

DOCUMENTOS DE POLÍTICA SOCIAL. HISTORIA, INVESTIGACIÓN Y  
DESARROLLO.

Número 20. Noviembre 2014. ISSN 2340-7808



## **A Inclusão Social como uma prioridade**

---

**Compreensão do processo de produção dos modos de fazer  
padronizados e possíveis resoluções**

**Andreia Miguel Castro Silva**  
e  
**Sílvia Patrícia Amorim Mourão**

INSTITUTO SUPERIOR DE SERVIÇO SOCIAL DO PORTO  
(Portugal)

## A Inclusão Social como uma prioridade.

**Resumo.** Este texto tem como objectivo a compreensão do processo de produção ou criação de modos de fazer padronizados, tendo por base tipificações que são atribuídas aos utentes e aos seus comportamentos e também perceber alguns obstáculos que os assistentes sociais enfrentam na sua profissão e possíveis resoluções.

**Palavras-chave:** Exclusão social, Tipificações, Modos de fazer Padronizados, Assistencialismo, Burocracia, Relação de Ajuda e Auto-conhecimento.

*“Não trabalham porque não querem”; “andam a ganhar o dinheiro que as pessoas que trabalham descontam”; “passam a vida em cafés”; “fazem 10 filhos por ano”.* Estas são algumas tipificações associadas a pessoas que sofrem de exclusão social que ouvimos durante o nosso dia-a-dia, no entanto seria importante reflectirmos sobre estas tipificações e especialmente perceber o porquê de elas existirem.

Porque é que dizem que a maior parte dos indivíduos que não trabalham, é porque não querem? É muito fácil generalizar as situações e os casos, em vez de os percebermos individualmente.

O desemprego é um dos fenómenos evidentes nas situações de exclusão. Os jovens não têm interesse pela escola, não têm ligações com o trabalho e por esse motivo, começam a envolver-se na economia informal, ou seja, obtenção de lucro através de normas que não são aceites pela sociedade.

Segundo *Gaulejac (1994)*, numa sociedade a necessidade de produção e consequentemente de consumo são comuns, cada indivíduo procura, através dos seus objectos e das suas actividades, sinais de reconhecimento e de diferenciação. É o “prémio” por pertencer activamente àquela sociedade.

Por outro lado, há os que estão afastados desta norma e que não têm a mesma capacidade económica de viver segundo os padrões da sociedade. *Gaulejac (1994)* afirma, “no caso dos jovens, a necessidade de identificação e de reconhecimento é tão importante que esta situação os pode afectar ao longo da vida, provocando-lhes

sentimentos de humilhação e de rejeição o que futuramente se pode traduzir numa incapacidade pessoal de querer sair desta situação. Esta necessidade de identificação e reconhecimento é tão marcante e incutida pela sociedade que mesmo com poucos recursos económicos, a sua preferência são objectos de valor ou marca, de modo a que também eles se sintam inseridos na sociedade. Mesmo que seja à custa de meios ilícitos para os obter”.

Com isto e percebendo sempre o ponto de vista dos outros, é importante compreender a sociedade onde vivemos e não classificar os indivíduos de acordo com o que achamos correcto ou não, porque muitas vezes o que pode ser correcto para cada um de nós, pode ser errado para outro indivíduo. Por outro lado, as tipificações estão presentes em todos nós, pois classificamos tudo e todos e ajustamo-nos a essa classificação, tipificando na nossa mente a maneira como devemos agir.

Dessa forma, podemos dar um exemplo baseado numa notícia do Correio da manhã (Jornal Português).<sup>1</sup> “Um rapaz que habita no bairro da Pasteleira, um bairro que se localiza na periferia da cidade do Porto, em que os pais não têm qualquer interesse na sua vida, está desligado da escolaridade e está longe de querer estar ligado ao mercado de trabalho. Tem por hábito passar o dia com um grupo de amigos que conhece desde pequeno no bairro. Este grupo adopta comportamentos desviantes, rouba, trafica e tem também comportamentos violentos e agressivos com os grupos rivais, PSP ou pessoas que vão contra aquilo que eles fazem, numa linguagem mais corrente “os bufos”.”

Avaliando este exemplo com os contributos teóricos de *Gaulejac (1994)*, este indivíduo como desde cedo começou a ter estes comportamentos desviantes, para ele, roubar e traficar é o que está correcto, ou seja, não tem mais nenhuma visão da sociedade para além da visão desviante. Para este indivíduo é então valorizado o facto de roubar, pois quanto mais o fizer, mais é reconhecido pelo seu grupo de pertença.

Nós, enquanto estudantes de Serviço Social, também fazemos parte da realidade social que estamos a estudar, pelo que temos determinada forma de a ver, que decorre da nossa pertença a uma determinada família que através do processo de socialização nos transmitiu valores e padrões culturais e comportamentais e pelo facto de também termos tido ao longo da vida determinadas oportunidades (em termos escolares, de participação em organizações sociais, de construção de amizades, etc.). Temos assim uma determinada visão do mundo e grelhas específicas de leitura do real.

---

<sup>1</sup> [http://www.cmjornal.xl.pt/nacional/portugal/detalhe/siga\\_volta\\_a\\_ser\\_detido.html](http://www.cmjornal.xl.pt/nacional/portugal/detalhe/siga_volta_a_ser_detido.html)

Acontece que, por sermos parte do mundo que queremos estudar, este nos é familiar e, por isso, cria ilusão de que tudo é transparente, tudo parece óbvio. Por esse motivo é muito fácil cairmos nos obstáculos epistemológicos e nas tipificações. É necessária a ruptura com essas falsas evidências, com interpretações erradas dos fenómenos sociais que assentam em visões naturalistas, individualistas e etnocêntricas. Ou seja, é preciso “ver para lá das fachadas”.

Se os Assistentes Sociais não forem contra estas barreiras que existem incutidas na sociedade, os indivíduos que estão numa situação de exclusão vão continuar a ser vistos como pessoas sem valor, sem dignidade e sem vontade de querer mudar, ou seja, vão incutir nelas próprias todos estes estereótipos e vão acomodar-se ao que a mítica sociedade diz que eles são.

Ultimamente viemo-nos a aperceber que algumas instituições de solidariedade social trabalham em prol das suas necessidades e dos seus próprios interesses e não se centram na resolução dos problemas dos indivíduos. São vários os exemplos que acontecem nesta sociedade: existência de um limite de atendimentos por utilizador, existir horários de trabalho de acordo com aquilo que a instituição acha melhor, mas nunca tendo em conta os horários e disponibilidade dos utilizadores, existir alterações no funcionamento da instituição sem que os utilizadores participem nessa decisão e pior que isto, não sejam avisados.

O assistencialismo é uma forma de intervenção por parte de alguns assistentes sociais, que se baseia na resolução pontual de problemas, como por exemplo oferecer um cabaz de alimentação a uma família que não consiga aceder às suas necessidades básicas. Derivado à conjuntura económica actual, o assistencialismo pode ser muitas vezes necessário, no entanto um assistente social não poderá fazer desta prática rotina.

Vamos recorrer a um exemplo para explicar melhor esta nossa perspectiva: Na época natalícia a distribuição de cabazes alimentares é muito frequente, por esse motivo uma instituição X organizou um cabaz para a população de uma determinada freguesia. Imaginando que numa família faziam parte 1 mãe e 5 filhos menores e noutra família faziam parte 2 idosos, será que um único cabaz satisfazia as necessidades das 2 famílias?

O que uma família precisa, a outra pode não precisar. No primeiro exemplo, a família precisava de alimentos específicos para crianças (leite, boiões de fruta, cerelac), enquanto a segunda família necessitava de alimentos para refeições avançadas (massa, carne, peixe) e por estes motivos e características diferentes a melhor forma de corrigir estas falhas é realmente pensarmos no utente, centrarmo-nos nas suas necessidades e na resolução do seu problema.

É importante investir o nosso tempo para que o utente se sinta autónomo e em vez de pensarmos em “nós” ou na “instituição” é preciso entender o lado das pessoas, entender a causa do problema, só assim poderemos fazer uma boa intervenção. Neste exemplo concreto, era necessário realizar cabazes de acordo com as necessidades de cada família.

Em suma podemos considerar que o assistencialismo, como referimos anteriormente, pode ser necessário. O problema é que os utentes pedem e os técnicos limitam-se a dar uma solução pontual, que faz com que o individuo se acomode ao comportamento e crie modos de fazer padronizados. Por outro lado se pensarmos na conjuntura económica actual e na recessão que estamos a viver em Portugal, agir e dar solução pontual pode ser importante e necessário pois agir com as práticas de Serviço Social torna-se muito complicado (derivado a factores económicos ou modo que a instituição está organizada) assim o correcto seria, agir e resolver o problema no momento, no entanto, seria importante transmitir ao indivíduo autonomia para que este se sinta capaz de resolver os seus próprios problemas sem precisar de total ajuda dos técnicos, estando estes sempre a acompanhar o seu processo de evolução.

Os modos de fazer padronizados podem ser justificados por vários motivos.

Quando fazemos parte de uma instituição existem hierarquias e para que haja um bom funcionamento tem que existir respeito e aceitar o que é imposto. Assim, algumas tipificações/attitudes feitas pelos Assistentes Sociais podem derivar essencialmente de regras já existentes na instituição.

Pensando na escassez dos postos de trabalho, especialmente na nossa área, se nos for proposto um emprego em que as regras da instituição vão contra aquilo que pensamos e estamos habituados a seguir, teremos que nos “acomodar” para que consigamos superar mais um problema e enfrentar obstáculos que nos são apresentados. Como por exemplo, se a instituição age de acordo com os seus próprios interesses não podemos modificar esta situação repentinamente.

No entanto é importante que com o tempo modifiquemos gradualmente a nossa maneira de intervir, tendo sempre em vista as necessidades dos nossos utilizadores e tudo aquilo que aprendemos ao longo da nossa formação. Contudo, muitas vezes a própria organização da instituição não possibilita a mudança, desse modo já parte do técnico tomar uma decisão, ou trabalha de acordo com as regras da instituição e vai contra aos seus princípios como Assistente Social ou recusa-se a fazê-lo procurando assim um novo emprego que lhe possibilite uma intervenção tendo em conta o interesse dos utilizadores, conseguindo assim uma maior satisfação pessoal no desempenho do

seu trabalho, pois é muito mais gratificante trabalhar de acordo com aquilo que achamos correcto do que trabalhar com normas que discordamos.

Achamos também importante romper com o trabalho burocrático, com isto queremos dizer que um Assistente Social, para intervir de forma mais correcta não se deverá centrar apenas no trabalho de gabinete (trabalho baseado em papéis e dados estatísticos), mas pelo contrário trabalhar no terreno, ter uma participação activa na vida dos utilizadores, verificar os problemas com os seus próprios olhos e acima de tudo, criar empatia com os utentes para que estes confiem no seu trabalho sentindo que se preocupam realmente com os seus problemas. Um Assistente Social deverá ter com o utente uma relação de ajuda.

Segundo C.Rogers (2000)<sup>2</sup> a relação de ajuda acontece quando existe relação entre duas pessoas. Uma delas, procura promover na outra o crescimento, o desenvolvimento, a maturidade, um melhor funcionamento e uma melhor capacidade de enfrentar a vida. Tem como objectivo desenvolver as capacidades dos indivíduos para que eles autonomamente e com maturação possam fazer face aos obstáculos que os dificultam e a actualização das suas potencialidades. Assentando o trabalho do Assistente Social na construção desta relação, o tempo disponibilizado para os utentes não pode ser constrangido, ou seja não podemos prever a duração de um atendimento, não podemos equacionar as consultas necessárias para casa utente, pois cada utente apesar de padecer do mesmo fenómeno, tem individualidades que devem ser tidas em conta. Consideramos, por isso, que ter muitos utentes para atender num período de tempo tão curto impede a construção desse tipo de relação. Não podemos esquecer que por outro lado existem constrangimentos institucionais que se impõem aos técnicos e que os impedem de pôr em prática os princípios da relação de ajuda. Isto conduz a equacionar se efectivamente são os interesses dos utentes que norteiam as acções das instituições.

Segundo os contributos do mesmo autor, escutar activamente não é apenas deixar falar, mas mostrar interesse, motivação e atenção. É importante escutar activamente e para isso é importante utilizar o nome da pessoa permitindo distingui-los no meio dos outros, dar-lhes relevância e atenção. Através da escuta activa, estimulamos o outro a falar e a partilhar a informação delicada. Apaziguamos emoções e promovemos um clima propício ao diálogo. A escuta activa permite ao outro abrir-se com confiança e liberdade, reduz a angústia e permite-lhe sentir-se aliviado e compreendido, promovendo sentimentos de acolhimento e cuidado.

---

<sup>2</sup> ROGERS, C. (2000), Manual de Counselling. Lisboa: Encontro

Para enriquecer a nossa visão sobre uma melhor intervenção nas práticas de Serviço Social baseamo-nos no autor, Augusto Cury, que afirma que é importante que o técnico congregue os seus esforços para que o indivíduo tome consciência de si próprio e dos seus limites.

Isto é, que com ele reflecta sobre experiências de vida, para enriquecer o pensamento sobre a realidade, fazendo compreender que a busca de soluções para a resolução de problemas complexos tem de contar com a experiência de outros, fazer com que ele escute e pense sobre si mesmo, sobre quem se é e o que se quer independentemente do que o outro pode ou não desejar, que estimule o auto-conhecimento, para que o indivíduo tome consciência de quem é e dos seus limites (valores, atitudes que mantém consigo e com os outros) mesmo que isso lhe traga sofrimento.

O técnico deverá empenhar-se para que o indivíduo reorganize os seus valores, no sentido de: querer ser autónomo, sabendo que pode contar com ele mas que tem de fazer o seu caminho, desafia o utente a fazer escolhas assertivas, sem estar dependente da vontade e do juízo dos outros, fazer pensar e sentir que a dignidade não se pode perder em qualquer situação e também pensar sobre a imprescindibilidade de se fazer respeitar, impondo limites ao comportamento dos outros quando eles interferem na sua dignidade, levar o indivíduo a reflectir como o prazer e a felicidade podem decorrer da congruência e por fim mas não menos importante, o indivíduo terá de ser levado a identificar as metas que lhe são impostas, os objectivos específicos e estratégias para os alcançar.

Para que isto se realize, é importante que o utente persista na busca de pensamentos, sonhos, relações e outros estímulos exteriores que o ajudem a prosseguir com vontade de viver, assuma tarefas pessoais e profissionais de responsabilidade e realizá-las com implicação, invista na descoberta de si mesmo, de atributos e competências socialmente valorizados e acredite que pode mudar.

**Bibliografia:**

*Augusto Curry (2011)*, A fascinante construção do EU, Editora Planeta do Brasil, Ltda., São Paulo.

*Berger, P.; Luckman; Granovetter; Garfinkel (1966)*, A Construção social da realidade.

*Gaulejac, Vicente; Léonetti (1994)*, La Lutte des Places: Insertion et désinsertion. Paris, Epi, Hommeset Perspectives.

*Rogers, C. (2000)*, Manual de Counselling. Lisboa: Encontro

**Webgrafia:**

[http://www.cmjornal.xl.pt/nacional/portugal/detalhe/siga\\_volta\\_a\\_ser\\_detido.html](http://www.cmjornal.xl.pt/nacional/portugal/detalhe/siga_volta_a_ser_detido.html)