



Universidades Lusíada

Ferreira, Jorge Manuel Leitão, 1966-

A investigação em serviço social : modelos para a compreensão da realidade

<http://hdl.handle.net/11067/1045>

<https://doi.org/10.34628/txz7-6k27>

Metadados

Data de Publicação	2011
Resumo	A presente comunicação desenvolve uma reflexão sobre a prática do, assistente social baseada na investigação em Serviço Social e sobre os seus contributos para a teorização desta área do conhecimento. Desafia o assistente social a analisar a realidade social atual e a questionar o seu saber e conhecimento de forma a sustentar uma matriz de intervenção adequada aos princípios do Serviço Social no contexto atual das políticas públicas e sociais. Termina com a proposta de um exercício reflexivo aos...
Palavras Chave	Serviço social - Investigação
Tipo	article
Revisão de Pares	Não
Coleções	[ULL-ISSSL] IS, n. 38 (2011)

Esta página foi gerada automaticamente em 2025-05-17T09:55:42Z com informação proveniente do Repositório

**“A INVESTIGAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL: MODELOS
PARA A COMPREENSÃO DA REALIDADE”**

Jorge M. L. Ferreira

Professor Auxiliar Universidade Lusíada Lisboa (ISSSL)

Professor Auxiliar Convidado ISCTE – IUL

Diretor CLISSIS e Revista Intervenção Social

RESUMO

A presente comunicação desenvolve uma reflexão sobre a prática do, assistente social baseada na investigação em Serviço Social e sobre os seus contributos para a teorização desta área do conhecimento. Desafia o assistente social a analisar a realidade social atual e a questionar o seu saber e conhecimento de forma a sustentar uma matriz de intervenção adequada aos princípios do Serviço Social no contexto atual das políticas públicas e sociais. Termina com a proposta de um exercício reflexivo aos profissionais, professores, investigadores e estudantes do Serviço Social.

As mudanças e as transformações ocorridas na sociedade contemporânea impõem ao Serviço Social recorrer à investigação como caminho seguro e rigoroso para interpretar a realidade social e a sua complexidade de forma a encontrar respostas eficazes e adequadas ao objeto de intervenção.

A centralidade no sujeito na intervenção do assistente social, contribuiu para a rutura com os modelos clássicos baseados no positivismo, estruturalismo e marxismo, integrando as dimensões cognitivas, ética, e política da prática profissional. Segundo Restrepo “A investigação qualitativa como perspetiva subjetiva, de reconstrução social da realidade, constitui uma via fecunda de aproximação ao conhecimento, descoberta e revalorização dos sujeitos histórico-sociais com os quais se constrói a prática profissional do Serviço Social dotando-a de novo sentido.” (Restrepo, 2003:130).

Na prática profissional do Serviço Social, identificamos diferentes tipos de conhecimento: o conhecimento comum, do tipo explicativo baseado na vida quotidiana do sujeito de intervenção, o conhecimento teórico fundamentado em teorias específicas, que suportam a intervenção na dimensão subjetiva da vida quotidiana do sujeito e o conhecimento científico baseado na investigação, esta consiste num processo sistemático e rigoroso que se realiza com o propósito de recolher informação sobre a realidade social ou problemas sociais. O rigor da linguagem e terminologia da investigação carece de ser incorporada na prática profissional do assistente social, fundamental para concretizar o processo de comunicação e circularidade do conhecimento promovendo o reforço da Identidade Profissional.

O objeto de investigação define-se e constrói-se em função de uma problemática e de uma teoria. À que diferenciar problemas de Investigação e problemas de Intervenção, os primeiros formulam perguntas que requerem resposta pela investigação, (suporte à prática profissional), os segundos referenciam-se a situações que dizem respeito a pessoas, famílias, comunidades e requerem uma resposta social. Neste âmbito o assistente social tem de ter competência teórico-científica para converter um problema da prática profissional num problema de investigação construído por preposições, indagações ou hipóteses.

A realidade social da sociedade contemporânea, caracteriza-se por complexa e interdisciplinar na sua compreensão, registando-se na atualidade alguns equívocos no campo profissional no domínio da compreensão do **modelo de estado e de sociedade**, em particular do **Sistema de proteção social**. Neste âmbito poderemos colocar em debate, alguns elementos, como: Estado Providência; Modelo Social Europeu; Sociedade Providência; ou um sistema de proteção social orientado pelo orçamento de Estado. Neste caso um modelo flutuante. Sobre esta questão deixamos ao leitor a pergunta:

- Qual a compreensão dominante no Serviço Social?

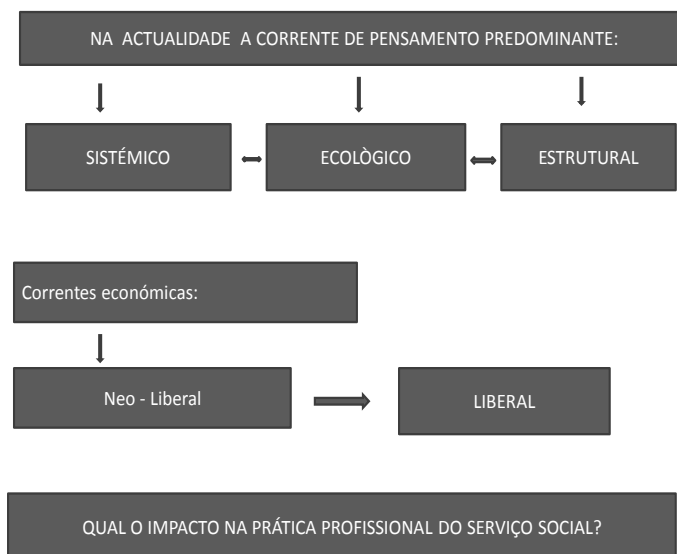
A matriz teórica do conhecimento dominante sugere-nos que o profissional domine as correntes do pensamento clássico e contemporâneo de forma a compreender o presente e perspetivar uma intervenção inovadora para o futuro, com base no esquema seguinte:



O assistente social enquanto interventor e gestor de gastos sociais públicos recebe na sua formação académica uma preparação teórica e prática que associa conhecimentos científicos das ciências sociais, políticas e económicas tornando a sua ação eficiente e eficaz tanto na dimensão do sistema de proteção social como na dimensão do bem-estar e qualidade vida do cidadão (pessoa).

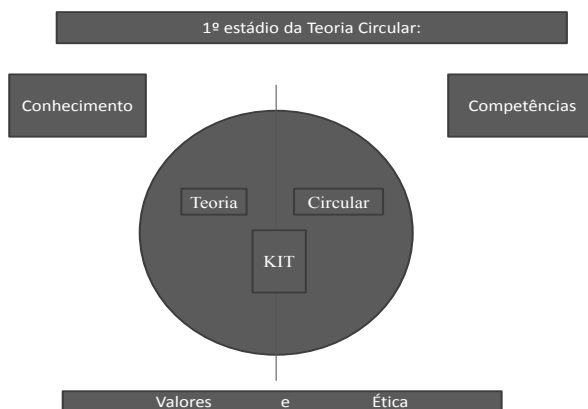
No contexto da complexidade social em que mergulha a sociedade contemporânea confrontada com um quadro social de cidadania ativa, de desenvolvimento de competências, autonomia do sujeito e com políticas económicas de restrição da ação social justificadas pela crise económica e financeira, exige ao

assistente social a reorganização das práticas sociais sem perda de direitos sociais do cidadão em sociedade. De acordo com o esquema seguinte:

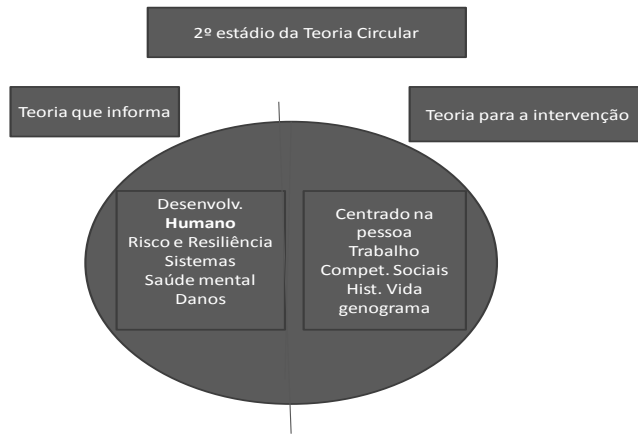


Atualmente consideramos que o assistente social na compreensão da realidade social e da sua prática profissional necessita de dominar as teorias: sistémica, ecológica e estrutural de forma a organizar respostas sociais sustentadas nas correntes económicas neoliberais com indicadores claros de dimensões liberais colocando em “perigo” os direitos sociais e o estado social na garantia de uma cidadania ativa de todo o cidadão em sociedade.

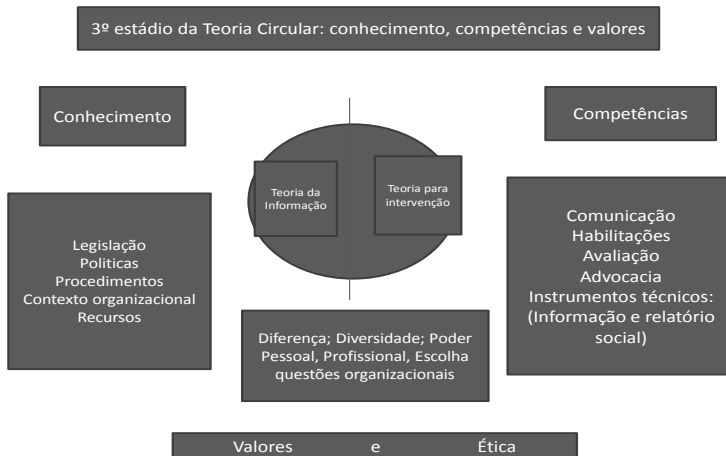
Em termos teóricos podemos apoiarmo-nos nos contributos de Colligwood (2005), no que o autor designa da teoria circular do conhecimento, como podemos analisar através do esquema seguinte:



Segundo o autor, a teoria circular do conhecimento fornece-nos um Kit constituído por conhecimento (formação), competências (saber), valores (Ser) e ética (princípios), possibilitando-lhe uma intervenção adequada e ajustada ao contexto, á política e ao sujeito.



Num 2º estágio a teoria circular do conhecimento envolve-nos numa reflexão dedutiva sobre a informação disponibilizada pelas teorias do conhecimento, designando-as como teoria que informa (clarifica a dimensão concetual do profissional) e numa reflexão indutiva sobre a potencialidade dessa informação disponibilizada pela teoria para a intervenção do assistente social sustentada e orientada para uma prática sólida e coesa no domínio do argumento científico.



Num 3º estágio o autor demonstra que a teoria circular do conhecimento associa a teoria e a prática, valorizando um perfil profissional do assistente social preparado para agir na complexidade da sociedade e dos problemas sociais.

No entanto e com base na investigação realizada por Ferreira (2010) no âmbito do Serviço Social nas comissões de proteção de crianças e jovens em Portugal e quando questionados os assistentes sociais envolvidos no estudo sobre os suportes de apoio utilizados pelos mesmos na prática profissional concluímos:

SUPORTES DE APOIO À INTERVENÇÃO PROFISSIONAL	
CATEGORIA	Ordem de Suporte Indicado
Informação legislativa	1º
Orientações de superiores	2º
Decisões emanadas dos tribunais	3º
Medidas operativas definidas pelas políticas sociais	4º
Conhecimentos teórico-metodológicos	5º
Recurso ao trabalho em rede	6º
Princípios éticos e valores profissionais	7º
Saberes experienciais	8º
Instrumentos Técnico - Operativos	9º
Supervisão	10º
Tecnologias da Informação e Comunicação	11º
Bibliografia	12º

FONTE: Ferreira, 2010

Pelos dados da tabela anterior, verificamos que ao contrário da teoria circular do conhecimento defendida por Colligwood (2005) os conhecimentos teórico-metodológicos são referidos pelos assistentes sociais em 5º lugar e os princípios éticos e valores profissionais em 7º lugar, questionando o papel do assistente social no quadro das políticas sociais e da sociedade contemporânea.

Na formação do assistente social a epistemologia e a teoria em Serviço Social assumem como função:

- A **aferição** de uma linguagem conceptual científica que seja universal e não particular em função do contexto societário onde se insere.
- **Acumulação** - caso não exista uma teoria adequada a investigação permite construir uma nova teoria através do processo de generalização empírica.
- **Precisão** - facilita a comunicação e uma linguagem científica.
- **Orientação** - apoio na adequação da teoria ao objeto observado ou de estudo/pesquisa.
- **Correlação** - as teorias demonstram como os conceitos se articulam uns com os outros.
- **Interpretação** - a teoria promove uma interpretação: visualiza um problema concreto ou define diferentes cenários.

Predição - a perspectiva preditiva da teoria, sobre o sujeito humano, promove alteração na intervenção, desenvolve novas ações futuras. Propõe a revisão da

matriz teórica e metodológica.

A formação do assistente social certifica este profissional para a conceção, organização, diagnóstico, planeamento, gestão e avaliação de práticas suportadas no conhecimento científico e teórico-metodológico, reconhecidas como prática informada em Serviço Social.

O Assistente Social desenvolve a sua intervenção com o objetivo final de criar oportunidades para o desenvolvimento das capacidades individuais e coletivas, para que cada cidadão possa exercer os seus poderes e responsabilidades individuais e sociais (Cidadania social activa/ empower). O Serviço Social no quadro do paradigma construtivista e na perspetiva de desenvolvimento social e humano, promove a igualdade de oportunidades e a não discriminação e o ato de empoderamento, (empower). Sem esquecer no quadro dos Direitos Humanos: **a participação; autonomia e auto-determinação.**

É importante refletir a questão do método em Serviço Social na construção do seu objeto científico. O método leva a uma precisão do objeto de intervenção, estudo e pesquisa. No entanto o assistente social apresenta dificuldades na definição do seu objeto, nomeadamente no processo de definição de conceitos e terminologia específica, o que solicita um aprofundamento do mesmo. As práticas dos assistentes sociais encontraram no processo de intervenção um elemento sistemático e estruturado: **estudo, diagnóstico, planeamento, implementação, avaliação e sistematização e / ou pesquisa.** (Restrepo, 2003; Robertis, 2003; Ferreira, 2011). A construção social do conhecimento é essencialmente um processo indutivo, muitas vezes baseado no conhecimento ontológico do profissional.

O Seculo XXI colocou ao Serviço Social o desafio da reflexividade e da reorganização das práticas sociais no quadro da crise económica e financeira que a Europa atravessa e em particular Portugal intervencionado pelo programa Troika. Analisemos agora a cronologia de procedimentos políticos com impacto nas práticas do Serviço Social:

- **2010** – o governo socialista aprovou o plano de estabilidade e crescimento;
- **2011**- assinado o memorando da Troika: U.E; BCE; FMI.
- **2011**- o governo social democrata de coligação aprova documento de estratégia orçamental : 2011 – 2015.

O Plano Estabilidade Crescimento (2010), implementa um conjunto de medidas na área social, caracterizadas por medidas de austeridade com a justificação da necessidade de reduzir a despesa pública, despesa fiscal, despesas com pessoal, despesas com as prestações sociais:

- Rendimento Social Inserção;
- Alteração no regime do subsídio de desemprego;
- Prestações familiares;
- Pensões.

Este programa de estabilidade e crescimento (2010) apresenta como orientações:

- 1- A unificação das metodologias e rigor de aplicação das prestações de

solidariedade social;

- 2- Reforço das regras de aceitação de ofertas de emprego como substitutivas das prestações de rendimentos de trabalho e das prestações de solidariedade para adultos ativos;
- 3- Eliminação das medidas excecionais criadas no domínio do emprego e políticas sociais.

Uma consequência do referido programa manifesta-se através da alteração das medidas de proteção social, que representavam em 2005 uma despesa de 18,5% do Orçamento de estado e em 2009 uma despesa de 21,9%, representando um aumento de 3,4% da despesa pública em gastos sociais.

O PEC em 2010 operacionaliza medidas de redução da despesa pública (inversão das políticas sociais – de crescimento para redução comparada com o período 2005-2009).

Passamos agora a uma análise mais pormenorizada dessas medidas:

- Alteração nas prestações familiares:

- Imposição de critérios para receber a medida. (500 mil famílias perdem o abono de família). Concluimos que um direito passa a uma necessidade, a sua atribuição é feita em função da prova de necessidade do agregado familiar.

- Rendimento Social de Inserção:

- Impacto na metodologia de acompanhamento da intervenção social; Fiscalização domiciliária dos beneficiários da medida; Verificação semestral dos rendimentos dos beneficiários; Penalização de falsas declarações; Cruzamento de dados com as bases fiscais para verificação de rendimentos do beneficiário.

(Reforço da metodologia de controlo, com forte enfoque numa ação administrativa e menos técnica. Questão que impõe aos assistentes sociais reflexividade e aplicação dos conhecimentos, valores e princípios éticos no exercício da sua profissão.)

- Subsídio de Desemprego:

- Redução do valor da prestação face ao salário recebido;
- Ativação do beneficiário em idade ativa na inserção em programas de qualificação escolar e profissional e inserção profissional;
- Fiscalização e penalização de recusas indevidas de emprego pelo beneficiário.

O memorando da Troika (2011), introduz medidas mais austeras no âmbito das despesas sociais, nomeadamente:

- Subsídio de desemprego, redução do valor da prestação face ao salário recebido em 60%; Tempo máximo para usufruir do subsídio de desemprego é reduzido de 3 anos para 18 meses.

(Paradoxo, quando temos uma elevada taxa de Desemprego. Dupla consequência: Perda de emprego e perda de subsídio de desemprego = aumento da exclusão e precariedade social).

O documento de Estratégia Orçamental 2011 – 2015 do governo português, definiu as medidas:

- Reorganização do Estado:

- Programa de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC): redução de 15% de serviços da administração central e cargos dirigentes relativamente ao verificado em finais de 2010; reorganização dos serviços desconcentrados da Administração Central; utilização de serviços partilhados (base dos serviços partilhados está a ideia de permitir às organizações ganhos de competências e de economias de escala: redução de custos e prestação de serviços de alta qualidade).

- Redução do “Estado Paralelo”:

- Realização de análise detalhada do custo/benefício de todas as entidades públicas e quase públicas (incluindo associações, fundações e outros organismos em todos os níveis da Administração Pública); Identificado por institutos, fundações, entidades públicas empresariais e empresas públicas ou mistas ao nível da administração central, regional e local;
- Do resultado da avaliação, decidir sobre a respetiva manutenção ou extinção, bem como sobre a continuação ou cessação dos apoios financeiros.

- Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública:

- Redução de efetivos nas Administrações Públicas (redução anual de cerca de 2% entre 2012 e 2014. Na área da Defesa (pessoal militar) em, pelo menos, 10% durante o período entre 2011 e 2014).
- Congelamento de salários e de promoções/progressões (A redução média em 5% dos salários do sector público ocorrida em 2011 irá manter-se em 2012)

Este documento de estratégia orçamental até 2015 define como medidas sectoriais ao nível dos ministérios que representavam 50,6% do total da despesa do Estado:

- Solidariedade e Segurança Social,
- Saúde,
- Educação e da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Analizamos agora em específico as medidas a aplicar em cada ministério:

- Educação e da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior:

Ensino Pré-Escolar:

- Supressão de ofertas não essenciais no Ensino Básico; revisão criteriosa de planos e projetos associados à promoção do sucesso escolar;
- Reavaliação e reestruturação da iniciativa Novas Oportunidades;
- Outras medidas de racionalização de recursos, nomeadamente quanto ao número de alunos por turma, no ensino regular e nos cursos EFA (“Educação e Formação de Adultos”).
- Racionalização da rede escolar, designadamente o encerramento de escolas do 1.º ciclo com um número de alunos reduzido e a agregação de escolas em agrupamentos; ajustamento dos critérios relativos à mobilidade

docente, racionalizando os recursos humanos da educação.

Saúde

- Política do medicamento: (promoção da utilização de genéricos, revisão do sistema de preços);
- Prescrição e monitorização: (obrigatoriedade da prescrição eletrónica de medicamentos);
- Racionalização de recursos e controlo da despesa: (centralização das compras e serviços partilhados, Plano de Redução de Custos nos Hospitais, revisão da tabela de preços do SNS);
- Medidas estruturantes: (revisão do modelo das taxas moderadoras; racionalização da oferta de cuidados hospitalares);

(Deste conjunto de medidas estima-se, uma redução significativa da despesa em 2012).

Segurança Social:

- Congelamento das pensões à exceção das pensões mais baixas;
- Aplicação de uma contribuição especial com incidência sobre as pensões acima de 1500€;
- Reforma dos Sistemas de Prestações de Desemprego: redução do prazo contributivo para acesso ao Subsídio de Desemprego de 15 para 12 meses; A redução do período máximo de concessão do Subsídio de Desemprego a 18 meses; a definição de um limite máximo do valor; a redução do valor da prestação de Subsídio de Desemprego ao fim de 6 meses de atribuição (no mínimo em 10%); a majoração do subsídio de desemprego, a casais desempregados com filhos a cargo.

Exemplos:

- Aumento dos transportes públicos (criação de um cartão especial para os mais pobres {princípio discriminatório});
- Aumento do IVA da Eletricidade e Gás de 6% para 23%;
- Alteração no número de crianças por instituição de infância {de 1metro e meio quadrado por criança reduziu para 1 metro};
- Alteração na legislação laboral {maior facilidade de despedimento}.

O conjunto das medidas de austeridade assume um forte impacto nas práticas do Serviço Social?

- Redução das políticas sociais;
- Redução dos Serviços sociais da sociedade civil (falta de recursos financeiros);
- Redução da oferta de emprego e precariedade no emprego;
- Aumento do custo de vida das famílias;
- Redução de 5% a 10% no salário dos funcionários públicos;
- Outros.

O contexto sociopolítico convida os assistentes sociais a questionarem-se sobre o seu papel profissional no campo político, social, institucional e comuni-

tário, sobre:

- Que fundamentos e princípios de Serviço Social reforçar em período de crise?
- Qual o marco teórico a privilegiar? (Assistencial, Interventivo, Participativo,...)
- Que suportes utilizar na prática profissional num período com políticas sociais frágeis? (Valorização do sujeito, das competências, da formação, qualificação, outros).

Um novo domínio do Serviço Social emerge com maior pertinência ou seja o da investigação em Serviço Social, de forma a consolidar práticas sociais baseadas em argumentos teóricos e em meios de prova. As mudanças ocorridas na sociedade contemporânea impõem ao Serviço Social recorrer à investigação como processo rigoroso para interpretar a realidade social e a sua complexidade de forma a encontrar respostas adequadas às necessidades sociais.

A investigação em Serviço Social deve centrar-se no Sujeito de intervenção do assistente social. Este processo contribui para a rutura com os modelos clássicos baseados no positivismo, estruturalismo e marxismo, integrando as dimensões cognitivas, ética e política da prática profissional.

Na prática profissional do assistente social identificamos diferentes tipos de conhecimento:

- Conhecimento comum, do tipo explicativo baseado na vida quotidiana do sujeito de intervenção,
- O conhecimento teórico fundamentado em teorias específicas, que suportam a intervenção na dimensão subjetiva da vida quotidiana do sujeito
- E o conhecimento científico baseado na investigação, esta consiste num processo sistemático e rigoroso que se realiza com o propósito de recolher informação sobre a realidade social ou problemas sociais.

Segundo, Parson (2003), o conhecimento em Serviço Social possibilita ao profissional (assistente social), uma intervenção ao nível:

- Organizacional, governança e atividades de regulação do Serviço Social;
- Da prática do dia-a-dia, integrado num determinado contexto;
- Dos sujeitos, obtido através da experiência;
- Da investigação: obtido de forma sistemática e na base de uma estratégia metodológica.

Através do processo de investigação aplicado na prática profissional, o assistente social ganha maior rigor da linguagem e terminologia sobre o domínio do seu conhecimento e área de atuação. Vocabulário que carece de ser incorporada na prática profissional do assistente social, considerado fundamental para concretizar o processo de comunicação e circularidade do conhecimento promovendo o reforço da Identidade Profissional. Através da investigação o assistente social constrói o seu objeto de estudo em função da problemática de intervenção e de um quadro teórico de referência.

O Indutivo na prática do Assistente Social

Na prática profissional do assistente social a indução assume particular impacto na caracterização do modelo predominante de investigação em Serviço Social, ou seja a investigação qualitativa. A que dá Voz aos sujeitos (dimensão de Direitos Humanos). A investigação como fonte de conhecimento deve ter a capacidade de informar a prática profissional, produzindo compreensões e interpretações que atuem como chave para intervir na complexidade da dinâmica da realidade social. A investigação em Serviço Social não serve apenas para dar suporte teórico-metodológico às práticas mas também para as transformar, sendo este um **imperativo ético** - (*empowering* holístico). (Hugh McLaughlin; 2008).

Deixo ao profissional uma pergunta para reflexão em equipa:

Que implicações da investigação na prática profissional do Assistente Social?

Concluindo esta minha intervenção algumas notas de reflexão.

A invisibilidade da investigação em Serviço Social:

- Que impacto assume a investigação nas práticas profissionais do Serviço Social?
- Como circula o contributo da investigação pelos planos de formação, pelo exercício profissional e pelas políticas sociais?
- Onde se arquiva o conhecimento científico resultante das teses de doutoramento, dissertações de mestrado e relatórios de projetos de investigação?
- Onde está a publicação?

O futuro da Investigação em Serviço Social:

- O Serviço Social passa presentemente por um período de significativa mudança. No presente o corpo profissional é graduado (1º ciclo), um número significativo de mestres (2º ciclo) e um acréscimo de doutores promovido pelos cursos de doutoramento em Serviço Social. (Graus académicos e títulos profissionais reconhecidos pela comunidade científica).
- O Estudante de Serviço Social para se licenciar tem de demonstrar competência profissional através da prática. O difícil é analisar e avaliar essa competência, e se são capazes ou incapazes de usar as evidências da pesquisa atual em Serviço Social para uma prática eficaz.

Relatório sobre Investigação em Serviço Social para o século XXI (Revista de Serviço Social UK (2006)):

- É importante reconhecer a investigação como suporte para uma prática informada.
- O Governo Inglês Criou o SCIE. O executivo escocês desenvolveu a pesquisa pela WEB (www.researchweb.org.uk), melhorando o acesso à investigação pela prática.
- Promover uma prática baseada em evidências (evidence-based).

- A investigação em Serviço Social deve centrar-se nas práticas de forma a garantir maior especificidade do seu campo de pesquisa face às outras áreas das ciências sociais.

Vou terminar com uma proposta, convidando todos os envolvidos no Serviço Social a realizarem o seguinte exercício:

O exercício procura ajudá-lo (a) a identificar as áreas de Serviço Social onde deseja trabalhar:

Apresentamos um conjunto de áreas onde pode trabalhar. Identifique por ordem de prioridade: Sujeitos de intervenção; Famílias; Grupos; Organizações; Comunidades.

Em OFF

- Se realizasse-mos o exercício provavelmente maioritariamente responderiam:
- “Trabalhamos todas” ou “isso é só uma área”.
- Uma possibilidade muito veiculada pelo princípio de “ser uma formação generalista”, mas
- Se cada área tem uma complexidade igual ou superior a outra no domínio da compreensão teórica e operativa para uma resposta eficaz, pergunto
- Como profissional, como argumenta a sua preparação técnica e científica?

Questão 1

- Descreva as razões da ordem de escolha (de acordo com a prioridade manifestada)?

Questão 2

- Descreva uma área de escolha para exercer a sua atividade profissional como assistente social e explique as razões da escolha?

Questão 3

- Identifique uma situação/problema em que tenha realizado uma intervenção, de acordo com a área escolhida anteriormente.
- Qual o quadro teórico – metodológico e o suporte instrumental, que usou para resolver essa situação/ problema?

Eventuais resultados do Exercício:

No final do exercício teríamos muitas perguntas, muitas dúvidas, muito debate sobre: Competências; Funções; Atribuições; Princípios éticos; Prática, experiência; Entre outras.

Processo:

- No final teríamos concluído um **processo reflexivo** sobre o conhecimento em Serviço Social.
- È aqui que se inicia o **1º momento científico do Serviço Social** definido por método reflexivo (Reflexividade), que nos orienta para um princípio epistemológico, suportado na Investigação.
- Este orienta-nos para a **Teoria** que define os **modelos** de intervenção, adequados à prática profissional;
- E cada modelo utiliza um conjunto de **instrumentos**, aos quais se asso-

- ciam métodos e técnicas específicas no domínio do Serviço Social,
- **Definidos em função do problema**, do sujeito de intervenção, do contexto organizacional, social, familiar e comunitário, das políticas públicas e políticas sociais e dos sistemas de proteção social.

Prática reflexiva (presente no Serviço Social Crítico):

Mais do que visar a constituição de um conhecimento estabilizado, pretende o desenvolvimento das capacidades de reflexividade e de ação, tendo em vista o engajamento entre “as nossas ‘verdades’, ‘histórias’ e ‘construções’ e as dos outros” (Parton et al, 1998: 248).

BIBLIOGRAFIA

- Bobbie, R. Earl; Rubin Allen (2008). *Research Methods for Social Work*. 8ª Edição International Student Edition. USA. Thomson, brooks/cole.
- Hepworth, Dean H. e als). (2010). *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*. Eighth Edition. USA. Ed. BROOKS/COLE Cengage Learning. ISBN- 13: 978-0-495-60167-8
- McLaughlin, Hugh (2008). *Understanding Social Work Research*. London. Sage Publications.
- Zastrom, Charles H. (2010). *The Practice of Social Work. A Comprehensive Work-text*. 9th. Edition. USA. Ed. Brooks/Cole, Cengage Learning.