

A Relação profissional no quadro da intervenção do assistente social

La relación profesional en el contexto de la intervención de los trabajadores sociales

The helping Relationships in the framework of social worker intervention

MARIA JOÃO PENA

ISCTE - Instituto Universitario de Lisboa, Portugal

Resumen: Esta investigación se centra en las relaciones profesionales que se establecen entre los trabajadores sociales y los usuarios con el objetivo de entender la sua naturaleza, de acuerdo con el punto de vista del profesional y en el contexto de la intervención. Desde el inicio de su profesión los trabajadores sociales hay aprendido a valorar la relación con el usuario, en la creencia de que a través de la relación que se puede llegar a una comprensión de la persona y lograr el cambio social. En esta investigación se discuten las posibilidades y el potencial de la relación, lo que hace más visible e intencional, de partida del conocimiento y experiencia de los profesionales. La propuesta que aquí se presenta es el resultado de la investigación dentro de los estudios de doctorado en Trabajo Social (2012), teniendo como tema el proceso de construcción y el significado de la relación profesional que se establece entre el trabajador social y el usuario en el contexto de una relación de ayuda, captando la complejidad de esta relación, así como las limitaciones implicadas en el proceso. El proceso metodológico consistió en un enfoque fenomenológico, valorando el significado asignado por los actores y de acuerdo con los métodos cualitativos aplicados en la recolección y procesamiento de información. Mediante la realización de entrevistas con trabajadores sociales en diversos campos de la actividad, fue posible comprender las particularidades de esta relación profesional. En conclusión fue sistematizado la dimensión ontológica, teórica y metodológica de la relación profesional entre el trabajador social y el usuario a partir del análisis de las entrevistas narrativas.

Palabras clave: Trabajo social, relación de ayuda, usuario, relación profesional.

Resumo: O trabalho que aqui se apresenta centra-se na relação profissional que se estabelece entre os assistentes sociais e as pessoas utilizadoras dos serviços com o objetivo de compreender a sua natureza, na perspectiva do profissional e no contexto da intervenção. Desde o início do exercício profissional que os assistentes sociais valorizam a relação com a pessoa utilizadora do serviço, acreditando que através da relação que se pode chegar à compreensão da pessoa e atingir a mudança social. Nesta pesquisa equacionaram-se as possibilidades e potencialidades da relação, tornando-a mais visível e intencional, a partir do conhecimento e da experiência dos profissionais. A proposta que aqui se apresenta é o resultado de uma pesquisa no âmbito do doutoramento em Serviço Social (2012), assumindo como objecto de estudo o processo de construção e o significado da relação profissional que se estabelece entre o assistente social e a pessoa utilizadora dos serviços no quadro de uma relação de ajuda, apreendendo a complexidade dessa relação assim como os constrangimentos que intervêm no processo. O processo metodológico consistiu numa abordagem fenomenológica, valorizando o significado atribuído pelos sujeitos e concretizada em métodos qualitativos de recolha e tratamento da informação. Através da realização de entrevistas a assistentes sociais, em diversos campos de atividade, foi possível a compreensão das particularidades desta relação profissional. Na conclusão sistematizou-se a dimensão ontológica, teórica e metodológica da relação profissional entre o assistente social e a pessoa utilizadora do serviço a partir da análise da narrativa das entrevistas.

Palavras chave: Serviço Social, relação de ajuda, pessoa utilizadora do serviço, relação profissional

Abstract: This research focuses on the professional relationships that are established between the social workers and the users with the objective of understanding the nature, according with the professional perspective and in the context of the intervention. Since the beginning of the professional practice that social workers value the relationship with the user, believing that through the relationship we can arrive at an understanding of the person and achieve social change. In this research we have questioned the possibilities and the potential of the relationship, making it more visible and intentional, based on the knowledge and experience of professionals. The proposal that we present is the result of the research in the PHD program. According with this we define as subject of study the relationship construction process, understanding the meaning and the complexity of the relationship as well as the constraints involved in the process. The methodological process consisted of a phenomenological approach valuing the meaning assigned by the social workers and implemented qualitative methods of collecting and processing information. We interviewed twelve social workers, diversifying the fields of activity, in order to understand the particulars and the meaning of the professional relationship. In the conclusion we systematized the ontological, epistemological and methodological approach to the professional relationship between social worker and the user.

Keywords: Social work, helping relationships, user, professional relationship.

1. INTRODUÇÃO

No quadro da investigação em Serviço Social onde a produção de conhecimento se cruza com os contributos para a prática profissional procurou-se que a pesquisa aqui apresentada possibilitasse uma reflexão sobre a relação que o assistente social estabelece com a pessoa utilizadora do serviço.

Ao longo da história do Serviço Social, a relação do assistente social com as pessoas utilizadoras dos serviços tem sido reconhecida pelos profissionais, estando presente nas práticas das fundadoras, Octavia Hill, Elizabeth Fry e Mary Richmond. Os pioneiros do Serviço Social, no século XIX, tinham um grande interesse nas pessoas e acreditavam que uma boa relação podia levar à mudança social. Octávia Hill acreditava que conhecer as pessoas utilizadoras dos serviços e o seu carácter melhorava a sua prática. (Howe, 2009). Nos anos 60, Biestek valoriza o relacionamento e iguala-o ao conhecimento, pois é através do relacionamento que se mobiliza as capacidades do indivíduo e os recursos da comunidade e define-o como “uma interação dinâmica de atitudes e emoções entre o assistente social e o cliente, com o objetivo de auxiliar o último a atingir um ajustamento com o seu ambiente.” (Biestek, 1960:11).

Nos anos 70 as economias tornaram-se mais liberais, colocando a ênfase na responsabilidade individual e influenciando a prática do Serviço Social, aumentando a escolha e a responsabilidade pessoal. Ao aplicar os princípios da liberdade de mercado e da gestão ao Serviço Social os assistentes sociais são constrangidos com o aumento de procedimentos

administrativos e prestação de contas, uma necessidade absoluta de mensuração, “mas nem tudo é facilmente mensurável e nessas ações incluem-se aquelas que proporcionam bem-estar, tais como relações, sentir-se emocionalmente apoiado, pertencer a um grupo e a uma comunidade, aquilo a que Jordan (2007) chama “economia interpessoal” (Howe, 2009:179).

Quando os assistentes sociais poderiam ter colocado a relação numa dimensão secundária face às exigências das organizações onde estão inseridos, economistas e neurocientistas vêm colocá-la novamente no centro da intervenção. (Howe, 2009). Os estudos de Layard (2005) e Csikszentmihalyi (1998) citados por Howe (2009) em que se afirma que a felicidade das pessoas depende, em grande parte, da qualidade da relação com os outros, da densidade dessas relações. A ênfase colocada por estas ciências na qualidade da relação veio fortalecer uma dimensão da intervenção dos assistentes sociais que sempre se interessaram pelo “capital social”, os laços entre as pessoas, que leva ao aumento do sentido de pertença e conseqüentemente ao aumento do nível de felicidade (Howe, 2009). Este autor refere que os assistentes sociais, sobretudo aqueles que situam a sua prática numa perspetiva ecológica, de desenvolvimento comunitário e baseada nas forças sempre tiveram um interesse pela noção de capital social e que o “Serviço Social trata de promover a interdependência.” (Howe, 2009:180), deixando compreender que a relação se apoia numa abordagem humanista cujos contornos se constroem nas especificidades das diferentes teorias.

2. MÉTODOS

A presente investigação situa-se no quadro de paradigma interpretativo, tendo sido elaborado um estudo de natureza fenomenológico, procurando compreender o significado que os acontecimentos e as interações têm do ponto de vista de quem vive essas interações.

Para a concretização deste estudo foi privilegiado o método de abordagem qualitativa, entre a descrição, a análise e o desenvolvimento teórico que implica a percepção e a explicação do objeto de estudo (Bulmer, 1977 citado por Villela, 2003). Nesta perspetiva qualitativa os dados foram recolhidos e analisados de forma indutiva, em que a orientação teórica só se foi começando a estabelecer após a recolha de dados, construindo-se “um quadro que vai ganhando forma à medida que se recolhem e examinam as partes.” (Bogdan, 1994:50). Como afirmam Rubin e Babbie (2008) na lógica indutiva o ponto de partida são os dados observados, a partir dos quais se explica a relação entre os objetos observados.

Para a recolha de dados foi privilegiada a entrevista semi diretiva a partir de um guião elaborado por temas, dado que nesta entrevista o “entrevistador conhece todos os temas sobre os quais tem de obter reações por parte do inquirido, mas a ordem e a forma como os irá introduzir são deixadas ao seu critério, sendo apenas fixada uma orientação para o início da entrevista.” (Ghidlione e Matalon, 1993: 69).

A investigação aqui apresentada baseia-se numa estratégia gradual de amostragem, designada como amostragem teórica, com referência aos trabalhos de Glaser e Strauss (1967). Neste processo as decisões sobre a escolha e o tamanho da amostra foram sendo tomados durante o processo de recolha e interpretação dos dados, na medida em que o princípio da amostragem teórica é selecionar com base em critérios concretos relacionados com o assunto em vez de utilizar critérios metodológicos abstratos (Flick, 2005).

Nesta investigação foram feitas entrevistas a assistentes sociais considerando como universo os assistentes sociais que trabalham nos principais campos de intervenção dos assistentes sociais: ação social, justiça, saúde, autarquias e organizações e associações não-governamentais, assim como o tempo mínimo de exercício profissional de cinco anos, pois foi considerado importante a possibilidade de os entrevistados refletirem a experiência profissional como fonte de conhecimento.

A análise dos dados recorreu à análise de conteúdo das entrevistas e sob a orientação da perspectiva de Blakie (2004) centrou-se nas técnicas de análise de dados realçando a codificação como a atividade nuclear na análise qualitativa que

envolve o uso de conceitos e categorias. No primeiro estágio há uma codificação aberta, a desconstrução dos dados em categorias e subcategorias e, no segundo estágio a codificação axial é usada para encontrar relações entre as categorias e subcategorias, através do uso de um “paradigma de codificação”, o que envolve a reflexão acerca das causas, contextos e condições de intervenção, estratégias de ação/ interação que são usadas para responder ao fenómeno no seu contexto e ainda as possíveis consequências.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise da relação profissional é orientada pelos pressupostos ontológicos, teóricos e metodológicos que a sustentam e que se passam a apresentar:

a) A Dimensão Ontológica da Relação Profissional

Analisar a dimensão ontológica da relação entre o assistente social e a pessoa utilizadora do serviço engloba a compreensão da natureza da relação, a dinâmica dos elementos em presença no processo de construção da relação e os seus constrangimentos.

Os assistentes sociais entrevistados realçam os princípios da dignidade humana, de respeito pelo outro, de confidencialidade.

Em complementaridade com uma ética de natureza mais utilitarista os assistentes sociais não deixam de ter em atenção a relação individual, constituindo esta um meio de compreensão da pessoa e suas dificuldades. Importa também assinalar que o assistente social manifesta a preocupação de adequar a intervenção às características da pessoa utilizadora do serviço, podendo dizer-se que a ética do cuidado (Gilligan, 1993, Noddings, 2002 e Held, 2006) é valorizada através da dimensão emocional e da interação, presente na prática profissional dos entrevistados.

Os assistentes sociais referem a aquisição destes princípios através da formação académica, mas também através da experiência profissional e da própria experiência pessoal, colocando o conhecimento de si como um elemento a considerar na relação profissional.

Analisando as particularidades da relação entre o assistente social e a pessoa utilizadora do serviço identificou-se a proximidade com os utilizadores dos serviços, como resultado da ação intencional do profissional, que apresenta competências de escuta ativa da pessoa e capacidade para compreender a forma como a pessoa vive a sua situação. A capacidade de escuta é para os assistentes sociais uma ferramenta técnica de atenção e de diagnóstico na interven-

ção com a pessoa utilizadora do serviço, centrando-se não apenas no problema, mas também na forma como a pessoa o vivencia, o que está diretamente relacionado com as suas características, mas também com a rede de suporte que a enquadra. A relação que a pessoa utilizadora do serviço estabelece com as redes formais e informais é muitas vezes alvo da ação do assistente social e leva à necessidade do profissional centrar a sua atenção não só na pessoa mas também no estabelecimento de uma relação com o meio e o contexto em que este se insere.

A intervenção do assistente social verifica-se em situações de grande vulnerabilidade em que as pessoas sentem como fundamental a confiança, ou seja, a possibilidade de poderem ser aceites, de receberem apoio e terem como interlocutor um profissional que lhes oferece uma relação de ajuda, o que constitui elemento fundamental na motivação da pessoa, que responde com uma perspetiva de colaboração e responsabilidade para com a sua situação. O profissional assume uma atitude de empatia, em que a compreensão da pessoa utilizadora do serviço tal como é sustenta uma relação baseada na verdade, sem criar falsas expectativas ou abarcar objetivos irrealistas.

A relação constitui-se como um meio para o desenvolvimento da pessoa utilizadora do serviço e através das características dessa mesma relação será possível a pessoa tornar-se mais consciente da sua situação e assumir a responsabilidade do processo de intervenção. O assistente social acredita nas capacidades da pessoa utilizadora do serviço e comunica-lhe essa confiança, numa perspetiva de capacitação, em que a pessoa possa assumir as decisões sobre a sua vida (Robertis, 2003). Na relação profissional que o assistente social estabelece com o utilizador do serviço surgem elementos constitutivos dessa relação ligados ao profissional, ao utilizador do serviço e à organização, numa referência à abordagem de Payne (2002) que define que o Serviço Social é desenvolvido na dinâmica entre os utilizadores dos serviços, o profissional, a sua formação e a própria organização em que o assistente social está inserido.

Os assistentes sociais na construção da relação valorizam competências ao nível cognitivo, relacional e ético-político. Por um lado destacam a necessidade de conhecimentos teóricos, que operacionalizam na relação com o utilizador do serviço, com a equipa e com as outras entidades, mas igualmente competências relacionais onde se destaca a questão da comunicação. O assistente social tem de gerir questões, muitas vezes delicadas, em que há reações emocionais diversas e ressalta a necessidade de uma prática reflexiva, individualmente ou através de um trabalho

em equipa. Nestes casos a supervisão ajudará a desenvolver uma relação mais apropriada aos objetivos do trabalho a desenvolver.

A organização em que o profissional está inserido é igualmente um elemento constitutivo da relação, que condiciona, positiva ou negativamente a construção da relação. A forma como a organização está estruturada, a nível dos procedimentos e dos problemas aos quais dá resposta influencia o modo como o assistente social se pode relacionar com o utilizador do serviço. Os assistentes sociais salientam o grau de formalidade, a dificuldade de concretização da resposta por parte da organização, por razões económicas ou outras, mas também não deixam de salientar a capacidade, por parte do profissional, de encontrar estratégias alternativas, que permitam ultrapassar esses constrangimentos. E o assistente social pode e deve encontrar formas de ultrapassar essas limitações em benefício da pessoa utilizadora do serviço, no que a experiência profissional desempenha um papel importante, pois o facto de o assistente social ter já alguma experiência profissional aliado à sua inserção na organização permite estabelecer novas formas de intervir.

Para além do assistente social e da organização há que assinalar ainda a pessoa utilizadora do serviço como um terceiro elemento que, através das suas características, da própria experiência com os profissionais e da natureza do problema que enfrenta vai influenciar a natureza da relação que será construída.

A relação que se estabelece entre o assistente social e a pessoa utilizadora do serviço será sempre uma relação de natureza profissional, em que o ponto de partida são as necessidades da pessoa e as suas expectativas, escutadas pelo profissional e devolvidas à pessoa, permitindo a elaboração diagnóstica e a definição conjunta do trabalho a realizar. Ao risco de manipulação (Rhodes, 1986) os assistentes sociais respondem com reciprocidade, participação e responsabilidade partilhada em que a mudança não poderá ser apenas desejada pelo profissional, mas este, através do conhecimento que dispõe e da sua experiência profissional e pessoal, pode ajudar a pessoa utilizadora do serviço a clarificar a sua situação, refletir, tomando as decisões quanto ao caminho que quer seguir.

b) A Dimensão teórica da Relação Profissional

A relação traduz-se na participação do indivíduo no projeto de intervenção aumentando por isso a eficácia da mesma. Os assistentes sociais entrevistados valorizam a relação como suporte da intervenção mas também como elo de ligação aos utilizadores dos serviços quando a interven-

ção sofre algum revés. Num domínio operativo poder-se-á recorrer ao pensamento de Brammer (2003) para ilustrar o lugar da relação, definindo o processo de ajuda por uma fase de construção da relação e uma segunda fase de facilitação da ação. Na primeira são necessárias competências a nível de compreensão e suporte, e na segunda são valorizadas competências de decisão e ação. Para este autor a relação é o meio através do qual o profissional e a pessoa utilizadora do serviço expressam e realizam as suas necessidades, o que faz com que seja fundamental no processo de ajuda.

A relação profissional que o assistente social estabelece com o utilizador do serviço é concebida como uma relação de ajuda na promoção da autonomia, capacitadora no sentido do empowerment. Se, na prática profissional, os assistentes sociais se tornam aliados das pessoas utilizadoras dos serviços e tentam com eles modificar as condições nefastas e as relações sociais inadequadas entre o contexto social e as populações, assumindo, muitas vezes, a sua defesa, o fim último da intervenção centra-se no exercício pleno da cidadania por parte dos sujeitos. A relação em Serviço Social é uma relação de ajuda, capacitadora ou de empowerment (2005:15), distinguindo-se de outras relações com a sua intencionalidade consciente, baseada no conhecimento para alcançar o objetivo (Pearlman, 1980:89).

A perspetiva que está subjacente ao discurso dos entrevistados é de natureza humanista, em que há uma preocupação pela compreensão da subjetividade do outro, base do diagnóstico permanente e da escuta ativa. O objetivo da intervenção é ajudar as pessoas a atingir a sua autonomia, partindo da interpretação que cada um faz de si mesmo e valorizando essa interpretação e soluções propostas. A intervenção é centrada na pessoa, há uma crença naquilo que são os recursos pessoais de cada um, internos ou externos e ainda aquilo que são as suas potencialidades, centrando-se a metodologia da intervenção no desenvolvimento dessas capacidades, que facilitarão que cada um obtenha o domínio sobre a sua própria vida. Os assistentes sociais conceptualizam a intervenção centrada na solução e nas forças, e não apenas no problema, descobrindo que os indivíduos na sua trajetória já produziram esforços que devem ser valorizados (Saleebey, 2009).

Os assistentes sociais assumem igualmente o impacto do "eu" na relação, através da influência das suas experiências pessoais, a sua personalidade, o que leva à caracterização da relação entre os assistentes sociais, os utilizadores dos serviços e o contexto como reflexiva, na medida em que cada um afeta o outro (Payne, 2002).

c) Dimensão metodológica da relação profissional

Os assistentes sociais referem sobretudo o atendimento como o procedimento através do qual se estabelece e aprofunda a relação com a pessoa utilizadora do serviço. É no decurso deste processo de intervenção que se faz o acolhimento da pessoa e se delinea o plano de intervenção que começa a ser co-construído, recorrendo a técnicas como a entrevista e a observação e a visita domiciliária.

O assistente social constitui-se como um profissional cuja prática se exerce no domínio das relações interpessoais, se considerarmos para além da relação com a pessoa utilizadora do serviço, a relação que estabelece com outros profissionais, no domínio da interdisciplinaridade e da articulação entre instituições, numa construção de parcerias. De acordo com a complexidade dos problemas sociais com que o profissional e defrontado surge a necessidade de uma resposta que muitas vezes ultrapassa um campo profissional surge a interdisciplinaridade como proposta "(...) cuja visão de homem e de mundo volta-se para a globalidade, para a unidade do ser humano, para a interação, para a compreensão e modificação do mundo" (Sampaio et al, 2000:78).

O assistente social reconhece igualmente a necessidade de um trabalho em rede, com parcerias com outras instituições que permita responder de uma forma global e articulada, em que as sinergias de tempo e recursos beneficiam quer os profissionais como as pessoas utilizadoras dos serviços.

O serviço social é uma disciplina das ciências sociais que partilha o seu saber com outras áreas de atividade sendo a intervenção do assistente social contextualizada pelos domínios económicos, políticos assim como as opções teóricas e metodológicas do profissional e a relação este estabelece com os indivíduos, grupos e comunidades é uma das possibilidades do profissional em considerar a pessoa como única e distinta de todas as outras, constituindo o elemento diferenciador em resposta aos procedimentos impostos pelas organizações e pelas políticas sociais implementadas. Os assistentes sociais entrevistados revelaram uma capacidade de definir estratégias alternativas, sendo criativos, tendo sempre em vista o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas com quem trabalham, construindo um projeto de trabalho assente numa profunda compreensão da pessoa e onde a relação desempenha um papel fundamental nesse processo. Para alguns profissionais a relação é mesmo um dos "principais aspetos da especificidade do serviço social" (Amaro, 2012: 140) e assiste-se a um otimismo por parte dos profissionais, uma crença na relação que estabelecem e no seu desempenho profissional. Mas esta relação de ajuda rompe com os parâmetros assistencialistas, em

que as pessoas utilizadoras dos serviços eram constituídas como beneficiários de uma intervenção. Neste quadro da prática profissional, em direção a uma cidadania, as pessoas utilizadoras dos serviços constituem-se como sujeitos da intervenção, atores no desenho do seu projeto de vida e este é um desafio que se coloca ao assistente social e à relação profissional que estabelece com a pessoa utilizadora do serviço, em que o vínculo é contratualizado numa relação profissional mas em que interagem duas pessoas, com personalidades, percursos de vida e formações e é desse encontro que nasce a relação que terá sempre um carácter único e irrepetível, tornando necessário que o profissional tenha consciência que o serviço social tem um enorme impacto na vida das pessoas e os profissionais têm de saber o que é a sua profissão e como agir (Beckett, 2006)

4. BIBLIOGRAFIA

- Amaro, Inês (2012), *Urgências e Emergências do Serviço Social*, Lisboa, UCP
- Beckett, Chris (2006), *Essential Theory for Social Work Practice*, London, sage Publications
- Biestek, Felix (1960), *O relacionamento em Serviço Social de Casos*, Porto Alegre, Pontífice Universidade católica do Rio Grande do Sul.
- Blaikie, Norman (2004), *Designing Social Research*, Oxford, Polity.
- Bogdan, Robert e Sara Bilken (1994), *Investigação qualitativa em Educação*, Porto, Porto Editora.
- Brammer, Lawrence e Ginger MacDonald (2003), *The Helping Relationship Process and skills 8ª ed.*, Boston, Allyn and Bacon
- Flick, Uwe (2005), *Métodos Qualitativos na investigação científica*, Lisboa, Ed. Monitor.
- Gilligan, C. (1993) [1982] *In a Different Voice: psychological theory and women's development*, Cambridge, Mass, Harvard University Press.
- Ghiglione, Rodolphe e Benjamin Matalon (1993), *O Inquirido, Teoria e Prática*, Oeiras, Celta Editor.
- Howe, David (2009), *A Brief Introduction to Social Work Theory*, London, Palgrave Macmillan.
- Layard, R. (2005), *Happiness: Lessons from a New Science*, London, Allen Lane.
- Payne, Malcolm (2002) *Teoria do Trabalho Social Moderno*, Coimbra, Ed. Quarteto.
- Robertis, Cristina (2003), *Fundamentos del trabajo social, ética e metodologia*, Valência, PUV, Publications, Nau Librés, Universitat València,
- Rhodes, Margaret L. (1991), *Ethical Dilemas in Social Work Practice*, New York, Routledge
- Saleebey, Dennis (2009) (Ed), *The Strengths Perspective in Social Work Practice*, Boston, Pearson education.
- Vilelas, José (2009), *Investigação, O processo de construção do conhecimento*, Lisboa, Ed. Sílabo