

ADAMS, Robert; DOMINELLI, Lena e PAYNE, Malcolm (Eds), ***Social Work Futures: Crossing Boundaries, Transforming Practice***, Hampshire, Palgrave MacMillan, 2005, 342 pp.

O serviço social encontra-se mais uma vez numa encruzilhada. As responsabilidades profissionais são cada vez maiores, os limites organizacionais estão a ser reconfigurados, as situações e relações profissionais e humanas com que os profissionais se deparam no seu dia a dia são cada vez de maior complexidade. Todas estas dificuldades oferecem novos desafios criativos à intervenção do serviço social. Robert Adams¹, Lena Dominelli² e Malcolm Payne³, três grandes personalidades inglesas na área do serviço social de renome internacional, no livro que aqui apresentamos e apreciamos, pretendem reflectir sobre as tensões e desafios actuais do serviço social, propondo novas formas de intervenção que contenham em si mesmo um potencial de transformação.

A obra inclui contributos de diversos docentes, investigadores e profissionais da área, maioritariamente do Reino Unido, mas também da África do Sul, Austrália e Japão. Encontra-se dividida em três partes principais. A primeira diz respeito ao processo em serviço social – capítulos 2 a 6 – onde é analisado o modo como as interacções entre os assistentes sociais e os cidadãos-utentes se desenvolvem nas diferentes fases metodológicas: desde o momento de elaboração do diagnóstico, passando pela planificação, intervenção e avaliação final.

Na segunda parte é analisada a intervenção em serviço social – capítulos 7 a 15 – e inclui diferentes textos relacionados com algumas áreas de intervenção consideradas difíceis

e que constituem um desafio à prática actual. Ao examinarem possíveis respostas e modos de intervenção, os diferentes autores pretendem considerar os futuros do serviço social. Entre as áreas abordadas, destacam-se: a avaliação do risco e a protecção de grupos; a delinquência juvenil; a sexualidade; a fragilidade e dignidade na terceira idade; o risco, direitos e práticas anti-discriminatórias em saúde mental; refugiados; toxicodependência e crianças e famílias em situação de risco.

Por último, a investigação em serviço social é o foco da terceira e última parte desta obra – capítulos 16 a 21 – pois, de acordo com os coordenadores, uma das maneiras de intervir com vista a uma prática transformadora é através da pesquisa, pois só assim podemos construir eficazmente o nosso conhecimento. Em cada capítulo são examinadas diversas questões, tensões, dilemas e dicotomias da profissão à luz de diversificados exemplos retirados da prática com diferentes grupos específicos e problemáticas, ao mesmo tempo que se enriquece e complementa esse exame crítico e reflexivo com conhecimentos obtidos através da investigação em serviço social. Apesar de a obra estar escrita em inglês, apresenta um estilo claro e acessível, e faz uso de ideias e literatura de diferentes países, sendo certamente de grande valor para assistentes sociais, professores e investigadores, assim como para estudantes e estagiários da área de serviço social em Portugal e noutros países.

Mas, quais os motivos para a escolha do título desta obra, *Social Work Futures: Crossing Boundaries, Transforming Practice?*. Em primeiro lugar: os futuros. Robert Adams, Lena Dominelli e Malcolm Payne pretendem salientar a confiança que têm no futuro do serviço social. Este optimismo na profissão é enraizado no conhecimento, por mais paradoxal que possa parecer, em que à medida que o serviço social muda, o seu passado é reinventado no presente e em seus futuros. Ao analisarem e reflectirem sobre o serviço social actual, os autores procuram focar o seu olhar nos futuros: para o serviço social, para os cidadãos-utentes, para a sociedade que estes profissionais procuram servir e, para a própria carreira e prática profissional dos assistentes sociais. Procuram, igualmente, contextualizar esses diferentes futuros do serviço social em diferentes países do mundo, pois este é construído socialmente de um modo particular em cada país, tendo em conta o estado social no qual está inserido, assim como a história cultural, política e social de cada país.

Em segundo lugar, atravessar fronteiras. Cada vez mais os assistentes sociais têm de estar preparados para intervir em diferentes contextos geográficos, culturais e organizacionais em simultâneo, o que constitui novos desafios para a actuação profissional no presente e no futuro. De facto, a globalização afecta cada vez mais o bem-estar dos povos em diferentes países e à medida que a mobilidade geográfica aumenta, as comunidades e as famílias tendem a encontrar-se dispersas por todo o globo. Vejamos o exemplo apresentado pelos autores no capítulo introdutório da obra. Um casal de idosos provenientes da Guiana, vive

em Inglaterra há muitos anos, necessita de recorrer aos serviços sociais deste país para receber apoio em diversas áreas da sua vida. Este casal pertence a uma minoria étnica e tem relacionamentos familiares complexos, pois podem ter crianças a viver em diferentes partes do Reino Unido, alguns membros da família podem ainda residir em Guiana e noutras partes do mundo, como por exemplo nos EUA. Estamos perante uma família transnacional (Goulbourne, 2000) que se caracteriza por apresentar padrões diferentes de comunicação e de suporte familiar de uma família em que os seus membros estão todos situados na mesma comunidade ou em comunidades relativamente próximas. Assim, as suas necessidades terão de ser avaliadas pelo assistente social com sensibilidade, e sem preconceitos relativamente ao casal ou às suas relações familiares.

Mas não são apenas os limites geográficos que se estão a reconfigurar. Actualmente, o serviço social é igualmente confrontado com o alargamento e reconfiguração dos limites organizacionais e profissionais em diferentes domínios de intervenção e com diferentes grupos populacionais. Os assistentes sociais colaboram com profissionais de outras áreas, em equipas multidisciplinares e com diversas organizações sociais, movendo-se através destes limites com uma frequência crescente. A complexidade crescente das vidas das pessoas e a necessidade de se compreender os limites que guiam as nossas acções, no acto de incluir ou excluir profissionais e utentes, significa que os assistentes sociais têm que desenvolver novas formas de pensar e de agir. As fronteiras movem-se, fundem-se, desaparecem. Podem ser atravessadas e re-atravessadas, mas a sua natureza e importância para a vida dos

indivíduos, famílias e comunidades deve ser verdadeiramente compreendida, senão as consequências podem ser sérias.

Em terceiro e último lugar, transformar a prática. O principal objectivo deste livro é a defesa de um serviço social transformador, isto é, que seja capaz de explorar as complexidades da profissão, apresentando respostas e soluções, apesar de estas serem provisórias e inacabadas. O serviço social é igualmente transformador pois ao intervirmos na vida dos indivíduos, famílias e comunidades no presente, estamos simultaneamente a promover e a potenciar os seus relacionamentos sociais, redes sociais e bem-estar futuro. E, ao contribuirmos para que os cidadãos-utentes criem narrativas diferentes sobre as suas situações de vida, tanto estes como os assistentes sociais alteram as percepções que têm sobre o serviço social e do que este poderá oferecer e, eventualmente, permitem mover os cidadãos-utentes e a profissão para um futuro diferente. Ser transformador significa também prestar atenção ao próprio processo de intervenção, estabelecendo objectivos sobre como devemos intervir, e não apenas sobre o que queremos atingir, de modo a que haja um equilíbrio entre os resultados ou fins pretendidos e os meios usados em os alcançar. Em suma, uma prática transformadora tem como finalidade a promoção do bem-estar através da alteração das configurações actuais de desigualdade e exclusão social que impedem que os indivíduos, famílias e comunidades realizem o seu potencial como actores sociais no presente e no futuro. Em última análise, o modo como intervimos está directamente relacionado com o nosso posicionamento social e político e com a nossa visão da sociedade e do mundo que nos rodeia.

Mas, como é que o assistente social pode promover uma prática transformadora no seu quotidiano profissional? Na perspectiva destes três autores, os princípios orientadores que devem pautar a intervenção em serviço social com vista a uma prática transformadora e, segundo os quais as diferentes partes da obra foram elaboradas e construídas, são a reflexividade, o pensamento crítico, o pensamento complexo e a capacidade de o assistente social ser um profissional sensível, atento e preocupado com os outros. Neste quadro de pensamento, a prática implica não apenas acção, mas implica simultaneamente reflexividade, e uma postura crítica através da compreensão e incorporação de complexidade no discurso e na acção profissional. Seguindo mais de perto a linha de pensamento dos autores, a experiência é reconstruída pela reflexividade, que por sua vez contribui para uma reconstrução da acção profissional; esta reconstrução da acção vai permitir a existência de novas experiências que irão ser alvo de reconstruções futuras, e assim sucessivamente de uma forma cíclica. Todo este processo envolve combinações complexas de habilidades e competências, de conhecimento, de valores, de pensamentos e de acções práticas por parte do assistente social.

Envolve, de igual modo, a recusa de um pensamento dicotómico em que o profissional sente frequentemente que tem de escolher entre duas alternativas insatisfatórias. Isto pode ser ilustrado através de um outro exemplo. Uma mulher que é vítima de violência doméstica pelo seu companheiro pode viver o seguinte dilema: deverá esta ficar com o companheiro por motivos de segurança financeira, ou sair de casa para a sua própria segurança?

Adicionalmente, esta mulher está preocupada com o possível risco de violência para com os seus filhos. Ao incluirmos as crianças neste cenário, outros factores entram em consideração que provavelmente irão guiar as nossas reacções. O discurso dominante apresenta esta situação como uma escolha entre sair de casa ou permanecer em casa. O pensamento complexo sugere que existem outras alternativas para esta mulher. Estas poderão incluir, por exemplo, sair de casa temporariamente com a intenção de negociar um retorno em circunstâncias melhores; permanecer em casa, mas simultaneamente procurar um lugar seguro se a violência retomar; sair de casa definitivamente com o objectivo de recomeçar uma vida nova noutro local. O discurso de “sair” ou “ficar” é demasiado limitativo. Pensar de um modo complexo amplia o olhar desta mulher e do assistente social, favorecendo a consideração de outras opções para resolver o dilema.

Outra qualidade imprescindível para uma intervenção qualificada é a capacidade de o assistente social ser sensível, atencioso e preocupado com os indivíduos, famílias e comunidades com quem trabalha. Está directamente relacionado com a sensibilidade e com o auto-conhecimento. Esta qualidade deverá estar presente na acção, na reflexão, na tomada de decisões e na avaliação da intervenção social. Pode ser uma qualidade inerente em nós, mas que poderá também ser adquirida e/ou potenciada. Recorrendo a outro exemplo, os autores procuram demonstrar como é que esta qualidade do profissional de serviço social pode ser operacionalizada. Uma senhora idosa que se encontra hospitalizada teve alta médica, mas não pode regressar à sua casa. O assistente social tem de encontrar um lar de idosos para

esta idosa o mais rapidamente possível ou então a autarquia terá de financiar a cama no hospital de acordo com a legislação⁴ em vigor em Inglaterra. O assistente social pode explicar a situação à idosa, perceber quais seriam as suas preferências em termos de alojamento e a opinião dos seus familiares e, nessa conformidade, encontrar um lar. Isto tem a ver com o fazer/agir em serviço social. Contudo, para que a acção do profissional seja verdadeiramente atenciosa e preocupada, este terá de trabalhar com a pessoa idosa e seus familiares os sentimentos fortes de perda e mudança que estes estariam a sentir naquele momento difícil nas suas vidas. Embora, neste caso, o assistente social não esteja a intervir ao nível dos constrangimentos estruturais que outras profissões e a própria legislação colocam aos indivíduos e suas famílias, os autores argumentam que a sua prática é, apesar de tudo, transformadora na medida em que permite que esta senhora idosa e a sua família consigam perspectivar o futuro com algum sentimento de satisfação. Por sua vez, este sentimento de satisfação contribuirá para que esta família percepcione a intervenção do serviço social com optimismo.

No último capítulo os coordenadores da obra retomam a ideia de que o serviço social trabalha com seres humanos nos seus mundos sociais, estes são complexos por natureza e nós vivemos em mundos complicados. Consequentemente nunca será possível encontrar uma única solução para a sua situação-problema. Pelo contrário, cada decisão possível envolve ganhos e perdas para os indivíduos e para as pessoas significativas nas suas vidas – sejam elas familiares, amigos, cuidadores ou outros membros da população. No centro das

nossas decisões encontra-se o compromisso com os nossos próprios valores, e com a promoção de uma prática que se quer reflexiva, crítica, criativa e inovadora e, por tudo isso, transformadora. Em síntese, compete ao assistente social promover uma intervenção continuamente reinventada e transformada pela prática reflexiva dos seus diferentes actores e que contribui, em última análise, para a mudança dos nossos futuros: do serviço social; dos assistentes sociais; das pessoas, famílias e comunidades; e da sociedade em geral.

Contudo, só será possível mudar efectivamente os nossos futuros se os diferentes actores sociais, e não apenas o assistente social, actuarem ao nível dos constringimentos estruturais que condicionam a vida do indivíduos, famílias e comunidades, especialmente daqueles que se encontram em em situações de maior vulnerabilidade e exclusão social.

Ana Margarida Canhão

Docente da Licenciatura em Serviço Social, ULHT (Lisboa)

Professor Emeritus da *Manchester Metropolitan University*. Autor da obra *A Teoria do Trabalho Social Moderno* (2.ª edição em língua inglesa datada de 1997) publicado em língua portuguesa pelas Edições Quarteto em 2002. Outras obras publicadas: *Teamwork in Multiprofessional Care* (2000); e *The Origins of Social Work: Continuity and Change* (2005).

⁴ Community Care (Delayed discharges) Act 2003.

Notas

¹ Docente em Serviço Social na *University of Teesside*, Reino Unido. Áreas de especialização: serviço social, justiça, educação e política social. Publicações mais recentes: *Prison Riots in Britain and the USA* (2.ª edição); *Protests by Pupils: Empowerment, Schooling and the State* (1996), *Social Work and Empowerment* (3.ª edição); e *Social Policy for Social Work*.

² Docente e investigadora na *University of Southampton*, Reino Unido. Lena Dominelli foi presidente da Associação Internacional das Escolas de Serviço Social entre 1996 a 2004. Publicações mais recentes: *Anti-Oppressive Social Work: Theory and Practice* (2002); *Feminist Social Work Theory and Practice* (2002); *Broadening Horizons: International Exchanges in Social Work* (2003); e *Social Work: Theory and Practice for a Changing Profession* (2004).

³ Director dos Cuidados Psicossociais e Espirituais do Hospício de St Christopher's em Londres.