



## Universidades Lusíada

Granja, Berta Pereira  
Queiroz, Maria Cidália

### **Problemas e desafios da investigação em serviço social**

<http://hdl.handle.net/11067/1051>

<https://doi.org/10.34628/6sen-w946>

#### **Metadados**

<b>Data de Publicação</b>	2011
<b>Resumo</b>	Conhecer em serviço social significa compreender os problemas sociais como fenómenos sociais totais que têm origem no funcionamento das estruturas e relações sociais, sem negar a particularidade dos processos individuais e agir com a missão de prevenir e reparar os disfuncionamentos estruturais que impedem os mais desfavorecidos de acederem aos recursos indispensáveis para se construírem como cidadãos de parte inteira. O saber em Serviço social exige sínteses teóricas construídas com a mobilizaç...
<b>Palavras Chave</b>	Serviço social - Investigação
<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 2024-10-04T20:20:51Z com informação proveniente do Repositório

**PROBLEMAS E DESAFIOS DA INVESTIGAÇÃO EM  
SERVIÇO SOCIAL**  
PROBLEMS AND CHALLENGES OF SOCIAL WORK  
RESEARCH

**Berta Pereira Granja**

Doutorada em Ciências do Serviço Social pela Universidade do Porto,  
Professora auxiliar no ISSSP.

[berta.granja@isssp.pt](mailto:berta.granja@isssp.pt)

**Maria Cidália Queiroz**

Doutorada em Sociologia pela Universidade do Porto,  
Professora Auxiliar no ISSSP

[cidalia.queiroz@isssp.pt](mailto:cidalia.queiroz@isssp.pt)



## RESUMO

Conhecer em serviço social significa compreender os problemas sociais como fenómenos sociais totais que têm origem no funcionamento das estruturas e relações sociais, sem negar a particularidade dos processos individuais e agir com a missão de prevenir e reparar os disfuncionamentos estruturais que impedem os mais desfavorecidos de acederem aos recursos indispensáveis para se construírem como cidadãos de parte inteira. O saber em Serviço social exige sínteses teóricas construídas com a mobilização de conhecimentos disciplinares da psicologia, sociologia, antropologia e economia entre outros.

Assumimos como objecto do serviço social, a mudança dos sistemas de oportunidades, a promoção de dinâmicas de relacionamento social e a superação do pronunciado défice de participação cívica.

A constituição do Serviço Social como disciplina científica **produtora autónoma de conhecimentos sobre a transformação da realidade social** exige investimento numa **epistemologia da prática** como fonte impulsionadora da investigação que resulte de uma actividade reflexiva que envolva profissionais, investigadores e populações numa articulação fecunda entre os saberes teóricos e a prática, onde a teoria orienta e guia a prática e esta por sua vez alimenta a teoria.

**Palavras chave:** Epistemologia da prática, prática reflexiva

## ABSTRACT

Knowledge in social work means to understand the social problems as global phenomena which have origin in the functioning of structures and relationships, without denying the peculiarity of individual procedures.

It is also to act with the goal of preventing and repairing the structural disfunctioning hindering the most ill –favoured of acceding to the essential resources to build themselves as full citizens.

To know in social work demands theoretical syntheses built upon the mobilization of different subjects such as psychology, sociology, anthropology and economy, not to mention others.

We assume as object of social work the changing of opportunity systems, the promotion of relational dynamics and the overcoming of the deep deficit of civic participation.

The formation of social work as a scientific subject, an autonomous producer of knowledge on the transformation of social reality, demands social investment an epistemology of practice as a stimulating source of research.

Therefore, it must be result of a reflexive activity involving professionals, researchers and population in a productive articulation between theoretical and practical learning where the theory guides the practice and practice on its turn, supports theory.

## O Serviço Social como disciplina profissional

### 1 - Princípios teórico-epistemológicos sobre a prática interventora do assistente social

Se compreendermos que todos os problemas sociais são o produto de *fenómenos sociais totais*, isto é, radicam em complexas articulações de factores segregados em diversos domínios da vida social, não deixaremos de assumir que a intervenção do serviço social só pode atacar a fonte dos problemas se o seu modo de conhecer for sustentado por uma abordagem interdisciplinar.

As exigências da intervenção confrontam os profissionais com os objectos reais e situações concretas em toda a sua espessura, complexidade e inter influência recíproca de elementos e processos. Não se compadecem com o isolamento analítico de uma dimensão restrita do real, e por isso impõem o recurso aos contributos de uma pluralidade de perspectivas e de métodos.

O quadro teórico de referência do serviço social é o indivíduo no seu contexto desenvolvimental, cultural, familiar, comunitário e de trabalho. Uma das marcas da boa prática de serviço social é o reconhecimento da individualidade dos sujeitos a respeito dos quais os trabalhadores sociais têm que identificar necessidades, objectivos e recursos, e com os quais devem construir uma relação terapêutica.

A prática de serviço social dirige-se a problemas sociais, ou seja, a problemas da vida, tais como a carência de rendimentos, o desemprego, o isolamento e rupturas de nos laços sociais, a violência doméstica, os riscos vividos por crianças e jovens, nomeadamente o abandono escolar e o insucesso. Estes são problemas sociais complexos que requerem uma perspectiva do indivíduo no seu envolvente social. Os indivíduos que procuram o serviço social fazem-no por causa de uma combinação complexa de situações e sintomas; nem sempre são capazes de expressar ou entender o que lhes acontece; podem ser necessárias intervenções em diversos domínios da vida que ocorrem em tempos diversos; as necessidades dos indivíduos podem mudar no decorrer da intervenção pelo que há que definir novos objectivos.

A intervenção tem uma lógica de percurso, com passado, presente e futuro que se inter influenciam e estimula inevitavelmente confrontos entre o agir profissional e o crescente conhecimento científico acumulado; obriga a articular as lógicas do agir profissional com as lógicas dos sistemas e actores onde e com quem interage; constrange os profissionais a escolhas e decisões que desencadeiam afectos e emoções num processo contínuo e dinâmico, sempre em mudança entre a ruptura, o inesperado mas também a estabilidade, a resistência à transformação como afirma ROBERTIS (1991).

Também DOMINELLI considera que:

*«Social work research has to meet new challenges in engage with those that bedevil research more generally. Crucial to this are: (...)Finding new methodolo-*

*gies that will meet the specific concerns of practice, namely discovering ways of dealing with uncertainty and ambiguities. (Dominelli, 2005:236)»*

BOUQUET (1989) refere que os problemas do saber agir profissional dos assistentes sociais têm consequências na investigação devido à heterogeneidade dos campos de prática, aos problemas vividos de forma particular pelas populações, às dificuldades em obter validação e generalização e aos problemas de ética que se colocam nos processos de investigação.

## 2 - Objecto do serviço social

Fundar a autonomia do serviço social como disciplina profissional envolve uma reflexão sobre o seu objecto teórico, o que, a nosso ver, remete para a identificação dos **principais processos e dinâmicas sociais indutoras de disfuncionamentos estruturais que comprometem o desenvolvimento psicossocial de numerosos indivíduos.**

Compreender as articulações entre fenómenos estruturais, compreensíveis através de disciplinas como a sociologia, a ciência política, a economia, e os fenómenos psicológicos, analisáveis pela psicologia, é um requisito fundamental para escapar à tendência das políticas sociais actuais para interpretar os factores psicológicos como principais determinantes da vulnerabilidade dos indivíduos. Sem esta ruptura, que implica articular as dimensões estruturais e psicológicas das condutas individuais, não será possível evitar a culpabilização do indivíduo pelos seus próprios problemas.

Definir o serviço social como disciplina profissional cuja missão é prevenir e reparar os disfuncionamentos estruturais que impedem muitos indivíduos, em especial os que ocupam as posições mais desfavorecidas da estrutura social, de acederem a recursos indispensáveis para se construírem como cidadãos de parte inteira, leva a construir o seu objecto em torno de várias questões teóricas fundamentais que determinarão também níveis diferentes de intervenção e investigação e metodologias diversificadas. Assim podem considerar-se:

2.1 - O nível macro que remete:

- a) Para os processos estruturais da **produção e reprodução das desigualdades sociais** nos vários contextos da vida social, atribuindo particular relevância à crise generalizada dos mecanismos de integração social e processos de **desfiliação social**
- b) Para o **papel do Estado** na protecção dos interesses dos grupos menos favorecidos e na superação do carácter estrutural da pobreza;

2.2 - O nível meso que remete:

- a) Para o **nível institucional e organizacional**, para os processos de construção das **relações sociais**
- b) Para a **experiência associativa** que pode constituir os cidadãos em **actores colectivos**, com potencial para gerar poder e negociar a partilha dos recur-

socialmente disponíveis e pode comportar potencialidades muito positivas, quer em matéria de criação de interações densas e de sentimentos de pertença assentes na partilha de valores comuns, quer na construção de regras e contratos explícitos.

### 2.3 - O nível individual que remete:

a) Para um trabalho dirigido para o interior profundo, sobretudo quando as exclusões múltiplas e longamente estabelecidas contribuíram para instalar estruturas internas, em que os sentimentos de fracasso e as atitudes de desistência são elementos nucleares.

Assim a construção do objecto do serviço social poderá centrar-se em pelo menos, **três ordens de problemas cruciais para a existência dos indivíduos** que correntemente recorrem à intervenção dos profissionais de serviço social:

- **A mudança dos sistemas de oportunidades** numa grande diversidade de domínios da vida social, tais como a educação, a qualificação profissional, a cultura, o habitat, a saúde, o emprego, as relações sociais, o prestígio social, etc., com o objectivo de alterar, duradouramente, os mecanismos que geram manifestações extremadas de desigualdade social e, até mesmo, exclusão social;
- **A promoção de dinâmicas de relacionamento social** que, nestas mesmas áreas, possam estreitar as distâncias entre indivíduos pertencentes a diferentes grupos sociais ou, por outras palavras, tecer laços orgânicos entre actores e grupos com recursos culturais, relacionais, económicos e simbólicos diferenciados e interromper processos de desfiliação social; Restabelecer, restaurar e reforçar a **coesão social** no sentido de uma melhor comunicação, interacção entre os diferentes sistemas sociais que suportam a vida em sociedade na actualidade, em função dos desfasamentos e rupturas dos diversos sistemas sociais como a família, a educação, o emprego, o habitat, protecção social e o próprio sistema político;
- **A superação do pronunciado défice de participação cívica** que caracteriza os grupos socialmente vulneráveis, sem ceder à ingenuidade de acreditar que a participação dos excluídos se torna realidade por mera enunciação do princípio, sem requer sérios e persistentes investimentos na qualificação e dos indivíduos; Fortalecer e estimular a criação de laços sociais primários e secundários como os actores colectivos e o associativismo, para o desenvolvimento da participação e enriquecimento da vida social, para enfrentar o crescente individualismo, atomização social e enfraquecimento do associativismo e da sociedade civil, visando fortalecer o poder dos mais frágeis, resgatando a sua cidadania, autonomia, auto estima.

Princípios orientadores para a construção do conhecimento que garantam a autonomia do Serviço Social como disciplinam profissional:

- **Construção de sínteses teóricas interdisciplinares** adequadas à apreensão dos processos, dinâmicas estruturais e funcionamentos institucionais geradores de contradições, rupturas, vulnerabilidades e, mesmo, de exclusões sociais com mobilização de conhecimentos relevantes, conceitos e teorias originários da sociologia, psicologia, economia, entre outras ciências sociais.
- **Desenvolvimento de competências para a leitura e interpretação dos problemas sociais concretos** numa perspectiva de complexidade, a partir do cruzamento e comunicação entre ferramentas teóricas específicas das principais Ciências Sociais. Essa capacidade é uma das que tanto escasseiam entre as profissões intelectuais do âmbito da intervenção social que se confinam a abordagens atomizadas e sem comunicação entre si.
- **Produção de diagnósticos cientificamente fundamentados** sobre os problemas sociais, para criar modos de intervir efectivamente capazes de atingir as dinâmicas sociais que estão na origem dos problemas sociais.
- **Identificação e compreensão das interacções profundas, muitas vezes ocultas e ocultadas**, entre condições de existência, material, social e simbólica, e a formação da subjectividade dos indivíduos, porque as condições de existência, os modos de vida e as sociabilidades dos indivíduos são fortemente determinados pelas lógicas de produção e reprodução de desigualdades sociais.
- **Superação crítica da ideia**, infelizmente muito corrente nas políticas sociais, de que é possível produzir mudanças no indivíduo sem passar pela alteração das suas condições de existência, incluindo as relações sociais em que este toma parte, quer assegurando o acesso a recursos materiais fundamentais, pela alteração das condições de existência, quer **proporcionando contextos de socialização que facultem sociabilidades socialmente heterogéneas, estimulem a vida em grupo e proporcionem a apropriação de recursos culturais e cognitivos** adequados às exigências da inclusão nas sociedades dos dias de hoje.

## **O Serviço Social como produtor autónomo de conhecimentos sobre a transformação da realidade social**

### **1- Problemas de investigação em Serviço Social**

Na perspectiva da construção do indivíduo como resultado de processos de articulação entre condições objectivas e subjectivas importa propor alguns exemplos de problemas de intervenção profissional, relacionados com o trabalho dos assistentes sociais com famílias e populações abrangidas pelo Rendimento Social de Inserção, que se podem constituir como problemas de investigação em serviço social:

- Como implicar instituições e profissionais na criação de estruturas de formação escolar e profissional sensíveis às particularidades sócio culturais do quadro relacional a que os filhos dos excluídos estão sujeitos para evitar e tratar as graves **rupturas na transição para a vida adulta**.
- Como mudar **atitudes e comportamento de crianças, adolescentes e jovens face à escola**? Como provocar mudanças na actividade profissional dos professores e a ruptura epistemológica com as representações e expectativas negativas a respeito de certos grupos de alunos, com o etnocentrismo de classe, com os ideais pedagógicos e noções de eficácia criados a partir do conceito de aluno ideal? Como enfrentar humana e pedagogicamente a multiculturalidade, os conflitos de valores e de modelos de socialização, as subculturas juvenis de oposição à escola e o ensino colectivo em turmas de composição social heterogénea? Como estimular a experimentação de uma escolaridade que permita apreender a realidade e adquirir os meios para agir no e sobre o mundo.
- Como provocar mudanças significativas na interpretação dos indivíduos cujas **práticas dissidentes** são sistematicamente interpretadas como resultado das suas próprias dificuldades, incapacidades e decisões, descurando completamente a organização e esquemas de funcionamento da escola, assim como a importância das representações dos professores?
- Como provocar as mudanças internas adequadas a um desempenho parental consonante com as exigências da inclusão social nas sociedades actuais, na ausência de **políticas que providenciem às famílias**, os meios materiais indispensáveis para que a energia psíquica e emocional dos progenitores não se esgote totalmente na luta diária pela obtenção do mínimo vital?
- Como **suprir a escassez do tempo** que os pais dispõem para dedicar aos filhos ou de momentos conjuntamente vividos por todos?
- Como **suprir a oferta de equipamentos sócio educativos**, em quantidade e qualidade e assumidamente organizados na perspectiva de ajudar as famílias no desempenho das tarefas inerentes à educação e empenhados em trabalhar a incomunicabilidade entre os vários sistemas sociais que hoje disputam a socialização dos mais jovens?
- Como **criar estruturas colectivas que interrompam a segregação social** do indivíduo, que proporcionem a alteração dos sistemas de valores e de sentido e enquadrem e organizem o seu quotidiano numa perspectiva de elevação dos recursos culturais, designadamente através da aquisição de conhecimentos científicos e técnicos, da reformulação de disposições relacionais e quadros simbólicos, da descoberta de grupos de referência que induzam a identificação com um projecto de ascensão social que tornem possível **interromper a carreira de assistido ou de desviante**?
- Como **advogar a causa dos mais desmunidos**, fazendo a demonstração das carências dos meios objectivos que os impedem de se desenvolver

de acordo com os padrões socialmente estabelecidos, como, por exemplo, angariando recursos colectivos?

- Como promover a **inserção no emprego** como factor central na vida dos indivíduos, sabendo-se que as possibilidades de contrariar os processos de desregulamentação alargada das actividades económicas, de flexibilização do sistema de emprego e de emagrecimento dos sistemas de protecção social não estão ao alcance dos profissionais?
- Que **tipo de relação estabelecer** com as pessoas que usufruem do Rendimento Social de Inserção de modo a sobre elas não fazer recair a culpa da sua situação de dependência? Como **inverter os caminhos do abandono de si próprias** e da desistência, condutas que, não raro, se mascaram sob a aparência de irresponsabilidade, ausência de consciência cívica, parasitismo, entre outros?
- Como **refazer a energia necessária** para enfrentar os obstáculos se o caminho é demasiado longo, exigindo um esforço árduo, tanto mais difícil de suportar quanto as suas vidas quotidianas estão recheadas de frustrações, desconforto e privação de muitos dos pequenos prazeres?
- Como **alimentar a convicção** que é possível superar o **pessimismo da lucidez** que resulta da análise dos pesados constrangimentos estruturais que hoje precipitam a vida de muitos milhares de pessoas na incerteza e na privação?
- Quais as **margens de poder instituinte** que restam perante uma engrenagem tão poderosa como a que vem imparavelmente conduzindo à liquidação das conquistas mais admiráveis das lutas sociais dos dois últimos séculos?
- Como **inflectir os processos de exclusão** das pessoas menos favorecidas, numa sociedade em que as mudanças aceleradas no plano económico e técnico apelam ao constante investimento na qualificação?
- Como **contrariar valores e comportamentos de resignação** e implicar as pessoas na procura de soluções para os graves problemas que envolvem a produção, a organização do trabalho, o desemprego e a formação na nossa sociedade?
- Como demonstrar que é possível **reconciliar estes excluídos do sistema escolar**, jovens e menos jovens com o saber e que é possível impedir que neles se instale definitivamente uma resignação fatalista, que é possível, enfim, arrancá-los à descrença de si próprios.
- Como **demonstrar que a reprodução** da pobreza não é uma fatalidade?
- Como **desenvolver a resiliência** entre os Assistentes sociais para que eles próprios, não se deixem desencorajar pelas frequentes «recaídas» dos beneficiários na tentação da desistência e abandono de qualquer projecto.

Por exemplo, face a uma família com uma criança com “dificuldades no seu desenvolvimento cognitivo”, a tomada de decisão a respeito da intervenção re-

quer que o assistente social seja capaz de utilizar criticamente os conhecimentos teóricos disponíveis sobre o assunto, nomeadamente para poder avaliar a pertinência da atribuição desse diagnóstico. Na realidade, com demasiada frequência, é possível constatar que a psiquiatrização de certas condutas infantis está longe de resultar da aplicação de métodos rigorosos de diagnóstico, da mesma maneira que é possível verificar que muitos especialistas ignoram que um comportamento aparentemente idêntico pode resultar de factores diversos, sendo que, neste caso, não raro se classificam como problemas de desenvolvimento cognitivo, comportamentos que, de facto, são devidos a problemas relacionais que, por sua vez, precipitam problemas afectivos, resultantes de um encadeamento de factores sociais severamente opressivos e, não raro, desencadeadores de perturbação psicológica.

Admitindo que se trata mesmo de dificuldades cognitivas, o papel do assistente social vai para além desse problema em si, uma vez que o seu tratamento não pode dispensar a análise dos recursos e das dificuldades que pais e professores devem ultrapassar a fim de ajudar as crianças portadoras deste tipo de problema. Não pode pois dispensar a adesão de pais e professores a um plano de acção cuja concretização será sempre incerta na precisa medida em que depende das suas características individuais, designadamente motivação, acesso à compreensão do problema, disponibilidade para se envolverem no tratamento. A complexidade do problema envolve uma variedade de acções de apoio em domínios tão diversos como a prestação de informação relevante a pais e professores, a aquisição de competências parentais em matéria de gestão comportamental, a terapia familiar, a intervenção na escola.

## **2 - Investigação em Serviço Social - conceptualização, experimentação e validação de modelos de intervenção teoricamente construídos**

Convictos de que a divisão taylorista do trabalho, entre os que concebem e os que executam, comporta efeitos particularmente perversos, que comprometem severamente as possibilidades de produzir a autonomização e inserção social dos excluídos, consideramos desejável mobilizar a produção de pensamento sobre os modos de intervir mais eficazes.

PAVIANI refere que as áreas de conhecimento como o serviço social:

*«Para se afirmarem como domínios autónomos precisam de teorias próprias. Necessitam construir unidades novas de conhecimento a partir de outras matérias como economia, sociologia, educação, administração, etc. Fica claro, no entanto, que o desenvolvimento de teorias e métodos próprios, em cada nova área do conhecimento, passa pela transformação de múltiplos conhecimentos em unidades logicamente fundadas”» (PAVIANI, 2004:34)*

Assim a investigação em serviço social precisa especificamente de garantir as seguintes premissas:

- Produzir pensamento e evidência empírica sobre modos de intervir que proporcionem soluções adequadas à superação dos problemas sociais; **invenção e experimentação de protocolos de intervenção** susceptíveis de oferecer referências inovadoras relativamente ao exercício da actividade profissional.
- **Passar das teorias à intervenção transformadora** que está longe de ser redutível a um mero consumo de teorias explicativas do real; exige um intenso trabalho de conhecimento das “leis” sociais que as ciências sociais ajudam a descobrir e a mobilização para a construção de programas de acção adequados à sua superação.
- **Romper com o praticismo e com modos de intervir artificiais** porque são comandados por leituras que fragmentam arbitrariamente a realidade em função dos quadros teóricos específicos de cada disciplina, o que implica constituir os problemas como fenómenos sociais totais (problemáticas teóricas capazes de identificar e relacionar as suas múltiplas causas, por forma a rejeitar modos de intervir fragmentados).
- **Produzir conhecimento próprio** baseado na interactividade entre os vários tipos de saber, teóricos, processuais, práticos e saberes-fazer, segundo uma **dialéctica susceptível de gerar retroacções e enriquecimentos mútuos**.
- Evitar o vício que consiste em **tratar procedimentos técnicos**, independentemente do diagnóstico dos problemas e da sua construção teórica e, além disso, o **vício de conceber pretensos instrumentos técnicos** independentemente da reflexão sobre os processos de transformação em que eles adquirem sentido e eficácia.

A constituição do Serviço Social como disciplina científica muito terá a ganhar se investirmos numa **epistemologia da prática** como fonte impulsionadora da investigação centrada na superação dos problemas e na transformação social<sup>1</sup>. MARTINEZ confirma esta necessidade ao afirmar:

*«La necesidad de que el Trabajo Social se interese no sólo por la transformación social sino también por la elaboración de procedimientos para la acción, es decir, por la creación de teorías sobre la acción y estrategias para la acción.»*  
(MARTINEZ, 2001: 305)

Também MAYER (2002) afirma como um desafio para a profissão se conso-

---

<sup>1</sup> MOSCONI (2001) afirma que as diferenças entre o saber teórico e o saber de acção não atribuem autoridade aos produtores de saber teórico sobre os que desenvolvem a acção, implicam antes uma relação de cooperação.

lidar e afirmar, a construção da capacidade de o grupo profissional explicar claramente quem é e o que faz, o que exige que se assumam como atores profissionais reflexivos. DUCHAMP (1989), afirma que a actividade profissional exige uma reflexão permanente que se desenvolve num espaço de transacções múltiplas com respostas a inventar.

Esta construção teórica exige o auto-reconhecimento e a explicitação permanente dos esquemas de pensamento e acção, sob a forma de saberes processuais, procedimentos do serviço social, a partir da própria acção, que demonstrem a capacidade de articulação fecunda entre os saberes teóricos e a prática, onde a teoria orienta e guia a prática e esta por sua vez alimenta a teoria.

PAYNE afirma que a articulação entre teoria e prática:

*«It involves reflecting theoretically with clients and also with colleagues, making reflection-in-action and reflection after the event in everyday part of what social workers do. Also, it means having the self-confidence to be open about your ideas and willing to experiment, alongside your clients, in putting your ideas into action»* (Payne 2002: 137)

O conhecimento sobre a disciplina profissional pode estruturar os diversos saberes e propor grelhas abertas de leitura das experiências e hipóteses operacionais, como esboços da acção, sem a pretensão de encontrar as estratégias infalíveis, e permitir aos profissionais mobilizar os saberes de acção necessários para enfrentar as situações e sistemas com que se confrontam na prática como sujeitos e actores:

- Assumir uma **epistemologia que toma a prática como matéria-prima da produção de saberes** que não são directa nem mecanicamente dedutíveis da teoria; a prática não é remetida para o estatuto de mera consumidora de saberes teóricos (produzidos no âmbito da investigação fundamental) mas condição de produção da própria teoria
- A emancipação social dos excluídos requer profissionais altamente qualificados, não técnicos executantes, **pretende desenvolver uma efectiva valorização do trabalho de terreno, uma real implicação na interacção com os que são atingidos pelas vulnerabilidades sociais**, as mais diversas, posicionamento que tem significado sobre o estatuto epistemológico, político e ético que conferimos à prática e à formação do assistente social. Por isso a concepção da prática que assumimos recusa a submissão a velhas dicotomias que a reduzem a um subproduto menor e **remetem a intervenção directa junto dos excluídos para os profissionais menos qualificados**, que não possuem mais do que uma pretensa formação técnica, como se fosse possível adquiri-la sem formação teórica
- **Não recear o contacto com os excluídos, nem deles fugir** com o receio de sermos contaminados pela sua ausência de estatuto social, nem, tão pouco, passar ao lado dos dilemas que se deparam aos que quotidianamente interagem com os cidadãos excluídos ou socialmente vulnerabilizados

- As exigências da prática em toda a sua complexidade confrontam o profissional com o facto incontornável da realidade social, que não pode ser explicada por uma única ciência, mas que **exige sínteses teóricas complexas e é coerente com as exigências da intervenção não assistencialista**, pois confronta os profissionais com objectos reais que são fruto da inter influência recíproca de elementos e processos que só podem ser apreendidos se houver ruptura com o isolamento analítico de uma dimensão restrita do real.
- Considerar a **criação de contextos interactivos propícios ao envolvimento dos actores, procurando negociar interesses, convicções, crenças, hábitos, expectativas, aspirações, conhecimentos, preconceitos com a análise crítica dos dispositivos de acção a implementar**. A acção combina lógicas diversas que ligam o actor a cada uma das dimensões de um sistema. O actor é obrigado a articular lógicas de acção diferentes; é a dinâmica gerada por esta actividade que constitui a subjectividade do actor a sua reflexividade.

A cooperação entre as instituições de formação e as organizações onde trabalham assistentes sociais configura-se como um elemento de reforço identitário pelo reconhecimento da investigação, aplicação dos seus resultados e formação contínua de profissionais, numa ligação permanente entre o exercício profissional, a formação para actualização dos profissionais e enriquecimento da disciplina.

Este investimento cooperativo na investigação na e sobre actividade profissional, é fundamental para tomar distância, contestar e comparar, verificar a coerência entre variáveis reguladoras dos problemas e as estratégias de acção para os resolver.

CROZIER afirma sobre a necessidade de reflectir sobre a acção:

*“(...) quem não reflecte, perde de vista os constrangimentos, põem dificuldades que são obnubilados pelo objectivo. Os que conseguem, são os que sabem manter um olhar frio sobre a reflexão antes de mergulhar no calor da acção.»*  
(CROZIER, 1995: 217-218)

Uma prática reflexiva **obriga a** explicitar o pensamento pela mediação de conceitos, permite nomear, reconstruir os problemas e (re)construir a experiência.

Esta perspectiva de investigação obriga a construir e consolidar parcerias entre investigadores e profissionais de terreno em ordem a:

- Seleccionar os dados pertinentes dos fenómenos e identificar padrões inovadores na actividade profissional, de tal forma que possam vir a ser reconhecidos, explicitados, transmissíveis e reproduzíveis, assim passando a constituir fontes do saber profissional;
- Especificar o que deve ser feito a fim de suscitar uma esperança de transformação;

- Fornecer uma narrativa de valor inestimável para os trabalhadores sociais e populações. Conta uma história acerca do esforço interventivo que liga o enredo, as personagens, a situação, as intenções e as metáforas centrais de forma coerente e acessível.

### **A investigação como componente a reforçar e consolidar na identidade do assistente social**

Para que a investigação seja uma componente da identidade profissional é necessário estimular as interacções no campo profissional, pois a identidade não se constrói isoladamente precisa de experiências relacionais para se formar, pressupõe interacção, actividade cooperativa, processos de decisão, supervisão, pedido de ajuda ou conselho, debate contraditório ou avaliação.

Segundo SCHÖN um profissional é reflexivo quando toma a sua actividade como objecto de reflexão.

*«Les praticiens sans réflexion se limitent au même temps qu'ils se détruisent»* (SCHÖN, 1994: 344)

Para PERRENOUD a reflexão é uma prática intelectual para construir conhecimento sobre a acção:

*«C'est une suite d'opérations intellectuelles, dont les états mentaux ne sont que le point de départ, un état temporaire ou le point d'arrivée. On peut considérer cette suite d'opérations comme une «pratique intellectuelle». Elle est aussi souvent une pratique langagière, dialogique et sociale»* (PERRONOU, 2005: 36)»

Esta construção parte do ângulo de visão do profissional, da sua leitura e interpretação dos problemas particulares e da relação que estabelece com os fenómenos sociais mais globais e evolução da sociedade. Essa reflexão deve ser feita para poder deliberar sobre os dados pertinentes dos fenómenos, com base numa actividade analítica que viabilize o recorte dos objectos de conhecimento e intervenção, identifique os padrões regulares verificados na actividade profissional para que possam ser reconhecidos, explicitados e transmissíveis, constituindo então uma fonte do saber profissional.

NETO (2000) acrescenta que a análise da acção profissional não pode ser só a análise do saber fazer dos procedimentos profissionais que se desenvolvem na actividade. A análise da actividade integra a descrição do que os profissionais sabem fazer dos seus processos reflexivos e críticos, dos processos de aprendizagem do saber agir e tem que ultrapassar a leitura empirista da própria actividade, onde a teoria não está desvinculada da acção mas explica a dinâmica social e orienta as possibilidades da acção nos processos sociais.

A postura reflexiva depende da ética, do assumir de responsabilidade co-

lectiva sobre a disciplina profissional, da disposição para enfrentar o erro e o aperfeiçoamento de competências.

As acções profissionais, as reuniões, os encontros formais e informais proporcionam sequências de reflexividade aberta que, embora ocupem tempos limitados, funcionam como grelhas de filtragem identitárias, onde as escolhas são orientadas pelo saber fazer profissional. Falar é autorizar-se a falar, significa ter auto estima e discurso próprio em primeira pessoa.

Estes debates e discussões têm condições para proporcionar:

- A procura de perspectivas teóricas das ciências sociais para explicação dos problemas colocados à acção profissional, a sua permanente actualização;
- O aumento da percepção dos hiatos entre a teoria e a acção, a conjugação de generalismo das ciências sociais com a especificidade da acção;
- A construção de perspectivas mais lúcidas sobre realidade favorecendo a intenção - como uma disposição para olhar o mundo como objecto de saber, como procura de sentido.

Para desenvolver um diálogo reflexivo é preciso dominar conceitos, ter reportórios estruturados de experiência para ser possível interpretar a realidade, analisar e construir representações operacionais. Como afirma BANKS (1997) os profissionais reflexivos reflectem sobre a prática e aprendem com ela, constroem conhecimento e desenvolvem capacidades, identificam mais facilmente os dilemas e conflitos éticos e suas origens, consolidam confiança nos seus próprios valores, estão preparados por isso para correr riscos e assumir responsabilidade moral pela acção profissional.

A acção dialógica nas suas diferentes formas é um elemento constitutivo da actividade dos assistentes sociais e a linguagem colectiva que a permite, recria identidades colectivas inseparáveis das identidades individuais que as suportam. E se essa linguagem adoptar uma forma mais estruturada e de formalização, assumindo a forma escrita, pode valorizar o profissionalismo do grupo, atribuir significado a novos sistemas de legitimação, consolidar as formas de identidade profissional, dar materialidade e visibilidade ao discurso sobre o trabalho que se torna objecto de pensamento.

A prática reflexiva pode ocorrer durante a actividade ou depois e pressupõe as seguintes considerações:

- Utilizar o saber adquirido e formalizado como instrumento de inteligibilidade sobre o social, sobre as suas estruturas, leis, relações entre factores, sentidos e lógicas de encadeamento dos processos e dinâmicas sociais, conceitos e hipóteses explicativas para interpretar e explicar a realidade social;
- Estabelecer mediações, converter determinantes sociais em estratégias sem ignorar as componentes e factores psicológicos individuais;
- Construir novos saberes sobre o funcionamento do social e conceptualizar representações das relações entre objectos, acontecimentos, ou situações, com intenção de produzir inteligibilidade sobre a realidade social em que

se desenvolve a acção profissional;

- Escrever, objectivar e formalizar as práticas, ser capaz de as codificar; ter espírito científico com intenção de produção de representações intelectuais novas sobre a actividade profissional que possam ser comunicáveis a outrem.

Gambrill (2006) afirma que esta actividade reflexiva exige o desenvolvimento de algumas características necessárias nos investigadores e profissionais: coragem, curiosidade, empatia intelectual, humildade, integridade e persistência<sup>2</sup>. Os contributos desta autora sobre a EBP (Evidence-Based-Practice) e a literatura crítica sobre a mesma reforçam a necessidade de formar profissionais de serviço social reflexivos, utilizadores de capacidades de pensamento crítico nas tomadas de decisão e capazes de recorrer a múltiplas fontes de conhecimento. Reforça, ainda, que os princípios centrais da boa prática de serviço social passam pela abordagem sistemática de uma dada área problema e pela utilização de literatura empírica centrada na análise das melhores práticas existentes.

Só o conhecimento profundo do quadro teórico subjacente às práticas fundadas na evidência abre oportunidades de modificar e adaptar os modelos em função da análise das realidades concretas, evitando o seu uso estereotipado. Adoptar um dado modelo de intervenção não dispensa os profissionais de dominarem a produção teórica relevante sobre a conduta humana. Só assim serão capazes não somente de avaliar criticamente o próprio modelo, mas também de descobrir mais caminhos.

## Conclusão

A investigação em serviço social pode produzir conhecimentos partindo da experiência desde que os produtores desse conhecimento utilizem fundamenta-

---

<sup>2</sup> A necessidade de deter competências de investigação é explicitamente parte integrante do Código de Ética dos profissionais americanos e reconhecida como uma componente da formação em serviço social. Neste país, apesar desse reconhecimento do valor da investigação pelos formadores de serviço social, certo é que a análise de 10 revistas de serviço social, nos anos oitenta, demonstrou que a investigação rigorosa e apoiada numa metodologia complexa era muito reduzida. Um grupo de trabalho criado pelo National Institute of Mental Health, em 1991, para avaliar a investigação em serviço social salientou a falta de investigação no seio da profissão e a não adequação da formação dos trabalhadores sociais neste plano. Esta perspectiva é assumida pelo Council on Social Work Education que, em 2008, estabeleceu nos planos de estudos do 1º e 2º ciclos que os trabalhadores sociais implementam intervenções baseadas em estudos empíricos, avaliam a sua própria prática e utilizam os resultados da investigação a fim de aperfeiçoar a prática, as medidas de política e a oferta de serviços sociais. Cf. Gambrill, 2003, Dietz, Westerfelt and Barton, 2004

ção teórica consistente, métodos rigorosos e tecnologias adequadas bem como procedimentos de validação e debate. A sua legitimação dependerá do grau de formalização, dos métodos de recolha e observação, dos processos de validação, da sua codificação explícita e escrita, pela sua publicidade e pela organização em larga escala dos dispositivos de investigação.

O serviço social é uma disciplina profissional cujo reconhecimento pela comunidade científica se está a construir e que busca a sua autonomia epistemológica e metodológica. A investigação em serviço social pode desenvolver métodos e esquemas de análise sobre o saber agir para reorganizar, recriar o saber agir e os saberes provenientes das teorias sociais e humanas e verificar a sua validade na acção. A investigação consolida e valoriza os diversos tipos de saberes, os provenientes da experiência que emergem da acção, os teóricos que se investem depois de reapropriados, os processuais que guiam os processos desencadeados na acção, os éticos que definem as opções a tomar, os saberes fazer já formalizados.

A investigação em serviço social é condição fundamental para a formação dos profissionais. A disciplina para ser ensinada precisa de construir modelos práticos de intervenção, que tornem coerentes as estratégias e o processo de acção com articulação com modelos teóricos elucidativos e explicativos que dêem sentido e significado às actividades profissionais. A transferência do conhecimento para a acção suscita, designadamente, a questão de saber se este é suficientemente claro para guiar a prática, se fornece orientações adequadas para as actividades do profissional, se contém suficientes pormenores a ponto de permitir a replicação de um modelo no terreno com indivíduos e situações reais.

## Bibliografia

- BANKS, Sarah (1995). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- BOUQUET, B. (1989). Savoirs et pratiques sociales. DUCHAMP, M.; BOUQUET, B. ; DROUARD, H. *La recherche en travail social*. Paris: Centurion. pp. 63-114.
- CROZIER, M. (1995). *La crise de l'intelligence: essai sur l'impuissance des élites à se réformer*. Paris : InterEditions.
- DOMINELLI, L. (2005). Social Work Research: Contest knowledge for practice. ADAMS, R.; DOMINELLI, L.; MALCON P. *Social Work Futures*. New York: Palgrave Macmillan, pp. 223-236.
- DIETZ, T. ; WESTERFELT, A. ; BARTOB, Al. (2004). Incorporating practice evaluation with the field practicum. *Journal of Baccalaureate Social Work*. Vol. 9, nº 2, pp. 78-90.
- DUCHAMP, M. (1989). Spécificités de la recherche en travail social. DUCHAMP, M. ; BOUQUET, B.; DROUARD, H. *La recherche en travail social*. Paris: Centurion. pp. 115-166.
- GAMBRILL, E. (2003). Evidence-based practice: sea change of the emperor's new clothes?. *Journal of Social Work Education*. Vol 39, nº 1, pp. 3-23.

- GAMBRILL, E. (2006) .Evidence-Based Practice and Policy: Choises Ahead. *Research on Social Work Practice*. Vol 16, nº 3 May, pp. 338-357
- HOWE, David (1987). *An introduction to social work theory*. Aldershot: Wildwood House.
- MALCON P. (2002) . Social Work Theories and Reflective Practice. ADAMS, R.; DOMINELLI, L.; MALCON P. *Social Work – Themes, Issues and Critical Debates*. New York: Palgrave Macmillan.
- MAYER, R. (2002). *Evolution des pratiques en service social*. Quebec: Gäetan Morin.
- MOSCONI, N. (2001). Que nous apprend l'analyse des pratiques sur les rapports de la théorie à la pratique?. BLANCHARD-LAVILLE (Coord.). *Sources théoriques et techniques de l'analyse des pratiques professionnelles*. Paris: l'Harmattan. pp. 15-34.
- NETO, J. P. (2000). Método e teoria nas diferentes matrizes do serviço social. BORGIANNI, Elisabete; MONTANO, Carlos (Org.). *Metodologia y servicio social*. São Paulo: Cortez. pp. 51-92.
- PÉMAN, M. J. Ú. (2004). Modelos de resolución de dilemas éticos en trabajo social. *Revista de Trabajo Social*. nº 175, pp. 6-27.
- PERRENOUD, P. (2005). Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation. *Éducation Permanente*. nº 160, pp. 35-60.
- ROBERTIS, C. (1991). Préface. DROUARD, H.; LEGROS M.; PASCAL, H. *Sociologie et intervention sociale*. Paris: Centurion.
- SCHÖN, D. (1994). *Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec: Editions Lógicas.