

## FORMAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL PARA UMA PRÁTICA SIGNIFICATIVA <sup>1</sup>

*Teresa Rossell* \*

“A Utopia como ideia final para esta ou para a outra vida, parece, ser necessária para um presente vibrante” ( Jorge Wagensberg)

No último Seminário Europeu das Escolas de Serviço Social debruçei-me sobre o tema do Serviço Social como disciplina, tendo em vista enfatizar a necessidade de constituir uma área de conhecimentos específica do Serviço Social no âmbito das ciências sociais. Referia-me então à responsabilidade que as Escolas e Departamentos universitários de Serviço Social têm na conceptualização das experiências profissionais, na investigação e na criação de referenciais teóricos e conceptuais que permitam adequar as respostas profissionais às necessidades actuais de cada contexto particular, e proceder à transferência de conhecimento que permita ao serviço social progredir num conhecimento mais profundo do seu campo de intervenção.

Neste seminário, dedicado ao tema Formação em Serviço Social para o Progresso dos Direitos Humanos, suscito a questão da importância dos valores e finalidades do Serviço Social, e a necessidade de promover os seus conteúdos essenciais entre os estudantes da nossa profissão.

O trabalho social nasce de um desejo e de uma motivação social subjacente. Do desejo de ajudar pessoas em situação de necessidade, do desejo e do interesse em encontrar soluções para uma situação de desigualdade que, desde o final do século

---

<sup>1</sup> Comunicação de abertura do Seminário da Associação Europeia das Escolas de Serviço Social — Direitos Humanos e Formação em Serviço Social — Lisboa, Abril 1995.

<sup>\*</sup> Directora da Escola Universitária de Trabalho Social de Barcelona, Ex-Presidente da Associação Europeia das Escolas de Serviço Social .

se torna mais patente à medida que o processo de industrialização avançava. Pessoas que se envolveram nesta tarefa, algumas de elas, futuros trabalhadores sociais, não cumpriam, no entanto, uma função definida e reconhecida pela sociedade, eram pedagogos, enfermeiras, filósofos, cientistas ou simplesmente cidadãos que com ânimo altruísta dedicavam o seu tempo e esforços às modificação de condições adversas que afectavam as pessoas mais necessitadas.

O esforço e a influência dos pioneiros do Serviço Social contribui para a reforma das leis, a criação de serviços e a organização da ajuda social. As ideias e propostas, e o conteúdo filosófico dos primeiros líderes do serviço social superaram sempre a própria intervenção em termos concretos. Por outro lado, as contribuições no campo das ciências sociais e educação, de alguns deles como Mary Richmond, Jane Addams, Alice Salomon, E. Randuska, entre outros, continuam a ser hoje pertinentes. De validade actual, porque a força moral e ética do seu conteúdo implicadas num ideal, ou talvez numa utopia inspiradora e marco de um caminho, uma direcção de progresso na concepção da ajuda social, difícil de alcançar e de desenvolver em todas as suas vertentes.

O Serviço Social define-se como uma profissão orientada para valores sociais, e a sua identidade, a do Serviço Social e dos trabalhadores sociais, radica tanto nas suas contribuições técnicas como na sua dimensão ética e moral e, a sua projecção em face de objectivos transformadores, individuais e comunitários, está para além da acção concreta. A tal ponto isto é assim que poderia considerar-se que não é Serviço Social qualquer acção que não promova na sua finalidade, uma melhor qualidade de vida, uma vinculação com o meio, uma maior responsabilização, a tomada de consciência, um maior conhecimento, a justa reivindicação ou a solidariedade. Em definitivo, a promoção dos valores humanos e sociais.

Assim, do ponto de vista do Serviço Social poderíamos considerar que não existe progresso técnico ou bem-estar social se não se regista evolução na realização dos valores e direitos humanos, já que sem eles, o progresso seria um falso ou pseudo progresso, e não há avanço na consecução do respeito pelos Direitos Humanos se este reconhecimento exclui qualquer pessoa ou grupo.

A concretização dos direitos sociais é uma realização do século XX e representa o culminar de um processo cheio de obstáculos e dificuldades. O ideal de igualdade entre os homens foi o motor de grandes transformações sociais e a sua concretização em direitos representa uma conquista do progresso humanos irreversível, menos pelas suas possibilidades de aplicação em toda a amplitude, que pelo valor que contém enquanto aspiração e com possibilidade de reivindicação, com o qual se indica um caminho claro a reconhecer. Deste modo, a Declaração Universal dos Direitos do Homem adoptada pela Assembleia das Nações Unidas em Paris, no ano de 1948,

e a sua ampliação no ano de 1968, são uma referência obrigatória para a maioria dos países em que se estabeleceu um estado de direito.

Devemos recordar que a Declaração Universal dos Direitos do Homem foi elaborada num período em que, no fim da Segunda Guerra Mundial, os princípios legais e morais haviam sido violados, e de novo o desejo e o ideal de construção de um mundo melhor, o desejo de igualdade entre os homens e a capacidade para inventar vias de desenvolvimento e progresso em todas as esferas: científica, social e humana.

No entanto, a adesão à Declaração Universal dos Direitos do Homem de países cujos sistemas económicos não prosseguem precisamente a igualdade de oportunidades, ou melhor dizendo, a criação de condições para a igualdade de oportunidades entre os seus membros questiona os ideais em que estes se baseavam, já que o mesmo sistema gera condições de competitividade, individualismo e desafios sociais muito difíceis de ultrapassar pelos grupos menos favorecidos da população. Temos então que o mesmo sistema que advoga igualdade produz inevitavelmente a desigualdade. É por esta razão que é preciso um forte sistema de protecção ou “reparação” como tem sido até agora o sistema de Bem-Estar Social cuja rede de serviços, programas e recursos satisfazem em grande medida as necessidades básicas da população. Ainda assim, os países que desenvolveram este modelo não têm de algum modo podido, impedir fenómenos da exclusão, pobreza ou violência. Violência que vai ganhando protagonismo nos últimos anos por causa do fanatismo religioso, corrupção política, criminalidade, etc.. Neste sentido o aumento dos grupos que não respeitam os Direitos Humanos, vem aumentando, e este facto constitui uma preocupação importante a nível político, profissional e de cidadania.

Num sistema de progresso como é o desenvolvimento das leis de protecção social, podem observar-se como, paralelamente, se desenvolvem fenómenos de burocratização, atitudes passivas, ou falta de participação. Definitivamente um anquilosamento e ineficácia nos serviços criados para o atendimento social, ao mesmo tempo que um crescente número de pessoas são excluídas desses serviços, porque não conhecem as vias de acesso ou porque não cumprem os requisitos necessários.

Podemos igualmente observar nalguns casos que o avanço da legislação em defesa de certos direitos, como os direitos das crianças, pode ter, se não forem justamente aplicados, efeitos perversos ao descontextualizarem-se dos critérios legais aplicados na vida real, e ao oficializarem as vias de solução de conflitos emocionais e relacionais. Por vezes, um excesso de legislação, ou a sua má interpretação pode provocar o efeito oposto relativamente aos direitos cuja defesa estamos prosseguindo.

As leis e os serviços sociais públicos, como observa Brian Munday, obedecem a dois tipos de justificação: uma “expressiva e outra “instrumental”. A justificação expressiva refere-se aos serviços sociais como o expressão dos valores dominantes numa sociedade particular e de acordo com o modo como os problemas e necessidades devem ser resolvidos. Por outro lado, a justificação instrumental obedece a critérios de administrativos e de gestão, e está relacionada com a despesa pública. Estas dimensões não são em princípio contraditórias entre si mas, com frequência, os critérios administrativos, com relações a curto prazo predominam sobre o critério de valor que se expressa por resultados a mais longo prazo.

Os trabalhadores sociais confrontam-se com frequência com um dilema entre as necessidades e problemas que a população apresenta, o seu desamparo, sua incapacidade para dar solução aos seus conflitos, e as organizações que supostamente têm que aliviar ou resolver estes problemas.

Os trabalhadores sociais à medida que se registava o desenvolvimento do Welfare State assumiram em grande medida o papel de representantes das organizações, e em grande medida, subordinam-se-lhes cada vez mais. No momento actual quando têm que assumir um maior controle sobre os recursos, o seu papel de ajuda psicossocial transfere-se, em maior grau, à prestação de recursos sociais com o qual se pode produzir um processo regressivo da sua função. Em tempo de crise a procura social refere-se principalmente à satisfação das necessidades básicas e desse modo o trabalhador social pode chegar a assumir um papel de “gestor da pobreza e exclusão” (Ubieto, 1989).

Os profissionais, por um lado, *introjectam* o mal-estar dos utentes e, por outro, insistem e expressam o seu próprio mal-estar e solidão. Deste modo muitos trabalhadores sociais sentem-se totalmente paralisados. Só os que, em tais circunstâncias, podem desenvolver acções criativas e inovadoras estão em condições de superar esta situação.

Para isso os trabalhadores sociais não podem perder a sua identidade como profissionais independentes que, ainda que trabalhando no quadro de uma organização, dispõem de recursos pessoais e colectivos para enfrentar o abandono, a injustiça ou miséria que sofrem os utentes, e actuar paralelamente em favor da denúncia e da superação dessas situações.

É necessário não limitar a responsabilidade do papel profissional seja qual for o nível de intervenção: a administração de serviços, a intervenção directa ou a pesquisa. É necessário integrar referências colectivas em ordem a completar e complementar o trabalho individual.

Como promover um trabalho social significativo entre os estudantes? Estas podem ser algumas ideias talvez utópicas:

1. Distinguir entre imposição e proposição de valores e ideologia. Basicamente, os estudantes devem confrontar as suas próprias atitudes e valores e o seu nível de coerência.
2. As Escolas devem manter e mostrar vivos ideais e compromissos. Num ambiente em que a análise, a crítica e o pluralismo de ideias esteja presente e encoraje o estudante a participar nele.
3. Sensibilizar os estudantes para situações e problemas desconhecidos para eles. Ajudá-los a contactar com as dificuldades e sofrimento dos outros e ajudá-los a explorar diferentes significados e formas de relacionamento.
4. Estimular a criatividade e iniciativa dos estudantes e o seu confronto com situações novas nas quais devam assumir decisões e responsabilidades para promover assim atitudes e critérios inovadores.  
A inovação, a criatividade e a independência de critério manterão no futuro profissional a sua autonomia, a partir da qual poderá situar-se além dos limites da organização e das próprias leis.
5. Suscitar diferentes formas de solidariedade e de cooperação que tenham projecções e perspectivas distintas. Fomentar o surgimento de ideias e de valores participados. Finalmente fomentar no estudante a imaginação e o desejo de participar e contribuir para a construção de um mundo melhor.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- MUNDAY, Brian (1989) — *The Crisis in Welfare*, London, Harvester Wheatsheaf.  
UBIETO, J.R. (1989) — “CHE Vuol”, *Revista de Trabajo Social*, n.º 114.

*Tradução do castelhano de Francisco Branco*