



COLECCIÓN CONOCIMIENTO CONTEMPORÁNEO

Luces en el camino: Filosofía y Ciencias Sociales en tiempos de desconcierto

Coordinador
Manuel Bermúdez Vázquez

Dykinson, S.L.

LUCES EN EL CAMINO:
FILOSOFÍA Y CIENCIAS SOCIALES
EN TIEMPOS DE DESCONCIERTO

LUCES EN EL CAMINO:
FILOSOFÍA Y CIENCIAS SOCIALES
EN TIEMPOS DE DESCONCIERTO

Coordinador

Manuel Bermúdez Vázquez

Dykinson, S.L.

2021

LUCES EN EL CAMINO: FILOSOFÍA Y CIENCIAS SOCIALES EN TIEMPOS DE
DESCONCIERTO

Diseño de cubierta y maquetación: Francisco Anaya Benítez

© de los textos: Miguel Ángel Martín López

© de la presente edición: Dykinson S.L.

Madrid - 2021

N.º 2 de la colección Conocimiento Contemporáneo

1ª edición, 2021

ISBN 978-84-1377-322-3

NOTA EDITORIAL: Las opiniones y contenidos publicados en esta obra son de responsabilidad exclusiva de sus autores y no reflejan necesariamente la opinión de Dykinson S.L ni de los editores o coordinadores de la publicación; asimismo, los autores se responsabilizarán de obtener el permiso correspondiente para incluir material publicado en otro lugar.

O PERFIL DE COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL EM CONTEXTO DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL³⁸³

MICAELA FLORÊNCIO

FÁTIMA GAMEIRO

PAULA FERREIRA

Instituto de Serviço Social - Universidade Lusófona, Portugal

RESUMO

De acordo com a literatura não existe uma identificação específica, nem nacional nem internacional, das competências que devem reger a formação/intervenção dos profissionais que trabalham na área da infância e juventude, mais especificamente no acolhimento residencial. Como forma de dar resposta a esta lacuna foi desenvolvido um estudo no qual se pretendeu identificar as competências que se conferem como necessárias aos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial de acordo com as categorias do modelo teórico de Le Boterf (2003) a saber: os saberes; os saberes-fazer e os saberes ser/agir. A amostra foi composta por 37 especialistas, licenciados em Serviço Social que intervêm com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial em Portugal, quer continental quer arquipélagos. Foi utilizada a metodologia quali-quantitativa recorrendo ao método Delphi através de três fases: 1ª fase) perguntas de resposta aberta, 2ª fase) perguntas com resposta com escala tipo likert (5 níveis) e 3ª fase) perguntas de resposta binária. O trabalho de campo decorreu entre 2 de março e 14 de junho de 2020. A partir da análise dos resultados identificou-se um conjunto de competências necessárias ao perfil do assistente social, distribuídas pelas três categorias identificadas por Le Boterf. Embora seja um estudo exploratório poderá constituir-se como uma referência a ser replicada em outras áreas de intervenção social.

³⁸³ Este artigo faz parte da Dissertação defendida em provas públicas para obtenção do Grau de Mestre no Curso de Mestrado em Riscos e Violências(s) nas Sociedades Atuais, conferido na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 27 de novembro de 2020. Título da Dissertação: (Re)Aprender a Confiar: O Perfil de Competências do Assistente Social em Contexto de Acolhimento Residencial.

PALAVRAS-CHAVE

Serviço Social; Acolhimento Residencial; Crianças e Jovens em Perigo; Competências Profissionais.

INTRODUÇÃO

O presente estudo teve como objetivo definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. Teve abrangência a nível nacional e foi dirigido a assistentes sociais. Estes profissionais são um dos elementos que compõem a equipa técnica que tem uma constituição pluridisciplinar. A escolha deste elemento, teve por base a experiência académica e profissional. Neste sentido, o assistente social necessita de competências para saber intervir e agir adequadamente nas mais diversas situações e contextos, sendo que, uma ação concreta pode fazer toda a diferença. Estes são figuras alternativas que podem e devem permitir a reorganização dos laços afetivos para que esta população se sinta mais segura facilitando assim a intervenção.

Apesar dos dados estatísticos revelarem que o número de crianças e jovens com medida de acolhimento residencial tem vindo a diminuir nos últimos anos³⁸⁴, a revisão da literatura veio demonstrar que a definição de um perfil de competências do assistente social nesta área é fulcral. A contínua produção de conhecimento é necessária para uma intervenção que satisfaça as necessidades das crianças/jovens.

Neste sentido e de acordo com a revisão da literatura efetuada, existe uma pesquisa empírica sobre a profissão de Assistente Social em Portugal tratando de um modo alargado algumas competências. Isto porque, o seu objetivo foi caracterizar o campo profissional e o exercício da

³⁸⁴ De acordo com o Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens – CASA 2019 (2020), registou-se pela primeira vez na última década um ligeiro aumento do número de entradas de crianças e jovens no sistema, mais especificamente 0,2%, mais 14 em comparação com o ano anterior.

profissão do Serviço Social em Portugal (Carvalho, 2020). Afirma-se assim que o presente estudo, aparenta ser pioneiro em Portugal, daí o interesse em compreender através dos assistentes sociais, quais as competências necessárias para o exercício da prática profissional junto da população supramencionada. Deste modo, esta investigação promove a definição de um perfil, a nível nacional, que permita orientar os assistentes sociais no aperfeiçoamento das competências para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial, enriquecendo assim o conhecimento científico nesta área.

1. COMPETÊNCIAS E PRÁTICAS DOS ASSISTENTES SOCIAIS COM CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO

O conceito de infância tem evoluído ao longo dos tempos. Na conceção atual, a criança é encarada como um indivíduo com direitos onde a sua proteção é cada vez mais valorizada e reconhecida. A evolução da própria sociedade permitiu que esta fosse “aceite”, e não entendida como um ser inferior sem capacidades e sem direitos. Por outro lado, a infância sempre esteve associada a problemas familiares e estes desencadearam muitas vezes, ao longo dos anos, violência contra as crianças/jovens.

As situações de maus tratos em crianças/jovens varia entre a negligência, os maus tratos físicos, o abuso sexual, o abuso emocional, a exploração no trabalho, a corrupção, a síndrome de Munchausen por procuração, o abandono, a mendicância e o mau trato e negligência intrauterina (Delgado, 2006). O crescimento da criança é acompanhado por mudanças biopsicossociais e os maus tratos “para além de possíveis efeitos físicos, é muito elevada a probabilidade de graves consequências emocionais e psicológicas muito gravosas a curto, médio e longo prazo” (Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social e Crianças, Idosos e Deficientes/CID - Cidadania, Instituições e Direitos, 2005, p.155). Deste modo, “a perspectiva de reorganização dos laços de vinculação e adaptação resiliente aponta para, em alguns casos, ser possível manter ligações afectivamente duradouras com figuras significativas alternativas, ultrapassando a barreira do risco” (Mota & Matos, 2010, p.246). As figuras alternativas poderão ser os funcionários da Casa de Acolhimento Residencial (CAR), visto que a sua relação é fundamental para que as

crianças e jovens se sintam seguras, ficando assim mais recetivas não só à intervenção, mas também no relacionamento com outros indivíduos fora do contexto da CAR.

Em conformidade com a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 142/2015) os autores Costa e Nobre (2019), definem que o acolhimento residencial é “(...) um local dotado de equipas que têm como objectivo apoiar e orientar as crianças/jovens a ultrapassar situações traumáticas e a dotá-las de ferramentas que permitirão conseguir viver de forma mais saudável que encontrarem na sociedade” (p.57). Uma das equipas é a técnica, constituída por profissionais com funções multidisciplinares, que integra o/a assistente social. O Serviço Social é uma profissão complexa que requer uma formação contínua ao longo do seu exercício. Consequentemente, “(...) o modo como intervimos, comunicamos e relacionamos com os outros revela os nossos conhecimentos, habilidades e valores em ação” (Carvalho, 2016, p.35). O assistente social é um profissional que se suporta através da teoria e da prática, estando em constante transformação face aos desafios da sua realidade interventiva. Neste sentido, procura conhecer a realidade em que atua, priorizando a qualidade da intervenção que realiza, estando numa constante (re)invenção e (re)ajustamento das suas ações profissionais.

A definição de um perfil de competências dos assistentes sociais nas CAR vem permitir identificar, e de igual modo, (re)conhecer as competências que estes devem possuir para realizar uma intervenção com eficiência, dignidade e baseada no respeito pelos direitos destas crianças e jovens.

1.1. MODELO TEÓRICO

A base teórica utilizada nesta investigação foi o modelo de competências de Le Boterf (2003). De modo a facilitar a compreensão e distinção dos recursos constantes neste modelo, segue-se um quadro sintetizado.

Recursos	Subcategorias	Aplicação
<u>Os saberes</u>	Saberes teóricos	Servem para entender um fenômeno, um objeto, uma situação, uma organização ou um processo. Englobam conceitos, conhecimentos disciplinares, conhecimentos organizados e conhecimentos racionais.
	Saber do meio	Conjunto de saberes que se referem ao contexto no qual o profissional intervém. Abrange, o equipamento, o sistema de gestão, regras e tipos de gerenciamento, cultura organizacional, códigos sociais, características dos utentes, etc.
	Saberes procedimentais	Instruções que permitem a realização de um objetivo determinado.
<u>Os saberes-fazer</u>	Os saberes-fazer formalizados	São constituídos por condutas, métodos ou instrumentos cuja aplicação prática o profissional domina, como por exemplo, as habilidades e capacidades para realizar algo.
	Os saberes-fazer empíricos	É proveniente da ação, ou seja, são as lições tiradas da experiência.
	Os saberes-fazer relacionais	Engloba o saber cooperar e saber conduzir-se.
	Os saberes-fazer cognitivos	São as operações intelectuais necessárias à formulação, à análise e à resolução de problemas, à conceção e realização de projetos, à tomada de decisão, à criação ou à invenção.
<u>Os saberes ser/agir</u>	As aptidões ou qualidades	Cada sujeito age de modo diferente de acordo com as situações e desempenha vários papéis nos múltiplos contextos da sua vida privada.
	Os recursos fisiológicos	Conjunto de recursos externos ao profissional, como por exemplo, equipamentos, meios de trabalho, as informações e as redes relacionais.
	Os recursos emocionais	Trabalhar as reações emocionais, para que estas sejam uma vantagem e uma ajuda, em momentos de desafios.

Quadro 1- Recursos, subcategorias e aplicação do modelo de competências de Le Boterf (2003)

Fonte: elaboração própria, adaptado de Le Boterf (2003)

Este modelo foi eleito, uma vez que, engloba as competências profissionais presentes na intervenção destes profissionais e que são constituídas pelas categorias dos três saberes supramencionadas. Toda esta instrumentalização e incorporação de recursos permitiu perceber que este modelo teórico seria o mais adequado. E igualmente, porque vai ao encontro dos objetivos propostos no sentido em que o sujeito (especialista) partilha a sua singularidade em termos de competências.

2. ESTUDO EMPÍRICO

Tendo por base o autor Le Boterf (2003) e o método Delphi, esta investigação teve o objetivo de delimitar, após um grau de concordância entre os especialistas, um perfil final de competências necessárias ao assistente social para realizar uma intervenção eficiente com as crianças/jovens com medida de acolhimento residencial. Assim, a questão de partida desta investigação foi: “Quais são as competências que se conferem como necessárias aos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial?”

2.1. OBJETIVOS

Para a realização desta investigação foi necessário estabelecer algumas metas e objetivos para que a concretização fosse feita com sucesso.

O objetivo geral foi definir o perfil de competências do assistente social que intervém com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial.

Os objetivos específicos foram identificar os diferentes tipos de conhecimento na prática profissional dos assistentes sociais, saber que tipos de conhecimento são mais valorizados pelos profissionais, sistematizar diferentes tipos de conhecimento identificados e valorizados pelos profissionais, e, categorizar os diferentes saberes de acordo com o modelo de Le Boterf.

2.2. METODOLOGIA

Após a definição da pergunta de partida, foi possível definir a população e a amostra concretas para a realização da investigação. Assim, “convém prever a população com a qual se levará a cabo o projeto. Analisar a sua situação, características, peculiaridades e, especialmente, as necessidades e os seus traços mais destacados” (Serrano, 2008, p.35).

O universo e a amostra da investigação foram os especialistas assistentes sociais das Casas de Acolhimento Residencial em Portugal, quer continental quer arquipélagos. No ano 2020, e após a pesquisa no Mapa Social dos equipamentos existentes, verificou-se a existência de 324 CAR em Portugal continental. Após uma longa pesquisa foi possível encontrar mais 28 CAR nos Arquipélagos. Chegámos assim a um universo de 352 CAR, com uma amostra de 42 (6 de cada NUT II) especialistas licenciados em Serviço Social.³⁸⁵

Dos 37 especialistas (assistentes sociais) que fizeram parte da amostra, 32 são do género feminino e 5 do género masculino. No que diz respeito ao nível das habilitações literárias, 34 eram licenciados e 3 eram mestres. Os valores das habilitações indicam que a licenciatura é o grau académico que predomina com 91,9%, não existindo nenhum doutorado. No que concerne à distribuição etária da amostra, a mesma varia entre os 26 e os 52 anos, sendo que, a moda das idades são os 42 anos (10,8%). Não obstante, foi notória a variedade geracional que num segundo plano é mais acentuada nos 27, 30 e 38 anos, cerca de 8,1%

Inicialmente a amostra seria de seis especialistas de cada NUT II (constituída por 7 unidades) perfazendo 42. Devido à situação Pandémica que vivemos, foi um desafio conseguir concluir a amostra, e, houve a necessidade de fazer uma 2ª ronda de novos contactos quer por via telefónica quer por correio eletrónico. Neste sentido, a dimensão da amostra ficou concluída em abril com 37 especialistas. A nível da sua

³⁸⁵ O modo de seleção da amostra foi a da amostragem probabilística, mais especificamente, a amostragem aleatória. A todas as CAR foi atribuído um número que através do programa *online Invertexto* gerou os números aleatórios com indicação das CAR a integrar na amostra.

distribuição, 5 são do Norte, 8 do Centro, 4 da Área Metropolitana de Lisboa, 5 do Alentejo, 3 do Algarve e 12 dos Arquipélagos.

A pesquisa e análise documental, permitiu conhecer a problemática através de um levantamento de dados, quer a nível de pesquisas documentais em livros quer em pesquisa na internet de modo a expandir o conhecimento sobre o tema a ser estudado. Deste modo, analisou-se qual seria a metodologia mais adequada de forma a possibilitar a partilha de conhecimento entre os especialistas permitindo a construção do perfil para trabalhar na área do acolhimento residencial, partindo-se assim, das competências conhecidas em busca de desconhecidas.

Nesta linha argumentativa, utilizou-se a metodologia quali-quantitativa através do método Delphi. Este método “(...) é utilizado com vista a obter os julgamentos de um grupo de especialistas, avaliar prioridades ou ainda a fazer previsões” (Fortin, 2009, p. 260).

Como instrumento de recolha dos dados utilizou-se na 1ª fase a entrevista aberta composta por 3 perguntas, e nas restantes fases o inquérito por questionário. Os dados foram analisados estatisticamente através do programa do *Google Forms*.

Na 1ª fase realizou-se o levantamento das características sociodemográficas dos especialistas e solicitou-se que cada descrevesse as competências que reconhecesse que deveriam constar de acordo com as categorias (os saberes; os saberes-fazer e o saber ser/agir), as quais foram incluídas na segunda fase. Na 2ª fase as respostas obtidas foram sujeitas a avaliação por parte dos especialistas, através de uma escala tipo *Likert*, ou seja, “(...) consiste em pedir aos sujeitos que indiquem se estão mais ou menos de acordo ou em desacordo relativamente a um certo número de enunciados, escolhendo entre cinco respostas possíveis” (Fortin, 2009, p. 257). Na 3ª e última fase foi utilizada a escala binária de “Sim” ou “Não” onde foram escolhidas as competências exatamente necessárias para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. Importa referir que cada fase se realizou via plataforma *Google Forms*, através de um link que foi enviado a cada participante nas datas estabelecidas previamente no primeiro contacto.

3. RESULTADOS

A 1ª fase teve início a 2 de março de 2020 com término a 30 de abril de 2020 e foi analisada através de 3 rondas. Como afirma Bardin (2014) “as diferentes fases da análise de conteúdo (...) organizam-se em torno de três pólos cronológicos: 1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação” (p.121). Na ronda inicial, foram realizadas várias leituras das competências com o objetivo de as organizar nas respetivas categorias e posteriormente nas devidas subcategorias. Tanto as categorias como as subcategorias foram adaptadas do modelo teórico de Le Boterf (2003). Após a divisão foram realizadas leituras mais críticas com o intuito de dispor as competências nas subcategorias mais adequadas e de modo a que não houvesse competências repetidas, quer na mesma categoria, quer em subcategorias diferentes. Concluindo-se a análise de todas as respostas dos 37 especialistas, no total permaneceram 180 competências que foram divididas nas subcategorias. Relativamente à distribuição das competências em categorias, no nível dos saberes registou-se um total de 38 (8 na subcategoria dos saberes teóricos, 18 na dos saberes do meio e 12 nos saberes procedimentais), nos saberes-fazer reuniu-se 107 competências (63 nos saberes-fazer formalizados, 12 nos saberes-fazer empíricos, 13 nos saberes-fazer relacionais e 19 nos saberes-fazer cognitivos) e a nível dos saberes ser/agir compilou-se um total 35 (19 nas aptidões ou qualidades, 5 nos recursos fisiológicos e 11 nos recursos emocionais).

Assim, iniciou-se a 2ª fase do questionário que teve por base o material analisado na 1ª fase. Esta fase teve início a 4 de maio de 2020 e decorreu até ao dia 23 de maio de 2020.

Na abertura desta fase, foi comunicado aos participantes que após a análise e interpretação dos dados da fase anterior haviam sido efetuadas exclusões de algumas competências por se inserirem na definição de algumas outras (complementando-se) e, modificações na descrição de determinadas competências.

De seguida, solicitou-se que avaliassem, através de um grau de concordância (numa escala tipo *Likert* de 1 “discordo totalmente” a 5 –

“concordo totalmente”), as competências que correspondessem ao perfil do assistente social em contexto de acolhimento residencial.

No final de cada categoria foi dada a oportunidade aos especialistas, que assim o entendessem, de indicarem outra (s) competência (s) que no seu entender não tivesse sido mencionada, bem como apresentar o seu ponto de vista relativamente à ordem apresentada das mesmas.

Dessa forma, o critério para a análise das percentagens das competências foi definido através da média. Esta foi analisada em função do ponto de concordância que foi o 4 (concordo). Todas as competências cuja média era inferior a 4 foram automaticamente excluídas, e, todas as que a sua média era igual ou superior a 4 eram aptas para a 3ª fase. Após a análise qualitativa dos resultados efetuou-se três exclusões a nível dos saberes. No entanto, quatro novas competências foram sugeridas pelos assistentes sociais na mesma categoria. “Este tipo de escala, considerado um instrumento de medição, consiste em um conjunto de itens sob a forma de afirmações ou juízos, ante os quais se solicita a reação (...) dos indivíduos” (Rozados, 2015, p.76). Logo, o tratamento estatístico da metodologia Delphi pode ser feito de quatro formas. Seguindo esta linha de pensamento, Alvarenga, Carvalho e Escária (2007) mencionam que “após cada ronda são aplicadas um conjunto de medidas estatísticas a cada previsão subjectiva associada a cada statement considerado individualmente: mediana, moda, média aritmética e amplitude inter-quartílica (...)” (p.13).

O propósito da 3ª e última fase do inquérito por questionário, que teve início no dia 1 de junho 2020 com término a 14 desse mesmo mês, foi definir o perfil de competências necessárias de um modo mais sustentado e definitivo possível. A recolha dos dados foi feita com o auxílio da escala binária de “Sim” (representada pelo número 1) ou “Não” (representada pelo número 2). A média foi uma vez mais o indicador, sendo o valor de exclusão a resposta com média superior ao valor de 1, perfazendo um total de 82 competências retiradas. Assim, priorizou-se o número de respostas onde houve concordância absoluta de todos os participantes. Isto porque, no global esta fase iniciou-se com 181 competências, daí a necessidade de se seleccionar somente as competências onde

existiu a unanimidade dos 37 especialistas. Perante a análise dos resultados as competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial são no seu total 99 (ver Tabela 1 – Tabela do Perfil de Competências do Assistente Social).

Tabela 1 – Tabela do Perfil de Competências do Assistente Social

Competências: <u>- A nível dos saberes (S)</u> <u>- A nível dos saberes-fazer (SF)</u> <u>- A nível dos saberes ser/agir (SSA)</u>
S1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho;
S2 – Ter capacidade de adaptação às necessidades/prioridades do público-alvo;
S3 - Ter conhecimentos na área da infância e juventude - conhecimento sobre os estadios de desenvolvimento infantil;
S4 - Proporcionar o apoio necessário para que as crianças/jovens compreendam os seus direitos e deveres;
S5 - Esclarecer e acompanhar de forma consciente as crianças/jovens;
S6 - Avaliar/observar as principais competências a trabalhar com a criança/jovem, de modo a que sejam planeados os principais objetivos a atingir com ele/a;
S7 - Não ocultar ou prometer o que não se tem a certeza de ser concretizável;
S8 – Conhecer as motivações e vontades das crianças/jovens para o seu futuro;
S9 - Atuar de acordo com a ética e deontologia – confidencialidade e sigilo profissional;
S10 - Ter respeito pelo valor intrínseco e dignidade de todos os seres humanos;
S11 - Ter respeito pela diversidade;
S12 - Ter respeito/Defesa os direitos humanos;
S13 - Ter respeito/Defesa da justiça social;
S14 - Ser promotor/a da equidade social.

SF1 - Acolhimento- ser promovido em equipa multidisciplinar;
SF2 - Acolhimento- apoiar na integração na instituição;
SF3 - Elaborar a avaliação diagnóstica/recolher informações;
SF4 - Observar e interpretar o comportamento da criança/jovem de forma contínua;
SF5 - Avaliar todo o processo da criança/jovem em causa - identificar as suas necessidades, os intervenientes já envolvidos e as estratégias já acionadas;
SF6 - Ter capacidade de recolher os dados e fazer a sua análise;
SF7 - Estudar com os as crianças/jovens as soluções possíveis dos seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão ajustada e responsável;
SF8 - Elaborar relatórios sociais/técnicos;
SF9 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual de acordo com a maturidade da criança/jovem;
SF10 - Elaborar o Plano Socio Educativo Individual da criança/jovem com vista à aquisição de competências sociais e pessoais e consequente integração social;
SF11 - Dar feedback ao gestor de caso dos processos das crianças/jovens;
SF12 - Participar/Colaborar com elementos do diagnóstico e do prognóstico da evolução sociofamiliar, para a identificação, na equipa técnica e educativa, do projeto de vida mais adequado no sentido de garantir à criança promoção e proteção dos seus direitos;
SF13 - Realizar uma intervenção individualizada e adaptada, com participação ativa da criança/jovem em todo o processo de mudança ou transformação;
SF14 - Apresentar e discutir casos em equipa de acompanhamento (restrita e alargada) numa ótica de unir esforços, alinhar perspetivas e envolver todos os intervenientes ao longo do processo de acompanhamento;
SF15 - Articular com a Segurança Social;
SF16 - Prestar colaboração aos órgãos judiciais e não judiciais responsáveis por decisões/deliberações relativas aos processos das crianças/jovens;
SF17 - Realizar unidades estratégicas com as equipas intervenientes nos processos de promoção e proteção, e com responsabilidade na área de infância e juventude;
SF18 - Acompanhar/supervisionar as visitas dos familiares;

SF19 - Promover o vínculo afetivo com a família;
SF20 - Ter o devido distanciamento, mas proximidade suficiente, para perceber as dinâmicas e rotinas das famílias;
SF21 - Promover o bem-estar físico, psicológico e social;
SF22 - Acompanhar o registo diário, em livros de ocorrências, das atividades e das ocorrências, por parte de todos os colaboradores;
SF23 - Apoiar os jovens no seu processo de autonomização, sempre que possível articuladamente com toda a rede de intervenção, ajudando-os a desvincularem-se da instituição;
SF24 - Acompanhar o processo de saída de crianças/jovens tendo em conta a sua integração social, estabelecendo contactos interinstitucionais;
SF25 - Ter organização e método de trabalho;
SF26 - Saber observar;
SF27 - Apoiar na elaboração e implementação do Plano de Atividades, sempre que solicitado;
SF28 - Intervir de acordo com os modelos de intervenção do Serviço Social, nomeadamente: o modelo psicossocial, o modelo centrado na resolução do problema, modelo sistémico e modelo centrado na tarefa;
SF29 - Ser capaz de estabelecer relações humanas empáticas, sem projeção de valores e modos de vida;
SF30 - Ter capacidade de reflexão e espírito crítico no exercício de cada ação;
SF31 - Saber refletir/avaliar os métodos empíricos que utilizamos no exercício da nossa profissão;
SF32 - Ser capaz de admitir as próprias falhas e limitações;
SF33 - Aprender com a experiência;
SF34 - Saber lidar com o desafio que se inicia com a entrada da criança/jovem na casa;
SF35 - Saber suavizar a dor da perda/separação;
SF35 - Saber lidar com a dificuldade em estabelecer uma relação de confiança e empatia numa fase inicial e tão importante do processo de integração;
SF37 - Ter capacidade de separar a vida pessoal da vida profissional.

SF38 - Articular com os diversos profissionais/entidades, numa perspetiva multidisciplinar e de trabalho em rede, com vista à complementaridade e rentabilização de recursos;
SF39 - Trabalhar em equipa/Espírito de equipa/ Saber cooperar;
SF40 - Respeitar os outros e o seu tempo;
SF41 - Apoiar a equipa educativa e/ou ajudantes de lar/monitores/auxiliares de ação direta de forma a garantir o bom funcionamento da CAR;
SF42 - Ter espírito de solidariedade;
SF43 - Ter habilidades de relacionamento comportamental - escuta ativa, empatia e assertividade;
SF44 - Criar relações de respeito baseadas na confiança;
SF45 - Respeitar a comunidade de onde a criança/jovem provém, de forma a conseguir integrá-la no novo contexto residencial;
SF46 - Ser flexível nas atitudes;
SF47 - Ter capacidade para atingir objetivos;
SF48 - Ter capacidade de gerir o tempo e tarefas;
SF49 - Ter capacidade de autocontrolo;
SF50 - Ser resiliente;
SF51 - Saber raciocinar;
SF52 - Ter capacidade de comunicação;
SF53 - Ter sentido de organização e de responsabilidade;
SF54 - Saber motivar-se e motivar os outros;
SF55 - Ter capacidade de decidir na urgência/tomar decisões;
SF56 - Ser capaz de aprender;
SF57 - Saber como e quando atuar;
SF58 - Saber planear, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar;
SF59 - Ter um olhar holístico;
SF60 - Ter capacidade de descentralização do “eu”.
SSA1 - Motivar para a frequência e empenho escolar;

SSA2 - Valorizar das potencialidades do público-alvo;
SSA3 - Demonstrar disponibilidade e proatividade;
SSA4 - Ser dinâmico/a;
SSA5 - Saber compreender;
SSA6 - Ter força de vontade/iniciativa;
SSA7 - Ser flexível;
SSA8 - Ter autonomia;
SSA9 - Manter a proximidade;
SSA10 - Reagir/agir/proceder com pertinência;
SSA11 - Ter valores;
SSA12 - Não mentir;
SSA13 - Saber aconselhar;
SSA14 - Ser coerente;
SSA15 - Ter capacidade de recorrer a apoios externos quando necessário;
SSA16 - Gerir as emoções;
SSA17 - Evitar o <i>burnout</i> ;
SSA18 - Ser ponderado/estabelecer limites;
SSA19 - Ter gratidão/compaixão;
SSA20 - Ser atencioso/preocupado com os utentes;
SSA21 - Ter autocontrolo;
SSA22 - Ter autoconhecimento;
SSA23 - Ser confiante/persistente/positivo/a;
SSA24 - Ser tolerante;
SSA25 - Ter a sensibilidade de escutar e acalmar os cuidadores, no sentido de lhes transmitir de forma positiva, ânimo e capacidade de resistência, reforçando as suas qualidades, a importância do seu papel no dia-a-dia de cada criança/jovem.

Fonte: elaboração própria (2020)

4. DISCUSSÃO

Com a análise das três fases, verificou-se que numa fase inicial (2ª fase) houve exclusão de três competências. A nível dos referenciais teóricos existe um cruzamento entre estes, com as competências eleitas pelos especialistas.

Apesar da exclusão de um conjunto de competências, havia algumas que eram de relevante importância, entre as quais as que pertenciam à subcategoria dos saberes teóricos (ST) que decaíram. Esta subcategoria em concreto ficou reduzida a zero, uma vez que, se optou por selecionar apenas as competências com média de 1, e a maioria destas a sua média foi de 1,02. A competência “ST1 - Conhecer a componente teórica do Serviço Social - Conhecimento teórico-prático, teórico-metodológico e técnico-operativo”, foi excluída sendo considerada como fundamental para alguns autores. A autora Mouro (2016), reconhece a “(...) importância atribuída à sustentabilidade teórica e metodológica como meio de qualificação do exercício profissional dos assistentes sociais” (p.27). Por sua vez, Carvalho (2016) complementa afirmando que “qualquer prática sem teoria, sem fundamento, não tem sentido. A teoria e a prática têm de estar em comunicação” (p.20). Firma-se, assim, que “os conteúdos teóricos e teórico-práticos são fundamentais para formar futuros profissionais comprometidos com os padrões teóricos, metodológicos e éticos da profissão e construir a identidade interna e externa da mesma” (Carvalho, 2020, p.37). A referência a esta competência verifica que a teoria e a prática complementam-se. A teoria é a “justificação” da prática, mas, por sua vez, a prática também é uma forma de renovar o nosso conhecimento (teoria). Salienta-se que esta subcategoria em concreto ficou reduzida a zero porque não houve concordância absoluta de todos os participantes, contudo, este saber é inerente a todos os outros saberes.

Na subcategoria dos saberes do meio (SM) constata-se a importância do conhecimento da legislação nacional “SM1 - Conhecer a legislação portuguesa - Lei de Promoção e Proteção Crianças e Jovens em Risco, Lei Tutelar Educativa, Decreto-Lei que estabelece o regime de execução do acolhimento residencial, Código Civil e Código do Trabalho”. Esta

competência vai ao encontro das que enquadram a subcategoria dos saberes procedimentais (SP) que tem uma relação direta com o informar/esclarecer as crianças e jovens nos seus direitos e deveres (SP2 e SP3). Estas competências só podem ser praticadas se houver um conhecimento da legislação. A ética e deontologia também foram identificadas pelos especialistas, e é possível verificar-se nas competências SP6 a SP13. A própria literatura vem mencionar que “a deontologia é uma parte moral que diz respeito às condutas profissionais. Representa o conjunto de deveres e de responsabilidades morais que incubem aos profissionais no exercício da sua profissão” (Carvalho, 2016, p.100). Por sua vez “a ética preocupa-se com o saber que orienta a ação, isto é, a deliberação da ação humana” (Carvalho, 2016, p.46). Em suma, “qualquer profissão das relações humanas tem princípios e valores, e o Serviço Social não é exceção” (Carvalho, 2020, p.89). Compreender estes dois conceitos é de extrema significância para uma intervenção correta, devendo igualmente ter conhecimento da Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro: Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo cujos “Princípios orientadores da intervenção” que vêm expostos no “Artigo 4.º”, se cruzam com alguns saberes procedimentais expostos. Mais especificamente a competência SP2 vai ao encontro do princípio do “a) Interesse superior da criança e do jovem”, a SP3 complementa com o mencionado no princípio “i) Obrigatoriedade da informação” e a competência SP8 trata o princípio “b) Privacidade”.

A nível dos saberes-fazer formalizados (SF) foram excluídas 33 competências. Como alude Le Boterf (2003), este saber é constituído por um conjunto de ferramentas que utilizamos ao longo da prática profissional, neste caso em concreto, na intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial. De um modo geral, as competências com total concordância entre os especialistas enquadram-se no que a autora Shirley (2015) nos diz. Ou seja, “os profissionais de intervenção social, por sua vez, identificam os problemas, intervindo ao nível da capacitação e na resolução dos mesmos (...)” (p.40). Por sua vez, “através da valorização e de estratégias de capacitação alcança-se uma compreensão das necessidades e dificuldades, atuando sobre os recursos e

contribuindo para o sentimento de confiança e competência” (Shirley, 2015, p.40).

Na subcategoria dos saberes-fazer empíricos (SE) foram somente excluídas três competências. Este saber engloba o que os profissionais aprendem e retiram da sua prática. Nesta linha argumentativa, “é a partir da reflexão sobre a experiência concreta que um trabalho de abstração e de conceitualização poderá ser realizado para ser reinvestido em uma experimentação que dê lugar a uma nova experiência profissional” (Le Boterf, 2003, p.110). Assim, “(...) cabe ao profissional medir o limite do investimento pessoal, pois este poderá conduzir a um controlo, mesmo que inconsciente, contribuindo como fator de insucesso da intervenção” (Shirley, 2015, p.39), como é possível se verificar nas competências SE2, SE4, SE6 e SE12.

O saber-fazer relacional (SR) vai ao encontro das competências a nível dos recursos emocionais (RE) porque por sua vez estão interligados, como é o caso das competências SR4, SR6, SR8 e SR9 associam-se às competências RE5, RE10 e RE11. Seguindo esta perspetiva, “(...) é através e por meio do relacionamento que se poderá atingir os objetivos do Serviço Social” (Carvalho & Pinto, 2015, p.94). O próprio Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018), apresenta as competências relacionais como sendo específicas da profissão. Assim, “(...) criar relações de respeito, confiança, empatia e cooperação para as mudanças necessárias, incluindo a construção de redes e parcerias” (p.6) é de extrema significância para a intervenção. Ainda na categoria dos saberes-fazer encontram-se os saberes-fazer cognitivos (SC) que de um modo geral é a capacidade de tomarmos decisões e resolvermos problemas (Le Boterf, 2003) e também a capacidade de conhecermos os nossos limites. Complementado, “o profissional de Serviço Social tem de manter uma certa objetividade, gerir os seus sentimentos, reações e impulsos” (Carvalho & Pinto, 2015, p.94). Segundo Trevithick (2005), “Os limites são importantes no trabalho social, (...), porque são uma forma de marcar as responsabilidades que estão dentro de um papel ou tarefa particular e de as diferenciar de outras atividades ou aspetos do serviço social” (p.246).

A nível dos saberes ser/agir na subcategoria das aptidões ou qualidades (AQ), as competências onde houve total concordância dos especialistas são as que estão diretamente relacionadas com o modo como o sujeito procede, adaptando-se aos diferentes contextos (Le Boterf, 2003). Na mesma linha de pensamento Pena (2015) menciona que “a intervenção do assistente social verifica-se em situações de grande vulnerabilidade, em que as pessoas sentem como fundamental a confiança, ou seja, a possibilidade de poderem ser aceites (...)” (p.116). Como foi possível verificar ao longo deste artigo existem competências que se complementam mesmo pertencendo a subcategorias diferentes, como é o caso da AQ16 e AQ17, cuja conceção se reconhece na competência SP8.

A subcategoria dos recursos fisiológicos (RF) ficou reduzida a uma competência, que incita os profissionais a recorrerem a apoios ou serviços externos quando existir essa necessidade. Por outras palavras, “a este profissional incumbe ainda a articulação com a comunidade, esperando obter como resultados a recetividade da criança e da sua família, bem como a organização (...)” (Shirley, 2015, p.39). Em suma, é a capacidade de “trabalhar em parceria” (Trevithick, 2005, p.83).

A última subcategoria, a dos recursos emocionais, teve a exclusão de uma única competência, ou seja, é notória a importância deste recurso. Para Carvalho e Pinto (2015), “o envolvimento emocional controlado facilita a expressão de sentimentos. Este envolvimento deve ser acompanhado de uma capacidade e disponibilidade para responder de forma sensível e adequada aos sentimentos dos cidadãos” (p.95). Neste seguimento, as emoções devem ser encaradas como uma vantagem e ajuda e não como algo negativo, sendo que, “uma pessoa emocionalmente inteligente compreende que as emoções afetam o comportamento, as crenças, as perceções, as interpretações, os pensamentos e as ações” (Pena, 2015, p.118).

A análise dos dados veio corroborar com a questão de partida, que foi respondida, e com os objetivos específicos. Ou seja, relativamente à questão de partida: “Quais são as competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial?” foram identificadas 99

numa escolha inicial de 180 competências. Mais concretamente, ficaram conhecidos os 14 saberes que se integram no perfil do assistente social, os 60 a nível dos saberes-fazer e os 25 a nível dos saberes ser/agir que perfazem as 99 competências necessárias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta investigação surge da necessidade de criação de um perfil de competências que vá ao encontro da renovação do conhecimento e das práticas interventivas. Os dados estatísticos do Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens (CASA 2019) revelaram que o número de crianças e jovens com medida de acolhimento residencial tem vindo a diminuir nos últimos anos, à exceção do ano de 2019, onde o crescimento foi ligeiro. Não obstante, a revisão da literatura veio demonstrar que a definição de um perfil de competências do assistente social nesta área é fulcral. A contínua produção de conhecimento é necessária para uma intervenção que satisfaça as necessidades das crianças/jovens.

Obteve-se resposta à pergunta de partida e foi possível concretizar os objetivos específicos propostos. Porém, existiram obstáculos e algumas dificuldades que ocorreram no percurso do estudo, mas que foram ultrapassados com sucesso.

Primeiramente conseguir os contactos das CAR pertencentes aos Arquipélagos, isto porque, na plataforma do Mapa Social só constam as instituições de Portugal Continental. Posto isto houve a necessidade de contactar com juntas de freguesia dos Arquipélagos para fazer um levantamento das CAR que existiam para posteriormente contactá-las. Quando se iniciou os contactos a maior dificuldade foi falar com os assistentes sociais quer por motivos profissionais, quer por motivos pessoais.

Após efetuados mais de cem contactos e depois de dois meses foi possível concluir o grupo dos 42 especialistas. O objetivo inicialmente seriam seis especialistas de cada NUT II (constituída por 7 unidades) de modo a que houvesse um equilíbrio na representatividade geográfica. Devido à situação Pandémica que vivemos no nosso país, foram alguns os

assistentes sociais que desistiram porque não se queriam comprometer, uma vez que, não sabiam se podiam responder a todas as fases. Para conseguir concluir novamente o grupo, foi mais um desafio, e, houve a necessidade de fazer uma 2ª ronda de novos contactos. Apesar de não se conseguir ter os 42 especialistas para que houvesse representatividade foi possível de igual modo, mas com menos 5, responder à questão de partida.

A definição do perfil de competências foi concretizada, todavia a exclusão de algumas competências pode ter sido devido a pelo menos 11 dos especialistas também serem diretores técnicos da CAR.

Neste sentido, sugere-se como investigações futuras, compreender se o perfil de competências que se conferem como necessárias nos assistentes sociais para a intervenção com crianças e jovens com medida de acolhimento residencial se alteram se este também for diretor/a técnico; aplicar este perfil aos assistentes sociais de todas as CAR para que seja possível validar as competências que possuem e as que precisam de adquirir/melhorar; e, replicar este estudo exploratório em outras áreas de intervenção social.

Com este estudo pretende-se reforçar a importância da formação contínua ao longo da prática profissional e incitar a que os especialistas identifiquem e reconheçam que poderão existir competências que precisam de ser trabalhadas. Além do perfil ser partilhado com os especialistas, deseja-se que este chegue ao máximo de profissionais que trabalham nesta área. Anseia-se ainda que este estudo enriqueça o conhecimento científico na área da infância e juventude porque o conhecimento só faz sentido se for partilhado e (co)construído. Importa referir que, considerando o momento atípico que nos encontramos atualmente, há uma necessidade ainda maior de (re)criar e/ou (re)adaptar o modo como intervimos. Deseja-se que esta investigação seja um instrumento com linhas orientadoras de suporte à intervenção do assistente social nas CAR.

REFERÊNCIAS

- Alvarenga, A., Carvalho, P., & Escária, S. (2007). *DELPHI - Métodos e aplicações*.
- Departamento de Prospectiva e Planeamento e Relações Internacionais.
Lisboa: Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Disponível em
<http://www.dpp.pt/Lists/Pesquisa%20Avanada/Attachments/3022/Delphi.pdf>
- Associação dos Profissionais de Serviço Social (2018) – Código deontológico dos assistentes sociais em Portugal. Disponível em
https://www.apss.pt/wp-content/uploads/2018/12/CD_AS_APSS_Final_APSS_AssembGeral25-10-2018_aprovado_RevFinal.doc-1-converted-1-Cópia.pdf
- Bardin, L. (2014). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Carvalho, M. (2016). *Ética aplicada ao serviço social – Dilemas e práticas profissionais*. Pactor.
- Carvalho, M. (2020). *Ser assistente social – Retratos da profissão*. Pactor.
- Carvalho, M. & Pinto, C. (2015). Intervenção do serviço social com indivíduos e famílias. In
- M. Carvalho (Ed.). *Serviço Social com Famílias* (pp. 81-124). Pactor.
- Costa, J. & Nobre, L. (2019). *A bagagem: Intervenção em contexto de acolhimento residencial*. Mais Leitura.
- Delgado, P. (2006). *Os direitos da criança, da participação à responsabilidade – o sistema de proteção e educação das crianças e jovens*. Profedições.
- Fortin, M. (2009). *O processo de investigação: da concepção à realização* (5 ed.). Lusociência.
- Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social CID - Crianças, Idosos e Deficientes
- Cidadania, Instituições e Direitos (2005). *Manual de Boas Práticas - Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens - Para dirigentes, profissionais, crianças, jovens e familiares*. Instituto da Segurança Social, I.P.

- Invertexto – Ferramentas e Aplicativos Online (2011). *Gerador de Números Aleatórios*. Disponível em <https://www.invertexto.com/>
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. ArtMed.
- Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro: Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo.
- Mapa Social (2020) disponível em <https://www.mapasocial.pt/>
- Mota, C. & Matos, P. (2010). Adolescentes institucionalizados: O papel das figuras significativas na predição da assertividade, empatia e autocontrolo. *Análise Psicológica*, 28 (2/XXVIII), 245-254. doi: <https://doi.org/10.14417/ap.278>
- Mouro, H. (2016). Teoria e teorizar em serviço social. In M. Carvalho (Eds). *Serviço social: teorias e práticas* (pp. 27-56). Pactor.
- Pena, M. (2015). A Visita Domiciliária na Relação de Ajuda em Serviço Social. In M. Carvalho (Ed.). *Serviço Social com Famílias* (pp. 109-123). Pactor. Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens –
- CASA 2019 (2020). Disponível em https://www.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/relatorio_casa_2019.pdf
- Rozados, H. (2015). O uso da técnica delphi como alternativa metodológica para a área da ciência da informação. *Em Questão*, 21 (3), 64-86. doi: <https://doi.org/10.19132/1808-5245213.64-86>
- Serrano, G. (2008). *Elaboração de projetos sociais – Casos práticos*. Porto Editora.
- Shirley, A. (2015). Intervenção com crianças e suas famílias: Qual a melhor estratégia? In M. Carvalho (Ed.). *Serviço social com famílias* (pp. 25-42). Pactor.
- Trevithick, P. (2005). *Social work skills: A practice handbook* (2 ed.). Open University Press.