



## Universidades Lusíada

Neto, Félix Fernando Monteiro, 1950-

### **Contribuições da psicologia social cognitiva para a compreensão do serviço social**

<http://hdl.handle.net/11067/3889>

#### **Metadados**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Data de Publicação</b> | 1991   |
| <b>Resumo</b>             | Pretende-se com este artigo ilustrar como a Psicologia Social Cognitiva pode contribuir para compreender alguns aspectos do trabalho social. São apresentadas investigações francesas recentes que se articulam em torno de três questões principais: funcionamento da norma de internalidade no serviço social; teorias implícitas da personalidade no serviço social, e finalmente o julgamento em situação de peritagem no serviço social.... |
| <b>Palavras Chave</b>     | Psicologia cognitiva, Serviço social   |
| <b>Tipo</b>               | article  |
| <b>Revisão de Pares</b>   | no   |
| <b>Coleções</b>           | [ULL-ISSSL] IS, n. 05-6 (1991)   |

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-21T10:19:54Z com informação proveniente do Repositório

# CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA SOCIAL COGNITIVA PARA A COMPREENSÃO DO SERVIÇO SOCIAL

*Félix Neto* (\*)

## RESUMO

*Pretende-se com este artigo ilustrar como a Psicologia Social Cognitiva pode contribuir para compreender alguns aspectos do trabalho social. São apresentadas investigações francesas recentes que se articulam em torno de três questões principais: funcionamento da norma de internalidade no serviço social; teorias implícitas da personalidade no serviço social, e finalmente o julgamento em situação de peritagem no serviço social.*

## I/ INTRODUÇÃO

Existe em Amsterdam o museu de Vicente Van Gogh onde ressalta o contraste entre o tranquilo contexto em que se insere e a tumultuosa vida de um génio. A 23 de Dezembro de 1888 Vicente Van Gogh corta com uma navalha parte da sua orelha esquerda, lava-a com cuidado, embrulha-a e leva-a a uma prostituta chamada Raquel, pedindo-lhe para «conservar este objecto cuidadosamente» (Runyan, 1981, p. 1070). Após este acontecimento dramático seguiram-se outros até que o artista se suicidou dois anos mais tarde.

Levanta-se a questão de se saber porque é que Van Gogh efectuou este acto. Runyan (1981) passa em revista 13 explicações que foram sendo avançadas ao longo dos anos para tentar responder a essa questão.

Uma dada acção pode ser explicada de diversos modos. Precisamente o objectivo do questionamento científico é escolher as vias alternativas para explicar o comportamento. Neste artigo seguiremos a via da Psicologia Social. Encontram-se duas tendências que atravessam a Psicologia Social nos anos 70 e 80: a influência crescente da perspectiva cognitiva e o ênfase na vertente aplicada. Se os factores cognitivos como as atitudes, as crenças, os valores têm sido uma área de investigação privilegiada na psicologia social, como se disse, esses tópicos têm no entanto sido olhados de uma forma recentemente. Muitos

\* Professor Associado da Faculdade de Psicologia e de Ciências de Educação do Porto, Ex-Membro do Conselho Científico do ISSS do Porto.

investigadores julgam que o entendimento de uma ampla gama de fenómenos sociais pode ser enormemente aumentada caso se adopte a estratégia em que se procurem compreender antes de mais os processos cognitivos que estão subjacentes (Marckus & Zajonc, 1985). Através desta perspectiva procura-se saber como opera a memória, como ocorre o raciocínio e como é integrada a informação pela mente humana em processos sociais complexos, como por exemplo, nos estereótipos, nas decisões de grupo.

Nas duas últimas décadas tem-se verificado um crescente interesse na investigação aplicada. Uma pleiade crescente de psicólogos sociais têm aplicado os seus conhecimentos e competências aos domínios da saúde, dos processos legais, do funcionamento das organizações... Esta tendência reflecte, em parte, o facto de que as teorias desenvolvidas na disciplina estão-no suficientemente para poderem ser aplicadas a problemas sociais importantes. Esta tendência pode também ser o reflexo de uma procura de «relevância» nas ciências sociais.

Neste artigo situar-nos-emos na confluência dessas duas tendências actuais da Psicologia Social, a cognitiva e a aplicada. Propomo-nos ilustrar como pode a Psicologia Social cognitiva contribuir para compreender alguns aspectos do serviço social. Dentro desta óptica apresentar-se-ão, de modo sintético, investigações francesas recentes. Os trabalhos a que será feita referência são essencialmente os de Le Poulter (1986, 1987) e de Briche e Mullet (1985, 1987).

A exposição articular-se-á em torno de três questões principais:

- a) o funcionamento da norma de internalidade no serviço social;
- b) teorias implícitas da personalidade no serviço social;
- c) e enfim, o julgamento em situação de peritagem no serviço social.

## II/ A NORMA DE INTERNALIDADE

Foram numerosos os trabalhos suscitados pela noção de internalidade introduzida no campo científico por Rotter em matéria de representação do controlo dos reforços. A grande maioria dos trabalhos utilizam a variável locus de controlo enquanto variável diferencial, enquanto outros demonstram o seu aspecto normativo. A valorização social da internalidade demonstrada por certas investigações é a expressão de uma norma: a norma de internalidade.

Le Poulter (1986) efectuou duas experiências com o intuito de testar hipótese relativas ao funcionamento da norma de internalidade no serviço social. No primeiro tentou verificar que o facto de se expor às práticas educativas dos trabalhadores sociais leva os jovens a estabelecerem uma ligação mais sistemática entre o que fazem e o que lhes acontece (controlo interno). Numa segunda experiência mostrou que os trabalhadores sociais utilizam a tendência a internalizar como critério positivo para avaliação da evolução dos inadaptados sociais.

### 2.1) Aquisição da norma de internalidade

Foi efectuada uma primeira experiência numa amostra de 68 jovens dos dois sexos com idades oscilando entre os 14 e 18 anos. Estes jovens encontravam-se em lares de acção edu-



cativa ou de acolhimento por dificuldades de adaptação social. Metade da amostra encontra-se nos lares há menos de um ano e a outra metade há um ano ou mais. Estes jovens estando expostos há mais tempo às práticas educativas dos trabalhadores sociais esperava-se que dessem explicações mais internas que os outros. Le Poultier elaborou um questionário de locus de controlo (Rotter, 1966) com 20 itens cada um, com duas proposições entre as quais o sujeito devia escolher uma. Por exemplo o item 18 está redigido do seguinte modo:

«Os amigos e as amigas com que me entendo melhor:»

- Foi um pouco por sorte que nos encontrámos (externa);
- Foi eu que escolhi estar com eles (interna);

O score da internalidade/externalidade podia pois variar entre 20 (máximo de internalidade) e 40 (máximo de externalidade). Os resultados mostram a existência de uma diferença significativa das médias entre os sujeitos que estavam nos lares há menos de um ano (29,03) e há um ano ou mais (27,56). Os sujeitos que estão há mais tempo nos lares tendem a explicar o que lhes acontece de modo mais interno. Estes resultados vão no sentido da aquisição da norma da internalidade nos que estão há mais tempo expostos às práticas educativas do serviço social.

Diversos efeitos que poderiam explicar estes resultados foram controlados. Em particular foram constituídos grupos com idade equivalente pois caso contrário os resultados apresentados poderiam ser interpretados como a aquisição da norma de internalidade que se desenvolve com a idade e não tanto devido à exposição às práticas educativas. Nos jovens de 14 a 16 anos a diferença entre os dois grupos é estatisticamente significativa. Nos jovens com 17 anos ou mais os resultados não são estatisticamente significativos, mas a diferença vai num sentido idêntico ao resultado precedente.

As condições em que foi efectuada esta primeira experiência poderiam deixar supor que as respostas dos jovens estariam imbuidas de desejabilidade social na medida em que sabem por experiência que as respostas predominantemente internas são recebidas melhor pelas assistentes sociais que as externas. Daí que Le Poultier fosse levado a repetir a experiência junto de uma amostra mais restrita de 36 jovens em condições que reduzissem a implicação dos trabalhadores sociais nas administrações dos questionários. Assim o mesmo questionário que fora utilizado precedentemente foi apresentado aos jovens como emanando de objectivos universitários não tendo relação com o funcionamento do lar. Encontrou-se de novo que a média dos jovens vivendo nos lares há menos de um ano é significativamente maior (28,71) que nos que lá vivem há um ano ou mais (27,37).

Enfim, Le Poultier tentou situar estes resultados em relação aos jovens que frequentavam a escola secundária. Foram recolhidos dados com o mesmo questionário em 64 jovens que não passavam por problemas importantes de adaptação social nem estavam em relação com o serviço social. Os resultados destes jovens bem como os das duas amostras anteriores encontram-se agrupados no quadro 1.

A média obtida por este grupo de controlo é significativamente diferente dos resultados dos jovens habitando há menos de um ano nos lares. Já não aparecem diferenças significativas entre o grupo de controlo e os jovens que residiam no lar há um ano ou mais. Uma das funções da exposição a práticas educativas do trabalho social é a aquisição de uma norma de internalidade, particularmente sensível para os jovens entre os 14 e 16 anos.

### Quadro 1

#### Médias e desvios padrões dos scores de externalidade

|               | Grupo 1<br>há menos de ano<br>no lar<br>(N=51) | Grupo 2<br>há um ano<br>ou mais no lar<br>(N=53) | Grupo de controlo<br>(N=64) |
|---------------|--|--|-----------------------------|
| Média         | 28,92  | 27,49  | 27,88                       |
| Desvio-padrão | 2,32   | 2,30   | 2,80                        |

Fonte: Le Poultier (1986).

## 2.2) Norma de internalidade e prognóstico social

O serviço social produz efeitos cognitivos ajudando as pessoas implicitamente a adquirir uma norma de internalidade. Foi o que mostrou a experiência a que se acaba de fazer referência em jovens vivendo num lar de educação especializada. É pois de esperar que esta norma de internalidade também opere na mente das assistentes sociais enquanto critério avaliativo dos comportamentos e predictivo do evoluir das pessoas que estão a seu cargo. Para testar a hipótese de que os assistentes sociais valorizam as atitudes e as condutas que se referem à internalidade Le Poultier comparou prognósticos emitidos por um grupo de 30 assistentes sociais e por um grupo de 30 estudantes em biologia a propósito do caso de três pessoas que eram tomadas a cargo dos serviços sociais. Todas as informações sobre estas três pessoas reduziam-se ao modo como cada uma havia respondido a dois questionários: um de locus de controlo e o outro de atribuições. Os questionários são apresentados aos dois grupos como se fossem preenchidos pelas três pessoas. As respostas estavam programadas de modo que uma pessoa fosse fracamente interna, outra mediamente interna e a terceira fortemente interna. Às assistentes sociais e aos estudantes era-lhes pedido para classificarem os casos em função do prognóstico mais ou menos favorável inspirado pelas respostas aos questionários. Nas assistentes sociais as respostas predominantemente internas suscitam um prognóstico mais favorável que as configurações de respostas predominantemente externas. Tal efeito manifestou-se em proporções idênticas no questionário de atribuição e no de locus de controlo. Pelo contrário os estudantes julgaram positivo o recurso à externalidade para explicar as condutas.

## III/ O EFEITO INDUCTOR DA NOÇÃO DE ASSISTENTE SOCIAL

Uma sequência gravada em vídeo de cinco minutos que mostrava duas pessoas sentadas numa mesa e a conversar sobre um determinado assunto foi apresentada a estudantes universitários. O cenário e as pessoas tinham sido escolhidos de modo que independentemente do que diziam, a situação podia corresponder a duas situações diferentes. A um grupo de 60 estudantes foi anunciada previamente a sequência como tratando-se de uma



conversa entre duas amigas que discutiam sobre um assunto em que não estavam, totalmente de acordo. Noutro grupo de estudantes foi apresentada a sequência como mostrando uma assistente social e uma mulher «caso social» que pedia para a encontrar. Depois cada grupo via a sequência sem som para que a mesma gravação fosse compatível com as duas situações. A experiência foi apresentada como visando avaliar a personalidade através da comunicação não-verbal. No fim os sujeitos avaliavam as duas pessoas numa grelha de traços de personalidade.

Os resultados mostraram que a frequência de utilização de certas palavras-chave varia segundo as situações. Na situação «trabalho social» a pessoa que desempenha o papel de assistente social foi descrita como sendo séria, atenta, racional, firme, simples, directa, demonstrativa e aberta. A mesma pessoa na situação «duas amigas» era dúbia, egocêntrica, emotiva, teimosa, expansiva, nervosa, impulsiva, convencida. Já a outra pessoa quando na situação de caso social era culpabilizada, nervosa, pouco à vontade, ansiosa, prostrada; na situação de amiga que discutem era acolhedora, maternal, racional, calma, séria, reflexiva, pensativa, reservada.

Le Poulthier recorreu à análise factorial das correspondências o que lhe permitiu ilustrar o carácter avaliativo das dimensões subjacentes.

Na figura 1 pode-se ver que a primeira personagem, caso social ou amiga, opõem-se no factor 1. Perto do «caso social» projectam-se características mais conotadas negativamente como nervosa, pouco à vontade, culpabilidade e ansiosa. No lado oposto perto de «amiga» aparecem traços mais positivos como calma, maternal e acolhedora.

Figura 1: Primeira personagem: Caso social/amiga

|                    |            |                        |               |                     |
|--------------------|------------|------------------------|---------------|---------------------|
|                    | Factor     |                        | Aberta        |                     |
|                    |            |                        | Firme         |                     |
|                    | Convencida |                        | Racional      |                     |
| <b>CASO SOCIAL</b> |            |                        |               |                     |
|                    | Nervosa    |                        |               |                     |
|                    | Dúbia      | Séria                  |               | Factor 1            |
|                    |            |                        |               |                     |
| Pouco à vontade    | Atenta     |                        | <b>AMIGA</b>  |                     |
| Culpabilizada      | Ansiosa    | Pensativa<br>Reservada |               | Acolhedora<br>Calma |
|                    | Emotiva    |                        |               | Maternal            |
|                    | Prostrada  |                        | Sem expressão |                     |

Fonte: Le Poulthier (1986).

O primeiro factor parece corresponder igualmente a uma dimensão avaliativa para a segunda personagem, assistente social ou amiga (figura 2). Aí a amiga é descrita como dúbia, egocêntrica e emotiva e a assistente social como racional, séria, atenta.

Figura 2: Segunda personagem: assistente social/amiga

|                          |               |                   |              |
|--------------------------|---------------|-------------------|--------------|
|                          | Factor        |                   |              |
| <b>ASSISTENTE SOCIAL</b> | Racional      | Firme             | Dúbia        |
|                          | Dominante     | Convencida        |              |
|                          | Voluntário    | Nervosa           | Egocêntrica  |
| Séria                    |               |                   | Emotiva      |
|                          | Directiva     | Impulsiva         |              |
|                          | Demonstrativa | Expansiva         | Factor 1     |
|                          | Aberta        |                   |              |
| Atenta                   |               | Exteriorizando-se | <b>AMIGA</b> |
|                          |               | Sincera           |              |
|                          | Simplex       |                   |              |
|                          | Acolhedora    |                   |              |

Fonte: Le Poultier (1986).

Esta experiência mostra-nos que, para além das descrições personalológicas estarem estruturadas em grande parte por uma dimensão de valor, as noções de assistente social e de caso social, na medida em que nas situações observadas certos traços foram maximizados, outros atenuados ou inferidos a partir de traços dominantes, têm a característica das teorias implícitas da personalidade (Beauvois, 1982).

#### IV/ JULGAMENTO EM SITUAÇÃO DE PERITAGEM

O estudo a que iremos agora fazer referência situa-se no quadro dos trabalhos sobre a abordagem experimental da actividade de julgamento em situação de peritagem (Briche & Mullet, 1987). Em geral estes trabalhos pretendem apreender a política de utilização dos dados efectuada por peritos com a ajuda de técnicas de análise de regressão.

Se os julgamentos de peritos em diversos domínios — médico, político, jurídico, psicológico — já foram abordados não parece que previamente ao estudo que nos propomos analisar, o domínio do serviço social tenha sido objecto deste tipo de abordagem.

Briche e Mullet analisaram o modo como assistentes sociais exploram diferentes dados de informação para emitirem uma opinião favorável ou desfavorável de candidatas femininas a assistentes maternas. O consentimento para uma assistente maternal é dado em França pelo médico chefe distrital da Protecção Maternal e Infantil (P.M.I.) baseado na opinião fundamentada da assistente social completada por um dossier médico.

Para emitir esse juízo em vista de um consentimento, a assistente social vai ao domicílio da candidata. Num tempo limitado, o tempo de uma entrevista, a assistente social deve recolher os dados para dar essa opinião. Numa experiência efectuada com 12 assistentes sociais Briche e Mullet estudaram em particular a fidelidade dos julgamentos emitidos. Estudaram igualmente as políticas de utilização das informações elaboradas por estas assistentes sociais bem como a consciência que estas podem ter destas políticas. Abordaram enfim os perfis de candidatas cujo acordo é maior ou que, ao invés, induziram respostas extremamente divergentes.

Antes de expormos resultados desta experiência passamos a referir o seu método. Foram tomadas em conta 16 variáveis da situação de consentimento experimental. Há doze variáveis principais: *a*) idade da candidata e das crianças; *b*) número de filhos da candidata; *c*) trabalho anterior da candidata; *d*) situação profissional do cônjuge; *e*) orçamento; *f*) alojamento; *g*) higiene do alojamento; *h*) opinião do Conjuge sobre a escolha deste trabalho; *i*) opinião dos filhos sobre o projecto; *j*) concepção educativa da candidata; *l*) presença de jogos e actividades educativas em casa; *m*) concertação provável pais-assistente maternal. Foi introduzida uma décima terceira variável, complementar. Trata-se de uma variável particular cujas três modalidades são: *a*) presença dum cão grande em casa; *b*) formação médico-social da candidata; *c*) nacionalidade estrangeira. As restantes três variáveis foram mantidas constantes: situação matrimonial (casada), saúde da família (boa) e entendimento familiar (bom).

O conjunto destas variáveis combinou-se num plano factorial ortogonal que servia de base para a redacção de 81 documentos de cerca de quinze linhas. Cada documento tinha a forma de um relatório de assistente social.



A amostra tinha como tarefa, por um lado, pronunciar-se favoravelmente ou não sobre o consentimento das candidatas a assistentes maternas em cada um dos 81 casos e, por outro lado julgar a importância que pensaram dar, em geral, aos dados de informação utilizados.

A fidelidade entre suas séries de julgamentos correspondentes foi muito variável. Os coeficientes de correlação iam de .20 a .87 com uma mediana de .55. Este valor relativamente fraco da mediana denota a dificuldade da tarefa. Nota-se que a infidelidade nesta amostra não parece ser maior que a encontrada noutros estudos do mesmo género.

Foi também calculado um coeficiente de correlação entre cada série de 81 julgamentos efectuados por cada perito. Os julgamentos de 8 assistentes sociais estavam bastante ligados. Já os das restantes quatro apareciam isoladas. O coeficiente mediano da amostra foi de .53.

O conjunto das respostas de cada assistente social foi posta em relação com as diferentes variáveis independentes dos documentos. O quadro 2 apresenta os principais resultados em termos de percentagem de variância explicada. As duas variáveis que em média apareceram mais importantes foram concertação com os pais (cerca de um terço da variância explicada) e opinião do cônjuge (um oitavo de variância explicada). Por ordem de importância as outras variáveis ordenam-se do seguinte modo: concepções educativas, opinião dos filhos, higiene do alojamento, número de filhos, presença de jogos educativos, idade da candidata e das crianças, tamanho do alojamento, tipo de emprego do cônjuge, trabalho anterior da candidata e orçamento familiar.

## Quadro 2

Políticas de utilização dos dados pelas 12 assistentes sociais e política médica

| AS  |    |    |   |    |   |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|----|----|---|----|---|----|----|----|----|----|----|----|
| 1   | 5  | 7  | 0 | 1  | 1 | 5  | 18 | 20 | 10 | 18 | 6  | 8  |
| 2   | 12 | 1  | 5 | 1  | 3 | 7  | 5  | 6  | 7  | 17 | 5  | 31 |
| 3   | 1  | 2  | 3 | 0  | 0 | 14 | 4  | 15 | 3  | 0  | 1  | 57 |
| 4   | 1  | 7  | 1 | 0  | 0 | 3  | 11 | 12 | 14 | 7  | 6  | 38 |
| 5   | 16 | 6  | 5 | 1  | 0 | 1  | 8  | 11 | 16 | 0  | 4  | 31 |
| 6   | 1  | 2  | 1 | 1  | 5 | 1  | 5  | 19 | 13 | 1  | 2  | 50 |
| 7   | 4  | 0  | 3 | 3  | 1 | 0  | 8  | 12 | 8  | 25 | 10 | 25 |
| (8) | 17 | 1  | 0 | 2  | 2 | 8  | 15 | 5  | 6  | 37 | 2  | 6  |
| 9   | 6  | 8  | 3 | 8  | 4 | 2  | 12 | 14 | 12 | 6  | 1  | 23 |
| 10  | 5  | 13 | 4 | 14 | 0 | 10 | 4  | 4  | 3  | 10 | 18 | 15 |
| 11  | 2  | 16 | 1 | 6  | 5 | 4  | 8  | 17 | 10 | 0  | 12 | 21 |
| 12  | 0  | 14 | 1 | 1  | 1 | 4  | 3  | 1  | 7  | 30 | 19 | 19 |
| m   | 5  | 7  | 2 | 3  | 2 | 4  | 8  | 12 | 10 | 10 | 6  | 30 |

A maior parte dos efeitos são significativos em  $\alpha = .05$ . As percentagens de variância explicada foram arredondadas. Para a assistente n.º 1, a variável Opinião do cônjuge explica a maior percentagem de variância (20%) seguida da variável Concepção educativa (18%) em igualdade com a variável Higiene (18%). A variável Trabalho anterior só explica uma parte ínfima (0%) da variância explicada... Os resultados das assistentes 8 e 10 não foram tomados em conta para o cálculo da média tendo em conta a infidelidade manifesta pelos seus julgamentos.

Fonte: Briche & Mullet, 1987.

Com base no cálculo das ligações entre cada par de políticas de utilização dos dados poderam ser distinguidos dois grupos de assistentes sociais. Um grupo privilegiava claramente as variáveis concertação com os pais, opinião do cônjuge, opinião dos filhos, higiene do alojamento. Trata-se pois de uma política de utilização dos dados que privilegiava o equilíbrio das relações entre as pessoas. O segundo grupo privilegiava as variáveis concepções educativas, concertação com os pais, opinião dos filhos, opinião do cônjuge.

Recorde-se que após o exame dos documentos se pedia aos sujeitos a importância que atribuíam aos dados de informação utilizados. Por ordem de importância as principais variáveis foram a possível concertação, a idade dos filhos, entendimento do casal, saúde ou dificuldades dos filhos e saúde da candidata. As cotações médias mais fracas foram atribuídas às variáveis tipo de emprego do cônjuge, formação médico-social eventual da candidata, trabalho (ou não) fora de casa da candidata antes do pedido, presença de um grande cão em casa, nacionalidade. Entre estes dois grupos ordenaram-se as variáveis do seguinte modo: opinião do cônjuge sobre o projecto, opinião dos filhos, número de filhos da candidata, concepções educativas, presença de jogos e actividades educativas em casa, superfície do alojamento, saúde do cônjuge, idade da candidata, limpeza do alojamento, candidato vivendo só ou em casal, rendimentos da família.

O cálculo do grau de acordo entre a política de utilização dos dados efectivamente efectuada e a política declarada mostrou que as assistentes sociais enquanto grupo estavam notavelmente conscientes (.73) da importância que atribuem aos diversos dados.

Briche e Mullet efectuaram ainda uma segunda experiência com o fito de estudar eventuais divergências de ponto de vista que seriam ligadas a diferenças no tipo de formação inicial (médica ou social). Nesta réplica da experiência descrita a amostra é constituída por peritos de saúde, enfermeiros e médicos, encontraram-se muito poucas diferenças no modo de abordar a tarefa nos dois grupos de peritos (assistentes sociais) e pessoal de saúde, a formação inicial dos peritos parece pois ter pouca influência no modo como cada um funcionou no quadro deste dispositivo experimental.

Uma pergunta que inevitavelmente se levanta é a de se saber qual será o alcance dos resultados quando se trata de fidelidade real dos julgamentos dos peritos sobre o terreno, dos acordos e desacordos reais entre julgamentos ou entre políticas. O estudo de Briche e Mullet tem o condão de sugerir a passagem da experimentação para a sua aplicação prática. Para se trabalhar na harmonização dos julgamentos emitidos no tipo de situação profissional simulada na experiência haveria toda a conveniência em distinguir claramente o que diz respeito à colecta das informações-concepções educativas, opinião do cônjuge... — e a sua integração num julgamento global.

Para a recolha das informações essenciais poder-se-ia utilizar uma grelha cujo uso apresentaria inúmeras vantagens: ganho de tempo, definição clara das variáveis, sistematização da recolha, fácil transmissão dos dados a outro assistente social...

Um modo de definir uma política de integração comum e fiel poderia ser a atribuição de um score a cada variável, este score total permitiria situar cada candidata a assistente maternal relativamente às outras.

Se se tiver presente que os assistentes sociais, enquanto grupo, revelaram estar bastante conscientes da importância dada as diversas variáveis, um tal procedimento é susceptível de ser posto em prática.



## VI/ CONCLUSÃO

As experiências a que acabámos de fazer alusão, situadas no campo da psicologia cognitiva, ciência que aborda os modos e os processos de conhecimento produzidos pelos contextos sociais ou mesmo eventualmente produtores destes contextos, têm tão somente a pretensão de chamar a atenção para o facto dessa disciplina recente também poder contribuir para a compreensão do serviço social concomitantemente com outras ciências humanas e sociais.

Os exemplos descritos mostram que os conceitos de locus de controlo, teorias implícitas da personalidade e teoria do julgamento social (Hammond, Steward, Brehmer, & Steinman, 1988) não têm somente sido utilizadas pelos psicólogos sociais para testar hipóteses em estudantes. Perpassa através dessas experiências a análise das práticas e dos efeitos do trabalho social.

Os resultados das experiências de Le Poulter parecem inserir num processo de naturalização, isto é, as práticas do serviço social tendem a atribuir causas naturais, estáveis e individuais aos comportamentos desviantes. A naturalização assenta na promoção da norma de internalidade e na avaliação psicológica. Os diversos actores do serviço social participam deste processo. As práticas quotidianas das assistentes sociais contribuem para o desenvolvimento de uma norma de internalidade dos inadaptados sociais. por sua vez os jovens inadaptados que se encontram há mais tempo a cargo do trabalho social, relativamente aos que o estão à menos, aproximam-se mais do pólo de internalidade. Esses jovens crêem-se que o que lhes acontece é mais da sua responsabilidade que da sorte. Quer nas assistentes sociais quer nesses jovens há uma sobre-avaliação dos determinismos psicológicos em detrimento de factores socioeconómicos e situacionais. Não se pode todavia correr o risco de considerar esta sobre-avaliação dos determinismos psicológicos como sendo só o apanágio do trabalho social, pois perpassa outras categorias sociais, outras práticas educativas. Os resultados do estudo de Briche e Mullet parecem ter em comum com outros estudos que se situam numa abordagem experimental da actividade de julgamento em situação de peritagem a fidelidade dos peritos, os graus de acordos entre os seus julgamentos e as suas políticas de utilização dos dados. A diferença fundamental situa-se no grau de consciência manifestada pelos assistentes sociais. Por exemplo, num estudo próximo do de Briche e Mullet, Zadeck e Kaffrey (1977) encontraram ligações entre a ordem da importância declarada em dois grupos de enfermeiros de .10 e de .32 respectivamente. Ora estas ligações foram muito fortes no caso das assistentes sociais (.73) o que denota uma consciência da importância dada aos diferentes dados de informação. Para tais resultados pode ter contribuído o facto de as assistentes sociais lidarem com o problema de consentimento das assistentes maternas no seu quotidiano, susceptível de desencadear discussões e trocas.