação! O nosso instrumento é a relação. Nessa relação, humanista, profissional em função da mudança que nós conseguimos atingir os objetivos.

E voltamos novamente à pessoa enquanto sujeito ator de mudança e para o AS é a pessoa o principal agente de mudança (AS1).

Eu olho as pessoas nos olhos (AS3).

Sobre a importância do outro na prática profissional do Assistente social, os entrevistados referiram várias dimensões.

Como núcleo central da relação:

Teoricamente, nas nossas práticas deve ter sempre o sujeito como núcleo central (AS3).

O Outro é um cidadão como eu, estamos em posições diferentes e obriga também o AS a trabalhar as forças em presença. Qual é o poder do AS, qual é o poder do utente enquanto cidadão e, principalmente do meu ponto de vista a questão dos direitos humanos, direitos sociais e deveres. Principalmente os deveres. É muito complexo e pode enriquecer muito o trabalho do AS. (AS4)

Olhar para o outro como um todo além do visível e do não dito:

(...) e que o projeto de vida não é único, não é definitivo, é aberto e é uma variedade de possibilidades, se nos dermos a esse “luxo” de vermos para além do obvio, as possibilidades. (AS7).

Construção de uma relação dialógica com o outro

. E o AS deve ter esta relação dialógica que não passa nem mais nem menos do que dar espaço à participação do outro no sentido dele se manifestar tal como é e eu aceitá-lo tal como é. Sem críticas, sem juízos pré-concebidos, sem rigidez, sem o dominar com o meu pensamento (AS6).

A importância do acolhimento e da observação dos detalhes na construção da relação entre assistente social e sujeito

(...) eu fiz uma coisa durante muito tempo com uma utente sem reparar. Não era intencional (...) Cada vez que ela entrava eu dizia-lhe: “que gira que está hoje?” Gosto dessa camisola” ou “esses sapatos são novos!!!”

Se quiseres, nesta ética do cuidado, mas sem lhe chamar ética do cuidado ou sem ter essa preocupação,

Eu gostava dos brincos dela e chamava-lhe a atenção sistematicamente para isso. Eu despedi-me dela e no dia em que me fui embora tinha um envelope em cima da secretária, dela para mim, com um par do brinco dela. Eu nunca tinha pensado nesta questão (AS7).

O lugar do outro: o “endereço” mais difícil de encontrar. Saber colocar-se no lugar do outro como um imperativo para a construção de uma relação empática entre Assistente

social e sujeito.

Temos de ter noção do outro e infelizmente até AS que trabalham em equipas em que têm outros AS, não tem noção do outro. Faz-me uma confusão (AS3).

Nós temos, de facto, uma grande dificuldade em nos metermos no lugar do outro. Da outra pessoa e isso condiciona a relação.

No meu primeiro estágio (...), assisti a um atendimento quase na hora do almoço. Tinha uma mulher quase em delírio, não tinha onde dormir, não tinha o que comer e etc, e a colega diz-lhe: “olhe, são quase horas de almoço, vamos aproveitar, vai ali à rua, pede mais um bocadinho, ainda ganha uns trocos e já nos vemos aqui outra vez.

E o que é que aconteceu a seguir? A senhora levantou-se e começou a bater com a cabeça na parede. Ora, temos uma pessoa em sofrimento, tem uma patologia de doença mental e depois nós transformamo-nos naquilo que não queremos ser (AS7).

Reconhecimento do outro como ser único com necessidades específicas

(...) os serviços sociais têm que lutar contra esta coisa que uma coisa é boa para todos. Porque isso não é verdade. Nós não gostamos de ser tratados como toda a gente. (AS7).

Portanto, em termos da base, do respeito pelo outro e de alguns padrões éticos, acho que temos interiorizado e que pomos na prática (AS7).

5.4 PILARES DO SERVIÇO SOCIAL

A Agenda Global para o Serviço Social e Desenvolvimento Social (2014) resulta de uma ação colaborativa entre as organizações internacionais que representam o Serviço Social (IFSW), a Educação para o Trabalho Social (IASSW) e o Desenvolvimento Social (ICSW).

Neste documento estão mencionados os anseios destas instituições, no que diz respeito aos direitos humanos e ao desenvolvimento social. Reclamam direitos humanos para todos e não apenas para uma minoria da população humana, sistemas económicos e justos, responsabilidade social por parte das empresas, no que diz respeito a condições de trabalho. As condições de trabalho precárias resultam em problemas sociais, tais como o desemprego, doenças e, conseqüentemente um aumento da pobreza e da exclusão social.

A diversidade cultural e a auto-expressão estão, também, enquadrados nos direitos humanos, facilitam uma existência intelectual, emocional, moral e espiritual. Um dos resultados da globalização é a uniformização e a marginalização dos povos com conseqüências nefastas para as populações.

Nesse sentido são concertados esforços para promover a igualdade social e económica, promover a dignidade e o valor da pessoa e dos povos, trabalhar a sustentabilidade ambiental e reforçar o reconhecimento da importância das relações humanas. É este último pilar que nos levou a querer perceber como os profissionais se pronunciavam face a esta questão, que consideramos estar diretamente ligada à ética da solicitude.

The global agenda for social work and social development progress report (2014)

5.4.1. A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES

Face à importância do reforço das relações na prática profissional dos assistentes sociais, os entrevistados entendem esta dimensão como a base, o pilar da intervenção, mas simultaneamente reconhecem a dificuldade em conseguir concretizar essa prática como seria desejável, o excesso de trabalho e situações burocráticas e das políticas da própria instituição e nos últimos anos o aumento de exigências e falta recursos.

(...) é na relação que nós podemos ajudar alguém. Uma relação construtiva, uma relação de dignificação das pessoas e de empoderamento. (...) os meios que estão à disposição dos AS são a relação e o seu enorme poder, se tiver em conta as dimensões que geram transformações” (AS1)

Se nós conseguirmos ser uma boa pessoa temos muito mais possibilidades de ser um bom profissional. Principalmente se estamos a falar de um profissional de relação. Se é uma pessoa que trabalha com o outro e é raro o profissional que não trabalha com o outro, nem que seja com os seus pares, então a coisa vai ser muito difícil (AS7)

Nós somos enrolados, engolidos pelos sítios onde trabalhamos. E se tivéssemos a noção da solicitude, se nós tivéssemos a noção da ética, tínhamos um caderninho ao lado onde íamos escrever as nossas dúvidas éticas. (AS7).

5.4.2. NECESSIDADE DE REFORMA FACE A MUDANÇAS SOCIETÁRIAS

No que concerne às necessidades de reforma face a mudanças societárias, os entrevistados referiram a formação dos assistentes sociais como uma dimensão a mudar. Para além das competências técnicas, sugerem que se desenvolvam programas curriculares onde se trabalhe as questões da sociedade atual, os desafios que associados à globalização e a complexidade das questões emergentes.

Saber como é que os alunos se colocam perante a sociedade atual , perante os desafios que ela coloca, perante os problemas que ela tem, de que lado é que eles estão (AS1).

Os estudantes devem aprender primeiro Serviço Social e aprender que podem usar outros

conhecimentos para poderem compreenderem a globalização e a complexidade. E não o contrário. Não é diminuindo o espaço do Serviço Social (AS4).

As próprias instituições de ensino podem ser obstaculizantes quando as ideologias, normas ou regras que as sustentam são, elas próprias, contrárias aos direitos humanos e colocam aos professores alguns problemas éticos.

Eu estou numa universidade orientada para os valores cristãos. Imagine que tenho alunos budistas, protestantes... eu não posso apelar aos valores da igreja. Tenho de ir pelos princípios. Sou obrigada a explicar aos alunos as éticas que existem, mas também, mas por uma questão moral minha, ética se quiser, eu também tenho de explicar aquela que considero mais adequada aos princípios pelos quais se regem os AS. (AS6)

Ou metodologias formativas desatualizadas perante a realidade atual dos jovens.

Estes miúdos leem muito pouco e vem vídeos no youtube. Onde está o serviço social no youtube? Temos dos brasileiros. De Portugal. Onde estão? Estes miúdos selecionam conteúdos e nós estamos a dar-lhe o mesmo serviço social que dávamos no meu tempo. Não podemos (AS7).

Verificamos que em relação à formação dos novos assistentes sociais, verificamos que a formação teórica é reconhecida como muito importante, mas salienta-se também a importância de estágios, de laboratórios, de ações de reflexão sobre o outro e como o Serviço Social se posiciona perante o ser humano e a humanidade

5.4.3. QUESTÕES ÉTICAS (GLOBAIS) PRESENTES E FUTURAS

As questões sociais apresentam-se, hoje, complexas, transformadoras, abrangendo diversas dimensões da sociedade, resultantes da globalização. Estamos perante novas realidades, novas formas de organização social às quais o que o Serviço Social não é alheio, apresentando-se como novos desafios, novas formas de intervenção e, provavelmente novas questões éticas.

Sobre as questões éticas, presentes e futuras, as inquietações e reflexões dos assistentes sociais que concerne a esta matéria e quais são as questões que mais os preocupam no seu agir profissional.

Foram várias as questões abordadas. A questão dos preconceitos relacionados com o nível de informação dos assistentes sociais perante situações críticas da sociedade, um entrevistado diz-nos:

O problema fundamental dos AS são os preconceitos, os estereótipos e isso tem de ser abordado como primeira instância dos AS. Como é que eles reagem perante as questões da emigração,

perante as questões de género neste momento, perante estas questões que são críticas na sociedade ... qual é o posicionamento deles perante isto? E qual é o nível cultural deles perante estas coisas? Para mim isto é básico. Não vale a pena dominarem métodos e técnicas se não se perceber da forma como eles vêm o mundo e se colocam perante os desafios do mundo (AS1).

As questões da privacidade e da confidencialidade num mundo global e a reflexividade sobre as novas realidades merecem a preocupação de duos entrevistados.

Por exemplo: a questão da privacidade. Parece-me que as pessoas perderam essa necessidade da privacidade. Tudo é publico. Tudo se faz, tudo se conhece. É preciso ter em conta esses novos aspectos da sociedade moderna. Não é?. Mas sem dúvida nenhuma que as questões éticas e os princípios e valores se mantêm, agora tem de haver a reflexão destas questões éticas à luz das novas realidades (AS1).

“Situações mais elaboradas, como por exemplo, estas questões que chocam com as proteções de dados e coisas do género acho que... (não sei se sei responder a isso) (AS3).

Novas questões emergentes, novos paradigmas sociais e éticos: As novas famílias, as questões de identidade de género, religião, etnias, o preconceito e as “velhas” respostas formativas e sociais padronizadas

As questões relacionadas com a não discriminação, de género, religião, etnia, etc e os estereótipos negativos por vezes associados a estes grupos, também podem trazer dilemas éticos para os AS e as suas próprias conceções ideológicas. (AS2).

As pessoas não têm instrumentos para responder a isso e a prova disso, que é das coisas mais gritantes, é a questão da transexualidade. Saiu agora um estudo. Preparar os AS para os direitos dos transsexuais? Com tudo o que isso aporta numa profissão que ainda vem dos arquétipos de um certo conservadorismo, com os valores da igreja e etc? (AS6).

O conservadorismo e os preconceitos dos estudantes de Serviço Social, face a determinadas populações, são alvo de preocupações dos professores que com eles trabalham. A ausência de Ética da Solicitude é notada.

Para quê, professora? Não trabalhamos com “esses”! Eu penso que realmente é importante as pessoas estarem bem informadas, informação e conhecimento. Eu não posso só ser criativo assim no ar, tenho de ter conhecimento. Isto implica estudo, atualização, reciclagem, supervisão, debate, discussão... Tudo isto. É preconceito. Preconceito, educação e conservadorismo de uma sociedade e se calhar também de uma escola. Não sei. (AS6)

Assim, a formação dos novos assistentes sociais representa um desafio e uma preocupação face às mudanças societárias contemporâneas.

pergunto se as universidades estão a trabalhar nestas áreas do Ser, do Saber-Ser e do Saber-Estar. Será? (AS1).

Por um lado, e dizes muito bem, há mais complexidade, cada vez há mais informação e parece-me que é tudo muito trabalhado pela rama, agora, se esta falta de tempo ou este tempo mais curto, houver da parte dos docentes e das faculdades houver uma capacidade de porem os jovens mais do que decorar coisas, a refletir sobre e numa forma assertiva, coordenada com principio, meio e fim, se aquela formação chave vai levar que aqueles jovens a fazer o resto do trabalho, a perspetivarem-se perante os problemas e encontrar a informação necessária (AS3).

Compreendemos que a formação ética dos assistentes sociais é uma preocupação dos entrevistados. Sugerem:

Mudava tudo! Acho que nós perdemos muito nesta mudança para Bolonha. Se já era um desafio ter um curso grande, mas era um curso grande que nos dava sustentação. Tínhamos tempo. E nós estudávamos com relações e as relações precisam de tempo e estes cursos express não têm tempo. As pessoas não têm tempo (AS7).

Estes jovens quando integram o mercado de trabalho, necessitam durante um período mais ou menos longo, de supervisão e tutoria de outro AS mais velho, o que acontece na maioria daqueles serviços onde existem mais AS, mas e aquelas organizações onde estes jovens profissionais estão sozinhos? São esses que nos devem preocupar, estão sozinhos, sem experiência, com um “mar” de problemas à sua frente (AS7).

Dificuldades do assistente social em acompanhar a rapidez com que as mudanças se processam.

O que eu acho que muda e que tem mudado, e falo por mim, é que nem sempre conseguimos acompanhar. Isto é tudo muito mais rápido, as mudanças são muito mais rápidas e se, por um lado há questões novas, as velhas questões sociais não estão todas resolvidas, e o grande desafio para nós, AS é mantermo-nos o mais atualizados possível. Porque a velocidade em que há mudanças e que há informação, é muito fácil nós estarmos desatualizados, e esta desatualização mais ao nível das tecnologias, poderá levar-nos a não sequer... (como dizer isto) estar ao nível das necessidades e do outro, não é? (AS3).

Mudanças na vida das pessoas face a novas realidades socio-económicas.

As questões que as pessoas que tiveram uma vida relativamente boa e de repente se viram sem nada ou muito precárias, são necessariamente questões diferentes que têm que ser abordadas de forma diferente. Não se pode partir do princípio, por exemplo, que àquela pessoa se pode propor o banco alimentar. Eventualmente até será isso que é necessário, mas teremos que encontrar outras formas e outras estratégias, pensar com a pessoa, tentar conhecer a pessoa para perceber a melhor forma de propor uma coisa ou outra. Tentar perceber, por exemplo se há uma atitude de arrogância, se aquilo não é uma forma que as pessoas têm de se defender de toda a fragilidade e de nunca terem estado numa situação idêntica (AS3).

A questão do Outro em tempos de globalização foi referida por um entrevistado.

(...) esta complexidade e esta globalização é que devem enriquecer esta intervenção, muito bem organizada. Enriquecerem-se mutuamente. O Ser humano não deixa de ser Ser Humano, não deixa de ser pessoa e os estudantes tem que aprender a estar e a usar a tecnologia para si e não ao contrário (AS4).

Acho muito interessante, ao mesmo tempo, que a globalização com os seus impactos possa criar essa complexidade. Complexidade pela positiva. Tornar o Serviço Social e o AS uma área exigente de intervenção e que os AS e os candidatos a AS, percebam que ser AS hoje é muito mais exigente (AS4).

Assim como os impactos da globalização na prática profissional do Assistente social, relacionada com a pessoa, os direitos humanos e a tecnologia:

Primeiro temos que perceber o que é a globalização e os impactos dessa globalização na própria profissão, nas próprias metodologias de intervenção, e também na nova perspectiva de cidadania que o individuo tem como participante numa vida social intensa e como elemento importante de qualquer utente. Qualquer utente é um cidadão e daí penso que o AS deve trabalhar bem as questões da cidadania, olhar o outro como um cidadão. É utente, circunstancialmente, mas olhá-lo como cidadão., de direitos e de deveres (AS4).

Portanto a globalização veio complexificar, mas ao mesmo tempo veio enriquecer, como eu disse há pouco, o Serviço Social na medida em que veio alargar o âmbito e a qualidade da sua intervenção (AS4).

Depois da análise feita, entendemos deixar algumas reflexões sobre os resultados obtidos, quanto aos obstáculos e as potencialidades do Serviço Social, sentidos pelos profissionais situam-se muito no contexto institucional. Quer seja por dificuldades de relação com as hierarquias, com as equipas, a própria competência dos assistentes sociais, quer até na relação com o utente ou no excesso de trabalho atribuído.

O assistente social exerce a sua prática profissional com pessoas, com relações nas mais variadas dimensões e dinâmicas encontrando nesta rede de relações profissionais obstáculos à sua prática, mas é onde encontra, igualmente, as potencialidades para a desenvolver. Os fatores positivos são, primeiro, o acreditar. Acreditar que é possível transformar e só depois utilizar os métodos apropriados incluindo a participação da pessoa no processo assim como redes institucionais.

Como obstáculos encontramos a ação casuística. Fala-se muito de mudança, mas trabalhar o casuístico ainda é uma realidade no trabalho dos assistentes sociais. A mudança exige tempo, exigindo trabalho ao nível da prática, mas essencialmente ao nível mental e

educacional.

Voltando aos princípios éticos que fundamentam o Serviço Social, aferimos que, para alguns profissionais, eles estão presentes no cotidiano desde o primeiro momento, no contacto com a pessoa de atenção, iniciando assim o que, na sua perspectiva, é a alteridade e o cuidado, éticas que devem ser trabalhadas porque é uma competência do assistente social colocar a pessoa no centro do seu agir.

Quando o tema das relações profissionais é abordado, nomeadamente a importância de contruir relações saudáveis e éticas com a pessoa de atenção, aí sim, deparamo-nos com a ética da solicitude.

A percepção que não existe diferença entre as pessoas, entre o eu e o outro, ainda que a definição de papéis sejam diferentes (no caso da relação entre o assistente social e sujeito de atenção). A existir diferenças é no percurso de vida e nas oportunidades, não nas pessoas e é isso que nos torna humanos. Derrubar barreiras entre “nós” e “eles”.

Dar atenção ao outro e aos detalhes. Ver para além do visível. Escutar. Fazer um movimento em direção ao outro. Atribuir significado ao que se ouve. Não ficar pela aparência, pelo senso comum, olhar nos olhos do outro. Reconhecê-lo como pessoa humana e de direitos, independentemente, da forma como nos chega. A liberdade. Reconhecer no outro o direito de exercer a sua liberdade de escolha.

O assistente social como ser humano que é tem os seus próprios problemas e dificuldades sendo por isso importante desenvolver a “estima de si”, para melhor intervir e se relacionar com o outro. Um assistente social que não sabe lidar consigo próprio pode, de alguma forma, não conduzir da melhor maneira a relação com o outro, que se quer saudável e ética.

A ética da solicitude é sentida como um pressuposto ético fundamental para a intervenção. Estando presente a intervenção evolui apesar de haver profissionais que manifestam alguma dificuldade em se colocarem no lugar do outro. A não ser que tenham vivenciado situações de vida idênticas.

No que concerne às competências necessárias para um profissional eticamente responsável, assinalamos a competência relacional e metodológica. Capacidade de se colocar no lugar do outro (voltamos à solicitude), capacidade de interpretar e atuar na complexidade dos contextos sociais. Prestar atenção privilegiada a todas as mudanças decorrentes do mundo global onde se movimenta. Procurar estar atentos e procurar soluções

para as necessidades dos indivíduos que apresentam novas pobreza e exclusão social.

CONCLUSÃO

O presente trabalho assumiu como tema central a ética da solicitude. Procurámos compreender a ética da solicitude e o seu enquadramento no Serviço Social, nomeadamente na intervenção social desenvolvidas pelo Assistente social. Compreender se está presente na relação entre o assistente social e a pessoa utilizadora dos serviços, a percepção que os próprios assistentes sociais têm da ética da solicitude e a sua relevância na construção da relação entre estes e a pessoa e a influência que pode ter ou não, nos vários contextos em que esta relação se situa.

O Serviço Social fundamenta-se em valores basilares como a Dignidade Humana, Liberdade e a Justiça Social orientadores da profissão dos assistentes sociais. São princípios e valores que exigem de cada profissional uma consciência ética no exercício da sua profissão, percecionado pelos profissionais como uma profissão dos direitos humanos, definindo-os como o “menu” do Serviço Social, aproveitando para sublinhar que, apesar dos avanços tecnológicos vigentes, preciosos auxiliares para o desenvolvimento do trabalho dos assistentes sociais, estes não nunca devem colocar a pessoa em segundo plano.

Os assistentes sociais são profissionais da transformação e mudança social, que lhes exige um conhecimento profundo, teórico e envolvimento na observação, um compromisso com as pessoas e os contextos onde está inserido.

Ao finalizar este trabalho pretendemos dar resposta à questão inicial: Como percecionam os assistentes sociais a ética da Solicitude?

A ética da solicitude é, a par de outras Éticas, uma ética de relação. Difere das outras éticas ao nível da consciência que antecede o próprio agir profissional, ou seja, a ética da solicitude é antes de mais, a consciência que o outro, seja ele quem for, é um sujeito digno de respeito e de estima tal como o eu. Com esta consciência, o assistente social qualifica a relação com a pessoa com quem está a trabalhar, qualifica a sua relação com os seus pares e com a equipa onde está inserida e com isto, qualifica toda intervenção

Quando tentámos perceber o que é ser solícito as respostas vão no sentido de ser empático, estabelecer relações construtivas e positivas, é estar disponível e aberto aos outros, dar a mão, saber ouvir respeitando as ideias do outro. Ser diligente e atencioso. Ou ainda, que toda a ética é solicitude.

. Pretende-se que trabalhe numa perspetiva holista, integrados em equipas multidisciplinares perspetivando a pessoa como um todo, integrado numa família e numa comunidade.

A mudança e a transformação social efetuam-se a partir do saber dos assistentes sociais, sendo por isso imprescindível investir, desde a formação académica para perceber qual é a sua conceção de profissão e de profissional e o que pretende de um profissional ético. De um profissional ético espera-se que seja, uma pessoa confiável, curiosa e comunicadora e séria.

A perceção que os assistentes sociais têm da Ética Solitude passa por afirmarem que nunca ouviram o termo, que não sabem o que é, embora após refletirem sobre, admitem que é algo que se vive internamente e sobre ao qual não se pensa muito.

Outros profissionais associam a Ética da Solitude ao cuidado, alteridade, empatia, comunicação e à responsabilidade. A ética da Solitude é a condição essencial para chegar à pessoa e partir para o cuidado e para a responsabilidade.

Com isto, não significa que a Ética da Solitude não esteja presente no quotidiano profissional do assistente social. Percebe-se que, embora não seja muito mencionada, ela está presente e percebe-se também, que a ética da solicitude pode ser complexa. Exige mais do que a capacidade de se colocar no lugar do outro, da empatia e mais do que a alteridade, também associada à ética da solicitude. A alteridade propõe o respeito e a aceitação do outro tal como ele é. Se o assistente social não entender o outro como um igual, seja ele quem for, de onde vem, para onde vai, de que forma vive, se não houver a capacidade de trocar as posições, os nossos problemas e os problemas do outro não serão resolvidos facilmente.

Propomos que os assistentes sociais reflitam sobre a Ética da Solitude e que a incluam, conscientemente, no seu agir profissional.

Tudo se inicia e termina no objeto do Serviço Social: a pessoa.

*E desde então, sou porque tu és
E desde então és
sou e somos...
E por amor
Serei... serás... seremos...
Soneto LXIX de Pablo Neruda*

BIBLIOGRAFIA

- Aires, L. (2011). *Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional*, 1ª Edição Atualizada, Universidade Aberta
- Albuquerque, C. (2017). *Abordagens éticas da intervenção social*, Patrão Neves, M. (Coord) *Ética Aplicada: Protecção, Social*, Ed.70, Lisboa
- Aleixo, M. (2008) *Estima de si, Solicitude, Igualdade. O triângulo de base da Vida Ética segundo Paul Ricoeur*, Universidade da beira Interior, Covilhã: LusoSofia,
- Amaro, M. (2012), *Urgências e Emergências do Serviço Social: Fundamentos da profissão na contemporaneidade*, Lisboa, Universidade Católica.
- Ander-Egg, E. (1983), *Técnicas de Investigação Social*. Editora Humanistas, Buenos Aires
- Andrade, E. (2013). *O homem vazio: uma crítica ao utilitarismo*, Trans / Form / Ação, 36 (2), pp.105-122.
- Arão, D. J. (2012). *Da Felicidade à Amizade, percursos éticos*, Sapere Aude, 2(4), pp.89-94.
- Aristóteles (2001), *Ética a Nicômaco*, São Paulo, Martin Claret
- Bauman, Zygmunt. (2001) *Modernidade Líquida*, Ed. Zahar
- Banks, S. (2001), *Ética em Fragmentos*, em Helena Mouro e Dulce Simões (Coord.), *100 Anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra
- Bardin, L. (2014), *Análise de Conteúdo*, Edições 70. Lisboa:
- Barroco, M. (2003). *Ética e serviço social: fundamentos ontológicos*. Ed.Cortez, São Paulo
- Bezerra, A. (2013). *A trajetória bioepistemográfica de Emmanuel Lévinas: pistas para uma prática intercultural do pensamento*. Revista. Adm. Educacional, Recife, v.4, n.10, pp.167-200
- Borges, M. et al (2003) *Ética*. DP&A, Rio de Janeiro
- Braga, T. Farinha, M. (2017). *Heidegger: em busca de sentido para a existência humana*. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 23(1), pp.65-73
- Braz, E. e Andrade, A. (2011). *A alteridade em Lévinas: a lição do rosto que clama por*

- responsabilidade*. RHENA, Juiz de Fora, V.15 n48/49/50 pp.20-40, Edição Unificada
- Caillé, A. (2001). *O princípio de razão, o utilitarismo e o antiutilitarismo*. Sociedade e Estado, 16 (1-2), pp.26-56.
- Cardoso, J. (2011). *Ética e mínimos sociais: sujeito de direito e rendimento social de inserção*, Rev. Intervenção Social, n 37, 1º Semestre, pp 45-57
- Carneiro, V. (2018). *Ética no plural: uma bioética reflexiva atravessada na “pequena ética” de Paul Ricoeur*, Dissertatio , volume suplementar 8.
- Carvalho, M. (2016). *Ética aplicada ao Serviço Social: dilemas e práticas profissionais*, Ed Pactor, Lisboa
- CDAS – Código Deontológico dos Assistentes Sociais, (2018) APSS. Disponível em: <https://www.apss.pt/>
- Chauí, M. (2000). *Convite à filosofia*. Ed. Ática, São Paulo
- Corá, J. (2013), “*Paul Ricoeur: do personalismo à pessoa*” Rev. Guairacá - pp. 11-24 – V.29 n 1 - 2013
- Cortina, A. e Martinez, E. (2005). *Ética*, Ed. Loyola, São Paulo
- Coutinho, C. (2014), *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas*, Ed. Almedina, 2ª Edição, Coimbra
- Coval, F. (2003). *A atualidade da ética de Aristóteles e as éticas da atualidade: esboço de um confronto*. **Revista de Filosofia Aurora**, [S.l.], v. 15, n. 16, pp. 73-84
- Deslauriers, J-P (2004). *Investigación Cualitativa- Guia pratica*, Editorial Papiro, Pereira, Colômbia
- Dicionário Enciclopédico Koogan Larousse. (1980) 3ª Edição, 1- Léxico Comum, Seleções do Reader’s Digest,-Lisboa
- Fernandes, E. (2004) *Por uma carta ética da Intervenção Social*. Rev. Intervenção Social, 29, pp: 139-152
- Fialho, J e Pontes, A (2004). *Ética de género ou o género da ética: pressupostos para uma igualdade de oportunidades entre mulheres e homens*, Intervenção Social, n29, pp.185-194
- Figueiredo, A. (2008), *Ética: origens e distinção da moral*. Saúde, Ética & Justiça

- Fortin, M. *et al* (2006), *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures
- Gallo, S. (2008). *Eu, o outro e tantos outros: educação, alteridade e filosofia da diferença*. Anais do II Congresso Internacional Cotidiano: Diálogos sobre Diálogos, Universidade Federal Fluminense
- Gallo, S. (2012). *Imagens do outro na filosofia: o desafio da diferença*. Educ.Tem. Dig., Campinas, v. 14, n.1, pp.160-178
- Gauthier, B. (2003), *Introdução em Gauthier, B. (Dir) Investigação Social: da problemática à colheita de dados*, pp. 15-32 , Ed Lusociência, 3ª edição , Loures
- Gil, A. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, Ed Atlas, São Paulo
- Gilligan, C. (1997) *Teoria psicológica e desenvolvimento da mulher*. Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa
- Goldaracena, F e Pemán, M. (2012). *Aportaciones de la ética de la alteridad de e. lévinas y la ética del cuidado de c. gilligan a la intervención en trabajo social*. Alternativas, 19, 2012, pp. 33-44
- Gubert, P. (2011). “*Alteridade e reconhecimento do outro em Ricoeur*”.Rev. Thaumazein, Ano IV, n.7, pp. 73-89, Santa Maria
- Gubert, P. (2014). *A pequena ética de Paul Ricœur*. Impulso, 24, nº 59, pp. 81-91. Piracicaba, São Paulo issn impresso: 0103-7676 - issn eletrônico: 2236-9767
- Guerra, I. (2014), *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*, Ed. Princípios 5ª Edição, Estoril.
- Hermann, N. (2014). *A questão do outro e o diálogo*. Revista Brasileira de Educação, Rio de Janeiro. 19 n. 57, pp. 477-493.
- Iamamoto, M. (2005). *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho profissional e formação profissional*. Ed. Cortez, São Paulo
- Jacques, C. (1999). *Os limites da ética profissional: o caso do serviço social intervenção social*, Rev. Intervenção Social n 19, pp 9-20
- Kant, I. (2010). *Fundamentação da metafísica dos costumes*. Edições 70, Lisboa
- Kolling, J, e Kolling, J.I. (2012). *Ética da solicitude na prática docente*. Rev. Diálogo Canoas n. 19 p. 81 – 95.

- Kuhnen T.(2010). *A ética do cuidado como alternativa à ética de princípios: divergências entre Carol Gilligan e Nel Noddings*. *Ethic@* 2010; 9(3):155-168
- Lacerda, L. (2014). *Exercício profissional do assistente social: da imediatividade às possibilidades históricas*. *Rev. Serviço Social & Sociedade*, n 117, pp. 22-44.
- Lévinas, E. (2007). *Ética e infinito: diálogos com Philippe Nemo*, Ed. 70, Lisboa
- Lévinas, E. (2020). *Totalidade e infinito*. 3ª edição, Ed.70, Lisboa
- Marinho, M (2004). *Olhares femininos sobre a ética: Carol Gilligan e Nel Noddings*, *Revista Intervenção Social* n 29, pp: 71-82
- Martinelli, A (2016). *A responsabilidade como fundamento da ética*. *Kínesis - Revista de Estudos dos Pós-Graduandos em Filosofia*.7, v7, n 15.
- Mayernyik, M e Oliveira, F. (2016). *O Cuidado Empático: Contribuições para a Ética e Sua Interface com a Educação Moral na Formação em Saúde*. *Revista Brasileira de Educação Médica*. 40.pp: 11-20.
- Neto, J e Kozicki K. (2008). *Do “eu” para o “outro”: a alteridade como pressuposto para uma (re)significação dos Direitos Humanos*. *Revista da Faculdade de Direito - Ufpr*, Curitiba, n.47, pp:65-80
- Patrão Neves, M. (2017). *Alteridade e Deveres Fundamentais: uma abordagem ética*. *Revista Direitos Fundamentais e Alteridade*. V. I N.º 01. 69-86.
- Núncio, M. (2014). *Serviço Social: A Ética em Contextos de Mudança* em Carvalho, M e Pinto. C. (Coords) *Serviço Social: Teorias e Práticas*, pp. 273-288, Ed. Pactor - Lisboa
- Pena, Maria João (2012), *Relação profissional: utopia ou realidade*, Tese de Doutoramento em Serviço Social, Escola de Sociologia e Políticas Públicas, ISCTE-IUL
- Perdigão, A. (2003). *A ética do cuidado na intervenção comunitária e social: os pressupostos filosóficos*. *Análise Psicológica*, 21(4), pp.485-497.
- Pereira, L. (2012). *Paul Ricoeur, o caminho da sabedoria prática*. *Ver. Diacrítica*, 26(2), 470-489.
- Pink, D. (2011), *Drive - The Surprising Truth About What Motivates Us*, Canongate Limited Books, Englad
- Pinto, L. (2012). *A tríplice constituição da perspectiva ética de Ricoeur*, *Rev. Synesis*, v. 4, n. 2, pp: 45-62, Petrópolis

- Pivatto, P. (2001). *Responsabilidade e justiça em Lévinas*. Veritas, Porto Alegre, 46(2), pp. 217-230.
- Rachel, J, (2004). *Os elementos da filosofia moral. 1ª Edição, Ed. Gradiva, Lisboa*
- Rachels J. e Rachels S, (2013). *Os elementos da filosofia moral, 7ª edição Ed Mc Graw Hill Tradução: Delmar Dutra, 2013, Porto Alegre*
- Reamer, F. (2001). *Ética do trabalho social nos estados unidos*. Mouro, H. e Simões, D. (coords). *100 anos de serviço social*. vol. 1. Coleção Instituto Miguel Torga. Ed Quarteto. Coimbra.
- Renaud, M, 2018, *A evolução histórica da ética* em Neves, M. (Coord). *Ética: dos fundamentos às práticas*, pp.123-143, Ed.70, Lisboa
- Ricœur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*, Editions du Seuil, Paris
- Rocha, H. (2011). *Ética e Serviço Social: tendências filosóficas e políticas*. Rev. Intervenção Social, n 37, 1º Semestre, pp 25-40
- Rossato, N. (2016) *Solicitude e respeito a segunda pessoa da ética*., Disputatio. Philosophical Research Bulletin Vol. 5, n 6, pp. 187-204
- Rossatto, N. (2008). *Viver bem: Ética e Justiça*. *Mente, Cérebro e Filosofia*, n. 11, p. 26-33, São Paulo
- Santos, T. 2017, *A justiça em Aristóteles: a justiça no escopo da ética a Nicômaco*. Pensar-Revista eletrônica da Faje v.7 n.2, pp. 229-241
- Serafim, M. (2004), “O reconhecimento da condição ética dos cidadãos – um Imperativo ético para o serviço social”, *Revista Intervenção Social*, 29, pp.25-52
- Silveira, Denis. (2000). *As Virtudes em Aristóteles*. Rev. Ciências Humanas, v1, n1, pp. 41-71. Editora Uri
- Sodré, O. (2007). *Percurso filosófico para a concepção de alteridade*. Rev. de Filosofia, Síntese, Belo Horizonte, v. 34, n.109, pp.157- 184
- Souza, J. (2018). *O conceito de responsabilidade para além do ser em Lévinas*. *Problemata: Rev.Intern. Fil.* V. 9. n. 4 pp. 205-217
- Vala, J. (1986). *A Análise de Conteúdo* em Silva, A e Pinto. J. (Orgs). *Metodologia das Ciências Sociais*. pp.101-128, 8ª edição, Ed. Afrontamento, Porto

Vasquez, A. 1995 *Ética*, 15ª Edição, Ed. Civilização Brasileira, SP

Vieira, I. (2015). *A Participação. Um paradigma para a intervenção social*, Universidade Católica. Lisboa

Vilelas, J. (2017). *Investigação: O processo de construção do conhecimento*, Ed. Sílabo, 2ª Edição, Lisboa

Zoboli, E. (2004). *A redescoberta da ética do cuidado: o foco e a ênfase nas relações*. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 38(1), 21-27

Webgrafia

www.ifsw.org

<https://www.ifsw.org/product/books/global-agenda-for-social-work-and-social-development-2nd-report/>

Anexos

ANEXO A – CONSENTIMENTO INFORMADO

ANEXO B – GUIÃO DE ENTREVISTA

ANEXO C – GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO

ANEXO A – CONSENTIMENTO INFORMADO

CONSENTIMENTO INFORMADO

A presente entrevista insere-se numa dissertação do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, para obtenção do Grau de Mestre em Serviço Social.

Este trabalho pretende compreender a Ética da Solicitude e a perceção que os assistentes sociais têm da mesma.

Todos os dados recolhidos serão tratados confidencialmente e serão utilizados exclusivamente para fins académicos.

Confirmo que expliquei ao entrevistado, abaixo indicado, de forma adequada, os procedimentos ao ato referido neste documento e respondi a todas as questões que m foram colocadas.

Também garanti que em caso de recusa de resposta, a entrevista continuará conforme estrutura previamente definida.

____/____/____ (data)

_____ (Assinatura)

Declaro que compreendi os objetivos que me foram propostos e explicados pelo investigador que assina este documento. Foi-me dada a oportunidade de colocar todas as perguntas consideradas pertinentes e para todas elas obtive resposta esclarecedora.

Autorizo / Não autorizo (riscar o que não interessa) a gravação das declarações.

____/____/____ (data)

_____ (assinatura)

ANEXO B – GUIÃO DE ENTREVISTA

GUIÃO DE ENTREVISTA

A presente entrevista enquadra-se no âmbito do mestrado em Serviço Social no ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa centrada nas questões Éticas do Serviço Social, mais especificamente na Ética da Solícitude.

1 – Pretende-se que o Serviço Social seja uma profissão que promove a mudança e transformação social, na sua perspetiva, quais os fatores facilitadores e obstáculos a esse objetivo?

2 - Na atualidade estaremos perante uma nova questão social resultante das novas mudanças societárias e da globalização que mudanças devem os AS integrar na(s) sua(s) práticas considerando o sujeito como núcleo central da intervenção?

3 - Considera que o Assistente Social enfrenta novas questões éticas na sua prática profissional?

4- A ética da Alteridade, a Ética do Cuidado, Ética da Responsabilidade podem ter aplicação no trabalho/intervenção social e podem trazer uma outra perspetiva na intervenção com os sujeitos

Lembra-se, no percurso da sua prática profissional, de situações onde a ética da alteridade, do cuidado e da responsabilidade estiveram presentes?

5. O que é para si ser solícito?

6. Como devemos analisar criticamente a nossa relação de proximidade com os sujeitos com que trabalhamos?

7- A Ética da Solícitude na relação entre o assistente social e o sujeito, pode contribuir para melhorar a intervenção? Como?

8 - No quadro do modelo social atual que competências o Assistente Social deve ter para promover uma mudança criativa e autossustentável?

9. Como é que o Serviço social no seio da complexidade em que está inserido, partindo de uma perspetiva holista e de uma sociedade em rede, pode contribuir para a intervenção em equipas multidisciplinares?

10 - Que novas competências os atuais estudantes de Serviço Social devem ter na sua formação para lidar com fenómenos e problemas tão complexos?

ANEXO C – GRELHA DE ANÁLISE

GRELHA DE ANALISE

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS6
DESAFIOS E OPORTUNIDADES PARA O SERVIÇO SOCIAL	CAMPO DE ACTUAÇÃO							
	MISSÃO E VALORES							
ETICA DA SOLICITUDE NA PRÁTICA	PERCEÇÃO DOS PROFISSIONAIS							
	REPRECUSSÕES AO NÍVEL DOS FUNDAMENTOS ÉTICOS							
	RENOVAÇÃO METODOLÓGICA							
A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL	COMPETENCIAS NECESSÁRIAS							
	DILEMAS ÉTICOS NA PRÁTICA							
	DILEMAS ÉTICOS NA PRÁTICA							
	RELAÇÃO COM OS SUJEITOS							
	IMPORTANCIA DAS RELAÇÕES							
	NECESSIDADES DE REFORMA FACE ÀS MUDANÇAS SOCIETÁRIAS							
	QUESTÕES ÉTICAS (GLOBAIS) PRESENTES E FUTURAS							