

**CONTEMPORANEIDADE DO SERVIÇO
SOCIAL NA EUROPA:
UMA ANÁLISE REFLEXIVA**

**CONTEMPORARY SOCIAL
WORK IN EUROPE:
A REFLECTIVE ANALYSIS**

Maria Inês Amaro

Doutora em Serviço Social. Professora no ISCTE-IUL

Investigadora do CIES-Iscte

ORCID: 0000-0001-5737-5397

Sónia Mafalda Ribeiro

Doutora em Serviço Social. Professora no Instituto Superior Miguel Torga

Investigadora do TRIE - Transdisciplinary Research center for Innovation &

Entrepreneurship ecosystems - Lusofona Group

ORCID: 0000-0003-3404-000467X

DOI: <https://doi.org/10.34628/0Z0C-DV50>

Data de submissão / Submission date: 04.02.2023

Data de aprovação / Acceptance date: 05.07.2023

Resumo: Este artigo pretende refletir sobre o Serviço Social na contemporaneidade, no contexto europeu. As transformações societárias e laborais, bem como as transformações nas políticas sociais do Estado de Bem-Estar, têm vindo a ter um grande impacto no Serviço Social contemporâneo. Estas transformações impelem para uma nova forma de encarar a prática profissional e colocam desafios ao Serviço Social.

Palavras-chave: Serviço Social; Managerialismo; Burocracia.

Abstract: This article aims to reflect upon Social Work in contemporary times, in Europe. Societal and labor changes and changes in the welfare state's social policies have greatly impacted contemporary Social Work. These transformations push for a new way of looking at professional practice and present challenges to Social Work.

Keywords: Social Work; New management; Bureaucracy.

O Serviço Social é produto do seu tempo, isto é, a sua teoria e a sua prática refletem o tempo em que vivemos (Dominelli, 2004; Howe, 1996; Wilson et al., 2011). É definido pelo relacionamento entre o Estado e o indivíduo, pelo que a prática sofre grandes alterações, estando constantemente a ser definido e redefinido como resposta à mudança de contextos (cada vez mais diversos) e exigências. No entanto, o Serviço Social retém a unidade, os valores¹ e os seus objetivos (Adams et al., 2005; Dominelli, 2004; Howe, 1996). Trata-se de uma área profissional formada no projeto da modernidade, projeto este que apresentava duas dimensões definidoras: a liberdade humana e a autonomia individual. Não obstante, Howe (1996) chama a atenção de que a liberdade desenfreada de alguns trazia como consequência a falta de liberdade e pobreza de outros, colocando em questão a ordem social. O Serviço Social surge, neste contexto, como uma das formas de ação coletiva visando trazer disciplina, ordem, progresso e melhorias na condição humana (Howe, 1996), inscrevendo-se numa lógica de autorrealização pessoal, de justiça social e de direitos humanos.

Ainda no Séc. XX, o Serviço Social tornou-se intrinsecamente dependente da estrutura do Estado de Bem-Estar, que providenciou a sua racionalidade primária e a sua legitimação (Parton, 1996), tendo-se, assim, estruturado num modelo democrático, economicamente liberal e socialmente protetor.

¹ A definição global de Serviço Social foi aprovada pela Assembleia Geral da Federação Internacional de Assistentes Sociais e pela Assembleia Geral da IASSW, em julho de 2014: “profissão baseada na prática e uma disciplina académica que promove a mudança e o desenvolvimento social, a coesão social, o empoderamento e a libertação das pessoas. Princípios de justiça social, direitos humanos, responsabilidade coletiva e respeito às diversidades são centrais para o Serviço Social”.

Novos contextos na prática profissional do Serviço Social

O modelo do Estado de Bem-Estar tem vindo a sofrer reconfigurações nas últimas décadas, (Silva, 2002; Amaro, 2012; Branco & Amaro, 2011; Rosanvallon, 1998; Soulet, 2007), pelo que, “os velhos paradigmas que definem o papel e as tarefas do Serviço Social estão em risco se, não mesmo, em rutura” (Powell, 2001, p. 23). Powell (2001) refere que ocorre uma mudança no paradigma na medida em que o Serviço Social tem vindo a ser empurrado para quebrar o elo com o Estado de Bem-Estar em favor dos valores de mercado. Estes valores, ao exigirem que as ações do Serviço Social sejam mensuráveis, numa lógica de custo-benefício (económicas), arraigadas a uma lógica burocratizada, acarretam que outras dimensões de impacto sejam desvalorizadas como as ecológicas, culturais, psicológicas, entre outras (Thönnessen & Westerveld, 2021).

As alterações laborais², preconizadas pelo modelo político-económico vigente, na globalização, com compressão de espaço e tempo, e as alterações nas políticas sociais, através da passagem de uma perspetiva de *Estado de Bem-Estar* para uma perspetiva neoliberal³, afetam as condições de vida dos indivíduos. Aliás, o termo sociedade VUCA é cada vez mais utilizado para descrever as características da contemporaneidade⁴ (Dima et al, 2021; Nowacka & Rzemieniak, 2022; Taskan et al., 2022; Zhang-Zhang et al., 2022). Este termo remete para a volatilidade (tudo muda rapidamente), para a incerteza (falta de previsibilidade), para a complexidade (muitos elementos e interações) e para a ambiguidade (interpretação dificultada), como forma de realçar a rapidez com que se transforma e altera a sociedade atual.

² Não sendo objeto deste artigo a análise das transformações laborais, salientamos apenas a emergência da acumulação flexível, como um novo padrão de desenvolvimento económico, que desencadeia uma série de transformações no mundo do trabalho.

³ O neoliberalismo é definido como um conjunto de ideias económicas e políticas que defende a mínima participação do estado na economia (Friedman, 1992).

⁴ Foi utilizado inicialmente, nos anos 90, no contexto militar norte-americano para fazer referência à necessidade de adaptação a mudanças significativas que ocorrem num tempo reduzido.

Existe um crescente individualismo⁵, as famílias já não conseguem ter as funções de suporte do passado, o que ameaça o pacto social⁶, estabelecendo um novo contexto para a prática do Serviço Social (Bouquet & Garcette, 2005; Faleiros, 2001).

O Serviço Social está a ser redesenhado por atores que operam no nível micro e meso da prática, enquanto no nível macro são emanadas forças da dinâmica da globalização. Isto é, o Serviço Social constitui e contextualiza a sua prática no conjunto das relações que tecem o individual (micro), num número de outros sistemas e redes, desde a família, à comunidade local, à sociedade (meso) ligando-se aos níveis nacionais e internacionais (macro). A globalização penetra no nível micro (individual) através da normalização das relações capitalistas, caracterizadas por racionalidade de mercado, controlo burocrático, provisionamento, qualidade de serviços, falando em indivíduos autossuficientes (Dominelli, 2004).

Complexidades na atuação do profissional do Serviço Social

Perante este contexto Lymbery & Butler (2004, p. 1) afirmam que “Os profissionais estão a lutar para sobreviver (e, muito menos, prosperar) à medida que experimentam mudanças externas, impostas à sua prática profissional, que os afastam dos seus valores pessoais e profissionais”. Isto é, as mudanças societárias afetam a profissão nos seus valores, princípios identidade, funções e objeto (Amaro, 2012). Também a este nível Sarah Banks (2001a) refere que a transferência de inúmeros serviços do sector público para o sector privado, a especialização crescente em determinadas áreas (como a proteção de crianças e jovens, envelhecimento...) e o trabalho multidisciplinar têm vindo a provocar fragmentação no Serviço Social. Carrier & Kendall (1995) consideram que o trabalho multiprofis-

⁵ Enquanto filosofia política que promove os direitos, as responsabilidades e as escolhas do indivíduo, em oposição a uma intervenção estatal direcionada para o bem-estar e luta coletiva (Webb, 2006).

⁶ Cujas visões são consideradas de progresso social, justiça social, democracia, equidade e autodeterminação

sional requer a entrega do território profissional, de uma partilha de conhecimentos e de direitos territoriais exclusivos da profissão, bem como um conjunto partilhado de valores relativos às necessidades identificadas e às respostas a essas necessidades. Por outras palavras, o trabalho multidisciplinar dilui as fronteiras e os valores entre as profissões de trabalho social.

O retrocesso dos investimentos nas políticas sociais e a transferência de competências de Estado para a sociedade civil contribuíram para uma diminuição no campo de ação e de funções do Serviço Social. Aliás, Faleiros (2001) fala-nos em desresponsabilização social, na medida em que os estado-nações desinvestem na responsabilidade de providenciar serviços e de se envolver diretamente em atividades sociais que antes assumiam.

Dominelli (2004) chama a atenção para a ocorrência desta diluição de particularidades da profissão estar, também, relacionada com o facto de o Serviço Social apresentar uma grande diversificação de funções, de objetivos, de públicos-alvo, de contextos (internacionalização) e de atividades⁷. Abrange o nível macro da globalização, o nível meso das Instituições locais, da legislação e da política social e o nível micro das relações interpessoais. A sua abrangência dificulta estabelecer as fronteiras da profissão⁸ e pode envolver o Serviço Social em disputas com outros profissionais em campos aliados. Desde logo, esta diversificação gera tensão, incerteza e ansiedade (Adams et al., 2005).

Quando falamos em políticas sociais contemporâneas alude-se em larga medida a três processos fundamentais: ativação, territorialização⁹ e individualização (Branco & Amaro, 2011). Estas tendem a reduzir o acesso universal¹⁰, estimulando a inserção dos cidadãos

⁷ De uma forma semelhante também Banks (2001b) e Beckett (2006) nos falam desta diversidade.

⁸ De forma a criar uma unidade nesta diversidade a *International Association of Schools of Social Work* e a *International Federation of Social Workers* pretendem aumentar o perfil internacional da profissão, desenvolvendo *standards* de qualificação profissional global. No entanto, é de ressaltar que foi sempre difícil estabelecer as fronteiras do Serviço Social, derivadas da sua abrangência (Parton, 1996).

⁹ Relativamente à territorialização parece existir um aumento na tendência de elaboração de programas de política social com orientação territorial, permitindo medidas mais específicas e contextualizadas mas podendo ter apenas um impacto limitado na desigualdade social.

¹⁰ A política universalista tem vindo a ser criticada por manter a dependência das pessoas, isto é,

através da ideia de *workfare*¹¹ ou de participação ativa dos indivíduos como contrapartida aos benefícios recebidos, abandonando-se a perspetiva de direitos, em prol da perspetiva de favores (Faleiros, 2001, p. 335)¹². O trabalho de inserção focaliza-se no mercado de trabalho quando o desemprego é massivo, isto é, o Serviço Social “é chamado para trabalhar a inserção sem a perspetiva de que se possa alcançá-la” (Faleiros, 1996, p. 22). É defendida a inserção profissional das pessoas, através da sua capacitação¹³, quando o que se encontra é o desemprego de longa duração, precariedade das relações sociais, fragilidade das redes sociais, entre outros, dificultando a atuação do profissional do Serviço Social. Nesta lógica, a defesa dos direitos e da legislação como o pilar central de atuação do Serviço Social é colocada em causa pela ideologia de responsabilização do indivíduo, em que se tende a considerar que o sucesso/insucesso na vida depende das escolhas individuais, quebrando as conceções de interdependência, de reciprocidade e de solidariedade.

Também o facto de o Serviço Social não estar associado aos benefícios universais, disponíveis a todos os cidadãos, mas a um grupo residual, mais vulnerável socialmente, reforça a noção de caridade e não uma noção baseada em direitos¹⁴. A defesa dos direitos deste grupo residual pode colocar os profissionais de Serviço Social em colisão com empregadores, elaboradores de políticas e público, em geral, tendo o Serviço Social de negociar em cenários complexos e contraditórios de exigências e expectativas (Dominelli, 2004).

O Serviço Social ao focar-se no indivíduo e não nos direitos (cada vez menores), isto é, na focalização na capacidade de motivar o indivíduo para competir, por si mesmo, no mercado de trabalho e

considera-se que as pessoas acomodam-se à situação de dependentes das políticas sociais (ver Rosanvallón, 1998).

¹¹ Powell (2001, p. 17) fala em “*slavefare*” e na transformação do *Welfare State* em “*New Poor Law*”.

¹² Não poderemos deixar de chamar a atenção, tal como nos diz Faleiros (2001), que o governo para manter o controlo social recorre a políticas de emergência (de favor). Veja-se o caso de Portugal, que, em tempo de crise, criou a resposta social *cantina social*.

¹³ Através da inserção no mercado de trabalho, da formação profissional, em atividades de utilidade pública e/ou de autonomização (Branco, 2009).

¹⁴ A característica que mais prevalece nos beneficiários da ação do Serviço Social é a pobreza (Lymbery & Butler, 2004).

gerir os seus meios de vida (Faleiros, 2001)¹⁵, age como se não existissem cidadãos que, devido ao seu desenvolvimento biopsicossocial, estejam impossibilitados de se inserirem numa lógica de ativação (Soulet, 2007). Nas palavras de Dominelli (2004) esta abordagem ignora aqueles que, por inúmeras razões, estão incapacitados para o trabalho e falha ao considerar que as pessoas escolhem necessitar do apoio do Estado, tornando-se dependentes do mesmo.

Encontramos, assim, uma *abordagem individualista dos problemas sociais* com uma lógica de contrapartida, a contratualização¹⁶ e posteriormente a avaliação. Os assistentes sociais ao centrarem-se nesta contratualização e ao centrarem-se nos resultados expandem o carácter instrumental da profissão, mais focalizado nos procedimentos, subvalorizando a transformação individual e social.

Isto é, na prática profissional o Serviço Social é empurrado a ficar submerso nos imperativos burocráticos e do managerialismo (Banks & Rutter, 2021), relegando para segundo plano o relacionamento empático (Wilson et al., 2011). Fala-se em desprofissionalização do Serviço Social (Dominelli, 2004), pois esta nova moldura coloca, desta forma, em risco a identidade do Serviço Social.

A prática profissional e os imperativos burocráticos

Esta nova ideologia relacionada com a centralidade do managerialismo é denominada por Nova Gestão Pública (*New Public Management*) cujos principais princípios são: o controlo dos custos através da introdução da competição; melhorias na qualidade¹⁷; estabelecer e conhecer os *standards* dos serviços expectados pelos in-

¹⁵ Faleiros (2001, p. 324) fala em “*sujeito desnudado de direitos*”.

¹⁶ Astier & Duvoux (2006) fala mesmo na passagem de uma lógica estatutária para uma lógica contratual.

¹⁷ Relativamente ao Sistema de Gestão da Qualidade, incorporado pelo *new management*, consubstanciada na ISO 9001, subscrevemos inteiramente Lena Dominelli (2004) quando considera que este sistema é crucial para a promoção da regulação e que se tornou uma forma de controlo burocratizada, cujos processos e mecanismos asseguram a realização das especificações requeridas, em detrimento do relacionamento empático. Também Payne (2002) se associa a esta ideia quando refere que o managerialismo é sobre o controlo das organizações e dos seus colaboradores para que os serviços providenciados estejam de acordo com os recursos e com as políticas sociais.

divíduos; e reduzir o poder e a influência dos interesses de grupos, como associações de profissionais, por exemplo (Wilson et al., 2011). O managerialismo promove técnicas como o Sistema de Gestão da Qualidade e indicadores de performance. O managerialismo e a burocracia¹⁸ tornaram-se na nova moldura do Serviço Social. Apesar de na prática do Serviço Social o managerialismo surgir como uma tendência para simplificar ou eliminar a complexidade, a incerteza e os riscos identificados, dando ênfase à burocracia, ao trabalho administrativo, a guias de procedimentos e a soluções rápidas, “as abordagens da sua prática são insuficientes para dar resposta às condições que se procuram solucionar”. (Wilson et al., 2011, p. 5).

Esta tendência surge também como uma resposta/defesa dos assistentes sociais perante a ansiedade “de não saber” (Aymer & Okitikpi, 2000, p. 69), perante a exaustão emocional da prática e como uma forma de os assistentes sociais se defenderem (ou evitar a culpa) se algo correr mal e de se sentirem seguros na sua intervenção. No entanto, ao adotar o managerialismo torna-se possível a despersonalização, a insensibilidade, a perda de autonomia, de liberdade profissional, diminuindo a possibilidade de existência de um profissional reflexivo, que recorra ao discernimento profissional (Howe, 1992).

Nesta linha de pensamento, este processo de regulação, que incide na burocratização e que exerce controlo sobre os serviços e a sua qualidade, recai, nas palavras de Dominelli (2004), na confiança da burocratização. A confiança passa a ser não relacional, mas sim um instrumento tecnológico.

Grande parte do aumento da burocracia que tem atingido o Serviço Social deriva das exigências das auditorias e do managerialismo (Wilson et al., 2011). O processo de fazer “auditável” o Serviço Social, baseando-se numa descrição simplista da prática e com a ênfase na obtenção de resultados dos serviços, em detrimento dos resultados para os beneficiários da ação social, coloca em perigo de destruição o Serviço Social (Munro, 2004).

¹⁸ A burocracia, essencialmente eletrónica, é de tal forma elevada que Wilson et al. (2011) falam em “burocracia louca”, com uma avalanche de circulares, procedimentos e formulários.

Nesta linha de pensamento, Sarah Banks (2002) refere que as entidades empregadoras de Assistentes Sociais introduziram o sistema de gestão da qualidade, os formulários de avaliação standardizados, os procedimentos contratuais e de reclamação, justificando-se com o intuito de dar resposta às exigências e direitos do beneficiário de ação social. No entanto, estas exigências parecem ter passado para segundo plano, colocadas em primeiro as exigências públicas e organizacionais, subenfatizando as relações individuais.

Banks sublinha que a responsabilidade primária, e, portanto, a *accountability*¹⁹, do assistente social é para com o beneficiário de ação social (Banks, 2007). Esta autora refere que a preocupação com a *accountability* parece estar a aumentar, relacionando este facto com a exigência de responder aos empregadores com a produção de resultados quantificáveis. Neste sentido, diz a autora, tal é devido à crescente perda de confiança na competência e ética profissional; do desejo das entidades empregadoras controlarem a autonomia profissional; à necessidade de existir um controlo centralizado uma vez que existe uma fragmentação na prestação de serviços (transferência para o sector privado); preocupação com a equidade do serviço prestado (padronização no tratamento – os beneficiários de ação social serem tratados todos da mesma forma); preocupação com padrões de qualidade; preocupação e análise como é gasto o dinheiro dos contribuintes (recurso público) e implementação de ações corretivas (Banks, 2007).

Repensar o Serviço Social na contemporaneidade

Para Parton (1996), a prática do Serviço Social tem vindo a reconstruir-se centrada nos seguintes pontos: 1) ênfase nos princípios

¹⁹ Sarah Banks (2002, p. 30) refere “O objetivo final da *accountability* é explicar ou justificar a ação”. Para a existência de explicações ou de justificações de ações desenvolvem-se procedimentos (cada vez mais detalhados) para a realização de tarefas e a pré definição de resultados/objetivos a atingir, que sejam quantificáveis, bem como é atribuída uma grande importância à rotina dos registos a serem efetuados pelos assistentes sociais.

de mercado²⁰; 2) introdução de contratos entre os serviços e as pessoas diretamente envolvidas para formalizar a relação entre ambas as partes; 3) desenvolvimento de organizações que reagem mais rapidamente, de hierarquias mais horizontais²¹ e onde o beneficiário do Serviço Social é envolvido de uma forma mais direta.

Intensificou-se a tendência para uma abordagem tecnicista do Serviço Social e deterioraram-se os aspetos relacionais da intervenção (Dominelli, 2004). Nas palavras de Wilson et al. (2011), em resposta à complexidade, incerteza e risco inerentes da sociedade contemporânea, a prática do Serviço Social baseia-se na premissa de que os seres humanos são racionais (deixando-se de se ter em conta as circunstâncias sociais e pessoais) e de que os seus comportamentos podem ser racionalizados e previsíveis, tratados por meios burocráticos e managerialistas, tornando-se a prática do Serviço Social como uma forma distanciada emocionalmente de gerir pessoas com necessidades. Reduzem-se as pessoas a seres racionais, óbvios e simples, abandonando-se a compreensão do individual, irracional e emocional, encontrando-se desta forma uma compreensão restritiva e reducionista do ser humano. Dá-se importância às exigências legais e administrativas, aos objetivos e resultados, marginalizando-se a dimensão relacional do Serviço Social. Reclama-se a importância do aspeto relacional. Webb (2006) afirma que se deve promover e estabelecer de uma forma sustentada este aspeto (como resposta estratégica para o declínio do “face-a-face” de solidariedade), e que é este espaço que permitirá suportar uma defesa ética dos valores²² e da identidade profissional (Dominelli, 2004; Webb, 2003), afirmando-se mesmo que o aspeto relacional é o coração do Serviço Social (Wilson et al., 2011). Pesquisas recentes concluem que o que os cidadãos mais valorizam, em relação aos assistentes

²⁰ Wilson et al. (2011) fala em mercantilização do Serviço Social, lembrando que os beneficiários da ação social são, actualmente, vulgarmente designados por clientes.

²¹ As organizações têm sofrido alterações nos últimos anos, nomeadamente são menos hierarquizadas, as fronteiras são menos estabelecidas e estáveis e são mais abertas às interações com outras organizações. Castells (1999) faz a ligação deste novo modelo de organizações ao que designa de emergência da “sociedade de rede”.

²² As complexidades contemporâneas do pós-modernismo e o novo managerialismo desestabilizam a ética da profissão do Serviço Social (Thompson & Wadley, 2016).

sociais, são as relações de confiança e do *cuidar* (Parton & Kirk, 2010; Webb, 2003; Wilson et al., 2011). A este nível, vale a pena referir um estudo elaborado, em 2021, por Otero et al. (2021) que conclui que os principais fatores que influenciam a satisfação dos beneficiários da ação social com o Serviço Social é a responsabilidade, a segurança e a relação de empatia. No entanto, o novo managerialismo não favorece o desenvolvimento de profissionais dedicados a conhecer as necessidades das pessoas, bem como não promove a evolução da metodologia centrada na pessoa, nem o *empowerment* destes últimos (Dominelli, 2004). Subscorre-se a consideração de Faleiros (2001) quando afirma que é este *empowerment* (no tempo atual, em forma de resistência), quer ao nível individual, quer ao nível coletivo, do sujeito, que constitui a base de estratégia de intervenção do Serviço Social, para enfrentar os tempos atuais; “é preciso trabalhar projetos individuais e coletivos em redes, redescobrimo e rearticulando forças de mudanças e de enfrentamento da crise” (Faleiros, 200, p. 330). Aliás, a pandemia veio evidenciar as desigualdades derivadas dos regimes neoliberais e managerialistas e veio evidenciar a necessidade do Serviço Social recuperar e colocar no centro da sua atividade profissional, os valores da profissão, enraizados na justiça social, na empatia, na dignidade humana, na ética e nos direitos humanos (Banks, 2020; Sewpaul & Henrickson, 2019). Chigangaidze (2021) explana as múltiplas violações dos direitos humanos que ocorreram durante a pandemia COVID-19 e evidência a necessidade de o Serviço Social exigir a justiça social e dos direitos humanos na contemporaneidade.

Também Howe (1996) refere que o relacionamento entre o Serviço Social e os seus beneficiários foi alterado, passando de interpessoal para económico, de terapêutico para transacional, de substancial e de suporte para contratual. O pensamento sobre o bem-estar do indivíduo baseia-se cada vez mais na questão económica, e cada vez menos no relacionamento interpessoal, tornando-se este último irrelevante, e desnecessário, na prática profissional. Nesta linha, Howe (1996, p. 88-92) refere:

Explicações profundas, baseadas nas teorias psicológicas e sociológicas, são substituídas por considerações superficiais. (...) Há

falta de interesse organizacional em analisar as narrativas das pessoas. (...) A ênfase está no que as pessoas fazem e não no que as pessoas pensam. (...). Antagoniza explicações profundas, uma prática criativa e tolerante à complexidade e à incerteza.

O Serviço Social tornou-se ahistórico, pois só se interessa pelo desempenho presente (aqui e agora) e pelo desempenho futuro, havendo, desta forma, desinteresse na construção das narrativas dos indivíduos e das suas histórias, impossibilitando uma intervenção continuada e com acumulação de saber (Rodrigues et al., 2005). A prática é orientada por tarefas e objetivos e contratualizações e em que o tempo presente e futuro (o que é e o que deve ser) são negociados. As pessoas não são localizados nem perspectivados no contexto de uma narrativa ordenada; as suas histórias não são enquadradas numa perspetiva teórica que possa orientar a prática. Cada episódio de intervenção do Serviço Social não tem ligação com o anterior e cada novo episódio acarreta novas negociações e novos acordos.

Relativamente às competências e desempenho dos assistentes sociais, Howe (1996) refere, desde logo, a diminuição de interesse no desenvolvimento de conhecimentos e técnicas para o diagnóstico de problemas, para o tratamento individual e para a execução de planos e mudanças no sistema social. Os assistentes sociais recolhem informação sobre os indivíduos e classificam-nos em clientes-tipo, tendo em linha de conta os problemas que apresentam. Em função desta classificação é prescrita uma resposta. Neste processo, o julgamento/pensamento profissional não tem espaço, avassalado pelos guias de procedimentos, protocolos, informações, falando o autor (como já analisámos anteriormente) em superficialidade. Não é exigido a exploração de causas dos comportamentos ou das situações, mas sim o descrever, identificar e classificar, conforme procedimentos. Tal pressupõe que o Serviço Social e os seus beneficiários, as suas necessidades e preocupações, possam ser categorizadas e rotineiras, passíveis se serem encaixadas numa bateria de formulários, check-lists... como se não existissem idiossincrasias e especificidades humanas. Howe (1996) vai mais longe quando afirma que o que se pretende é medir/avaliar a prática do Serviço Social.

Esta prática ocorre num contexto social particular, dirigida por legislação, políticas sociais, práticas culturais e conhecimentos profissionais que são constantemente analisadas, discutidas e modificadas, falando-se mesmo em incertezas de contexto (Adams et al., 2005). Todos estes aspetos dificultam o desenvolvimento de uma abordagem reflexiva e crítica que permite o bem-estar social e a justiça social (Moffatt, 2019), equacionando respostas coletivas.

Esta dificuldade de realização de uma reflexão complexa da intervenção é um obstáculo ao desenvolvimento de teorias e práticas que possam fortalecer a profissão num movimento que seja consistente com os pilares do Serviço Social: promover os direitos humanos e a justiça social²³, contribuindo para o bem-estar humano. Tal como nos diz Wilson et al. (2011, p. 36) “As exigências da *accountability*, da eficiência, das metas, das auditorias, parecem anular e minar o potencial da prática criativa na defesa dos direitos das pessoas”.

Conclusão

É necessário não permitir o esvaziamento deste conteúdo mais substantivo da profissão em prol da tecnocracia porque, no mundo globalizado, onde os interesses do capital e das ideologias neoliberais dominam, os profissionais do Serviço Social vêem-se na necessidade de justificar a sua existência, enquanto são sujeitos ao managerialismo. No entanto, existem evidências que demonstram que por cada dólar investido nos serviços sociais, há um retorno de 3 dólares para a comunidade (Truell, 2018).

Os assistentes sociais têm dificuldades em lidar com o managerialismo e com a cultura das auditorias dos anos recentes, deixando-os desiludidos com o estado do serviço social contemporâneo, causando um *stress* que não é falado e perpetuando um clima de medo no local de trabalho (Dominelli, 2004; Stanley et al., 2021).

²³ Offe (in Rodrigues et al., 2005) enuncia três princípios sobre os quais se deve basear o conceito de Justiça Social: o princípio da ajuda; o princípio da segurança social; o princípio dos direitos de cidadania.

Consideram existir uma agenda irrelevante e um sentimento de se sentirem esmagados pelos papéis e por objetivos, ao mesmo tempo que não têm autonomia²⁴. “Os Assistentes Sociais estão a enfrentar tempos turbulentos” (Dominelli & Hackett, 2011, p. 731) e a profissão é caracterizada como conturbada, com dificuldades em ser reconhecida como credível (Dominelli, 2004, 2012). A dominância do modelo neoliberal e o seu foco em políticas de austeridade, torna cada vez mais difícil desenvolver e sustentar um sistema de bem-estar como garantia de justiça social, potencializando um aumento generalizado de pobreza.

Neste sentido vale a pena citar largamente Lena Dominelli (2004, p. 15) quando afirma:

Como pode o serviço social enfrentar os desafios de hoje, quando tantas forças se encontram a minar a sua capacidade de afirmação numa panóplia de profissões que têm o propósito expresso de servir as pessoas? (...) O papel mediador dos assistentes sociais é ainda mais complicado por forças que emanam fora da profissão e das fronteiras do estado-nação, particularmente forças globais que (re)estruturam e (re)formam as diretrizes económicas e políticas.

Terminamos com a seguinte afirmação de Iamamoto (2004, p. 17)

O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários”.

Relembramos o tema da Agenda Global de 2020 a 2022: ‘Ubuntu, eu sou porque somos’, que reconhece que a vida e o futuro de todos nós estão entrelaçados.

²⁴ A esta tensão *stressante* os profissionais de Serviço Social respondem abandonando em massa a profissão (Dominelli, 2004; Wilson et al., 2011).

Bibliografia

- ADAMS, R., DOMINELLI, L. & PAYNE, M. (2005). Engaging with Social Work Futures. In R. Adams, R., L. Dominelli, L. & M. Payne (Orgs.), *Social Work Futures: Crossing Boundaries, Transforming Practise* (pp. 293-298). Palgrave Macmillan. ISBN: 1403916144.
- AMARO, I. (2012). *Urgências e Emergências do Serviço Social Contemporâneo: fundamentos da profissão na contemporaneidade*. Universidade Católica Portuguesa. ISBN 9789725404706.
- ASTIER, I. & DUVOUX, N. (2006). L'institution de la dignité dans la société contemporaine: réflexions à partir du cas français. In I. Astier & I. Duvoux, I. (Orgs.). *La Société Biographique: Une injonction à vivre dignement*. L'Harmattan, ISBN 2-296-00791-0.
- AYMER, C. & OKITIKPI, T. (2000). Epistemology, ontology and methodology: what's that got to do with social work? *Social Work Education*, 1 (19), 67-75. <https://doi.org/10.1080/026154700114667>
- BANKS, S. (2007). Between Equity and Empathy: Social Professions and the New Accountability. *Social Work and Society*, 5 (3), 11-22. <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/131>
- BANKS, S. (2002). Professional Values and Accountability. In R. Adams, L. Dominell & M. Payne *Critical Practice in Social Work*. Palgrave Macmillan (pp. 28-37). ISBN: 0230218636.
- BANKS, S. (2001a) Ética em Fragmentos. In H. Mouro & D. Simões, D. *100 anos de Serviço Social*. Quarteto (pp. 101-124). ISBN 972-8535-65-1.
- BANKS, S. (2001b). *Ethics and Values in Social Work*. Palgrave. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-24145-3>
- BANKS, S. (2020). 20: Rethinking right and wrong: social work, COVID-19 and the crisis of ethics. In M. Lavalette, V. Ioakimidis, & I. Ferguson (Org.), *Social Work and the COVID-19 Pandemic: International Insights*. Bristol University Press (pp. 145-152). <https://doi.org/10.46692/9781447360377>
- BANKS, S. & RUTTER, N. (2021). Pandemic ethics: Rethinking rights, responsibilities and roles in social work. *British Journal of Social Work*, 52 (6), 3460-3479 <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab253>

- BECKETT, C. (2006). *Essential theory for Social Work Practise*. Sage Publications. ISBN 9781446285725.
- BOUQUET, B. & GARCETTE, C. (2005). *Assistante Sociale Aujourd'hui*. Maloine. ISBN: 2224025173.
- BRANCO, F. (2009). Acção Social, Individuação e Cidadania. A construção do acompanhamento social no contexto do Estado Social activo. *Cidade, Comunidades e Territórios*, 17, 81 – 91. <https://revistas.rcaap.pt/cct/article/view/9280>
- BRANCO, F. & AMARO, I. (2011). As práticas do “Serviço Social activo” no âmbito das novas tendências da política social: uma perspectiva portuguesa. *Serviço Social e Sociedade*, 108, 656-679. <https://doi.org/10.1590/S0101-66282011000400005>
- CARRIER, J. & KENDALL, I. (1995). Professionalism and interprofessionalism in health and community care: some theoretical issues. In J. Owens, J. & H. Carrier, H. *Interprofessional Issues in Community and Primary Health Care*. Macmillan (pp. 9-36). https://doi.org/10.1007/978-1-349-13236-2_2
- CASTELLS, M. (1999). *A Sociedade em Rede*. Paz e Terra. ISBN 9789723114119.
- CHIGANGAIDZE, R. (2021). COVID-19 and the calls of humanistic social work: Exploring the developmental-clinical social work concerns of the pandemic. *International Social Work*, 64(5), 663–675. <https://doi.org/10.1177/00208728211007911>
- DIMA, G., MESEŞAN, L. & ŞIMON, M. (2021). Job Stress and Burnout among Social Workers in the VUCA World of COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 13, 7109. <https://doi.org/10.3390/su13137109>
- DOMINELLI, L. & HACKETT, S. (2011). The changing contexts of practice. *International Social Work*, 54, 731-733. <https://doi.org/10.1177/0020872811422020>
- DOMINELLI, L. (2004). *Social Work – Theory and Practise for a changing profession*. Polity Press. ISBN 978-0-745-62382-5.
- FALEIROS, V. (1996). Serviço Social: questões presentes para o futuro. *Serviço Social & Sociedade*, 50, pp. 9-39. ISSN: 0101-6628
- FALEIROS, V. (2001). Desafios do Serviço Social na era da globalização. In In H. Mouro & D. Simões, D. (Org.). *100 anos de Serviço Social*. Quarteto (pp. 313-349). ISBN 972-8535-65-1.

- FRIEDMAN, M. (1992). *Capitalismo e Liberdade*. Abril Cultural. ISBN 9789896940805.
- HOWE, D. (1992). Child Abuse and the bureaucratization of social work. *The Sociological Review*, 3 (40), 491-508. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1992.tb00399.x>
- HOWE, D. (1996). Surface and depth in social-work practice. In N. Parton, *Social Theory, Social Change, and Social Work*. Routledge (pp.77-97). <https://doi.org/10.4324/9780203433515>
- IAMAMOTO, M. (2004). *O Serviço Social na Contemporaneidade*. Editora Cortez. ISBN 9788524906930.
- INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOLS OF SOCIAL WORK. <https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>
- LYMBERG, M. & BUTLER, S. (2004). *Social Work: Ideals & Practice Realities*. Palgrave Macmillan. ISBN: 0333749766.
- MOFFATT, K. (2019). *Postmodern Social Work: Reflective Practice and Education*. Columbia University Press. ISBN: 0231128010.
- MUNRO, E. (2004). The Impact of Audit on Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 8 (34), 1075-1095. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch130>
- NOWACKA A. & RZEMIENIAK M. (2022). The Impact of the VUCA Environment on the Digital Competences of Managers in the Power Industry. *Energies*, 15 (1), 185. <https://doi.org/10.3390/en15010185>
- OTERO, A., OTERO, M., MOLEDO, M. & REGO, M. (2021). Satisfaction with social services in Spain: What weighs more for users of immigrant origin? *International Social Work*, 64 (1), 101-113. <https://doi.org/10.1177/0020872818814138>
- PARTON, N. (1996). *Social Theory, Social Change and Social Work*. Routledge. ISBN 9780415126984
- PAYNE, M. (2002). Coordination and Teamwork. In R. Adams, L. Dominell & M. Payne. *Critical Practice in Social Work*. Palgrave Macmillan (pp. 253-259). ISBN: 0230218636.
- PARTON, N. & KIRKE, S. (2010). The Nature and Purposes of Social Work. In I. Shaw, K. Briar-Lawson, J. Orme, J. & R. Ruckdeschel. *The SAGE Handbook of Social Work Research*. Sage Publications. ISBN 9781446206744.

- POWELL, F. (2001). *The Politics of Social Work*. Sage Publications. ISBN 9781847871558.
- RODRIGUES, F., CONSTANTIN T., VAN DEN HOVEN, R. & NUNES, M. (2005). *Pobreza e Perspetivas Europeias*. Peter Lang. ISBN 9783631514719.
- ROSANVALLON, P. (1998). A Nova Questão Social: Repensando o Estado-Providência. Instituto Teotónio Vilela.
- SEWPAUL, V., & HENRICKSON, M. (2019). The (r)evolution and decolonization of social work ethics: The Global Social Work Statement of Ethical Principles. *International Social Work*, 62(6), 1469–1481. <https://doi.org/10.1177/0020872819846238>
- SOULET, M. (2007). Le travail social paliatif: entre réduction des risques et intégration relative. *Cidades – Comunidades e Territórios*, 15, 11-27. <https://revistas.rcaap.pt/cct/article/view/9255>
- STANLEY, S., BUVANESWARI, G. & MEENAKSHI, A. (2021). Resilience as a moderator of stress and burnout: A study of women social workers in India. *International Social Work*, 64 (1), 40-58. <https://doi.org/10.1177/0020872818804298>
- SILVA, P. (2002), O modelo de “welfare” da Europa do Sul: reflexões sobre a utilidade do conceito. *Sociologia, problemas e práticas*, 38, 22-59. <http://hdl.handle.net/10071/382>
- Taskan, B., Junça-Silva, A. & Caetano, A. (2022), Clarifying the conceptual map of VUCA: a systematic review. *International Journal of Organizational Analysis*, 30 (7), 196-217. <https://doi.org/10.1108/IJOA-02-2022-3136>
- THOMPSON, L. & WADLEY, D. (2018). Countering globalisation and managerialism: Relationist ethics in social work. *International Social Work*, 61(5), 706–723. <https://doi.org/10.1177/0020872816655867>
- THÖNNESSEN, J. & WESTERVELD, C. (2021). Professionalization in low-threshold drug aid – between managerialism and practitioner knowledge. *Social Work & Society*, 19 (2). <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/742/1341>
- TRUELL, R. (2018). The future of social work and its crucial role in shaping democracy. *International Social Work*, 61 (6), 755- 757. <https://doi.org/10.1177/0020872818811217>

- WEBB, S. (2003). Local Orders and Global Chaos in Social Work. *European Journal of Social Work*, 2 (6), 191-204. <https://doi.org/10.1080/1369145032000144449>
- WEBB, S. (2006). *Social Work in a Risk Society: Social and Politics Perspectives*. Palgrave Macmillan. ISBN 033396361X.
- WILSON, K.; RUCH, G., LYMBERLY, M. & COOPER, A. (2011). *Social Work: An introduction to contemporary practice*. Longman. ISBN 140585846X.
- ZHANG-ZHANG, Y., ROHLFER, S. & VARMA, A. (2022). Strategic people management in contemporary highly dynamic VUCA contexts: A knowledge worker perspective. *Journal of Business Research*, 144, 587-598. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.069>