

# Lusíada



Repositório das Universidades Lusíada

**Universidades Lusíada**

André, Graça Maria Rolin

## **Formar assistentes sociais para uma mediação em direitos sociais**

<http://hdl.handle.net/11067/1040>

<https://doi.org/10.34628/x2tv-nh49>

### **Metadados**

<b>Data de Publicação</b>	2011
<b>Palavras Chave</b>	Assistentes sociais - Formação, Direitos humanos
<b>Tipo</b>	article
<b>Revisão de Pares</b>	Não
<b>Coleções</b>	[ULL-ISSSL] IS, n. 38 (2011)

Esta página foi gerada automaticamente em 2025-05-17T09:35:33Z com informação proveniente do Repositório

**FORMAR ASSISTENTES SOCIAIS PARA UMA MEDIAÇÃO  
EM DIREITOS HUMANOS**

**Graça Maria André**  
Universidade Católica Portuguesa



Falar sobre a formação dos Assistentes Sociais para uma Mediação em Direitos Humanos para colegas que no dia a dia intervêm nas mais variadas problemáticas, ou que no seu trabalho de docência são desafiados pela complexidade dos temas a desenvolver junto dos futuros profissionais, os estudantes de Serviço Social, muitos deles também aqui presentes, poderá ser uma boa oportunidade para se reflectir, questionarmo-nos e partilhar dúvidas, tendo em conta a complexidade que o tema oferece.

Como fazê-lo sem “beber” das teorias para entender os conceitos; conhecer as “razões” dos vários autores; rever e apreender a realidade que nos envolve como suportes para a formação destes futuros interventores, os Assistentes Sociais?

Parte-se pois do princípio de que só conhecendo, podemos posicionar-mo-nos e assim agir ou melhor dizendo, intervir.

Por referência ao título desta comunicação interessa concentrarmo-nos no conceito de Direitos Humanos. Se se tiver em consideração o significado etimológico da palavra direito, verifica-se que ele justifica o fundamento antropológico, base dos três objectivos centrais dos Direitos Humanos, ou seja o respeito pela dignidade, a autodeterminação e a justiça.

Os Direitos Humanos não são uma oferta do exterior ou um favor de um qualquer governo: eles são direitos inatos, inalienáveis e privilégios fundamentais que pertencem a todos os indivíduos como seres humanos, e que esperam poder realizar. Eles estão ainda consignados na Ética do Serviço Social na sua Declaração de Princípios, segundo a Federação Internacional dos Assistentes Sociais (IFSW, 2004), como princípios a respeitar de par com outros dois, a dignidade humana e a justiça social.

Mas em que sociedade nos encontramos hoje? Podemos considerar sem reservas a concretização dos três objectivos centrais dos Direitos Humanos, no que frequentemente se designa de sociedade de risco, mudança e de vulnerabilidade?

Ao designar-se uma sociedade como “sociedade de risco” é porque nela se identifica um conjunto de aspectos negativos (riscos), que superam os aspectos positivos os quais escapam ao controlo social, ameaçando o exercício da cidadania. Para Ulrich Beck (1994) a “sociedade de risco” será uma forma sistemática de lidar com o acaso e a insegurança induzida e introduzida pela própria modernização.

Como factores inerentes a uma sociedade de risco podem considerar-se a rápida industrialização; a exploração da natureza; os processos da produção de riqueza, sendo identificados prejuízos para a vida humana a nível global, afectando todos, no seus direitos fundamentais, nomeadamente os grupos mais fragilizados.

Há ainda um conjunto de fenómenos decorrentes, que sem grande esforço conseguimos dar conta nas suas várias manifestações, nos países mais industrializados, como sejam: os impactos do processo de globalização; individualismo; desemprego; sub – emprego; problemas nas relações de género; crise ecológica; turbulência dos mercados financeiros; alteração nos padrões sociais e aumento das desigualdades.

As transformações sociais induzidas por vários factores, acima referidos, dão lugar a um contexto de vulnerabilidade, que para Marc-Henri Soulet, (2009) deve ser entendido nas suas manifestações como um fenómeno social mais do que como resultado de um problema de natureza individual.

Este autor justifica a sua posição, referindo dois tipos de sociedade conforme o conceito de solidariedade que lhe foi estando subjacente ou seja, a transformação de uma sociedade marcada por uma “solidariedade objectiva” para uma sociedade onde predomina uma “solidariedade subjectiva”.

.Ao falar de “solidariedade objectiva” refere-a como estando suportada no princípio de que todos os membros de uma dada sociedade são responsáveis por essa sociedade no seu conjunto. As compensações a nível educativo e social eram atribuídas aos indivíduos tendo em vista que cada um pudesse assumir uma cidadania política na realização da democracia. Partia-se da regra da “mão invisível” que promoveria no mercado um equilíbrio entre a oferta e a procura, aparecendo as políticas de distribuição como remedeio, *a posteriori*, aceitando-se uma organização económica no paradigma do liberalismo mas, desde que se lhe colocassem limites.

Ao referir-se à “solidariedade subjectiva” Henri – Soulet, identifica-a como sendo caracterizada por um espírito de concorrência, entendido como um valor alimentado através das políticas públicas. Observa a predominância de um enquadramento neoliberal onde é estimulado o desejo de se participar cada vez mais (solidariedade subjectiva) sendo cada um considerado formalmente como “igual” entre todos. Porém na visão deste autor, os mecanismos que se criam para atender as situações singulares por recurso às políticas de redistribuição, não fazem senão legitimar as desigualdades. Há a contenção das desigualdades e não a promoção das igualdades.

O que tudo isto significa em termos do exercício da cidadania se se atender ao art.º 1º da Declaração Universal dos Direitos do Homem, onde pode ler-se: *Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade*”.(art.º 1º Declaração Universal dos Direitos do Homem, ONU, 1948)? O texto desta Declaração de 1948, onde estão contempladas as três gerações e di-

reitos, Direitos de 1ª geração, Cíveis e Políticos (art.º 1 – 21); Direitos de 2ª geração, Sociais Económicos e Culturais (art.º 22 - 27); Direitos de 3ª geração, Colectivos (art.º 28 - 30), comportam um conjunto de exigências, que face ao novo conceito de solidariedade, “solidariedade subjectiva”, desenvolve algumas tensões por via de um novo tipo de contrato.

A liberdade é para ser exercida mas salvaguardando a igualdade, enquanto a soberania do indivíduo é promovida, reforçando o egoísmo e o individualismo.

Estas tensões, neste modelo de “solidariedade subjectiva”, são reguladas através de medidas de integração (inserção social) para que cada um tenha o seu lugar através de mecanismos de coesão social ou vão sendo ainda desenvolvidas estratégias para a contenção dos desvios. Não mais se é responsável em bloco o que configurava o que se designou de “sociedade sólida”, mas antes os resultados da acção dependem agora da acção dos seres humanos para o que passou a designar-se como “sociedade líquida”.

Na “sociedade líquida” as políticas de coesão social fundamentam-se em regras comuns e não valores absolutizados: cada um pode exprimir os seus valores. A contenção do desvio não se faz por políticas de redistribuição mas por políticas habilitadoras ou seja tenta-se a realização das diferenças e das possibilidades. A integração faz-se pela participação mais do que pelo trabalho. Pretende-se dar responsabilidade individual, investir no capital humano, aparecendo o risco como uma oportunidade. O fundamento da acção humana é o agir, sendo os membros da sociedade líquida entendidos como actores autónomos e realizados.

A máxima é: “Posso ascender socialmente se eu quiser...”

Porém este tipo de postura que é estimulada, transporta consigo alguns constrangimentos dado que se está a falar de uma sociedade de grande sofrimento. Tudo o que cada um deseja depende da sua escolha. Cada um é agente da sua própria fragilidade / vulnerabilidade parecendo libertar-se de quaisquer constrangimentos, mas ao fazer as suas escolhas defronta-se com um conjunto de incertezas sobre as consequências dessa mesma escolha. As protecções neste contexto acabam por não ser tão “iguais” para todos. As protecções são internas e diferem de pessoa para pessoa, acabando cada um por ficar mais ou menos afectado pela vulnerabilidade e em situação de sofrimento sempre que houver limitações a nível do seu capital humano, social e relacional.

Segundo a sociologia do desvio, desvia-se quem não é capaz de integrar as regras.

Aqui as regras são estas: ser-se actor; eleitor e autónomo.

Neste quadro de referência torna-se pertinente colocar uma série de questões: será que os Assistentes Sociais como interventores sociais dispõem de meios para ajudar os cidadãos a assumirem este papel de responsabilização individual como uma oportunidade de serem os sujeitos nas suas trajectórias de vida? A que necessidades básicas se propõem responder junto das populações em situação de pobreza e exclusão social, para que aquelas possam, realizar-se nos seus direitos de cidadania?

Segundo Doyal & Gough (1991), todos temos as mesmas necessidades básicas e elas devem ser satisfeitas como a concretização de um direito dos seres humanos cujo grau de emancipação é medido pelo nível de optimização dessas necessidades.

Os autores referem-se a dois tipos de necessidades, para si, básicas e universais: as necessidades de sobrevivência física e as de autonomia pessoal, que consideram como condições fundamentais para a participação social e o poder que permite a cada indivíduo atingirem etapas superiores de desenvolvimento.

Sobre as necessidades de sobrevivência, referem-nas como estando para além da dimensão biológica, implicando o desenvolvimento de competências manuais, mentais e emocionais.

Quanto às necessidades de autonomia pessoal, entendem-nas como inerentes ao desenvolvimento de competências na formulação de metas consistentes e estratégias, com vista a promover os interesses de cada cidadão, tendo em conta as iniciativas para a sua concretização.

Mas o que pode afectar a satisfação das necessidades de autonomia de uma pessoa? O nível de compreensão que conseguiu atingir sobre si próprio, sobre a sua cultura, sobre o que é esperado de si, devendo a confiança intelectual ser reforçada; a capacidade psicológica desenvolvida para formular opções por si próprio (capacidade cognitiva e emocional); o acesso a oportunidades objectivas que propiciem agir conforme (liberdade de acção, liberdade política, reflexão crítica).

Tendo em conta o papel que é pedido ao Assistente Social na satisfação das necessidades básicas e universais do cidadão, interessa conhecer que competências promover na sua formação, para que estejam em condições de respondera ao que é esperado. Para se poder aprofundar esta área de conhecimento parte-se da posição de Jim Ife (2004). Este autor entende a intervenção dos Assistentes Sociais como só fazendo sentido, se a mesma se direccionar para a realização dos Direitos Humanos. Para que esta orientação se concretize numa intervenção coerente com os valores daqueles Direitos, deve ter-se em conta um conjunto de dimensões que terão de estar contemplados na formação, como sejam: conhecimentos sólidos em várias matérias como fundamento da sua prática; domínio das metodologias de *Empowerment*; domínio de competências que lhes permitam entender cada pessoa como ser singular no contexto universal.

Mais concretamente, quanto ao domínio de uma base sólida de conhecimentos como fundamento da prática dos Assistentes Sociais, Ife, refere a pertinência de um conjunto conhecimentos sobre a dimensão axiológica da intervenção; capacidade de articular teoria / prática; estar informado sobre os constrangimentos estruturais que permitam uma nova leitura de cada sociedade onde assenta a sua intervenção; assumir a modernidade / pos-modernidade como paradigmas da contemporaneidade; desenvolver uma visão holística da pessoa; ter conhecimentos sólidos sobre a história do Direitos Humanos, isto é, conhecer os constrangimentos e intermitências na sua realização, ao longo das várias gerações em que se desenvolveram estes direitos, para que possam servir como referenciais

pertinentes, na intervenção em Serviço Social.

Quanto ao domínio das metodologias do *empowerment* o autor chama atenção para a necessidade de se desenvolverem práticas dialógicas na comunicação com os cidadãos na resolução das suas dificuldades; ter-se em conta a defesa da democracia participativa em todas as diligências dos profissionais; respeitarem-se as relações de género num quadro de igualdade; não se usarem estratégias de intervenção que de alguma forma possam suscitar dúvidas sobre qualquer tipo de pressão exercida junto dos cidadãos, com apelo à violência; acautelar a identificação das necessidades a partir dos próprios utentes, e não partir de modelos preconcebidos pelos Assistentes Sociais ou no referencial exclusivo das linhas de política dos serviços.

Neste conjunto de competências para as quais os Assistentes Sociais devem ser preparados, Jim Ife refere ainda a pertinência de se ter em conta cada pessoa como ser singular no contexto universal, isto é analisar as situações para além de uma visão dualista. Ou seja ter em conta uma dimensão pessoal e política do sujeito em situação de necessidade; salvaguardar as dimensões do público e do privado de cada caso e fazer a sua leitura conforme; não escamotear as dimensões culturais de cada comunidade, grupo ou indivíduo mas salvaguardando a sustentabilidade das diferenças, face a posições mais ou menos extremistas; ter em conta a forma como se articulam na gestão dos problemas os níveis micro, meso e macro e explorar as suas potencialidades, quer na leitura dos acontecimentos quer na condução de processos e mudança; entender o que é local e o que é global e saber prever os impactos mais e menos visíveis na agregação destes espaços de transformação.

Helena Neves Almeida (2001), não deixando de referenciar as práticas do Serviço Social a uma vertente de controlo com vista à integração dos indivíduos, vem reforçar uma outra dimensão da intervenção, como seja a luta pela liberdade dos indivíduos para a valorização da sua cidadania, assumindo-se diferentes perspectivas segundo as características do “locus” da intervenção seja ela a nível micro, meso ou macro. Mas para Helena Almeida a posição do Assistente Social é também uma posição de intermediário nos mecanismos de protecção social que em seu entender é estruturante do “saber”, do “saber fazer” e do “saber estar” de cada profissional, afirmando esta autora a pertinência de uma abordagem às práticas de mediação em Serviço Social.

Estes paradigmas de formação que direccionam os Assistentes Sociais como mediadores de Direitos Humanos, e na gestão dos mecanismos de protecção social, apelam também a um conjunto de estratégias a ter em conta na sua formação. Poderá mesmo falar-se em se direccionar a resolução dos conflitos para a realização da justiça social, um outro princípio ético da profissão? Assim sendo não se estará senão a gerir o poder ilegítimo para que os Direitos Humanos se possam realmente efectivar, em contextos de risco e vulnerabilidade.

Para Silvia Staub-Bernasconi (2004), uma autora que tem defendido o Serviço Social como uma profissão dos Direitos Humanos, seguindo o paradigma



de Jim Ife, afirma que deve perspectivar-se o conceito de mediação na óptica da gestão de poderes ilegítimos que constroem os direitos de cidadania dos indivíduos ou grupos mais fragilizados e seu poder.

Nesta óptica poderá afirmar-se que falar de mediação e de *empowerment* significa falar de dois conceitos complementares. Se se quiser entender quais as duas abordagens implícitas nas práticas do Serviço Social, ao considerar-se a complementaridade das metodologias de mediação e *empowerment*, a autora reporta a abordagem individual entendida para si, como o conceito de *counseling*, e reporta ainda uma abordagem tendo em vista a defesa dos Direitos Humanos através das práticas do Serviço Social como uma intervenção direccionada para as estruturas e organizações. Isto é, o envolvimento de recursos, instrumentos e procedimentos, implicando a responsabilização e participação dos actores sujeitos de direitos e para o reforço de regras, que consideram dever promover-se.

Para a autora, se um processo de mediação falha isso quer dizer que a parte que detém mais poder não está disposta a repartir esse poder e respectivas regalias.

Justifica-se assim o recurso ao *empowerment* entendido aqui como reforço do poder dos mais fragilizados, para fazer face aos mais poderosos, por recurso ao paradigma da (in) justiça social que estará na origem da maior parte dos conflitos.

Porém não se pode chamar um processo de *empowerment* só o reforçar o outro e estimula-lo nos processos de mudança para se tornar mais poderoso.

Este trabalho usual no histórico do Serviço Social, em dadas circunstancias não se pode aceitar como suficiente. Os profissionais de Serviço Social apresentam muitas dificuldades em trabalhar com as relações de poder, e isso tem fragilizado a intervenção no histórico da profissão.

Os Assistentes Sociais segundo a óptica de Staub- Bernasconi, têm demonstrado alguma incapacidade em identificar quanto este conceito entendido de forma “nebuloso” é destrutivo para os grupos mais oprimidos, pois estes profissionais parecem-lhe estar convencidos de que o poder se alcança só pela retórica.

Retiremos alguns ensinamentos das recomendações de Staub-Bernasconi, uma autora que desde há longos anos se tem preocupado em investigar, debater e inovar no campo do Serviço Social como uma profissão direccionada para a realização dos Direitos Humanos:

- Falar de poder significa falar-se de oportunidades de pressionar, na direcção pretendida, indivíduos ou grupos, por meios de influência directa ou indirecta com o apoio de leis já institucionalizadas, que devem ser entendidas e fruídas como uma salvaguarda;
- Falar-se em *empowerment* em Serviço Social deve querer dizer que os indivíduos devem poder reivindicar da base até ao topo para se poder designar como reivindicação legítima;
- Devem construir-se estratégias para se desenvolverem as influências necessárias, de forma a responder-se a essas reivindicações, se preciso for, contra a vontade daqueles que se recusam a negociar.

Caros colegas da prática, da academia e caros futuros colegas, hoje ainda, estudantes de Serviço Social, a partir do que aprendemos e apreendemos, do que passamos a conhecer (saber), temos de assumir uma posição e assim conforme, teremos de agir, melhor dizendo, intervir.

### Referências Bibliográficas

- ALMEIDA, Helena Neves(2001).*Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Coimbra : Fundação Bissaya Barreto- Instituto Superior Bissaya Barreto.
- BECK, Ulrich ( 2008[1986]).*La société du risk. Sur la voie d`une autre modernité*. Paris: Editions Flammarion.
- DOYAL, Len & GOUGH, Ian (1991). *A Theory of Human Need*. London: Macmillan.
- IFE, Jim (2004 [2001]). *Human Rights and Social Work. Towards Rights - Based Practice*. Cambridge: University Press.
- IFSW (2004) Ethics in Social Work Statement of Principles.(www.ifsw.org)
- ONU (1948). *Declaração Universal dos Direitos do Homem*. Genebra: ONU.
- SOULET, Marc-Henri (2009). Processos de vulnerabilização e de re – orientação das políticas públicas nas sociedades actuais. Universidade Católica Portuguesa de Lisboa: *Conferência para o Mestrado em Serviço Social*, em 16 Novembro 2009. Notas manuscritas.
- STAUB – BERNASCONI, Silvia (2004). Mediation and Empowerment – two complementary approaches to social justice and to Human Rights practice. *Comunicação ao Congresso Mundial do IASSW /IFSW*. Adelaide-Australia, 2-5 Outubro.