



## Universidades Lusíada

Pena, Maria João Barroso, 1968-

### **Da construção do conhecimento ao processo metodológico em serviço social**

<http://hdl.handle.net/11067/1066>

<https://doi.org/10.34628/xdc0-s323>

#### **Metadados**

<b>Data de Publicação</b>	2012
<b>Resumo</b>	A construção do conhecimento em Serviço Social nasce da relação entre a teoria e a prática, o que torna exigente uma clarificação conceptual que permita problematizar a natureza desta relação. É na intervenção do assistente social, mais especificamente na relação entre o profissional e a pessoa utilizadora dos serviços que se dá a ligação entre a teoria e a prática, operacionalizando-se nos procedimentos metodológicos. A metodologia subscreve sempre uma opção teórica, mais ou menos consciente, s...
<b>Palavras Chave</b>	Serviço social - Investigação
<b>Tipo</b>	article
<b>Revisão de Pares</b>	Não
<b>Coleções</b>	[ULL-ISSSL] IS, n. 40 (2012)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-07-17T16:35:00Z com informação proveniente do Repositório

---

# DA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO AO PROCESSO METODOLÓGICO EM SERVIÇO SOCIAL

**Maria João Pena**

Doutora em Serviço Social

Professora Auxiliar na Universidade Lusíada Lisboa (ISSS)

Professora Auxiliar convidada ISCTE - IUL

Assistente Social no IAC



### **Resumo**

A construção do conhecimento em Serviço Social nasce da relação entre a teoria e a prática, o que torna exigente uma clarificação conceptual que permita problematizar a natureza desta relação. É na intervenção do assistente social, mais especificamente na relação entre o profissional e a pessoa utilizadora dos serviços que se dá a ligação entre a teoria e a prática, operacionalizando-se nos procedimentos metodológicos. A metodologia subscreve sempre uma opção teórica, mais ou menos consciente, sem excluir os diferentes contextos em que o profissional se insere, e neste sentido importa distinguir conceitos como método e modelo de intervenção. Por último, ainda no âmbito metodológico do Serviço Social, destaque no processo de intervenção, para a elaboração do diagnóstico, pela importância que configura na intervenção profissional.

**Palavras chave:** teoria -prática, método, modelo, diagnóstico social

### **Abstract**

The construction of knowledge in Social Work arises from the relationship between theory and practice that requires a conceptual clarification allowing discuss the nature of the relationship. It is in the relationship between the social worker and the user that we find the connection between theory and practice, submitted to the methodological procedures. The methodology always subscribes a theoretical option, having more or less consciousness, but is also related with the different contexts that framing the social intervention, what makes essential distinguish methods and intervention models. At least, in the methodological framework of Social Work, it is necessary to highlight the social diagnosis according with its importance in the social worker intervention

**Key words:** Theory-practice, method, model, social diagnosis

### **A Relação Teoria e Prática em Serviço Social**

O Serviço Social, no quadro das ciências sociais e humanas, tem os seus fundamentos éticos nas questões dos direitos humanos, da dignidade humana, da justiça social e da autodeterminação da pessoa/cidadão como sujeito, apresentando, no quadro epistemológico, "a interação continua com o seu campo empírico de ação, na relação que estabelece com o sujeito individual e coletivo, com a comunidade, com as instituições/organizações e com a sociedade. Sendo nesta teia de relações e interações que se deve identificar e construir a epistemologia do Serviço Social." (Ferreira, 2011a, p.67). Deste modo a natureza do Serviço So-

cial está intimamente relacionada com a relação entre teoria e a prática, (Parton, 2000), assumindo estas relações características únicas. Ferreira (2011) assumindo o conceito de epistemologia de Bourdieu (1968) “como estudo dos princípios fundamentais de uma disciplina científica e das condições da sua cientificidade que define um modo de conhecimento teórico” aponta a relação entre a teoria e a prática como fonte epistemológica do conhecimento em Serviço Social, numa perspetiva construtivista “em que a prática reflexiva permita o desenvolvimento de capacidades de ação.” (Ferreira, 2011, p.71). Apesar de a teoria poder ser considerada como abstrata, inacessível e redutora da espontaneidade da ajuda, “para que os assistentes sociais possam agir claramente, de forma competente e útil nas situações práticas, precisam de pensar teoricamente, de modo a compreenderem a pessoa e a sua situação.” (Howe, 2008 [1997], p.87). De acordo com Howe (2009) as teorias dão-nos uma visão organizada, ajudam-nos a encontrar um sentido, sobretudo porque os assistentes sociais lidam com pessoas em situação de necessidade e sob stress, operando num meio em que existe desigualdade e injustiça. E neste sentido, o assistente social nunca poderá negar a teoria, pois isso significa que está a negar a compreensão da própria situação, pois esta envolve uma atividade de compreensão teórica. As teorias constituem “uma forma de saber” (Fook, 2002, p.68), contudo é verdade que, muitas vezes, parece haver uma distância entre a compreensão do mundo e as soluções práticas que ajudem o profissional a resolver os problemas, o que vai ao encontro de Viscarret (2007) quando este reflete a necessidade de o Serviço Social medir também a validade prática de um conhecimento, ou seja, considerar para além da dimensão epistemológica a validade para o trabalho a desenvolver.

Na análise entre a teoria e a prática a partir dos artigos publicados no *British Journal of Social Work*, nos últimos vinte anos do século XX, Parton (2000) destaca o pensamento de Sheldon (1978) que defende que a relação entre a teoria e a prática em Serviço Social é inconsistente e confusa, o que terá a ver com o ecletismo da formação mas também com a dificuldade dos profissionais em avaliar conceitos que possam concorrer entre si e a falta de uma avaliação rigorosa da prática, que poderá ser ultrapassada com o contributo da ciência. Este autor defende uma maior ligação à investigação, sendo defensor de uma “prática baseada na evidência”. Jordan (1978) embora com alguns pontos em comum com Sheldon defende que a prática do Serviço Social é influenciada por várias forças, para além do conhecimento científico e que mais que testar teorias o Serviço Social tem que “aprender a viver com a inevitável incerteza, confusão e dúvida” (Jordan, 1978 citado por Parton, 2000, p.452). Nesta conformidade Parton (2000) define a natureza do Serviço Social como uma atividade técnica-racional ou como prática-moral, a que se pode juntar o contributo de Schön (1983; 1987) na medida em que este argumenta que o modelo racional-técnico tem dominado a natureza da prática profissional, com a aplicação do conhecimento derivado da pesquisa científica, mas que não deixa de revelar falhas, não se adequando às características da intervenção dos assistentes sociais. O autor defende um “conhecimento prático”

que deriva da reflexão na ação e coloca o enfoque na interação, reconhecendo que os assistentes sociais não são exclusivamente teóricos, no sentido de se limitar a aplicar o conhecimento científico, mas também são práticos, concretos e intuitivos e incorporam elementos de dimensão artística. Parton (2000) conclui que tendo em conta o contexto em que o assistente social opera há que pensar de uma forma mais criativa a relação entre a teoria e a prática, não apenas como aplicação da teoria à prática, mas reconhecer que a teoria pode oferecer contributos para que os assistentes sociais pensem e ajam de maneira diferente.

Restrepo (2003) sistematiza a relação entre a teoria e a prática ao longo do tempo em três possibilidades. Na primeira, a prática assume-se como o centro, o fundamento e a razão de ser da profissão, sendo a prática a providenciar os mecanismos necessários para uma ação eficaz e a solução dos problemas concretos. Na segunda, há uma relação de subordinação em que a prática determina a teoria. Esta tem de adequar-se à realidade, dar respostas práticas a situações concretas. Na terceira possibilidade, “a teoria é concebida como um processo histórico e subjetivo de reconstrução da realidade por via do pensamento e vinculada a conceções, visões e interpretações dessa mesma realidade, mas incapaz de dar respostas concretas.” (Restrepo, 2003, p.27). A autora refere ainda que muitos dos problemas da relação entre a teoria e a prática têm a ver com uma conceção de dependência de uma em relação à outra, sem considerar que estamos perante naturezas diferentes, embora ambas possibilitem a construção de conhecimento e a transformação social. A teoria não tem como objetivo dar respostas aos problemas e, por sua vez, a prática pode chegar à compreensão dos problemas, através de um processo de mensuração e abstração, “mas não constitui teoria em si mesmo” (Restrepo, 2003, p.28).

Na perspetiva de Viscarret (2007) o assistente social pode ser considerado um teórico pois, no seu trabalho, procura a compreensão do problema que afeta a pessoa de modo a intervir de forma adequada, e essa compreensão é dada pela perspetiva teórica que adota, possibilitando-lhe posteriormente tornar coerentes os objetivos, métodos e técnicas que irá desenvolver. “Não podemos não usar a teoria, pois todos temos ideias acerca das coisas.” (Viscarret, 2007, p.17). Os assistentes sociais necessitam de questionar o “porquê” e nesse sentido a teoria é o enquadramento dessa compreensão, podendo afirmar-se que a teoria informa a prática. Se, por um lado, não se encontra um consenso sobre as teorias que melhor explicam as situações, é indiscutível que a teoria oferece aos profissionais a oportunidade de uma prática mais reflexiva. Na perspetiva de Howe (2008) quando o assistente social tem um quadro teórico claro a sua prática é influenciada em cinco dimensões:

- Observação, indicando o que ver e o que procurar;
- Descrição, fornecendo um vocabulário conceptual e um enquadramento dentro do qual as observações podem ser organizadas;
- Explicação, sugerindo como é que as diferentes observações podem estar interligadas e estabelecendo possibilidades de relações causais;

- Predição, indicando o que poderá acontecer a seguir;
- Intervenção, sugerindo o que fazer para promover a mudança.

A prática do Serviço Social tem lugar num contexto político e social e é influenciada, entre outros fatores, pelas diferentes teorias usadas pelo profissional. Por sua vez, as teorias oferecem diferentes compreensões do comportamento humano e dos problemas sociais, devendo o assistente social ser conhecedor das diferentes teorias na medida em que influenciam a sua prática, a nível da observação e intervenção, baseando-se em diferentes pressupostos quanto à natureza humana e da sociedade. (Howe, 1992). A base teórica em que se apoia o assistente social é ampla e diversa, derivada de outras ciências sociais e possibilita que o Serviço Social construa a sua base epistemológica. Esta mesma ideia é defendida por Howe (2008):

Porque os assistentes sociais lidam com pessoas em situações sociais, a maioria das suas teorias, ainda que adaptadas ao contexto do Serviço Social, derivam da psicologia e da sociologia, tendo criado uma das principais divisões na teoria do serviço social, entre explicações psicológicas e estruturais no que se refere às dificuldades das pessoas. (Howe, 2008, p.89).

É a complexidade e a subtilidade da condição humana que justifica esta mesma diversidade teórica, constituindo um espaço de debate (Viscarret, 2007). A mesma ideia é partilhada por Coulshed e Orme (2006) quando afirma que a noção de que as teorias do Serviço Social competem entre si e não podem ser integradas, pois oferecem interpretações contraditórias da realidade social, ignora os elementos comuns e interdependentes e Beckett (2006) vai mesmo mais longe quando aponta a necessidade de os assistentes sociais pensarem ecleticamente, pois só uma teoria tem dificuldade em possibilitar uma compreensão de contextos tão diversos e complexos. É esta complexidade que justifica, na opinião de Coulshed e Orme (2006) a necessidade de recolher o “melhor” das diferentes teorias, embora como afirma Howe (1992) estas opções sejam feitas dentro do mesmo paradigma, pois os profissionais assumem uma visão consistente das pessoas e das suas situações, o que restringe as teorias a utilizar na construção de uma prática eclética.

A relação entre a teoria e a prática em Serviço Social pode ainda ser analisada através da distinção entre teorias para o Serviço Social e teorias do Serviço Social (Howe, 1992), enquanto as primeiras ajudam a explicar a vida quotidiana das pessoas nas suas situações, enquadrando a prática, as teorias do Serviço Social procuram dar contributos sobre a natureza, propósito e características desta disciplina do conhecimento. No entanto o autor não deixa de articular esta classificação, na medida em que defende que a teoria para o Serviço Social parece implicar uma teoria do Serviço Social, pois a escolha de uma teoria para a prática implica também a escolha sobre a natureza do Serviço Social, “Se diferentes teorias levam a diferentes práticas, então diferentes teorias também implicam diferentes noções de Serviço Social.” (Howe, 1992, p.166). Estas teorias do Serviço Social são, muitas vezes, desenvolvidas indutivamente quando os assistentes

sociais constroem a teoria a partir das observações da sua prática, e em que o conhecimento é utilizado para enquadrar a prática numa perspetiva de Serviço Social baseado na evidência. <sup>1</sup>A esta reflexão pode juntar-se o contributo de Par-ton (2000) quando este defende que para além do contributo das ciências sociais na teoria do Serviço Social há que ter em conta uma abordagem indutiva ou construtivista<sup>2</sup>, de construção da teoria pela prática, em que a partir da observação da prática é construída a teoria, designada por Coulshead e Orme (2006) como teorias construídas a partir da prática. Nesta perspetiva a teoria surge a partir da avaliação que o assistente social faz da sua intervenção, do registo das suas experiências que são partilhadas, mas não significa que sejam indiscutíveis, “O que significa é que cada perspetiva é válida, e é reconhecida a perspetiva dos utilizadores dos serviços e dos profissionais no desenvolvimento da teoria.” (Coulshead, 2006, p.15). A construção da teoria a partir da prática exigirá uma prática reflexiva, que inclui os contributos dos utilizadores dos serviços, na análise das interações em presença, na compreensão das situações e por isso na construção da teoria. (Coulshead, 2006).

Na abordagem da relação entre a teoria e da prática e dos posicionamentos dedutivos e indutivos surge ainda a proposta de considerar o Serviço Social como uma prática-teórica, numa posição intermédia entre a indução e a dedução, num “esforço de combinar estudo e investigação para criar uma base de conhecimento que seja mais utilizável e acessível para a intervenção profissional.” (Viscarret, 2007, p.23), conceito que é partilhado também por Mouro (s/ d) quando a autora afirma que o Serviço Social hoje tende a se constituir como uma prática teórica ou “a conjugação entre um modelo de ação que é intelectualmente constituído e um modelo crítico formalmente imbuído no campo da realidade e da responsabilidade.” (Mouro, s/d, p.7). Na medida em que tem a sua origem nas orientações teóricas procura hipóteses que possam predizer que certos tipos de intervenção darão como resultado determinadas mudanças. “A prática-teórica organiza o conhecimento base que posteriormente orienta princípios, métodos e técnicas que o assistente social utiliza.” (Viscarret, 2007, p.24). O autor adota o esquema definido por Stepney (2000) onde pretende refletir esta relação entre a teoria e a prática. Nesta perspetiva as teorias provenientes de outros campos teóricos necessitam de ser traduzidos numa prática-teórica, para posteriormente

---

<sup>1</sup> A prática baseada na evidência tem como princípio que a intervenção dos profissionais na vida das pessoas deve ser feita com base na melhor evidência disponível tendo em conta as prováveis consequências da sua ação, sustentando essa decisão nas evidências das investigações (resultados) sobre a eficácia da intervenção, em esquecer obviamente outros fatores que possam condicionar a adequação da resposta. “O objetivo é minimizar o vazio entre a investigação e a prática, enfatizando a importância que tem a investigação para a prática profissional.” (Everitt,2002:121 citado por Viscarret, 2007:26).

<sup>2</sup> A prática de um serviço social com base construtivista passa participação da pessoa na construção da realidade social que a envolve e lhe diz respeito, e parte das narrativas da pessoa de modo a construir uma abordagem focalizada na solução dos problemas. Os utilizadores dos serviços são encorajados a identificar as suas soluções de modo a atingir os seus objetivos, numa abordagem centrada nas forças.



passar a integrar o Serviço Social. O Serviço Social necessita de comprovar se uma determinada teoria, ao ser importada de outra ciência ou disciplina é útil para a solução dos problemas que o assistente social enfrenta. A aplicação desta prática teórica pode derivar para dois caminhos, que passa por converter-se num objeto de investigação e reflexão ou converter-se em conhecimento que advém da experiência, o que para alguns se denomina “saber prático”, em que os acontecimentos são interpretados à luz da experiência.

No confronto entre as várias possibilidades de compreensão da articulação entre a teoria e a prática é fundamental realçar a abordagem de Malcolm Payne (2002a) que chama à atenção para a necessidade de uma postura crítica perante as perspectivas que são demasiado simplistas perante a compreensão do mundo e da sua diversidade. O uso da teoria não se trata de uma competência intelectual, mas sim de saber trabalhar abertamente com os utilizadores dos serviços. Os utilizadores dos serviços valorizam na relação com os assistentes sociais a transparência dos procedimentos e a clareza dos objetivos, pelo que é imperativo ao profissional uma definição do seu enquadramento teórico, que permita o estabelecimento de uma relação nos moldes desejados por ambos (Howe, 1992). A relação profissional entre a pessoa utilizadora dos serviços e o assistente social é o meio através do qual se aplicam a teoria e a prática, é na relação que se dá o encontro entre estas duas dimensões do Serviço Social, que não acontece livre de tensões e de interrogações quanto à sua natureza. Não se trata de categorizar os utilizadores dos serviços, mas sim de usar as ideias teóricas para discutir com eles os assuntos. Payne (2002a) afirma que mais que uma competência intelectual a aplicação da teoria requer competências interpessoais, pois trata-se de refletir teoricamente com os utilizadores dos serviços, e também com os colegas, fazendo uma reflexão durante e depois da ação, integrado no trabalho que os assistentes sociais fazem todos os dias.

A perspectiva construtivista da realidade domina as abordagens da relação entre a teoria e a prática numa “afirmação da teoria como fonte de análise e intervenção em situações concretas, na utilização da teoria na reflexão e justificação da prática e ainda como instrumento favorável a uma maior eficácia da prática” (Almeida, s/ d, p.4). Nesta perspectiva “a teoria é um guia para ser usado com as pessoas utilizadoras dos serviços para explorar, compreender e transformar o mundo social em que todos vivemos” (Payne, 2002a, p.138), mas sem esquecermos que a prática também se constitui como espaço de renovação do conhecimento (Almeida, s/d, p.6)

### **O Método em Serviço Social**

A ligação entre os fundamentos teóricos e a intervenção é assumida pela metodologia de intervenção, assumindo-se que a teoria orienta as opções metodológicas pois “Toda a ação está assente numa conceção” (Restrepo, 2003, p.57). A perspectiva teórica, os conceitos que são assumidos para compreender determinada situação condicionam a metodologia a utilizar, embora seja esta a regular e

ordenar a atividade científica, propondo orientações e procedimentos que assegurem a realização das ações, mas sempre em correspondência com as matrizes teóricas. (Restrepo, 2003). A autora afirma que, muitas vezes a metodologia é assumida de forma isolada e autónoma, sem se estabelecer a relação entre ação e reflexão. A metodologia integra os pressupostos teóricos que sustentam a visão da realidade mas também as linhas de ação a seguir, os métodos e as técnicas, através dos quais se implementam as ações. O método centra-se no fazer do assistente social, assumido como um agente de mudança (Robertis, 2003), que a modificação da situação acontece desde o primeiro contacto entre o assistente social e o utilizador do serviço num trabalho de cooperação em que o profissional se propõe analisar a situação e acolher as propostas da pessoa. As mudanças podem situar-se num plano microsocia (indivíduo, famílias ou pequenos grupos) ou num plano macrosocia (organizações e territórios) mas sempre focalizando-se nas potencialidades e dinamismos das pessoas ou grupos, criando uma perspetiva otimista, induzindo os utilizadores dos serviços a terem a mesma maneira positiva de ver a ação. (Robertis, 2003).

O método assume uma particular importância na construção do objeto científico, no sentido que “leva a uma precisão do objeto de estudo do Serviço Social ao nível da intervenção e da investigação” (Ferreira, 2011, p.69), numa perspetiva em que objetiva a relação entre a teoria e a prática.

A seleção dos métodos do Serviço Social tem a influência dos diferentes contextos em que estão inseridos e que se relaciona com visões, interesses e necessidades ideológicas e sociais prevalentes em cada momento histórico. Os métodos clássicos<sup>3</sup> do Serviço Social de caso, grupo e comunidade são questionados dando lugar, nos anos sessenta do século XX a um método único, que permitisse superar a “fragmentação da realidade social” (Restrepo, 2003) que esses mesmos métodos apresentavam e, para esta autora, o desafio contemporâneo é a necessidade de reconfigurar os métodos de Serviço Social potenciando o trabalho em redes, consideradas como instâncias de compreensão dos processos individuais e sociais, numa perspetiva holística. O método é uma forma particular de atuação profissional e não se pode reduzir a uma sucessão de ações operadas aprioristicamente como receitas ou esquemas em que uma é precedida mecanicamente de outra. Cada um dos momentos presentes nos métodos de intervenção em Serviço Social conformam unidades e especificidades e os seus níveis de desenvolvimento e as suas possibilidades práticas estão condicionadas pelos movimentos sociais, económicos e culturais que se situam a nível global e pelas

---

<sup>3</sup> Em finais do século XIX e início do século XX a ajuda é posta em prática mediante uma ajuda individualizada que dá origem ao serviço social de caso, e que é ampliado ao grupo na década de 30 do século XX, embora sem grandes mudanças a nível das conceções que as sustentam, pois mantém-se no foro psicológico, variando nas abordagens psicodinâmicas, comportamentalistas e psicanalíticas, em que os problemas são considerados como consequência de comportamentos considerados fora do normal ou desviantes. (Restrepo, 2003). A partir dos anos 40 o serviço social centra a sua atenção no trabalho coletivo de promoção e desenvolvimento da comunidade para solução dos problemas sociais, surgindo o serviço social de comunidade.

características específicas das situações e contextos onde operam e sem esquecer as características particulares de cada profissional. (Restrepo, 2003.). No reforço destas ideias encontra-se a perspetiva de Robertis (2003, 2006) que considera que o assistente social atua numa realidade complexa, de múltiplas facetas, por vezes contraditórias entre si, apesar disso, o assistente social segue uma sequência metódica cujas fases são reconhecidas e passíveis de separação para efeitos de compreensão e análise. No entanto, na prática, muitas vezes interligam-se aparecendo simultaneamente, numa conceção em espiral, sem no entanto esquecer que não significa que se confundam ou se excluam mutuamente. Robertis (2003) identifica como fases do método:

a) Identificação do problema social ou do pedido. O ponto de partida é o encontro entre o assistente social e a pessoa utilizadora do serviço, mas esse encontro pode surgir de diferentes iniciativas, entre as quais, o profissional, o utilizador do serviço ou outro profissional ou serviço. É necessária a consciência de que este ponto de partida também condiciona a intervenção que se seguir.

b) Análise da situação. Consiste na recolha de informações acerca da pessoa utilizadora dos serviços, a sua situação e o seu contexto global e, por outro lado, a análise do sector de intervenção, das respostas sociais existentes no contexto das políticas públicas. À luz dos seus conhecimentos o assistente social vai compreender e delimitar a realidade social em que vai atuar.

c) Avaliação preliminar e operacional. A partir dos elementos recolhidos vai elaborar-se uma síntese e uma interpretação dos dados, formulando hipóteses de trabalho. A avaliação é uma síntese explicativa em que se relacionam os fatores materiais, afetivos, sociais, físicos, intelectuais e de relação de modo a compreendê-los na sua dinâmica. São descritas aqui as forças internas e externas sobre as quais se poderá apoiar a intervenção assim como os mais frágeis. É com base na avaliação que se desenvolve o projeto de intervenção, em conjunto com a pessoa utilizadora do serviço.

d) Elaboração do projeto de intervenção, negociação do projeto e contrato. Esta fase supõe a definição dos objetivos de intervenção, a determinação do nível de intervenção, que pode implicar uma pessoa, uma família, um grupo, uma comunidade ou uma instituição social e a eleição das formas de intervenção ou estratégias. Há que confrontar os projetos dos elementos em presença -assistente social, utilizador do serviço e a organização - de modo a encontrar um projeto comum que será contratualizado entre todos.

e) Execução do projeto. Nesta fase o projeto é posto em prática e são eleitas as intervenções, que podem assumir uma forma direta ou indireta<sup>4</sup>, consoante a

---

<sup>4</sup> Robertis (2003) classifica as formas de intervenção em diretas e indiretas, incluindo nas formas de intervenção diretas: clarificar-apoiar, informar-educar, persuadir-influenciar, controlar-exercer autoridade, pôr em relação-criar novas oportunidades e estruturar uma relação de trabalho com as pessoas. Na intervenção indireta considera a organização-documentação, programação e planificação de intervenções diretas, intervenções no meio familiar da pessoa, colaboração com outros trabalhadores sociais e intervenção à escala de organismos sociais

presença ou não do utilizador do serviço durante a Ação.

f) Avaliação dos resultados. É avaliado o caminho percorrido, são avaliadas as mudanças que foram produzidas na situação, entre o início e o fim da intervenção. A avaliação pode ser parcial, com o objetivo de fazer um balanço e reajustar, se necessário, os objetivos, ou final, quando se trata de finalizar a intervenção.

g) Finalização do processo. O fim da ação está presente desde o primeiro encontro com o utilizador do serviço, mas pode estar mais ou menos explícito, pois em algumas situações não é verbalizado esse fim e em outras situações está previsto e é utilizado como uma referência no estabelecimento do contrato.

Estes momentos são igualmente abordados por Howe (1992) sob a forma de interrogações cuja resposta é a garantia de uma prática clara, organizada e estruturada.

Qual é o assunto? O profissional vai reconhecer e identificar o problema

O que é que está a acontecer? A situação tem de ser avaliada, interpretada e explicada

O que é que tem de ser feito? À luz da avaliação o assistente social e o utilizador dos serviços definem os objetivos, planeando a ação

Como é que deve ser feito? A escolha dos métodos através dos quais os objetivos serão atingidos

Foi feito? Os resultados são avaliados

Ambos traduzem um conjunto de ações que são levadas a cabo pelo profissional, o processo da intervenção, e que enuncia a sua referência teórica, pois a forma como são dadas as respostas é influenciada pela teoria e remete para o conceito de modelos em Serviço Social. O modelo de intervenção em Serviço Social vem responder à articulação entre a teoria e a prática, pois embora cada uma seja orientada por uma lógica diversa, de compreensão e transformação da realidade, cabe ao modelo de intervenção a mediação entre elas “pois por meio do modelo a teoria refere-se à realidade” (Viscarret, 2007, p.64). O conceito de modelo aplica-se pela primeira vez ao Serviço Social nos anos 70 do século XX, na Universidade de Connecticut, no sentido de padrões de procedimentos que “inspirados em determinadas escolas o correntes de pensamento marcam tendências, orientam formas específicas de atuação e definem ênfases, princípios e técnicas” (Restrepo, 2003, p.74). Em Serviço Social cada modelo é uma forma de observar e atuar. O modelo descreve a ação do assistente social, a recolha de dados, a elaboração de hipóteses de ação, a seleção de objetivos, estratégias e técnicas que resultam para a resolução dos problemas detetados (Ranquet, 1996, p.4) e exige uma unidade nos aspetos teóricos e metodológicos, pois para além da explicação pretende orientar a intervenção, “oferecendo um esquema referencial para guiar a prática.” (Caparrós, 1992, p.122). A intervenção profissional do assistente social desenvolveu um conjunto de modelos onde podemos destacar a sistematização de Malcolm Payne (1998) que aborda os modelos do Serviço Social ao longo da história, e que Restrepo (2003) tipifica em tradicionais, críticos, contemporâneos

e de convergência.

Os modelos tradicionais fazem referência a um conjunto de propostas de ação de cariz psicologizante, psicodinâmico e comportamentalista e colocam a ênfase da ação social na modificação das condutas individuais, na perspetiva de que estes têm origem nas disfunções pessoais ou familiares, nomeadamente o Serviço Social de caso e intervenção na crise. Os modelos de natureza crítica e radical, propõem a mudança social e defendem a participação comunitária e coletiva colocando como central na atuação profissional a transformação social e a luta contra a opressão. Estão suportados em teorias da base marxiana e estruturalista e defendem a capacitação e a consciencialização. Os modelos contemporâneos surgem como alternativas de atuação atuais, com preocupação pelas interações das pessoas com o meio social numa perspetiva holística. Estão inspirados na teoria geral dos sistemas e num conjunto de teorias sociológicas e filosóficas como o interacionismo simbólico, fenomenologia, a teoria da ação comunicativa, o construtivismo, a hermenêutica e a cibernética de segunda ordem centrando a atenção na subjetividade como constitutiva do social, nos processos de comunicação que mediatizados pela linguagem configuram a ação social intencionalizada e na interação e perceção como componentes das relações sociais e humanas. São teorias dinâmicas, abertas, flexíveis e como tal estão em constante processo de desconstrução e construção, estabelecendo um equilíbrio entre a dimensão individual e coletiva, nomeadamente os modelos sistémicos, ecológicos, comunicacionais e construtivistas. Nos modelos de convergência, a autora chama a atenção que, ainda que não estejam consolidados como modelos profissionais, assinalam uma orientação que se fundamenta na diversidade e respeito pelas diferenças. A concertação, o diálogo, o trabalho em conjunto constituem elos estruturantes das suas propostas de ação e fundamentam-se no conhecimento holístico e integrador das disciplinas e processos sócio-culturais, o colaboracionismo, o trabalho em rede e o direito à informação (Restrepo, 2003)

Uma das principais preocupações dos profissionais passa pela seleção do modelo a aplicar na prática profissional e para Hill (1979) *citado por* Caparrós (1992, p.128) essa aplicação faz-se de acordo com determinadas variáveis:

i) O tipo de problema; ii) O conteúdo conceptual utilizado; iii) A natureza da intervenção (objetivos, princípios de ação, métodos e técnicas); iv) A natureza dos meios ou marcos institucionais onde se desenvolve o modelo; v) A visão do estatuto e funções da profissão apresentada pelo modelo – conceção da profissão; vi) Os valores e ética subjacentes ao modelo; vii) A conceção do indivíduo; viii) A natureza da relação entre assistente social e o utilizador do serviço.

A intervenção segundo uma lógica de modelo surge pela necessidade de uma clarificação da intencionalidade do agir, sem cair em ecletismos, falsas neutralidades ou mesmo o caos, em que sai valorizada a relação com a pessoa utilizadora do serviço e do profissional consigo próprio, pela transparência das ideias e das intenções. É fundamental que os assistentes sociais possuam um sentido de orientação que permita discutir com a pessoa utilizadora dos serviços qual o

seu papel e as expectativas de ambos, de modo a definirem um propósito claro no trabalho a desenvolver e, para isso um instrumento importante é o contrato social, escrito ou negociado verbalmente, pois especifica o que cada parte deve fazer. Restrepo (2003) chama a atenção para o facto de a profissão necessitar de novas propostas metodológicas que respondam aos desafios da sociedade contemporânea caracterizada por uma situação de “conflito generalizado, ampliação da pobreza, exclusão e multiculturalismo e a relevância do simbólico na vida social.” (Restrepo, 2003, p.83), o que constitui um novo desafio para os assistentes sociais que sempre procuraram adequar a metodologia aos contextos da intervenção equacionando os problemas, os recursos mas sem esquecer as características do utilizador do serviço.

### **O lugar do diagnóstico em Serviço Social**

Ao abordar-se o método em Serviço Social torna-se importante clarificar uma das etapas que pela sua natureza, vai condicionar toda a ação do assistente social exigindo rigor de procedimentos e transparência nas atitudes do assistente social.

O processo de diagnóstico é fundamental na prática do Serviço Social, tendo sido uma prática abordada por vários autores ao longo da história do Serviço Social (Richmond 1917, Ander-Egg, 1995, Faleiros, 1993, Robertis, 1988, Beckett, 2010 entre outros), com diferenças a nível das denominações e dos contextos. A consideração do diagnóstico enquanto elemento nuclear da prática do Serviço Social passa pelo facto de proporcionar um primeiro contacto entre assistente social e instituição e a pessoa utilizadora do serviço, facilitar a decisão sobre a intervenção, influenciar a atribuição de recursos e determinar o grau de risco envolvido na situação. O diagnóstico acontece quando o utilizador de serviço toma contacto com a organização, e é usado para decidir que serviços podem ser oferecidos e quem deve estar envolvido (Coulshed e Orme, 2006).

O diagnóstico é o resultado da recolha e análise da informação e tem como finalidade justificar a tomada de decisão e fundamentar ação, pois “o diagnóstico só é útil se der origem a uma ação, mesmo que as coisas mudem no futuro, é necessário chegar a algumas conclusões sobre as necessidades da pessoa e depois agir, pois de outra forma haverá a tentação de avaliar e reavaliar sem realmente agir sobre a situação” (Beckett, 2010, p.30). Neste sentido pode definir-se o diagnóstico como “o processo analítico através do qual as decisões são tomadas (...), a base para decidir o que fazer para melhorar a situação da pessoa(...). Envolve um processo de recolha e interpretação da informação de forma a compreender a pessoa nas suas circunstâncias (...). Envolve fazer um julgamento baseado na informação” (Middleton, 1997, p.5 *citado por* Wilson, 2008, p.271). Partindo destas definições torna-se claro que o diagnóstico envolve um certo número de atividades incluindo, identificar as áreas relevantes e as fontes de informação, recolha da informação, avaliação da informação, analisar a informação e desenvolver um plano de intervenção (Wilson, 2008)

O diagnóstico configura-se como um processo relacional em que ambos vão construir um entendimento da “ relação da pessoa com o meio em que está inserido e a base para planear o que é necessário para manter, melhorar ou provocar mudança na pessoa, no meio ou em ambas” (Orme, 2006, p.21) e ao mesmo tempo uma compreensão do propósito, natureza e extensão do próprio envolvimento profissional. Muitas vezes o diagnóstico ganha relevância no início da intervenção, mas é assumido como um processo dinâmico e contínuo em que é necessário avaliar a intervenção que está a decorrer, de modo a preservar o bem estar do utilizador do serviço, “o diagnóstico é contínuo e integral, em todas as etapas da intervenção, sendo necessário assegurar a sua revisão. (Wilson, 2008, p.273)

Um dos dilemas na elaboração do diagnóstico é o debate entre objetividade e subjetividade, em que a questão é saber se é possível a realização de diagnósticos objetivos, e que leva a que o profissional num primeiro momento resista a enquadrar a pessoa num determinado estereótipo, considerando que cada situação é única, pois cada pessoa experiencia a sua dificuldade de forma diferente. Mas, por outro lado a subjetividade constitui uma componente do processo de diagnóstico tornando indispensável a existência de mecanismos de suporte, nomeadamente a prática reflexiva e a supervisão. (Wilson, 2008).

Na realização do diagnóstico os assistentes sociais equacionam a necessidade de se centrarem no risco ou se este deve constituir apenas um elemento num diagnóstico que se requer mais global e em que “os profissionais pesem os riscos, as necessidades e os recursos implicados numa situação particular” (Wilson, 2008, p.276). A questão do risco tem sido cada vez mais equacionada na prática do assistente social (Parton,1996) e tem gerado consequências na intervenção do profissional em que “o medo de serem acusados de terem interpretado ou avaliado mal uma situação leva a uma prática cautelosa e defensiva “ (Wilson, 2008, p.276) e uma prática desta natureza não considera as implicações, os riscos e os benefícios das decisões tomadas e das ações executadas. Uma característica central de um tipo de diagnóstico é a necessidade de definir o risco em conjunto com o utilizador do serviço mas sem esquecer a avaliação profissional que equaciona também a necessidade, a pesquisa com base na prova e os recursos disponíveis, e é nessa conjugação de uma perspetiva ampla e partilhada que aumenta a possibilidade de o diagnóstico ser efetivo (Wilson, 2008)

Podem identificar-se diferentes formas de diagnóstico de acordo com uma análise às diferentes abordagens, classificadas pelo seu propósito (diagnóstico inicial, diagnóstico de necessidades ou risco) ou pela forma como é conduzido, surgindo aqui uma mudança na prática assistente social baseada em parcerias, redes e colaboração (Shemmings e Shemmings, 2000 *citado por* Wilson, 2008, p.278) e referencialmente são identificados três tipos de diagnóstico por Smale, Tuson e Stratham (2000) *citados por* Coulshed e Orme (2006).

O modelo interrogativo considera o profissional como um perito na recolha e análise da informação e é aceite que o diálogo entre o assistente social e o utili-

zador do serviço esteja sustentado num questionário, de perguntas abertas, pois facilita a comunicação, no entanto é a natureza das questões e a forma como as respostas são utilizadas que é significativo

No modelo processual o assistente social vai avaliar a elegibilidade do utilizador do serviço e o diagnóstico é executado de acordo com um conjunto de elementos pré-definidos, que foram desenvolvidos para uniformizar e tornar compreensiva a recolha de dados, por vezes em formulários a serem preenchidos. Em alguns campos de intervenção existem softwares para facilitar o processo de tratamento da informação, mas que podem levantar algumas questões quanto à reflexão do profissional e a como reagir em situações complexas.

O modelo de troca (Smale *et al*, 1993) identifica o utilizador do serviço enquanto perito e encoraja a troca de informação entre o profissional e o utilizador do serviço. A ênfase é colocada no reconhecimento do papel ativo que o utilizador do serviço deve desempenhar no diagnóstico e a parceria que deve ser estabelecida entre ambos na avaliação da situação. Há um respeito pela individualidade da pessoa e uma participação na avaliação e nas intervenções subsequentes. O objetivo é envolver as partes num compromisso e em vez de fazer um diagnóstico, o assistente social negocia para obter um acordo sobre quem faz o quê a quem. O enfoque é a situação social, incluindo o contexto em que a pessoa está inserida, mais do que a individual e reconhece as pessoas chegam aos serviços sociais a pedir ajuda, porque outros sistemas de suporte quebraram-se ou não estão disponíveis. As tarefas principais neste modelo são:

- facilitar a participação total no processo de tomada de decisão
- fazer um diagnóstico global da situação social e não apenas individual
- ajudar a criar e a manter um conjunto de relações humanas
- facilitar a negociação entre redes pessoais sobre conflitos e escolhas
- criar confiança suficiente para uma participação total
- mudar a abordagem se a situação mudar ao longo do tem (Wilson, 2008; Coulshed e Orme, 2006)

O diagnóstico narrativo é apresentado por Coulshed e Orme (2006) como uma construção a partir do modelo de troca, em que se afirma que este não é suficiente, na medida em que nega as responsabilidades profissionais do assistente social. O que é requerido é uma reflexão crítica que envolva a construção de uma narrativa conjunta, entre o assistente social e o utilizador do serviço. Os profissionais detêm conhecimento, mas não são os únicos, os utilizadores dos serviços têm responsabilidade na tomada de decisões. A narrativa é relevante para a comunicação, observação, reflexão e avaliação pelo facto de ser através da narrativa que o profissional pode compreender a perspectiva do utilizador do serviço. A narrativa constrói-se com base na conversação, evitando as questões e convidando a pessoa utilizadora do serviço a relatar as suas experiências. A participação do utilizador do serviço no diagnóstico é a garantia que o diagnóstico não será opressivo nem discriminatório e é assegurada através das seguintes ações:

- trabalhar de forma colaborativa



- ver a pessoa utilizadora do serviço como sujeito com competências singulares

- ajudar os utilizadores dos serviços a verem-se como “agentes causais” e sujeitos de mudança

- desenvolver a confiança das pessoas pela afirmação das suas experiências

Esta análise remete para uma outra dimensão pelo facto do assistente social estar investido de um poder, e a forma como exerce esse poder constitui-se como um importante componente do processo de diagnóstico. A adoção de estratégias que estão informadas pelos princípios de colaboração e transparência asseguram que o risco de abuso de poder é menor.

Uma das questões centrais no diagnóstico é o facto de ser orientado pelas necessidades ou pelos recursos. Tende a assumir-se que o diagnóstico determina o serviço que irá ser providenciado, mas o oposto também é frequentemente verdade. O tipo de diagnóstico que é feito é determinado pelo tipo de serviço que se pensa que é mais necessário (Beckett, 2010). Este autor afirma que é possível distinguir entre diagnóstico baseado nas necessidades e diagnóstico baseado nos recursos. O diagnóstico que é orientado pelos recursos tem como ponto de partida os recursos disponíveis pela organização e determina se o utilizador é elegível para esses serviços. O diagnóstico com base nas necessidades não pressupõe o serviço que irá ser providenciado e considera quais as necessidades do utilizador do serviço antes de começar a pensar sobre as formas como essas necessidades podem ser respondidas. Para Wilson (2006) a proposta é a perspectiva do construtivismo social que defende uma prática profissional colaborativa em que o diagnóstico é concebido numa dimensão holística e menos constrangida por ideias pré-concebidas do que é uma compreensão certa ou errada da situação e no âmbito desta relação colaborativa a lacuna entre necessidades identificadas e os recursos disponíveis é menor dando lugar a respostas criativas por parte do assistente social e do utilizador do serviço.

O diagnóstico é nuclear ao assistente social e envolve competências a nível da comunicação, observação, reflexão e avaliação. A comunicação e as competências de observação não acontecem apenas quando os assistentes sociais se encontram com os utilizadores dos serviços, pois toda a informação reunida é parte de um processo de comunicação. No diagnóstico os assistentes sociais recebem informação verbal e escrita dos colegas e outros profissionais que possam ser a chave para compreender a situação que deve ser avaliada.

O diagnóstico relaciona-se com a pesquisa exploratória que constitui a base para a tomada de decisão e ação e é neste sentido que a reflexão é importante, pois envolve a revisão das diferentes perspectivas sistematizadas pela recolha de informação e o alerta para as dinâmicas através das quais estas perspectivas são influenciadas pelo papel e função das pessoas envolvidas.

Uma referência ainda à definição do diagnóstico sustentado na relação em que se prioriza a criação de uma relação profissional aberta e transparente que aumente a precisão e a eficácia do processo de diagnóstico e em alguns casos re-

duz a necessidade de intervenções extensas. O processo de diagnóstico envolve a relação entre o assistente social e o utilizador do serviço no desenvolvimento de uma compreensão partilhada do problema que está a ser analisado, assim como das responsabilidades individuais e coletivas. Exige igualmente a construção colaborativa dos interesses e das preocupações, da informação relevante, a sua análise e a definição da estratégia de intervenção colaborativa, no envolvimento da pessoa utilizadora do serviço e do assistente social.

A informação recolhida incide também nas fontes de conhecimento emocionais, sentimentos e experiências para além de fontes mais racionais. A proposta é que a relação profissional é a chave para um diagnóstico efetivo e que o diagnóstico é relacional assim como técnico (Calder, 2003; Parker and Bradley, 2003 *citado por* Wilson, 2008). É possível que assistentes sociais e as pessoas utilizadoras dos serviços comecem o diagnóstico com diferentes perspetivas, mas a relação que é estabelecida entre ambos vai permitir uma aproximação dessas perspetivas, uma compreensão partilhada, tornando-se fundamental que a recolha de dados mais que uma inquirição fechada seja uma abordagem em que a pessoa se possa exprimir livremente, recorrendo a instrumentos como o genograma e eco-mapas (Wilson, 2008). A relação que se estabelece entre o assistente social e a pessoa utilizadora do serviço constitui-se como facilitador do diálogo e de construção conjunta do diagnóstico através do recurso a diferentes técnicas e instrumentos da ação profissional.

Referências bibliográficas:

Almeida, Helena Neves (s/ d ) Elogio da Prática como Fonte da Teoria, Disponível em [www.CPIHTS.com](http://www.CPIHTS.com)

Beckett, Chris (2006), *Essential Theory for Social Work Practice*, London, Sage Publications

Caparrós, Maria José (1992), *Manual de Trabajo Social (Modelos de práctica profesional)*, Alicante, Ed. Aguaclara.

Coulshed, Veronica e Joan Orme (2006), *Social Work Practice*, Hampshire, Palgrave macmillan

Ferreira, Jorge (2011), *Serviço Social e Modelos de Bem Estar para a Criança: Modus Operandi do Assistente Social na Promoção de Protecção à Criança*, Lisboa, Quid Juris.

Ferreira, Jorge (2011a), "Contributos para o Debate da Epistemologia em Serviço Social", *Trabajo Social Global*, vol 2, 3, 2011, pp 63-77.

Fook, Jan (2002), *Social Work, Critical Theory and Practice*, London, Sage Publications.

Howe, David (1992), *An Introduction to Social Work Theory*, Hants, Ashgate-Publishing Limited.

Howe, David (2008), *The Emotionally Intelligent Social Worker*, New York, Palgrave Macmillan.

Howe, David (2009), *A Brief Introduction to Social Work Theory*, London, Pal-

grave Macmillan.

Jordan, B (1978), "A comment on Theory and practice in social work", *British Journal of Social Work*, 8, (11), pp.23-25

Mouro, Helena (2009), *Modernização do Serviço Social*, Coimbra, Ed. Almedina.

Payne, Malcolm (2002a), "Social Work Theories and Reflective practice" em Adams, Robert et al (eds) *Social Work: Themes, Issues and critical debates*, New York, Palgrave.

Ranquet, Mathilde du (1996), *Los modelos de Trabajo Social, Intervención com personas y familias*, Madrid, Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.

Restrepo, Olga (2003), *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias Contemporaneas*, Buenos Aires, Editora Espácio.

Robertis, Cristina (2003), *Fundamentos del trabajo social, ética e metodologia*, Valência, PUV Publications, Nau Librés, Universitat Valência,

Robertis, Cristina (2006), *Metodologia de La Intervencione en Trabajo Social*, Buenos Aires,

Lumen Humanitas

Sheldon, M (1978), "Theory and practice in social work: a re-examination of a tenuous relationship", *British Journal of Social work*, 8, 1, pp.1-22.

Viscarret, Juan Jesús (2007), *Modelos y métodos de interoención en Trabjo Social*, Madrid, Alianza editorial

Wilson, Kate (2008), *Social Work. An introduction to contemporary practice*, Essex, Pearson Education Limited.