



## Universidades Lusíada

Ferreira, Jorge Manuel Leitão, 1966-

### **A prática profissional do assistente social numa intervenção não directiva**

<http://hdl.handle.net/11067/3928>

#### **Metadados**

<b>Data de Publicação</b>	1993
<b>Resumo</b>	A abordagem do tema proposto procuro fundamenta-la a partir da análise da minha intervenção no serviço S.O.S.-CRIANÇA, do Instituto de Apoio a Criança. O S.O.S.-Criança, e uma resposta específica ao nível dos maus tractos na criança e de características especiais ao nível de atendimento e de trabalho técnico. Este serviço rege-se por "normas" técnicas, assim como por normas sociais e humanas principalmente. E acima de tudo um serviço comunicativo e fundamentado no processo lógico da comunicação,...
<b>Palavras Chave</b>	Assistentes sociais - Prática profissional, Serviço social com crianças
<b>Tipo</b>	article
<b>Revisão de Pares</b>	no
<b>Coleções</b>	[ULL-ISSSL] IS, n. 08 (1993)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-21T10:27:04Z com informação proveniente do Repositório

# A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NUMA INTERVENÇÃO NÃO DIRECTIVA

*Jorge Ferreira\**

## INTRODUÇÃO

A abordagem do tema proposto procuro fundamentá-la a partir da análise da minha intervenção no serviço S.O.S.-CRIANÇA, do Instituto de Apoio à Criança.

O S.O.S.-Criança, é uma resposta específica ao nível dos maus tratos na criança e de características especiais ao nível de atendimento e de trabalho técnico.

Este serviço rege-se por “normas” técnicas, assim como por normas sociais e humanas principalmente.

É acima de tudo um serviço comunicativo e fundamentado no processo lógico da comunicação, sem o qual não haveria APELO, INTERVENÇÃO ou RESPOSTA. É um processo composto por EMISSOR (Apelante), MENSAGEM (Problema) e RECEPTOR (Escutante).

No estabelecimento desta relação indirecta e interpessoal mas afectiva e comunicativa existe apenas um “instrumento” que serve de fio condutor da mensagem e elo de ligação entre o Apelante e o Escutante, que é o TELEFONE, que por sua vez permite funcionar e dar voz ao serviço S.O.S.-Criança.

O objectivo geral deste serviço é a prevenção de situações/problema na criança ou que põem em risco o bem estar da mesma com base no anonimato e na confidencialidade.

Ao falar-se de Prevenção neste serviço, fala-se de prevenção colectiva ou seja, não se reduz só ao problema da criança (ao problema individual), mas sim alarga-

---

\* Assistente Social no IAC e docente na Universidade Moderna — Delegação de Beja

se o seu âmbito de acção à família, à comunidade, na medida em que são factores determinantes e influenciadores do desenvolvimento da criança.

O conceito de prevenção é tratado neste serviço na perspectiva expressa na Organização Tutelar de Menores (1), no âmbito da divulgação na família de conhecimentos e informações em matéria de relações sociais e familiares, de despistagem precoce de situações de risco “e” de prestar ajuda e assistência às vítimas de situações familiares violentas e apoiar a sua acção.

É importante o técnico/escutante, ter sempre presente o ambiente que rodeia a criança e que constrói o seu mundo, ou seja: as coisas e as pessoas, os sentimentos de amor ou rejeição com que é assumida. Todos os factores ambientais de ordem material ou afectiva que actuam sobre a criança e condicionam muito do que ela seja actualmente e do que será no futuro.

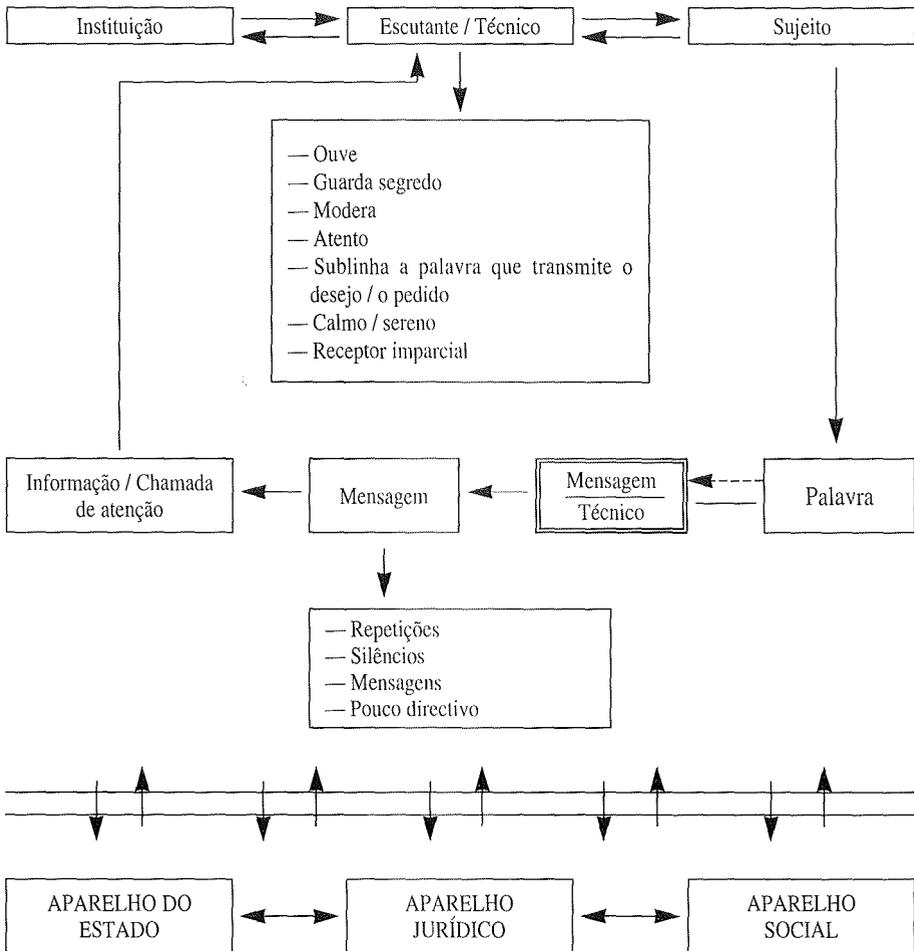
O objectivo primeiro da intervenção é perceber a essência e veracidade do problema, por forma manifesta ou latente, procurando compreender e interpretar o apelo feito, por forma a viabilizar respostas à situação, com base numa consciencialização do problema por parte do apelante, tornando-se ele sujeito activo e participativo na resolução do mesmo, ou orientando-a para os serviços disponíveis com capacidade de resposta existentes na comunidade local. Não esquecendo o anonimato e a confidencialidade como características principais do serviço S.O.S.-Criança, uma outra resposta a dar à situação/problema, cabe ao técnico/escutante, informando os serviços locais (na região de Lisboa o Serviço Social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, fora de Lisboa o Serviço Social do Centro Regional de Segurança Social respectivo), assim como outros serviços tais como polícia, tribunal, etc..., através de ofício, de forma a verificar e confirmar a veracidade da situação, tomando posteriormente as medidas adequadas.

É importante realçar que se pretende ou se procura sempre responder partindo de uma base técnica, mas acrescentando-lhe senso comum, afectividade e na medida do possível a sabedoria da tradição.

A intervenção técnica privilegiada no S.O.S.-Criança é a não directiva, a qual se pode fundamentar na teoria de Carl Rogers (2), pelo facto de, ao contrário de outras abordagens, se assumir que o paciente tem capacidade para auto-orientar o seu próprio processo de mudança terapêutica. Assim, o terapeuta não-directivo nunca aconselha, pergunta ou responde a perguntas. Pelo contrário, ele procura devolver ao paciente o que este diz, de modo a clarificar os seus sentimentos e a possibilitar-lhe a reestruturação dos seus pensamentos e atitudes. O terapeuta tem pois a função de servir de “espelho” para o paciente.

Para uma melhor compreensão da intervenção técnica num serviço como o S.O.S.-Criança passo a apresentar um quadro síntese, seguido de uma explicação e comentário.

Quadro 1



Numa leitura atenta ao quadro anterior, verificamos que o Escutante, neste caso o técnico, se encontra na intersecção entre a instituição e o sujeito.

Na situação específica o técnico é mais que tudo um facilitador e mediador sobre o problema apresentado pelo utente. No processo de facilitador, a veiculação de

informação constitui uma estratégia complementar ou condição básica no exercício da intervenção. É necessário que o técnico precunize essa veiculação de informação com interesse e em interesse da instituição. A nível do Sujeito/Apelante deve produzir um efeito de melhor percepção do problema, de o simplificar, clarificando e operacionalizando dados, factos e serviços que possibilitem uma melhor resolução do problema, utilizando os recursos e serviços disponíveis.

Embora seja importante referir que o técnico não deve limitar-se ao discurso institucional, isto é apenas veicular informação de interesse da instituição, mas também veicular informação do interesse dos usuários e grupos de cidadãos.

Podemos basear teóricamente a intervenção técnica na perspectiva de Kinget (3), quando aborda as modalidades do reflexo, ou sejam, “Modalités du Reflet” que de certa forma reflecte o trabalho no S.O.S.-Criança quando nos apresenta uma tipologia de três modalidades de reflexo, ou sejam: “reiteração, ou reflexo simples (aquele que incide no conteúdo estritamente manifesto na comunicação),” reflexo propriamente dito ou do sentimento” (de um lado o comportamento da criança e do outro o comportamento dos pais), “elucidação” (que consiste em captar outros elementos que não são referidos ou tomados em conta pelo cliente).

Na relação com o sujeito, o técnico e principalmente numa intervenção não directiva, deve utilizar algumas técnicas, tais como: Envolvimento, Diagnóstico, Intervenção.

A técnica do Envolvimento, deve ter como principal objectivo o estabelecimento da comunicação entre o emissor e o receptor, sendo muito importante criar uma relação empática com o emissor, de forma a garantir uma melhor compreensão e diagnóstico do problema, tendente a uma maior eficácia da resposta.

Neste tipo de técnica, o mais importante não é saber de imediato se o problema é do foro da competência deste serviço, mas antes garantir um espaço ao sujeito de forma a apoiá-lo e ajudá-lo na clarificação e exposição do problema.

Ao nível da técnica de Diagnóstico, o técnico deve desenvolver todo um processo de intervenção que lhe permita clarificar e compreender o melhor possível o problema que o sujeito tem ou pretende apresentar. Para chegar a um bom diagnóstico, torna-se de todo importante o técnico, após a utilização da técnica do envolvimento e numa intervenção não directiva, ser directivo e concreto na comunicação com o sujeito de forma a que o mesmo tome consciência e aceite o seu verdadeiro problema.

A técnica de intervenção que precede as duas anteriores, subdivide-se ainda em três funções, ou sejam: — INFORMATIVA, TERAPÊUTICA e ORIENTAÇÃO / ENCAMINHAMENTO.

Ao nível INFORMATIVO devemos ter sempre presente o aspecto educativo e pedagógico que a informação deve preservar na intervenção técnica.

A intervenção TERAPÊUTICA é dirigida a um grupo de sujeitos que ainda não decidiram aceitar o seu problema e então torna-se necessário desenvolver com eles uma intervenção contínua (durante um período de tempo) de forma a consciencializá-los do respectivo problema. Este tipo de intervenção não pretende de alguma forma “alimentar” o problema do sujeito ou aumentar-lhe o grau de dependência em relação ao outro, mas antes pelo contrário, apoiá-lo no sentido de o autonomizar e o tornar independente face aos medos e receios do mesmo em relação ao problema.

A orientação e encaminhamento, baseia-se na articulação dos recursos existentes na comunidade envolvente e geral, de resposta ao Problema Diagnosticado, com o objectivo máximo de garantir a eficácia da respectiva resposta.

Neste tipo de intervenção, para além de se procurar uma maior eficácia na resposta a dar ao sujeito, procura-se também rentabilizar os próprios recursos, quer ao nível técnico, como material e também ao nível psico-social e emocional do sujeito.

Continuando a explicação do quadro, verificamos que o sujeito numa primeira fase dirige a PALAVRA, ou seja o seu primeiro Apelo / solicitação. Palavra essa que provoca a interacção com o Escutante / Técnico, isto é, acciona o processo comunicacional entre o Emissor e o Receptor. Desta palavra vai surgir a mensagem, mensagem esta que é apoiada na sua construção pelo próprio Receptor / Técnico, fruto da interacção entre os dois interlocutores. Esta mensagem é acompanhada ainda por repetições, silêncios, pequenas mensagens e é pouco directiva, o problema ainda não está objectivado, clarificado. É a partir da interacção do Emissor e Receptor, da construção da mensagem, que surge a informação / chamada de atenção, que não é mais do que a Situação / Problema que o sujeito quer expôr e colocar ao Técnico / Escutante.

Em todo este processo o técnico para garantir a eficácia da intervenção, deve ter em consideração algumas condicionantes que derivam do modelo circular da comunicação da teoria sistémica, tais como:

— “O saber ouvir”, “Guardar segredo”, “Moderador”, “Atento”, “Sublinhar a palavra que transmite o desejo / o pedido”, “Calmo / Sereno” e “Deverá ser o mais imparcial possível” — apesar da intersecção que estabelece com o Emissor.

Toda esta intervenção, integra-se numa sociedade organizada da qual fazem parte o APARELHO DE ESTADO,(4) que normatiza e promove as regras de funcionamento institucionais e da sociedade. É aquele que assume a responsabilidade de garantir as respostas básicas da sociedade civil e de criar as estruturas que aos diversos níveis satisfaçam essas mesmas necessidades, garantindo as liberdades individuais.

O APARELHO JURÍDICO,(5) é o “legislador”, sobre os direitos e deveres tanto do cidadão como das competências institucionais ao nível vogal. Aquele que legaliza e garante o estatuto de funcionamento, impondo ou não limites à intervenção, mas que define de forma clara o âmbito e a natureza das estruturas, enquanto entidades de resposta.

O APARELHO SOCIAL(6) é aquele que aglomera todos os aspectos relacionais, comunicacionais, culturais, étnicos, religiosos, outros que condicionam o nosso dia-a-dia e onde por sua vez emergem e se resolvem os chamados “PROBLEMAS SOCIAIS”.

O técnico deve ser o mais “Polivalente” possível no seu saber, ou seja, estar apto a desenvolver funções ao nível multi, inter e transdisciplinar, garantindo sempre uma resposta a qualquer tipo de problema que lhe seja colocado.

A este nível necessita de desenvolver uma pesquisa aprofundada sobre todas as respostas existentes. Para isso é necessário uma atenção muito cuidada a programas relacionados com a temática de intervenção, da rádio, televisão, bem como artigos de imprensa. Tornam-se também importantes as reuniões de equipa, de supervisão, e o conhecimento (diálogos) com outros serviços existentes na comunidade de intervenção.

## **1. UMA PRÁTICA PROFISSIONAL**

Tomando por base a minha experiência de três anos de trabalho no S.O.S.-Criança, com uma formação académica em Serviço Social, permito-me tecer algumas considerações sobre o papel do Assistente Social neste serviço.

De uma forma geral, cabe ao Assistente Social a promoção e o desenvolvimento de medidas de apoio, à auto-determinação e auto-ajuda do sujeito, com vista a um melhor equilíbrio em relação ao meio e ao seu funcionamento no desempenho de um papel social. Ao Assistente Social cabe o desempenho de uma intervenção qua-

lificada sobre o sujeito e o seu meio, vedando a percepção de antagonismos de classe que determinam as relações mais amplas da sociedade.

O Assistente Social deve desencadear um processo mediante o qual as diversas camadas sociais tomem parte na produção, na gestão e no usufruto de uma sociedade. O profissional deverá ter presente na sua intervenção “que é no quotidiano que as relações sociais se reproduzem e é no quotidiano que as relações sociais podem ser modificadas”.

Nesta problemática a intervenção tem uma dimensão educativa e preventiva, que o técnico tem que orientar e planear com base nos modelos Psico-social e Sócio-cultural(7).

No modelo Psico-social, na medida em que terá de compreender a situação do sujeito no seu todo e descobrir com ele alternativas de resposta para o seu problema. Neste modelo coloca-se sempre em questão o Problema, enquanto condicionante do comportamento e desenvolvimento da criança ou do jovem, embora haja necessidade de reconhecer que esse problema é resultado do comportamento humano e portanto algo de complexo, determinado por factores de ordem social e cultural. A criança/jovem e o problema são considerados como factor complexo dinâmico, tornando-se assim o ponto central da acção de intervenção.

O modelo Sócio-cultural, dado que para além de compreender o indivíduo ou o problema em causa, tem em atenção o contexto, o ambiente, os valores e normas da sociedade em que o problema está inserido.

Este modelo sugere que os factores do contexto social (instituições, escolas, serviços de saúde, etc), deveriam ser adaptados ao indivíduo e às suas necessidades e não o indivíduo a adaptar-se a esse mesmo contexto social.

Tendo em conta que o trabalho no S.O.S.-Criança estabelece uma articulação com os serviços implementados na comunidade (serviços sociais, jurídicos, polícia, outros) de forma a encaminhar e a orientar as situações mais complexas ou de uma intervenção fundamentada no estudo ou nas averiguações posso considerar que utiliza um terceiro modelo denominado “Intervenção na Rede”(8). Este tipo de intervenção podemos baseá-la na teoria social de Cristina de Robertis e também na teoria não directiva de Carl Rogers e Kinget. Refiro a teoria de Kinget, dado que este considera “a análise de um caso, um conjunto ordenado de etapas consideradas importantes para a eficácia da resposta”.

A partir dos modelos Psico-social e Sócio-cultural é possível accionar ou dar início à elaboração de um programa individual de intervenção sobre o problema através do modelo intervenção na rede. Este modelo com forte ligação ao exterior, permite operacionalizar respostas ao problema, a partir da identificação precisa desse mesmo problema rentabilizando assim os recursos comunitários em função da eficácia da resposta.

Há ainda que levantar a discussão aos níveis das vantagens e desvantagens deste tipo de intervenção tanto na perspectiva do sujeito como do técnico, considerando que o serviço S.O.S.-Criança, fundamentado numa intervenção não directiva e interpessoal, enquanto resposta social alternativa a Situações / Problema que não se falam na família, com os amigos, nem no gabinete com o técnico.

Assim, podemos identificar algumas das vantagens que um serviço desta natureza garante aos apelantes e aos técnicos:

- Invisibilidade dos interlocutores;
- Ausência de intimidação provocada pelo meio envolvente;
- Permitir estabelecer o contacto da própria casa do sujeito;
- Garantir o anonimato e a confidencialidade;
- Possibilitar a denúncia de qualquer situação de risco que envolva os menores;
- O não ter que enfrentar uma lista ou sala de espera para expôr a situação / problema.

Vantagens estas que não se reflectem apenas em desbloquear uma informação, mas também nas repercussões que assumem aos níveis de stress, conflito, fuga aos problemas, por vezes provocado tal comportamento por falta de tempo ou impossibilidade de respostas das estruturas existentes na comunidade.

No que se refere às desvantagens podemos identificar algumas, tais como:

- Não permitir uma intervenção colectiva sobre o sujeito apelante;
- Facilitar a ruptura da intervenção por parte do sujeito apelante;
- A intervenção é condicionada e dependente do Sujeito/Apelante;
- Ausência de identificação do sujeito e do técnico;
- Desgaste psico-emocional do técnico.

Como podemos verificar pelo teor das desvantagens enumeradas, praticamente todas elas se reflectem e se fundamentam na impossibilidade de controle directo pelo técnico sobre a intervenção preconizada ao nível do sujeito/apelante.

## 2. SISTEMATIZAÇÃO DO UNIVERSO DE ANÁLISE

O universo de análise é referente aos meus atendimentos realizados durante o 2.º semestre de 1992 no serviço S.O.S.-Criança, somando um total de 606, repartidos por menores (321) e adultos (285).

**Quadro 2**

2.º Semestre de 1992

Atendimentos	N.º	%
Menores	321	53%
Adultos	286	47%
TOTAIS	606	100%

Dos atendimentos realizados é importante a informação sobre o sexo que solicita um maior número de intervenções, o que podemos verificar através do quadro seguinte:

**Quadro 3**

2.º Semestre de 1992

Atendimento		N.º	%
MENORES	Feminino	253	42%
	Masculino	68	11%
ADULTOS	Feminino	235	38,7%
	Masculino	50	8,3%

Como se pode verificar no quadro, o maior número de atendimentos é do sexo feminino tanto nos menores como nos adultos, o que nos leva a dizer que a mulher é mais desinibida e por sua vez mais madura que o homem a solicitar desde uma simples informação até à apresentação de um verdadeiro problema. O homem devido à cultura “machista” que ainda hoje se sente em várias comunidades, adia os problemas e a procura de uma informação ou serviço, em prol de manter uma postura masculina que não o inferiorize perante os outros.

Uma outra variável importante a equacionar é a origem dos apelos e dos pedidos de intervenção, de forma a verificarmos que não são situações pontuais, de grupos específicos ou áreas com características próprias e particulares em si mesmas, mas antes, elas pertencem a um universo generalizado e disseminado por todo o território nacional.

Através do quadro, identificamos a origem por distrito dos pedidos de intervenção, quer dos menores, quer dos adultos.

#### Quadro 4

2.º Semestre de 1992

Distrito	Adultos	Menores
Beja	(0) 0%	(1) 0,2%
Braga	(0) 0%	(1) 0,2%
Bragança	(0) 0%	(1) 0,2%
Castelo Branco	(1) 0,2%	(1) 0,2%
Coimbra	(1) 0,2%	(1) 0,2%
Évora	(1) 0,2%	(0) 0%
Faro	(4) 0,6%	(1) 0,2%
Leiria	(4) 0,6%	(1) 0,2%
Lisboa	(239) 39,4%	(292) 48,2%
Porto	(14) 2,6%	(13) 2,1%
Santarém	(1) 0,2%	(0) 0%
Setúbal	(19) 3,1%	(7) 11,1%
Vila Real	(0) 0%	(2) 0,3%
Viseu	(1) 0,2%	(0) 0%
TOTAIS	(285) 47%	(321) 53%

É importante concluir deste quadro que tanto nos adultos como nos menores, a emergência dos atendimentos é muito semelhante, na maior parte das situações. Um outro aspecto é que não pertencem no seu total ao distrito de Lisboa (local onde está implementado o serviço), mas pertencem também a outras regiões do país. Do quadro resulta que são as grandes cidades ou os centros mais próximos de Lisboa que manifestam um maior número de apelos.

Dos problemas apresentados, por ambos os grupos (menores e adultos), fala-nos o quadro que passo a apresentar:

### Quadro 5

2.º Semestre de 1992

Problemática	Adultos	Menores
Informações	(22) 3,6%	(58) 9,5%
Problemas Psicológicos	(4) 0,6%	(3) 0,3%
Conflitos familiares	(50) 8,2%	(46) 7,5%
Negligência	(1) 0,1%	(0) 0%
Maus tratos na família	(18) 4,1%	(2) 0,3%
Menores em risco	(66) 11%	(2) 0,3%
Ideação suicida	(1) 0,1%	(2) 0,3%
Famílias em risco	(6) 1%	(0) 0%
Abuso sexual	(5) 0,8%	(0) 0%
Informação sobre sexualidade	(3) 0,5%	(27) 4,4%
Problemas comportamento	(4) 0,7%	(4) 0,6%
Informação Jurídica	(15) 2,4%	(6) 1,0%
Gravidez precoce	(1) 0,1%	(5) 0,8%
Problemas de saúde	(35) 5,7%	(4) 0,6%
Falar com alguém	(28) 4,6%	(137) 22,6%
Problemas relacionais	(0) 0%	(3) 0,5%
Problemas escolares	(0) 0%	(4) 0,6%
Só em casa	(0) 0%	(12) 2,0%
Outros	(24) 4%	(7) 1,1%

Analisando sinteticamente o quadro anterior podemos referir o seguinte sobre os problemas identificados:

Alguns dos problemas e situações que nos são apresentados são por vezes ligados a simples interrogações ou pedidos de informação.

Solicitações que derivam de momentos vivenciados ou observados e que levantaram interrogações ou dúvidas, deixando em aberto a curiosidade da criança ou do jovem. Um filme que passa na TV, um artigo de jornal que referência o nome de um serviço ou uma matéria que alicia a curiosidade à criança e ao jovem de saber o que é, como funciona e para que serve.

Por vezes traumas ou opressões exercidas pelos adultos sobre os jovens e as crianças, provocando nos mesmos problemas do foro psicológico.

Os conflitos familiares são na maioria dos casos encarados de forma normal — “os seus pais já viveram assim, mantiveram o casamento durante 50 anos e criaram todos os seus filhos” — por outros é encarado de forma preocupante — “o conflito põe em causa o presente e o futuro da família, as consequências que reproduz nos filhos, mas...” — falar dele ao médico, ao psicólogo ou ao assistente social!? — é preferível expô-lo a um serviço sem rosto, anónimo e confidencial, como é por exemplo o serviço S.O.S.-Criança.

Um outro problema que se coloca a este nível é a disfunção familiar, fruto da sociedade moderna, demonstrando não ter capacidade para socializar a criança, deixando-as entregues a si mesmas, desenvolvendo-se sem modelos parentais, devido à ausência do pai e da mãe durante todo o dia, em virtude da sua situação profissional.

Uma das consequências será a deficiente aprendizagem do papel de pai e de mãe sobretudo no que respeita à educação na criança.

A criança e o jovem que “Perde” o seu “Estatuto” de sujeito de direitos, devido à negligência exercida sobre os mesmos por todos nós, quer em situações de abandono ou porque não dizê-lo estigmatizados pela sociedade que os integra mas que também e facilmente os esquece.

Em situações de maus tratos, oriento toda a intervenção baseando-a em duas definições sobre o conceito de maus tratos(9), “Maus tratos são lesões corporais não acidentais, sevícias sexuais ou psicológicas, o abandono flagrante e a exploração das crianças, assim como qualquer outro acto que entrave o crescimento e desenvolvimento mental e físico normal da criança”. Um outro(10), “situações de maus tratos é todo o caso em que há uma ruptura relacional e uma vontade deliberada por parte da pessoa que maltrata de humilhar e de agredir a criança, ou seja de maneira física ou psicológicamente. É essa quebra de vínculo afectivo, esse vácuo de amor que favorece as situações de violências e que deve ser considerado mau trato”.

Dos tipos de maus tratos apresentados ou informados podemos referir:

— Maus tratos físicos (espancamentos, bater, puxar as orelhas), maus tratos corporais (aqueles que não deixam marcas visíveis);

— Maus tratos Psicológicos como:

Isolamento (actos que separam a criança dos outros contra a vontade da mesma), Ausência de Reactividade Emocional (actos de omissão, desvinculação ou pouco envolvimento por parte do adulto em relação à criança), Carências Afectivas (pouco acompanhamento dos pais durante a infância da criança).

- Maus tratos sociais:
- Ausência de estruturas de resposta na comunidade às necessidades da criança e do jovem;
- A desagregação familiar e social, fruto das sociedades modernas;
- Desadaptação social;
- Stress social hoje na vida quotidiana do sujeito;
- A negligência social sobre situações de risco, hoje visíveis na sociedade.

Outros tipos de maus tratos são apresentados ao S.O.S.-Criança tais como:

- Abuso sexual, incesto, abandono, criança a pedir na rua sózinha ou com um adulto, criança rejeitada na escola, criança/jovem rejeitado pelos amigos, pela família, utilização da imagem da criança na comunicação social, trabalho infantil, ...

Situações de dificuldade ou ameaças à criança e ao jovem, colocando-os em risco, levando-os por vezes a comportamentos de fuga ou mal compreendidos, tal como é o caso da ideação suicida. Famílias em disfunção ou que o seu ciclo de relação chegou ao fim, o desentendimento impõe-se ao diálogo, à comunicação, o conflito instaurou-se acelerado pelo stress social, condicionante do dia-a-dia em prol dos valores familiares.

O abuso sexual (11), problema de tratamento difícil e de forte sensibilidade na sua abordagem. Abuso sexual ainda sinónimo de comportamento anti-social e imoral. Problema que por sua vez interliga em si e per si factores de nível social (entender o comportamento exercido, os antecedentes vivenciais do indivíduo e a sua integração na sociedade em que vive), de nível psicológico (marcas na personalidade de qualquer ser humano vítima de qualquer destes comportamentos), de nível moral (a moral é sem dúvida o “código” que emite juízos sobre os aspectos mais íntimos do homem e relação humana), de nível cultural ( a importância dos valores culturais transmitidos, na sua grande maioria e nalguns casos adquiridos através de um processo de socialização), de nível jurídico (actuação acentuada ao nível punitivo), faltando-lhe o carácter pedagógico, que hoje se tenta impregnar na lei jurídica.

Os problemas da sexualidade na adolescência, os pedidos de informação sobre gravidez, métodos contraceptivos, preservativos, como fazer amor?, entre outros que dizem respeito aos adultos, dar informação e fomentar o diálogo mas que por

inibição, educação ou problema cultural, pedem a “alguém” para falar em seu nome sobre tais assuntos. Por exemplo a adolescente que se torna mulher, tendo o sua primeira menstruação e a mãe exclama, o que é que eu faço? o que vou dizer? como vou explicar? ajude-me por favor!...

A criança que é hiperactiva, que tudo se movimenta à sua volta quase que de forma incompreensível e inexplicável, tentando por vezes justificá-lo como um problema da idade e raramente dar-lhe um pouco mais de atenção e preocupação no sentido de prevenir situações futuras menos agradáveis.

Existem aqueles para quem o conflito é uma situação de ruptura, “nada há a fazer!”. É preciso procurar informações, como conduzir e organizar um processo de divórcio e regulamentação do poder paternal, procurar uma ama ou instituição de acolhimento, um internato ou semi-internato — “trabalhar com o núcleo família, não vale a pena, acabou e nada há a fazer!” O jovem preocupado e confuso que mal entende o que se passa, mas que sabe que os pais se vão separar. O seu dilema interno entrou em acção: com quem ficar? — Com os dois — surge como primeira resposta. Mas como? — Bem é melhor perguntar:

“O que fazer para os seus pais continuarem juntos?”

Ou como dizer aos meus pais que estou grávida e não sei o que fazer? O medo das represálias, o receio da rejeição, a vergonha de falar e transmitir a notícia à família, quantas vezes não é mais do que a “deformação” que todos nós somos vítimas e que em vez de resolver ou prevenir os problemas os reproduzem ou os excedem pelas suas consequências.

Os problemas de saúde que provocam nos pais ansiedade e preocupação, o menor sintoma de doença conjugado com a dificuldade de conversar ou encontrar o médico/pediatra da criança e a “busca” alternativa de resposta através do serviço S.O.S.-Criança.

As dificuldades económicas, associadas ao grande número de horas fora de casa, entregando a si próprias as crianças com idades dos 7 aos 10 anos, garantindo-lhe, um espaço, uma família e também a solidão de um espaço limitado e monótono, que felicidade não será ter um telefone em casa para falar com alguém. As mudanças culturais e sociais que fomentam o conflito de gerações, hoje muito presente no relacionamento entre pais e filhos, cujas culturas e valores sociais e humanos se alteram no tempo e no espaço, criando problemas graves de relacionamento.

Problemas de adaptação ou falta de sensibilidade, relacionadós com a diversidade dos métodos disciplinares quer na família, quer na escola, foram e são ainda um problema que a criança e o jovem enfrenta no seu percurso escolar. A criança

que fica só em casa em prol do bem estar ou do divertimento dos pais responsáveis, que não abdicam dos seus hábitos, costumes e convívio, em substituição de cuidados ou preocupação a prestar aos seus filhos ou educandos. Deste quadro podemos concluir que muitas outras interrogações e problemas passam pela linha S.O.S.-Criança. A criança que entra em férias escolares e fica sózinha em casa, quebrando assim o seu ritmo normal de vida.

O adolescente que procura respostas na família, nos amigos, que não encontra. A jovem rapariga que se sente insegura face à relação sexual e que quer namorar, mas não sabe muito bem como. a mãe ou o pai preocupados ou com pouco à vontade nas respostas a dar aos seus filhos adolescentes. Os jovens pais que pedem informações sobre os cuidados a ter com os seus bebés, (como mudar a fralda, horas de alimentação). O cidadão comum que observa no seu dia-a-dia, crianças utilizadas por adultos a pedir na rua e que tentam prevenir e salvaguardar os direitos dessas crianças denunciando tais situações para o S.O.S.-Criança.

Relativamente à faixa etária que procura o serviço, apenas posso referir com precisão a dos menores, na medida em que o adulto é considerado todo aquele com mais de 18 anos. Assim, passo a apresentar um quadro referente aos menores por grupos etários:

### Quadro 5

2.º Semestre de 1992

Grupos Etários	Nº	%
4 anos	3	0,5%
5 aos 6 anos	12	2,0%
7 aos 10 anos	75	12,3%
11 aos 13 anos	103	17,0%
14 aos 16 anos	108	18%
17 aos 18 anos	20	3,3%

A definição dos grupos etários foi feita com base no número de procura do serviço e também com especial atenção aos níveis de escolaridade do menor, com forte influência pelos grupos de desenvolvimento da personalidade da criança.

Como podemos verificar pelo quadro, o grupo etário que mais solicita o serviço S.O.S.-Criança é em primeiro lugar a idade dos 14 aos 16 anos, seguido pelo grupo

dos 11 aos 13 anos e dos 7 aos 10 anos, que por um lado correspondem a grupos de escolaridades diferenciadas e por outro a períodos marcantes no desenvolvimento da personalidade da criança e do jovem, muito importantes na sua construção como adultos e HOMENS DE AMANHÃ.

## CONCLUSÃO

Da prática profissional caracterizada na introdução e no ponto 1, ressalta uma função importante do serviço social, a da mediação entre a norma e o caso, baseada numa abordagem sistemática e na intervenção não directiva.

A função de mediação é reforçada pela actuação interdisciplinar e interinstitucional, indispensável à compreensão global dos problemas e necessidades específicas do desenvolvimento psicossocial do menor, por forma a proporcionar uma adequada solução-resposta.

O objecto da intervenção definido, constitui particular importância e interesse para o serviço social, enquanto saber técnico sobre a área de intervenção de protecção e defesa dos direitos dos menores.

A sistematização do universo de análise (ponto 2) permite tecer algumas considerações enquanto reflexão crítica sobre a situação actual da criança portuguesa.

Hoje assistimos a uma “emancipação” da criança e do jovem, o que por sua vez “suprime” o poder paternal: Tentam-se criar medidas para efectivar os direitos da criança, exemplo disso é o serviço S.O.S.-Criança, e ao mesmo tempo do homem. A palavra da criança é um direito com valores sociais próprios.

A criança confronta-se no presente com uma dialéctica de ser sujeito de direitos e sujeito de obrigações.

Na sociedade de hoje a criança enfrenta dois problemas, que são:

- Crise na relação da família;
- Crise na intervenção dos serviços sociais e jurídicos, junto dos menores.

Enquanto interlocutores da criança podemos referir dois elementos importantes-“FAMÍLIA” e “SOCIEDADE”.

Um dos factores de alteração influentes na posição da criança foi sem dúvida a emancipação da mulher. Quando a criança diz: — “EU NÃO PEDI PARA NASCER”, é o querer chamar a atenção dos pais para o diálogo e a sua existência. É ao mesmo tempo a necessidade de se exprimir e de comunicar, assumindo um carácter reivindicativo dos seus DIREITOS.

Por vezes a criança encontra-se entre duas situações:

- Conflito familiar (no casal);
- Problemas profissionais dos pais.

Em qualquer dos casos a criança é impelida à preocupação e a algum sofrimento.

A palavra da criança deverá ser uma palavra autónoma / livre e não administrativa / jurídica, porque esta baseia-se na interdição.

Para além dos direitos obrigatórios da criança, há outros direitos a considerar tais como:

- Expressão, livre comunicação e livre opinião.

A nova filosofia dos Direitos Humanos e a nova Política Social, leva-nos a reflectir sobre a Ética e sobre o problema específico da Ética da criança.

As mudanças sociais hoje e a lógica institucional, levam-nos a falar sobre o problema da criança e da família, ou seja dos efeitos da sociedade moderna que implicam o “HOMEM” no debate e na discussão de problemas da relação humana e dos próprios direitos.

Ao nível técnico é importante referir que o ser escutante exige pessoal especializado e principalmente uma equipa transdisciplinar com formação específica para o trabalho que vai desenvolver.

A este técnico cabe a difícil tarefa de a todo o Apelo dar uma Resposta, o que exige do mesmo um “back-ground” de conhecimentos muito alargado em várias áreas das ciências sociais e acima de tudo ter vocação e vontade humana para desenvolver funções num serviço como o S.O.S.-Criança.

Este serviço torna possível fazer uma leitura dos problemas ou interrogações que surgem no dia-a-dia às crianças, jovens e adultos portugueses.

Problemas e situações que por vezes estão ligados a problemas de ordem Psico-social e muitas vezes a simples interrogações ou pedidos de informação.

Na origem destes problemas, encontramos factores preponderantes, como a comunicação social escrita ou falada, um filme que passa na televisão e que levantou algumas interrogações ou deixou em aberto a curiosidade da criança ou do jovem, o artigo do jornal que referência o nome de um serviço de apoio à criança e ao jovem e a curiosidade de saber o que é, como funciona e para que serve.

Outros factores de ordem mais complexa, entram na organização e surgimento de problemas sociais tais como: factores económicos, religiosos e sociais.

Todos estes factores são causadores de desequilíbrios nas relações humanas, que por sua vez levam a conflitos familiares entre o casal, ou os progenitores e os filhos ou vice-versa.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. EPIFÂNIO, Rui M. L., FARINHA, António H. L., "*Organização tutelar de menores*", Livraria Almedina, Coimbra, 1987
2. ROGERS; Carl R., "*Terapia centrada no paciente*", Moraes Editora, Lisboa, 1974
3. KINGET, G. Marian, "*Psychothérapie et relations humaines*", (Theorie et pratique de la thérapie non-directive par Carl Rogers et G. M. Kinget), Vol. II — La Pratique, 2.<sup>a</sup> Ed. Revue et Corrigé, Publications Universitaires de Louvain, Ed. Béatrice Nouwelaersts, Paris.
- 4., 5. e 6. Koogan Larousse Selecções — "*Dicionário Enciclopédico*" I — Léxico Comum — Selecções do Reader's Digest, Ed. Larousse do Brasil L.da, Rio de Janeiro, 1976 — 6.<sup>a</sup> Reimpressão, Setembro de 1982
7. EPIFÂNIO, Rui M. L., FARINHA, H. L., António "*Organização tutelar de menores*", Livraria Almedina, Coimbra, 1987
8. ROBERTIS, Cristina, "*Metodologia de la intervencion en trabajo social*", Liberta "El Eterico" — Editorial KINGET, Marian G., "*Psychothérapie et relations humaines*", (Theorie et pratique de la thérapie non-directive par Carl Rogers et G. M. Kinget), Vol. II — La Pratique, — Cap. V, Analyse de l'intersection et du process (L e Cas de Miss Vib) 2.<sup>a</sup> Ed. Revue et Corrigé, Publications Universitaires de Louvain, Ed. Béatrice Nouwelaersts, Paris.
9. Relatório do Comité Nacional para a Prevenção de maus tratos nas crianças dos EUA — 1989.

10. Conclusões do Congresso Europeu "*Crianças maltratadas e negligenciadas*", realizado em Praga — Junho de 1991.
11. Gabel Marceline, "*Les abuse sexuels a l'égard des enfants — Comment et parler*", Dossier Technique, Ministère des Affaires, Sociales et de l'intégration, Paris, 1992

## BIBLIOGRAFIA

- FALEIROS, Vicente P., "*Saber profissional e poder institucional*", 2.<sup>a</sup> Ed., Cortez Editora, S. Paulo, 1987
- EPIFÂNIO, Rui M. L., FARINHA, António H. L., "*Organização tutelar de menores*", Livraria Almedina, Coimbra, 1987
- DOOLEY, David, "*Social Research Methods*", 2.<sup>a</sup> Ed., Prentice Hall, New Jersey, 1990
- SCHUERMAN, R., "*Research and Evolution in the human services*" The Free Press, New York, 1983
- GAUTHIER, Benoit, "*Research Sociale*" De la problématique à la collecte des donnés. Sous la direction de Benoit Gauthier. Presses de l'université du Québec, Québec, 1984
- ALMEIDA, J. Ferreira, "*Da teoria à Investigação Empírica. Problemas metodológicos gerais*", in: MADUREIRA, José Pinto, "*A Investigação nas Ciências Sociais*" Lisboa, Presença, 3.<sup>a</sup> Ed., 1982
- VALA, Jorge "*Sobre as Representações Sociais — Para uma Epistemologia do Senso Comum*" *Cadernos Ciências Sociais*, n.º 4, 1986, Cap. IV
- SANTOS, BOAVENTURA de S., "*Um discurso sobre as ciências*" 4.<sup>a</sup> Ed. Edições Afrontamento, Porto, 1988