
A RELAÇÃO PROFISSIONAL NO QUADRO DA INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL

Maria João Barroso Pena

Doutorada em Serviço Social pelo ISCTE-IUL.

Professora Auxiliar na Universidade Lusíada de Lisboa

Professora Auxiliar no ISCTE-IUL.

Assistente Social no Instituto de Apoio à Criança.

Resumo

A relação do assistente social com a pessoa utilizadora do serviço apresenta-se como fundamental e inquestionável na prática profissional do assistente social, mas não deixam de levantar-se questões quanto à sua configuração e às condições necessárias à sua efetivação. Propõe-se neste artigo uma reflexão sobre a relação profissional que se estabelece com a pessoa utilizadora do serviço no contexto da trajetória histórica do Serviço Social, enquadrando-a na perspetiva das forças, e sem deixar de ter em conta o olhar e análise dos utilizadores dos serviços.

Palavras Chave: Relação Profissional, Utilizador do serviço, perspetiva das forças

Abstract

The relationship between the social worker and the user is unquestionable in the social worker professional practice but it still remain some questions about the framework and the conditions that it will be required for that. We propose a reflection about the relationship that the social worker establish with the user on the context of the social work history, in the strengths perspective framework and also considering the users perspective about the relationship in which they are involved.

Key-words: Professional Relationship, Users, Strengths Perspective

1. A centralidade da relação profissional em Serviço Social

Ao longo da história do Serviço Social, a relação do assistente social com as pessoas utilizadoras dos serviços tem sido reconhecida pelos profissionais, estando presente nas práticas das fundadoras, Octavia Hill, Elizabeth Fry e Mary Richmond. Os pioneiros do Serviço Social, no século XIX, tinham um grande interesse nas pessoas e acreditavam que uma boa relação podia levar à mudança

social. Octávia Hill acreditava que conhecer as pessoas utilizadoras dos serviços e o seu carácter melhorava a sua prática (Howe, 2009). Biestek (1960) refere que desde o período de Mary Richmond que os assistentes sociais dão importância ao relacionamento com a pessoa utilizadora dos serviços, mesmo que não aprofundem o seu significado, na crença de que “os assistentes sociais acreditam, e acertadamente, que estabelecer e manter um bom relacionamento em serviço social de casos é muito mais importante do que a habilidade para o definir”. (Biestek,1960, p.ix).

De acordo com a perspetiva teórica adotada pelos assistentes sociais a relação passou a ser mais ou menos valorizada pelos profissionais, sendo privilegiada pela abordagem centrada na pessoa ou pelas abordagens humanísticas que continuavam a defender que a relação é a chave para uma boa prática, assim como os defensores da corrente psicodinâmica, mas, por outro lado, os comportamentalistas, embora não esquecendo a relação, punham a técnica em primeiro lugar. (Howe, 2009). Nos anos 60, Biestek valoriza o relacionamento e iguala-o ao conhecimento, pois é através do relacionamento que se mobiliza as capacidades do indivíduo e os recursos da comunidade e define-o como “uma interação dinâmica de atitudes e emoções entre o assistente social e o cliente, com o objetivo de auxiliar o último a atingir um ajustamento com o seu ambiente.” (Biestek, 1960, p.11). As origens destas emoções e atitudes fundamentais são sete necessidades humanas essenciais nas pessoas com problemas psicossociais e que vão originar sete princípios, considerados como qualidades necessárias ao assistente social para estabelecer o relacionamento (Biestek, 1960) e que são sistematizadas no quadro 1:

Quadro 1- Características da relação no serviço social de casos

| NECESSIDADES | PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO |
|---|--|
| Tratada como pessoa | Individualização |
| Expressar os seus sentimentos (negativos e positivos) | Expressão sentimentos tendo em vista um objetivo |
| Ser aceite como uma pessoa de valor, com dignidade | Envolvimento emocional controlado |
| Compreensão solidária | Aceitação |
| Não ser julgada | Atitude de não julgamento |
| Fazer as suas próprias escolhas | Auto determinação do cliente |
| Conservar informação confidencial | Descrição |

Fonte: Adaptação livre de Biestek, Felix (1960)

Florence Hollis, uma das pioneiras do Serviço Social, destacou a importância da relação afirmando que “o fundamental, no tratamento, é a relação entre assistente social e o utente” (Hollis, 1972, p.228) A autora acreditava que o

serviço social de casos estava baseado no reconhecimento da interação de fatores internos e externos que levam a problemas nas relações sociais, apontando o tratamento na direção da relação do profissional com o utente (Hollis, 1972, p.228), sendo esta relação uma fonte de compreensão para o utente na medida em que poderia explorar os seus sentimentos atingindo uma melhor compreensão do seu comportamento. (Howe, 2008). Nos anos 70 as economias tornaram-se mais liberais, colocando a ênfase na responsabilidade individual e influenciando a prática do Serviço Social, aumentando a escolha e a responsabilidade pessoal. “A mudança de uma mentalidade coletiva para uma abordagem liberal, individualista e de liberdade de mercado definem os utentes como agentes racionais e independentes.” (Howe, 2009, p.177). Ao aplicar os princípios da liberdade de mercado e da gestão ao Serviço Social os assistentes sociais são constrangidos com o aumento de procedimentos administrativos e prestação de contas, uma necessidade absoluta de mensuração, “mas nem tudo é facilmente mensurável e nessas ações incluem-se aquelas que proporcionam bem-estar, tais como relações, sentir-se emocionalmente apoiado, pertencer a um grupo e a uma comunidade, aquilo a que Jordan (2007) chama “economia interpessoal” (Howe, 2009, p.179). Neste contexto, a relação pode ser vista como um luxo ou mesmo como fraca, irrelevante ou pouco científica. (Howe, 2009).

Quando os assistentes sociais poderiam ter colocado a relação numa dimensão secundária face às exigências das organizações onde estão inseridos, economistas e neurocientistas vêm colocá-la novamente no centro da intervenção. (Howe, 2009) Nos últimos anos economistas afirmaram que, tendo assegurado as necessidades básicas, a felicidade não depende apenas da riqueza. Se, por um lado, a diminuição da felicidade é justificada pelo desnível entre ricos e pobres, i. e., se o desnível for muito grande, os níveis médios de felicidade, satisfação e saúde física diminuem enquanto os níveis de crime, comportamento anti-social e doença mental aumentam. (Wilkinson, 2000, citado por Howe, 2009), por outro lado verificou-se que a felicidade não é apenas medida em termos do que as pessoas ganham ou possuem, mas também tem a ver com a saúde, relações e um sentido de comunidade. Os laços entre as pessoas podem criar um sentido de pertença. Viver em harmonia reduz o isolamento, ansiedade e stress e juntos criam um sentimento de bem estar, o que é corroborado com os estudos de Layard (2005) e Csikszentmihalyi (1998) citados por Howe (2009) em que se afirma que ter um envolvimento social, sentir-se emocionalmente ligado a família e aos amigos, vizinhos e colegas de trabalho contribui para o bem estar. A felicidade das pessoas depende, em grande parte, da qualidade da relação com os outros, da densidade dessas relações. Do ponto de vista neurológico Cozolino (2002) explica que as relações terapêuticas promovem um ambiente que favorece a regeneração, ajudando realmente o indivíduo.

A ênfase colocada por estas ciências na qualidade da relação veio fortalecer uma dimensão da intervenção dos assistentes sociais que sempre se interessaram pelo “capital social”, os laços entre as pessoas, que leva ao aumento do sentido de

pertença e consequentemente ao aumento do nível de felicidade. (Howe, 2009). “As relações são o espaço onde as pessoas vivenciam sentimentos subjetivos de bem estar” (Howe, 2009, p.180) Este autor refere que os assistentes sociais, sobretudo aqueles que situam a sua prática numa perspetiva ecológica, de desenvolvimento comunitário e baseada nas forças sempre tiveram um interesse pela noção de capital social e que o “Serviço Social trata de promover a interdependência.” (Howe, 2009, p.180), deixando compreender que a relação se apoia numa abordagem humanista cujos contornos se constroem nas especificidades das diferentes teorias.

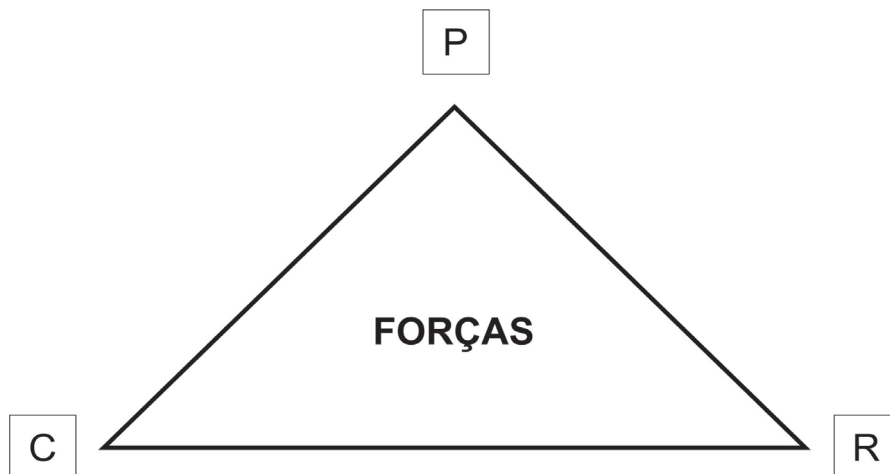
A abordagem teórica pode ser diversa, dependendo do conhecimento base do assistente social, da personalidade da pessoa utilizadora dos serviços, mas o centro da prática é a relação. Quando o assistente social se cruza com a pessoa o profissional tem de ligar-se, ser empático e procurar a compreensão, pois “a pessoa necessita de sentir-se compreendida, tem de haver uma procura de sentido, e com ele vem o controle, a recuperação da esperança, a construção da resiliência e a capacidade para lidar com a situação” (Howe, 2009, p.195). Tem-se consciência, no entanto que “Confiar na relação pode ser difícil para aqueles que estão ansiosos ou zangados, desesperados ou deprimidos (Howe, 2009, p.199) mas é essencial para que a intervenção aconteça, seja qual for a abordagem teórica. Embora todas as teorias de Serviço Social reconheçam a importância da relação, alguns profissionais acreditam que a relação é o elemento chave. Para uns a relação é o meio através do qual a mudança acontece, para outros não há necessidade de olhar para além da relação para compreender o que provoca a mudança sendo a qualidade da relação e não qualquer técnica específica que determina a satisfação e a eficácia na intervenção (Howe, 2009).

2. Uma proposta de compreensão da relação: a perspetiva das forças

Uma das abordagens teóricas que valoriza a relação é a perspetiva baseada nas forças e Saleebey (2009) é um dos fundadores desta abordagem, preocupando-se em clarificar que esta é uma perspetiva, “um ponto de vista, uma forma de ver e compreender certos aspetos da experiência. É uma lente através da qual olhamos,” (Saleebey, 2009, p.15) e não poderá ser considerada uma teoria, enquanto tentativa de explicação dos fenómenos nem um modelo que procura representar alguns aspetos do mundo. Esta perspetiva surge nos anos 80 do século XX, em resposta a uma visão dos assistentes sociais que se concentrava nas deficiências dos utilizadores dos serviços. A uma prática que se concentrava nas patologias e nos problemas das pessoas esta perspetiva contrapõe que o indivíduo tem potências e forças. Com esta perspetiva passa-se de uma abordagem centrada no problema para uma abordagem baseada na solução. “A ênfase já não é a deficiência individual mas a responsabilidade pessoal. (...) Aproximando-se da abordagem ao Serviço Social de Octavia Hill

e Charles Loch, que já desafiavam os seus utentes a serem independentes e a esforçarem-se.” (Howe, 2009, p. 105).

Figura 1 – Elementos essenciais na perspetiva das forças



Fonte: (Saleebey, 2009, p.10)

C – competências, capacidades, coragem

P – promessas, possibilidades, expectativas positivas, potencial

R – resiliência, recursos

Os assistentes sociais têm de procurar as capacidades das pessoas e estas são encorajadas a ver que são mais do que o seu problema. O assistente social tem de acreditar que as pessoas são capazes de fazer alguma coisa das suas vidas, pois são quem melhor conhece os problemas que estão a viver. Como afirma Howe (2009), a tarefa do assistente social é ajudar a pessoa a ultrapassar o problema e, a partir do seu relato, das suas respostas às questões ela pode começar a reconhecer e a creditar nela própria e nas suas forças. Todos nós temos ideias acerca de como é que a vida podia ser melhor e as pessoas possuem conhecimentos e são “especialistas da sua própria vida, relações e como sobreviver” (Howe, 2009, p.103). Esta perspetiva reconhece o valor da resiliência das pessoas que enfrentam situações de adversidade, considerada como “a capacidade das pessoas em lidar competentemente com o risco, para ultrapassar perigos e para continuar a funcionar, mesmo sobre pressão.” (Howe, 2009, p. 100). “O assistente social interessa-se por reconhecer forças, talentos, experiências, capacidades, recursos e suportes que o cliente dispõe para lidar com o stress.” (Howe, 2009, p.100). O ponto de partida é a crença nas capacidades do indivíduo, grupo, família e comunidade, pois as pessoas que são confrontadas com situações de stress desenvolvem ideias, capacidades e motivações que podem ser utilizadas para

ajudá-las e cabe ao profissional, com base numa parceria colaborativa, clarificar e alargar o leque de escolhas da pessoa, com base nos seus recursos internos e externos, para chegar a decisões mais saudáveis (Saleebey, 2009).

O assistente social está interessado em ouvir o que as pessoas têm para contar, pois é uma forma de descobrir as forças das pessoas, acompanhado de um conjunto de questões cuja tipologia se enquadra em questões de sobrevivência (quem os ajudou no passado), questões de exceção onde se convidam as pessoas a pensar o que acontecia quando as coisas estavam a correr bem, questões de possibilidade (as expectativas) e as questões relacionadas com a auto-estima. O assistente social vai estabelecer um compromisso com a pessoa, através de um diálogo genuíno, criando expectativas positivas e tornando-os mais participativos na vida de outras pessoas, instituições e comunidades e, segundo Saleebey “operar segundo a perspectiva das forças é bom, é a prática básica do Serviço Social. Não há nada nesta perspectiva que não seja coincidente com o núcleo de valores da profissão, trata-se de dar a estes princípios uma dimensão conceptual e prática” (Saleebey, 2009, p.94). Este autor realça que a esperança, as expectativas positivas e o próprio efeito placebo¹ constituem dimensões importantes para promover a mudança.

A relação sempre foi um aspeto crucial da prática profissional e “durante anos os assistentes sociais enfatizaram a importância da relação de ajuda e o uso do “eu” como meio para obter a mudança e o crescimento”. (Shulman, 1992 citado por Saleebey, 2009, p.95). O mesmo autor afirma que Carl Rogers (1951) demonstrou que as verdadeiras relações que asseguravam a cura nasciam das qualidades de cuidar, empatia, olhar positivo, autenticidade e respeito. A qualidade das relações de ajuda é o fator mais importante no âmbito da psicoterapia, ao que os profissionais que defendem a perspectiva das forças juntam a importância da colaboração, desenvolvendo um projeto em comum. Saleebey (2009) cita Charles Rapp (1988) para definir as relações de ajuda como intencionais, recíprocas, amigáveis, confiantes e de empowerment. E acrescenta que a transformação, regeneração e resolução de problemas ocorre quase sempre na fronteira de uma relação pessoal, amigável e de suporte, orientada por cinco princípios: i) Adotar uma atitude otimista, ii) Focalizar-se nos recursos da pessoa, iii) Colaborar com outros utilizadores dos serviços, iv) Trabalhar em direção ao empowerment da pessoa e v) Estabelecer ligações entre a pessoa utilizadora dos serviços e os outros, numa perspectiva de criação de comunidades de auto ajuda.

Saleebey (2009) considera que quase tudo pode ser considerado como forças sob certas condições. O que as pessoas aprenderam sobre si próprias, os

1 O efeito placebo tem a ver com um fenómeno nas experiências clínicas de administração de medicamentos. Consideram-se 2 grupos e enquanto a um é ministrado o medicamento a outro é dado um placebo. Nem as pessoas que administram nem os que tomam a medicação sabem qual é qual. Os resultados indicam que não há diferenças clínicas significativas entre os placebos e os medicamentos, realçando o poder da esperança, expectativas positivas e crença no que é ministrado.

outros, o seu mundo e todas as suas experiências, ressaltando que as pessoas não aprendem apenas com os sucessos. Tudo o que as pessoas sabem acerca do mundo que as rodeia, incluindo o saber intelectual e as experiências de vida. Por outro lado as qualidades pessoais, os traços de personalidade e todas as virtudes que as pessoas possuem. Os talentos de que as pessoas dispõem podem surpreender-nos assim como a elas próprias, na medida em que muitas vezes estão adormecidos, mas todas as pessoas têm conhecimento, talentos, competências e recursos que podem ser utilizados para avançar da forma que consideram mais apropriada. As pessoas têm sempre um grau de consciência do que é melhor para elas e “alguns comportamentos mais desadequados são a procura das pessoas em relação à sua necessidade de respeito, controle, segurança, amor e sentido de pertença.” (Saleebey, 2009, p.94.) Reconhecer as forças nas pessoas e na sua situação implica dar crédito ao modo como as pessoas experienciam e constroem as suas realidades. Não se pode impor às pessoas a visão do mundo ou da instituição em que o profissional está inserido. Não se pode esquecer que as pessoas têm orgulho, em ter ultrapassado obstáculos, apesar de muitas vezes poder estar enterrado numa acumulação de culpa e vergonha, à espera de ser descoberto. “O orgulho conduz à mudança (...)” (Wolin & Wolin, 1994, citado por Saleebey, 2009, p.100). As histórias culturais, narrativas e mitos podem constituir fontes de sentido e inspiração em tempos de dificuldade, tornando-se forças, pois os heróis de natureza cultural podem tornar-se uma fonte de orientação. E a própria comunidade possui um conjunto de recursos a nível físico, interpessoal e institucional que embora possam ser mais abundantes em algumas comunidades do que em outras, há sempre recursos que se podem utilizar.

Ao abordar a perspetiva baseada nas forças podem definir-se seis princípios de ajuda, de acordo com Saleebey (2009) e Kisthardt (2009):

- O enfoque inicial do processo de ajuda é centrado nas forças, interesses, capacidades e conhecimento de cada pessoa e não nos deficits e fraquezas que são definidos por outros. As pessoas são mais do que os problemas, incluindo a sua capacidade de sobrevivência, criatividade e resiliência², o que leva a que seja respeitado o que a pessoa quer da sua vida. “Há uma crença no desembaraço, determinação e resiliência de todas as pessoas, independentemente da doença, incapacidade ou história pessoal.” (Saleebey, 2009, p.53). O mesmo autor afirma que isto não significa que se ignore os comportamentos que levaram a uma situação de desequilíbrio, mas sim que se encontre um equilíbrio entre a atenção aos sintomas, problemas, deficits e a necessidade de desenvolver planos individualizados que demonstrem que a intervenção faz a diferença. Cada indivíduo, grupo, família e comunidade dispõem de forças, na

² A teoria da resiliência deriva da Física e da Engenharia aplicada posteriormente à psiquiatria e psicologia. A teoria da resiliência define-se como a capacidade dos indivíduos em superar os fatores de risco aos quais são expostos, desenvolvendo comportamentos adaptativos e adequados. (Ferreira, 2011: 240)

medida em que possuem conhecimento, sabedoria, tratando-se de identificar esses recursos e respeitá-los assim como o seu potencial para reverter a situação. É importante que o profissional esteja genuinamente interessado em detetar essas forças e isso é sentido pelos utilizadores dos serviços, que precisam de saber que o profissional se interessa por eles, acreditando que irão conseguir ultrapassar as dificuldades e prosseguir na sua transformação e crescimento.

- Cada pessoa é responsável pela sua recuperação, pelos esforços de ajuda que se desenvolvem. As dificuldades são prejudiciais mas também são fontes de desafio e oportunidade, pois possibilitam que as pessoas desenvolvam capacidades. É possível observar que as pessoas que enfrentaram a adversidade têm mais capacidade de resiliência e de desenvolver recursos, estando mais motivadas para atingir os seus objetivos. É através dos comportamentos que as decisões se manifestam e as pessoas têm de ser ajudadas a tomar consciência das decisões que tomam e das consequências em relação aos objetivos estabelecidos.
- Todos os seres humanos têm em si uma capacidade para aprender, crescer e mudar, mas muitas vezes há uma incapacidade de dizer o que se quer, o que leva à necessidade do profissional questionar e observar, pois é através do comportamento que se manifesta as preferências. Há que reconhecer que não se tem conhecimento dos limites de capacidade de crescimento dos indivíduos e que se tem de considerar muito seriamente as aspirações do indivíduo, grupo e comunidade. Frequentemente os profissionais assumem que o diagnóstico, a avaliação, o perfil ou as características demográficas fixam os parâmetros de possibilidade dos indivíduos, quando é preferível manter em alta as expectativas dos utilizadores dos serviços e ter em conta as suas esperanças, visões e valores. Tornou-se cada vez mais claro que as emoções têm um efeito profundo no bem-estar e na saúde. O assistente social deverá procurar novas e diferentes estratégias para que o crescimento do utilizador do serviço ocorra, sendo criativo no desenvolvimento de planos de ajuda individualizados e que têm um verdadeiro sentido para as pessoas
- A relação de ajuda torna-se colaborativa e de parceria. O profissional deve colaborar com o utilizador do serviço e os planos devem ser desenvolvidos com as pessoas e não para elas, numa perspetiva de partilha de poder. O papel de perito pode não constituir uma vantagem na perspetiva de valorizar as forças do utilizador do serviço. Saleebey (2009) cita Derezotes (2000, p.79) referindo que “numa relação recíproca, o cliente e o profissional partilham a responsabilidade pelo processo de trabalho (...) São considerados como iguais (...) definindo em conjunto os objetivos da prática e as tarefas.” (Saleebey, 2009, p.53). O assistente social deve ser definido como colaborador, que faz chegar a informação aos que precisam de conhecê-la, o que leva que o assistente social assuma uma

abordagem de advocacia.

- A comunidade é vista como um conjunto de potenciais recursos e esta é uma perspetiva fundamental na abordagem das forças. “A perspetiva das forças transcende o individual e é alargada até à vizinhança, organização e comunidade num sentido mais vasto” (Sullivan & Rapp, 2002 citado por Saleebey, 2009, p.57). Cada ambiente está cheio de recursos e há que considerar os sistemas informais e as associações de indivíduos, grupos e famílias como possuidores de energia, ideias, talentos e instrumentos que é possível utilizar.
- As atividades de ajuda em cenários naturais na comunidade são encorajados e Saleebey (2009) apoiando-se em Bentley (2002) refere que “o trabalho com as pessoas num cenário natural contribui para uma prática efetiva e eficiente.” (Saleebey, 2009, p.56). Este tipo de trabalho permite observar a realidade da pessoa de uma forma mais profunda, levando a que as pessoas se sintam mais confortáveis e partilhem mais facilmente a informação.

3. A perspetiva dos utilizadores dos serviços sobre a relação profissional

Só a partir dos anos 60, é que os investigadores começaram a perguntar às pessoas utilizadoras dos serviços o que sentiam acerca dos assistentes sociais e do serviço que lhes era prestado. Esta abordagem fazia parte de um movimento mais global das ciências sociais em que as pessoas deixaram de ser vistas como objetos e passaram a ser compreendidas como indivíduos que detinham uma visão pessoal do mundo (Howe, 1999, p.3) Para tal foi importante a emergência de um conjunto de organizações controladas pelos utentes, nomeadamente na área da deficiência e saúde mental, que levaram à criação de uma forma diferente de conhecimento, baseado sobretudo nos testemunhos de quem usufrui dos serviços (Wilson, 2008). O profissional tem de escutar a pessoa, valorizar o que é dito e sentido, ter em conta a sua vontade, mesmo que sejam incapazes de dar uma resposta positiva ao pedido. A relação que se estabelece passa pelo reconhecimento do valor da pessoa, pela importância do seu conhecimento, confrontados depois com outras fontes de conhecimento. “É importante que os assistentes sociais ouçam e respondam apropriadamente ao que os utilizadores têm a dizer, o que nem sempre é reconfortante para os profissionais” (Wilson, 2008, p.417) A relação que o assistente social estabelece com a pessoa é um elemento crítico na capacidade do profissional levar a cabo um bom trabalho com o indivíduo, ou seja, a qualidade da relação é vital para uma boa prática, mas mesmo assim muitos assistentes sociais apesar de convencidos acerca do valor da relação estão confusos acerca do propósito do seu envolvimento, do que é que pretendem atingir, numa confusão de meios e fins (Rees, 1978 citado por Howe, 1999, p.6).

As pessoas utilizadoras dos serviços “gostam” dos assistentes sociais que

sejam amigáveis, genuínos e honestos, e que dão explicações sobre os métodos de trabalho e a sua finalidade, uma vez que as ambiguidades constituem uma fonte de insatisfação para os utilizadores do serviço. O modo como os assistentes sociais respondem às necessidades da pessoa afeta a relação, e o facto de o profissional ouvir com respeito a pessoa, reconhecendo os seus desejos para o futuro favorece uma reação positiva por parte desta e aumenta o sentimento de autenticidade por parte do profissional. Howe (1999) assinala um estudo de Fischer (1978, p.222-3) que conclui que para serem eficazes os assistentes sociais devem ser bem-sucedidos em duas áreas:

- Devem criar condições pessoais para conseguir estabelecer uma relação de confiança, cuidado e aceitação que facilita a influência;
- Os procedimentos devem ser claros e explícitos. O propósito da intervenção deve ser compreendido pelo utilizador do serviço e pelo profissional. Os bons profissionais devem articular teoria e métodos de modo a organizar, ordenar e orientar a prática num sentido que seja reconhecido pela pessoa utilizadora do serviço e pelo profissional.

As expectativas das pessoas sobre os assistentes sociais salientam a qualidade das relações, das competências e dos serviços nos resultados apresentados por Harding e Beresford (1995) e referidos por Wilson (2008). A nível das relações foram consideradas como fundamentais a credibilidade, o respeito, a confidencialidade, a cortesia, empatia, honestidade e confiança. E, já em 1967 Truax e Carkhuff citados por Howe (1999) identificavam o valor da empatia, autenticidade e cordialidade no sucesso da relação. As pessoas “desconfiam” dos assistentes sociais que impõem uma perspectiva teórica sem ter em conta a opinião das pessoas utilizadoras do serviço e as circunstâncias que os rodeiam, assim como se espera que os profissionais sejam capazes de ouvir, aconselhar, negociar e ter um conhecimento acerca dos serviços locais e capacidade de avaliação do risco (Wilson, 2008). Não se pode contudo, deixar de salientar que os atributos pessoais e as competências dos assistentes sociais são importantes. Os utilizadores dos serviços consideram importante que o assistente social seja visto como uma “pessoa” e um “amigo”, e que combine essa abordagem com ações concretas que provoquem mudanças nas circunstâncias que envolvem a pessoa e simultaneamente são valorizadas competências de negociação e advocacia. (Rees e Wallace, 1982 citados por Wilson, 2008). A ajuda que mencionam deve ser concretizada de modo a que os utilizadores dos serviços possam atingir os seus objetivos, tornando-se uma ajuda real e material, mas que muitas vezes é dificultada pelo facto de profissionais e utilizadores dos serviços serem incompatíveis na definição da natureza do problema (Wilson, 2008). E esta incompatibilidade assenta, por vezes, em divergências, quanto à finalidade da organização e aos papéis do assistente social.

A perceção da qualidade dos serviços por parte das pessoas utilizadoras dos serviços é muito diversificada, oscilando entre a satisfação, a resignação por algo

que não pode mudar e o desagrado. Mas mais unânime é o que Wilson (2008) realça referindo-se a um estudo de Mayer e Timms (1970) onde os utilizadores dos serviços mencionam que raramente eram chamados a avaliar a eficácia dos serviços recebidos, o que vem revelar uma das questões fundamentais na relação profissional que é a questão do poder, ou mais especificamente a desigualdade de poder entre assistente social e utilizador do serviço e o impacto que tem na relação.

Os assistentes sociais que usam o seu poder criteriosamente são valorizados pelos utilizadores, entendido como respeito, atitude de não julgamento e capacidade para compreender a sua perspetiva (De Bóer e Coady, 2007 citados por Wilson, 2008). O mesmo estudo enfatiza ainda o que designam por uma aproximação humanista do profissional, de valorização e apoio, em que é ultrapassado o mandato legal e técnico que configura a prática profissional.

Uma das questões mais pertinentes é conhecer as expectativas dos utilizadores dos serviços relativamente aos assistentes sociais, considerando:

- Uso do tempo: A necessidade de uma boa gestão do tempo incluindo a pontualidade e dar tempo aos utilizadores dos serviços de modo a trabalhar com eles de forma devida. Assegurar que o contacto é mantido;
- Utilização da relação e comunicação: Prestação de contas aos indivíduos, grupos e comunidades sobre a sua prática. Ser bom a iniciar, continuar e finalizar as relações Respeitar a confidencialidade e explicar a necessidade de partilhar a informação com outros. Envolver nos encontros todos aqueles que possam ser afetados por eles;
- Utilização das competências de avaliação: Avaliar as necessidades de forma devida certificando-se de que todas as opções são exploradas antes da tomada de decisão. Procurar opções quando os serviços necessários não estão disponíveis. Ser criativo, envolver todos no plano de ação. Ser honesto acerca das limitações de escolha. Avaliação do risco e correr o risco quando necessário;
- Promover a independência e reconhecer a experiência: Orientar o trabalho para desenvolver ou manter a independência. Reconhecer a experiência dos utilizadores dos serviços acerca da sua situação e ter em consideração os seus desejos;
- Estabelecer contactos com os serviços: Ajuda no acesso aos serviços e benefícios. Ligar os utilizadores dos serviços a grupos de apoio e redes de suporte aumentando a participação nesses grupos.

A partir do estudo de jovens sem abrigo na Holanda (2003) foram definidas três formas através das quais a qualidade das relações entre os sem abrigo e os assistentes sociais poderiam ser melhoradas, o que passava pela melhoria da comunicação, maior confiança e uma maior participação nas decisões que lhes dizem respeito, sugerindo uma abordagem partilhada que leve a resultados de mais sucesso. (Winter e Noom, 2003 citados por Wilson, 2008, p.423-4). Estas ideias são reforçadas pelos resultados de outros estudos que acrescentam a

transparência dos propósitos, receber ajuda concreta e prestar atenção mesmo ao que não é expresso (Sainsbury 1987, 1989 citado por Doel, 2010, p.199-200). Acrescentando uma outra dimensão ao interrogar as pessoas sobre as suas experiências positivas de Serviço Social, percebe-se que estão mais preocupadas com as características particulares do assistente social, honestidade, confiança e inteligência do que com o cumprimento de um código de ética abstrato ou um conjunto de normas morais. Doel (2010) ressalta que, do relato das experiências sobressaem alguns temas:

- Informação e privacidade: É importante ter alguma sensibilidade na recolha de informação e como é usada. As pessoas valorizam a discussão sobre a noção de confidencialidade e honestidade sobre os seus limites;
- Poder e controle: Não há apenas uma forma correta de fazer as coisas, mas os profissionais e os utilizadores dos serviços precisam de falar sobre o poder e encontrar maneiras de partilhar responsabilidades para as decisões que envolvem o controlo;
- Aceitação e diferenças: Aceitação não é desistir da mudança, mas é resistir aos juízos de valor e compreender a pessoa e as suas dificuldades e só depois provocar as mudanças apropriadas;
- Limites e risco: Os utilizadores dos serviços valorizam que os tratem com flexibilidade, reciprocidade e igualdade na relação até onde for possível, conhecendo os limites. Isto possibilita o desenvolvimento da confiança e a possibilidade de assumir riscos;
- Suporte prático e inteligência emocional: Os utilizadores dos serviços valorizam a ajuda prática mas também o suporte emocional, o que leva a valorizar abordagens holísticas;
- Ritmo e continuidade: Acessibilidade, intervenções precoces e respostas rápidas são apreciadas assim como a capacidade do profissional responder a diferentes ritmos dos indivíduos. Regularidade, confiabilidade e continuidade do serviço de um profissional para outro são igualmente importantes;
- Planeamento e intervenção em rede: É importante que a ação seja organizada em parceria com a pessoa utilizadora do serviço assim como articulada com os serviços que possam responder adequadamente;
- Relações suportadas na crença e no propósito. Já os estudos de Doel e Best (2008) assinalavam a importância do utilizador do serviço sentir que acreditam nele, que há uma possibilidade de mudança e que juntos podem fazer a diferença. A crença na possibilidade de mudança é talvez a base mais forte da relação entre utilizador e o profissional;
- Contextos: As pessoas necessitam de ser vistas como um todo e não apenas o problema que apresentam para que o profissional os possa representar, dentro e fora do serviço

É difícil conceber o serviço social sem o desenvolvimento de relações, tal

como afirma Doel (2010) mas não significa que a relação seja fácil de concretizar numa perspetiva de satisfazer as expectativas das pessoas utilizadoras dos serviços, que procuram nas profissionais determinadas características pessoais, que permita o estabelecimento da relação, mas respondendo também a um problema ou necessidade concreta, o que exige competências que estão enquadradas por uma organização.

A organização exerce um poder considerável sobre os assistentes sociais, controlando as suas decisões, colocando alguns constrangimentos nas informações que processam, limitando o leque de alternativas e ditando as regras através das quais o profissional se orienta. Isto exige uma negociação exigente, sem negar as diferenças no poder e de papel, mas a natureza e a dinâmica da relação entre assistente social e utilizador do serviço é de parceria e partilha de poder. A relação profissional tem de ter limites e o modo como estes são definidos, respeitados e negociados é significativo para o desenvolvimento da relação e, se a responsabilidade do estabelecimento dos limites é frequentemente associada ao profissional, os utilizadores dos serviços deveriam ter um papel maior, surgindo assim de “baixo para cima” e não de “cima para baixo” (Doel et al 2010, p.211).

A relação do assistente social com a pessoa utilizadora do serviço apresenta-se como fundamental e inquestionável na prática profissional do assistente social, mas não deixam de levantar-se questões quanto à sua configuração e às condições necessárias à sua efetivação.

Bibliografia

- Bentley, K. J. (Ed) (2002). *Social Work practice in mental health care*, Pacific Grove: CA Brooks / Cole.
- Biestek, Felix (1960). *O relacionamento em Serviço Social de Casos*, Porto Alegre: Pontífice Universidade católica do Rio Grande do Sul.
- Boer, C. dee N. Coady (2007). “Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success”, *Child and family Social Work*, 12, pp. 32-42.
- Cozolino, L. (2002). *The Neuroscience of Psychotherapy: Building and Rebuilding the human Brain*, New York:W. W. Norton.
- Csikszentmihalyi, M. (1998). *Living Well: The Psychology of Everyday Life*, London: Phoenix.
- Dezerotes, D. S. (2000). *Advanced generalist social work practice*, Thousand Oaks: CA Sage.
- Doel, M e L. Best (2008). *Experiencing Social Work: Learning from Service Users*, London: Sage Publ.
- Doel, M. (2010). Service-User Perspectives on Relationships em Gillian Ruch et al (Ed) *Relationship-Based Social Work*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Fischer, J. (1978). *Effective Casework Practice*, New York: McGraw Hill.
- Harding, T. e P. Beresford (1995) *What Service Users and Careers Value and*

- Expect from Social Services Staff: A Report to the Department of Health*, London: Department of Health.
- Howe, David (2009). *A Brief Introduction to Social Work Theory*, London: Palgrave Macmillan.
- Kisthardt, Walter E. (2009). "The Opportunities and Challenges of Strength-Based, Person Centered Practice: Purpose, Principles, and Applications in a Climate of Systems Integration" em Dennis Saleebey (Ed), *The Strengths Perspective in Social Work Practice*, Boston: Pearson education.
- Jordan, B. (2007). *Social Work and Well-being*, Lyme Regis: Russell House.
- Layard, R. (2005). *Happiness: Lessons from a New Science*, London, Allen Lane.
- Rapp, C. (1998). *The strengths model: case management with people suffering from severe and persistente mental illness*, New York: Oxford University Press.
- Rees, S. e A. Wallace (1982). *Verdicts on Social Work*, London: Edward Arnold.
- Saleebey, Dennis (2009) (Ed). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*, Boston: Pearson education.
- Truax, C. B. e R. R. Carkhuff (1967). *Towards Effective Counselling and Psychotherapy*. Chicago: Aldine.
- Wilkinson, R. (2000). *Mind the Gap: Hierarchies, Health and Human Evolution*, London: Weidenfeld and Nicolson.
- Wilson, Kate (2008). *Social Work. An introduction to contemporary practice*, Essex: Pearson Education Limited.
- Winter, M de e M. Noom (2003). "Someone who treats you as an ordinary human being...homeless youth examine the quality of professional care", *British Journal of Social Work*, 33, 3, pp. 325-37.