

Assistentes sociais, saber e identidade: reflexões sobre um processo de investigação etnográfica

Berta Granja*

Resumo

A comunicação apresenta um processo de investigação etnográfica sobre o saber agir profissional dos Assistentes Sociais, saber que é aqui considerado como uma componente fundamental da sua identidade. Descreve o processo de construção do objeto e da metodologia e aborda os problemas de gestão das relações sociais de observação no que diz respeito aos profissionais mas, também, relativamente às pessoas que com ele interagem na vida quotidiana das instituições sociais. Apresenta os diferentes tipos de dados recolhidos e a complexidade da sua categorização, análise e tratamento. São, ainda, analisadas as possibilidades e limites deste processo de investigação etnográfica e as condições implementadas para o necessário controlo epistemológico.

Palavras-chave: metodologia de investigação; etnografia; assistente social; saber; identidade.

Social workers, knowledge and identity: reflections on a ethnographic research process

Abstract

The communication presents a process of ethnographic research on the professional know-how of social workers, knowledge that is considered as a fundamental component of their identity. It describes the process of constructing the object and methodology and addresses the problems of managing social relations with regard to professionals, but also with regard to the people who interacted with him in the daily life of social institutions. It presents the different types of data collected and the complexity of their categorization, analysis and treatment. The possibilities and limits of this process of ethnographic research and the conditions implemented for the necessary epistemological control are also analyzed.

Keywords: research methodology; ethnography; social worker; knowledge; identity.

Recebido em: 08/08/2018

Aprovado em: 03/11/2018

* Doutora em Ciências do Serviço Social pela Universidade do Porto. Professora auxiliar no Instituto Superior de Serviço Social do Porto, Porto, Portugal. E-mail: berta.granja@issp.pt

Introdução: por que uma abordagem etnográfica

A presente reflexão foi realizada a partir dos resultados de um trabalho de investigação que tinha por objecto o saber de acção dos assistentes sociais e as suas articulações com a identidade profissional, porque agir como assistente social significa *ser assistente social*, identificar-se com o grupo profissional, reconhecer no saber do grupo o seu próprio saber.

O saber mobilizado pelo profissional para agir é apresentado como a plataforma identitária que assegura a energia e segurança para o profissional querer agir e reconhecer sentido estratégico e coerência à acção. Este saber define os espaços possíveis de autonomia individual e do grupo, é a condição base da (re) construção permanente da forma identitária e do saber profissional.

O trabalho identificou elementos centrais da estrutura sócio cognitiva do saber profissional dos assistentes sociais, que é mobilizada nas condições da intervenção social por isso sempre contextualizada e com as seguintes características:

- É mobilizada e construída, no seio de interações, relações sociais, conflitos, paradoxos e confronta-se com as consequências das regularidades sociais e em simultâneo com subjectividades e por isso envolve inevitavelmente emoções, estruturas não conscientes;
- Tem objectivos, é movida por valores, por isso tem características teleológicas, influencia vidas de pessoas concretas;
- Enfrenta incerteza, contingência, porque não é possível dominar todos os parâmetros, todos os indicadores. Tem por isso componentes experimentais, mas implica tomar decisões sem conhecer a totalidade dos parâmetros e condições pois não se pode experimentar em laboratório;
- Mobiliza contributos das ciências sociais e humanas, mas também a experiência que emerge da própria acção dos agentes sociais e profissionais.

Este trabalho enuncia os procedimentos profissionais mais utilizados com as populações pelos assistentes sociais em contexto de interacção, mas um dos seus contributos mais relevantes é enunciar o processo de transformação dos problemas identificados das populações em possibilidades de acção. Os profissionais, no decurso deste processo de construção dos problemas profissionais:

- Estruturam a complexidade do real, compreendem e explicam os fenómenos, classificam, ordenam e categorizam a génese dos factores que os determinam, as dinâmicas sociais e as manifestações singulares dos problemas sociais;
- Estabelecem etapas de resolução, Identificam obstáculos a transpor;
- Tomam decisões, delineiam estratégias, implementam acções – inventam respostas para problemas complexos.

Devido ao seu elevado nível de complexidade, o objecto teórico, que envolve a actividade sócio cognitiva que sustenta a acção dos assistentes sociais e o processo de construção da forma identitária profissional¹, exige escolhas metodológicas² adequadas.

Os contributos de autores como BOTERF (2003), MALGLAIVE (1990) SCHÖN (1996), BARBIER, (2006) KAUFMANN (2004) DUBAR (1997) e MINTZBERG (1994) sobre o saber de acção e identidade profissional conduziram à constatação de que ter como objecto o saber profissional e as formas identitárias dos assistentes sociais implicava direccionar o processo de investigação para profissionais em processo avançado de consolidação do seu saber com legitimação para exercer a profissão, com auto estima e repertórios já consolidados que lhes permitissem a energia e confiança necessárias para agir nos seus contextos de acção.

A abordagem etnográfica permitiu a presença da investigadora com observação intensiva, prolongada e multiangular nos terrenos do exercício profissional e de interacção social permanente. Foi estabelecida uma relação articulada e interdependente entre a teoria, os factos que resultaram da observação da prática profissional e os sentidos endógenos dos sujeitos profissionais que foram estimulados para expressarem as suas subjectividades reflexivas.

Partiu-se da consideração de que, no quotidiano da actividade dos assistentes sociais no exercício do seu saber de acção, frutificam os saberes tácitos que decorrem de uma forma aparentemente automatizada, que são difíceis de objectivar porque escapam a palavras e conceitos (não é possível ter acessíveis ao consciente racional todos os esquemas mentais sob pena de paralisar a acção). Estes saberes tácitos são os esquemas práticos que garantem “certezas” e confianças básicas e asseguram a energia para o querer agir e enfrentar as situações difíceis da vida profissional, que se desenrolam em contextos pouco estruturados, contraditórios e mesmo paradoxais, com níveis elevados de incerteza e com características e singularidade própria dos acontecimentos localizados e contextualizados.

O processo de investigação

O processo de investigação Iniciou-se com 8 entrevistas exploratórias a 14 docentes que formam assistentes sociais no 1º ciclo da formação superior e teve como objecto o saber de acção que se pretende construir durante os estágios curriculares.

Prosseguiu com a observação com permanência **longa** nos locais de interacção profissional. Em Portugal foram observados 11 profissionais em 9 contextos institucionais, durante 50 dias, o que permitiu a observação de 752 actos profissionais. Este trabalho de campo complementou-se

¹BARBIER & GALATANU (2004) referem-se a implicações teóricas e epistemológicas sobre a investigação sobre o saber de acção.

² “A metodologia é uma aventura intelectual, uma aventura que se faz num processo histórico, de crítica do seu próprio caminho, repensando as condições existentes da sua realização.” (FALEIROS 2002: 177)

com a observação de curta duração e registo de discursos de 6 profissionais no Canada (5 instituições) e 15 no Brasil (6 instituições)

O foco da observação foi o conjunto das imagens operativas do profissional em actividade, que se configuram como esquemas de síntese, resultados da mobilização de saberes múltiplos e transversais articulados com as múltiplas experiências adquiridas e testadas. Estas imagens operativas foram sendo complementadas como as verbalizações prévias, simultâneas ou consecutivas às acções que ocorreram de forma espontânea ou foram provocadas pelo estímulo à reflexão pela investigadora – consideraram-se todos estes elementos para identificar a estrutura sócio cognitiva do agir profissional.

Dada a complexidade dos contextos da acção e da própria acção como sugere CARIA (2003), a abordagem metodológica desenvolveu um tipo de análise holística com partilha das rotinas e actividades profissionais quotidianas e por isso orientou-se pelos seguintes princípios etnográficos:

- O processo de investigação foi conduzido directamente pela investigadora e decorreu das características das situações concretas observadas, dos sentidos da acção, dos contributos provenientes da subjectividade dos actores, incluindo a da investigadora;
- Foi estimulada a participação, garantida a liberdade intelectual e segurança psicológica, sem ignorar os contextos afectivos em que o processo de investigação ocorreu;
- Foi reconhecido o saber do profissional de terreno e foram validados os saberes:
 - Da experiência;
 - Os tácitos e intuitivos;
 - Os relacionais e comunicacionais;
 - Os ético-políticos;
- Os dados foram directamente retirados do terreno sem elaboração prévia, mas sem ignorar que a escolha dos factos observados, acontecimentos e acções foram objecto de uma selecção da investigadora;
- Os protocolos do processo foram-se ajustando às circunstâncias.

Os procedimentos no estabelecimento das Relações Sociais de Investigação (RSI)

Um primeiro aspecto a considerar é o facto de uma investigação deste tipo decorrer em contexto concreto de prática quotidiana, estruturado, envolver profissionais e todos os que com eles

interagem nos espaços, tempos, rotinas e normas institucionais mas sempre com imprevistos inerentes à acção.

Esta situação põe em confronto e articulação as diversas subjectividades num processo interactivo que suporta a investigação e que deriva, sem dúvida, de relações psicológicas mútuas entre pessoas, exige legitimação no terreno e consensos políticos, com articulação e negociação de lógicas diferentes, onde o investigador é o instrumento mais importante da recolha de dados. Por isso, nos procedimentos que desenvolve, tem que se questionar a si próprio na relação com os outros e viver dentro do contexto que observa e em que participa sem se “*transformar no objecto que quer conhecer*” (CARIA, 2003).

A construção social das relações de observação foram cuidadosamente preparadas e mantidas, para o estabelecimento de um diálogo com argumentação, justificação, auto-avaliação e reflexão comuns, com negociação de sentidos como aconselha PAIS (2003), criação de *condições de felicidade* nos processos de recolha de informação BOURDIEU (1993), para que fossem facilitadoras e não se transformarem em obstáculos ao processo de investigação.

Relativamente aos diversos intervenientes procedeu-se da seguinte forma:

- a) **Com os Profissionais** procurou-se estabelecer uma relação de proximidade, favorecer as relações informais, reduzir a tensão sempre presente no início e não impor a presença. Foram vigiados comportamentos e atitudes que pudessem ser interpretados como críticas aos funcionamentos institucionais. Foi dada informação sobre o tipo de instrumentos de recolha de informação e sobre o processo de investigação e seus objectivos. Valorizou-se a participação dos profissionais, construção e reforço da identidade profissional, foi estimulada a sua actividade discursiva, reconhecidos os seus saberes e capacidades próprios e apoiada a construção de reportórios de proveniências diversificadas. A investigadora, quando oportuno, legitimou a sua presença como especialista, consultora e capaz de ter discurso estruturado sobre a actividade do serviço social.
- b) **Com os utentes** as RSI foram sempre mediadas pelos profissionais e a interacção foi pautada por uma participação sem interferência com gestão dos processos de comunicação de forma a reduzir violência simbólica provocada pela observação.
- c) **Com os dirigentes institucionais e outros profissionais** as RSI foram construídas com especial cuidado para não perturbar interacções. A investigação foi legitimada pela valorização do trabalho dos assistentes sociais. Quando oportuno, a investigadora assumiu papel de consultadoria com disponibilidade para trocar experiências e partilhar saberes que fossem contributos para a eficácia das actividades em curso, nomeadamente sobre políticas sociais, bem como enunciar conhecimento abstracto e explicitar conceitos.

O tempo e o espaço no processo de investigação

Como o trabalho de campo se desenvolvia no quotidiano das práticas, o tempo e o espaço foram também importantes na construção das relações sociais de observação. A sua utilização foi negociada com os profissionais.

- **O tempo** - Durante o trabalho de campo foi necessária adaptação aos ritmos dos diferentes profissionais para que o processo de investigação decorresse sem que o profissional tivesse que fazer ajustamentos.
- **O espaço** - O espaço, sendo um marco organizador do quotidiano da vida institucional, é palco de interacções permanentes, tem uma carga simbólica importante que influencia as interacções e também é influenciado pelos afectos e emoções vividos. Na gestão do espaço procurou-se garantir a comunicação visual com todos, a afirmação de uma presença atenta não interveniente e disponibilidade para adaptação a constrangimentos.

Materiais privilegiados recolhidos

- a) **Entrevistas aos docentes** - Foram gravadas, transcritas e revistas pelos entrevistados antes de serem utilizadas e revelam a reflexão de docentes como informantes especializados sobre o saber da acção a construir na formação;
- b) **Registos diacrónicos** - Construção de mapas do resumo do diário da actividade desenvolvida por ordem cronológica que resultaram da observação da acção e do registo do episódio³ profissional, tempo utilizado, contexto e meio de interacção⁴. O fluxo das acções observadas foi muito diversificado, desde 21 até 98 actos diários por profissional;
- c) **Registo da acção profissional** - Os episódios com os diversos actos profissionais considerados mais complexos e pertinentes foram registados com pormenor, bem como a actividade discursiva que decorria das interacções. Estes episódios obrigavam ao registo dos problemas colocados ao profissional e da acção que este desenvolvia no quotidiano da sua prática profissional⁵;
- d) **Registos da actividade discursiva** – Os profissionais verbalizavam aspectos que consideravam pertinentes sobre os problemas expostos pelas populações, sobre a sua acção, nomeadamente sobre o não observado, pois muitos episódios continuavam acções anteriores, e ainda a actividade discursiva que resultava da reflexão dos profissionais;

³ Considera-se episódio os acontecimentos observados com sentido próprio, limitado pelo tempo, com princípio meio e fim no momento da observação. Pode ser um telefonema que dure dois minutos como pode ser uma reunião que dure 3 horas.

⁴ Segundo FERNANDES (2003) Este tipo de registos permite ordenar a dispersão dos acontecimentos do dia-a-dia.

⁵ *O diário de terreno é um lugar de cruzamento destas modalidades de apreensão do real. E o dado empírico que ele fixa pela escrita é intenso e pleno, porque extraído directamente da dramática existencial dos indivíduos nos contextos em que vivem.* (FERNANDES, 2003: 40)

- e) **Registos metodológicos** – Registos que desenvolviam as reflexões metodológicas sobre o que ia surgindo no decurso do processo, sobretudo sobre os problemas da construção das RSI.

Tratamento de dados

a) 1ª Fase - Apropriação dos dados

Nesta fase todos os dados de terreno foram organizados por cada dia com o profissional observado, em função do mapa diacrónico construído. A cada mapa diacrónico diário foram anexados os episódios respectivos desse dia bem como todas as reflexões metodológicas correspondentes. Cada episódio pode integrar vários os actos como modos de fazer com intenção de alterar situações problema, e vários episódios dispersos no tempo podem constituir uma acção. Depois de organizado todo material registado resultante do trabalho de terreno, as folhas foram numeradas e procedeu-se a uma identificação primária. Foram assinalados com cores diversas os seguintes elementos: Interações com pares e outros grupos profissionais, interações com decisores e outros agentes sociais, tipo de problemas vividos pelas populações e respostas profissionais; registos metodológicos.

b) 2ª Fase – A construção de mapas (categorias, dimensões)

Iniciou-se então a classificação mais detalhada dos dados, ainda que de uma forma muito abrangente, mas sem dúvida reveladora de uma apropriação dos dados mais integradora. Foram definidas nesta fase categorias mais adequadas aos dados efectivamente recolhidos (com recursos aos contributos teóricos). Foram construídos quadros complexos sobre todo material empírico obtido, que resultou em 93 mapas mais explícitos sobre dimensões e variáveis das diversas categorias com registo dos números das páginas onde se situavam os episódios, os discursos e as reflexões.

c) 3ª Fase – Tratamento inicial da redacção dos episódios observados

Procedeu-se então à redacção pormenorizada dos diversos episódios observados para restabelecer conexões, o fluxo das actividades diárias, com recurso à memória da investigadora e se necessário aos profissionais. Estes episódios foram utilizados no corpo do texto para ilustrar conceitos, categorizações e as diferentes dimensões elaboradas a partir do trabalho de terreno.

Foram elaborados quadros diários por profissional com resumo sobre episódios e actividades desenvolvidas. Estes quadros resumo permitiram identificar nos actos profissionais os procedimentos usados na interacção com as populações. Devido ao pormenor de registo⁶ como

⁶ Este tipo de tratamento permitiu inventariar 50 dias de trabalho de terreno com 752 episódios profissionais observados, relativamente à observação realizada em Portugal com 11 profissionais.

dias, tempo, episódios e actos por episódio, tipo e meio de interacção foi possível passar a uma forma de tratamento quantitativo dos dados.

Considerações finais: um percurso etnográfico e as descobertas de uma aprendizagem

Ao partir para o trabalho, considerou-se que a metodologia a utilizar tinha que passar pela observação do próprio grupo profissional em exercício e não apenas pelas metodologias que se centram nos discursos e nas representações, considerando a experiência profissional da investigadora e a experiência colectiva partilhada.

Esta escolha metodológica revelou-se adequada para um objecto teórico complexo como a identidade e saber dos assistentes sociais. Permitiu captar não só a actividade discursiva dos profissionais, mas também as suas *imagens operativas* que eram reveladas nos actos profissionais. Estes actos profissionais ocorreram em contexto real, adaptaram-se aos problemas e ao fluxo corrente das actividades. Por outro lado as interacções que estabeleceram, os contextos ecológicos em que se inseriram e fornecem os recursos e legitimidade necessária ao exercício profissional.

Como interventora social, tinha consciência de que muito do que é feito na intervenção social fica ignorado. Só uma parte muito restrita fica registada, porque é escrita, gravada ou filmada ou mesmo inscrita nos objectos que a acção humana utiliza, e muitas vezes esses objectos perdem-se. Quando os protagonistas são populações sem poder, empobrecidas, excluídas, representantes do “lado escuro” da vida social, não ficam memórias do seu esforço quotidiano para resistir, viver e sobreviver. Só são notícia quando têm sucesso e passam para o “lado iluminado” da vida, ou quando são visíveis para confirmar a sua identidade negativa.

Surpreendeu a adesão dos profissionais e mesmo de outros actores a este processo metodológico, montado no quotidiano das instituições e das práticas profissionais, em que interagem utentes, outros profissionais, dirigentes e actores diversos, onde a violência simbólica trazida pelo receio de avaliação, comparação e intromissão era forte. As disponibilidades desencadeadas nas equipas profissionais das instituições e de outras equipas que articulavam com os profissionais observados foi também significativa e por isso relevante.

Também surpreendeu o grau de autonomia da maior parte dos profissionais que aderiram ao projecto sem solicitar autorização às direcções ou em que este pedido foi apenas um pró-forma sem significado real porque estava automaticamente autorizado.

Por parte da investigadora a vigilância epistemológica permanente foi necessária para evitar as avaliações normativas ou fazer considerações de carácter prescritivo sobre o trabalho, dado que muitas vezes era mesmo solicitada para o fazer.

O tratamento de dados recolhidos, dada a sua complexidade, passou por fases que se sucederam no tempo e que permitiram uma apropriação progressiva, de uma forma dinâmica, sem que no início tivesse sido possível avaliar todas as suas possibilidades heurísticas.

Considera-se que este tipo de procedimentos de investigação e formas de registo podem ser utilizados noutros processos de investigação sobre grupos profissionais, mas exigem que o investigador conheça os problemas profissionais e contextos da acção profissional, caso contrário muitos factos podem não ter sentido para quem observa e exigiriam muito esforço prévio do investigador para atribuir sentido e coerência ao fluxo da acção, aos episódios, aos actos profissionais e sua interpretação no conjunto da actividade.

Este processo exige ainda muito cuidado na construção das RSI devido aos contextos permanentes de interacção.

Referências bibliográficas

ARGYRIS, C., SCHÖN D. (1999). *Théorie et pratique professionnelle Comment en accroître l'efficacité*. Québec: Lógicas

BARBIER, J. M. ; GALATANU, O. (2004). Savoirs, connaissances, capacités, attitudes, compétences: une sémantique d'intervention sur l'activité humaine. In BARBIER, J. M. (Coord.), *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?*. Paris: l'Harmattan. pp. 31-78.

BARBIER, J. M. (2006). Problématique identitaire et engagement des sujets dans les activités. In BARBIER, J. M. (Coord.), *Constructions identitaires et mobilisation des sujets en formation*. Paris : L'Harmattan. pp.15-64.

BARDIN, L. (1977). *L'analyse de contenu*. Paris: PUF.

BOURDIEU, P. (Dir.) (1993). *La misère du monde*. Paris. Seuil.

BOTERF, Guy (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed.

CARIA, T. (2003). *Experiência etnográfica em Ciências Sociais*, Porto: Afrontamento.

CARIA, T. (ORG) (2005) Trabalho e conhecimento profissional - técnico: autonomia, subjectividade e mudança social In CARIA, T. (Org) *Saber profissional, Análise Social das Profissões em Trabalho Técnico-Intelectual*. Coimbra: Almedina, pp. 13 a 42.

CARIA, T. (ORG) (2005) Trajectória, Papel e reflexividade profissionais: análise comparada e contextual do trabalho técnico profissional. In CARIA, T. (Org) *Saber profissional, Análise Social das Profissões em Trabalho Técnico-Intelectual*. Coimbra: Almedina, pp 43 a 91.

CARIA, T; PEREIRA, F. (coordenadores) (2017) *Saber profissional em Serviço Social*, Viseu: Psicosoma

DUBAR, C. (1997). Les catégorisations des métiers de l'intervention social, *MIRE INFO*. n° 40, pp. 66-71.

- FALEIROS, V. P. (2000). A questão da metodologia em serviço social, reproduzir-se e representar-se. In BORGIANNI, Elisabete; MONTANO, Carlos (Org.), *Metodologia y servicio social*. São Paulo: Cortez. pp.105-119.
- FERNANDES, L. (2003). A construção sócio-cognitiva da experiência etnográfica. In CARIA, T. (Org.), *Experiência etnográfica em Ciências Sociais*. Porto: Afrontamento. pp. 23-40.
- MALGLAIVE, G. (1990). *Enseigner à des adultes: travail et pédagogie*. Paris: PUF.
- MINTZBERG, H. (1994). *Le management: Voyage au centre des organisations* Paris: Les Éditions d'Organisation.
- MORRIS, Teresa (2006). *Social work research methods: four alternative paradigms*. California: Sage.
- PAIS, J. M. (2002). *Sociologia da vida quotidiana*. Lisboa: ICS.
- POLYANI, M. (1966). *The tacit dimension*. New York: Doubleday.
- PORTO, N. (1993). Reflexões antropológicas: um percurso bibliográfico. *Revista Crítica de Ciências Sociais*. n° 37, pp.149-158.
- RAPOSO, P. (2003). A construção antropológica de um terreno, In CARIA, T. (Org.), *Experiência etnográfica em ciências sociais*, Porto: Afrontamento. pp. 41-60.
- RIBEIRO, M. (2003). E como é que, realmente, se chega às pessoas?: considerações introdutórias sobre as notas e o trabalho de campo como processo social. In CARIA, T. (Org.), *Experiência etnográfica em ciências sociais*, Porto: Afrontamento. pp. 99-114.
- RODRIGUES, A. D. (1993). Para uma sociologia fenomenológica da experiência quotidiana. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n° 37, pp. 117-130.
- SCHÖN, D. (1994). *Le praticien réflexif: à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec: Editions Lógicas.
- SCHÖN, D. (1996). A la recherche d'une nouvelle épistémologie de la pratique et ce qu'elle implique pour l'éducation des adultes. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Éducation et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp. 201-222
- WHYTE, W. F. (2005). *Sociedade de esquina*. Rio de Janeiro: Zahar.