



Universidades Lusíada

Robichaud, Suzie, 1949-

A cooperação entre profissionais e voluntários : a experiência do Quebeque

<http://hdl.handle.net/11067/4171>

<https://doi.org/10.34628/pj6b-p798>

Metadados

Data de Publicação

2002

Resumo

No Quebeque, a ajuda e socorro ao outro não é mais unicamente o apanágio das instituições públicas. Os voluntários são solicitados e encorajados a participar plenamente na distribuição dos serviços sociais. A presente reflexão procura aprender o contexto em que é exercido o voluntariado e a descrever como as instituições e os grupos de voluntários se percebem no âmbito da relação de ajuda. Assim, este artigo, vai articular dois pólos. Num primeiro tempo, procurar-se analisar como os respons...

Palavras Chave

Voluntários no serviço social - Canadá - Quebeque

Tipo

article

Revisão de Pares

no

Coleções

[ULL-ISSSL] IS, n. 25-26 (2002)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-09-21T10:22:19Z com informação proveniente do Repositório

A COOPERAÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS E VOLUNTÁRIOS: A EXPERIÊNCIA DO QUEBEQUE

Suzie Robichaud*

No Quebeque, a ajuda e socorro ao outro não é mais unicamente o apanágio das instituições públicas. Os voluntários são solicitados e encorajados a participar plenamente na distribuição dos serviços sociais.

A presente reflexão procura aprender o contexto em que é exercido o voluntariado e a descrever como as instituições e os grupos de voluntários se percebem no âmbito da relação de ajuda. Assim, este artigo, vai articular dois pólos. Num primeiro tempo, procurar-se analisar como os responsáveis dos grupos de voluntários e os seus membros vivem a colaboração que é estabelecida entre eles e as instituições públicas. Num segundo tempo, trata-se de observar atentamente o olhar dos interventores sociais sobre a participação dos voluntários nas actividades quotidianas de prestação de serviços sociais. Percepção esta que é reveladora de uma situação ao mesmo tempo clara e complexa.

"... o homem tem necessidade de escolher – e não de aceitar – o seu destino."

Paulo Coelho

* Docente na Universidade do Quebeque - Chicoutimi, Doutorada em Ciência Política

Há já vários anos, o governo do Quebec fez um apelo aos centros sociais de serviços comunitários (CLCS) no sentido destes contribuírem para o saneamento das despesas públicas através da redução dos encargos do Estado. Nesta circunstância, os CLCS vieram a reconhecer a importância, e mesmo a necessidade, de estabelecer processos de colaboração estreita com grupos de voluntários. Com a finalidade de evitar o desaparecimento de alguns serviços colectivos, estas instituições públicas atribuem aos grupos uma parte do campo da intervenção social, o que não ocorre sem consequências no funcionamento destas estruturas de voluntariado. Assim duas questões emergem neste novo contexto: Quais são as para os grupos de voluntários, as consequências da valorização da gratuidade no Quebec? E, como se observa a transformação do voluntariado na prática do trabalho social?

A presente reflexão procura assim articular dois pólos. Num primeiro tempo, procurar-se analisar como os grupos de voluntários se ajustam á sua nova missão. De seguida, depois de algumas considerações metodológicas, trata-se de examinar o que pensam os intervenientes sociais da colaboração estabelecida entre si e os voluntários. Num contexto em que esta tendência se parece apresentar como um irreversível, a presente reflexão assume todo o sentido.

1. O estado da questão

No Quebec, os grupos de voluntários optaram por integrar no seu funcionamento os constrangimentos que impõe o reordenamento das suas relações com o Estado. Esboçando as tendências que encerra um tal movimento, os grupos parecem evoluir para a forma de instituições sociais. Na lógica desta perspectiva, a démarche desenvolvida em dois inquéritos anteriores (Robichaud et al., 2000) permitiu apreender os efeitos da institucionalização - e da burocratização que lhe está associada - sobre o desenvolvimento dos grupos de voluntariado (operando no domínio da saúde e dos serviços sociais) que são subvencionados pelo Estado do Quebec e aqueles que são apoiados pela Igreja . Parece que a lógica de funcionamento da instituição desemboca na constituição de quasi-aparelhos - uma forma intermediária entre uma estruturação hierárquica e uma outra não hierárquica - (ver Lemieux, 1999, 1997). E, por via de consequência, os efectivos voluntários diminuem porque estes não se reconhecem mais nas novas estruturas do grupo. Noutros termos, orientados para uma população que necessita de ajuda e de instituições que as reclamem, os grupos tornam-se ciosos de elevar o estatuto de serviço e, em consequência, a legitimidade social da estrutura organizacional que o enquadra. Mas o que representa para o trabalho social profissional a participação dos grupos de voluntários na ajuda ao outro? O que pensam os interventores sociais da colaboração que se estabelece entre eles e os voluntários? O seu ponto de vista é significativo.

2. Método

Uma sondagem telefónica foi efectuada a vinte intervenientes sociais. Trata-se de indivíduos escolhidos ao acaso a partir da lista dos empregados que trabalham em dois CLSC da região de Saguenay (Québec). A sondagem desenrolou-se em três etapas. Inicialmente, teve lugar um primeiro contacto telefónico. A discussão foi desenvolvida em torno da implicação dos grupos de voluntários na prestação de serviços e sobre o modo como os intervenientes percebem essa colaboração. As questões postas tinham por base um guião de entrevista qualitativa semi-estruturada. Em seguida, o guião foi enviado aos respondentes por fax. Os intervenientes dispunham então da possibilidade de examinar as questões num momento mais propício e de preparar as suas respostas, respostas que seriam produzidas aquando de um novo contacto telefónico. As respostas obtidas foram de seguida classificadas segundo quatro grandes temas (a colaboração com os grupos de voluntários, o tipo de prática, os serviços prestados às populações, os sentimentos subjacentes a este modo de funcionamento). Antes de apresentar os resultados, há lugar para apresentar os principais dados sociodemográficos das pessoas interrogadas.

Foram interrogadas 18 mulheres e 2 homens, sendo média de idades de 44 anos. Os respondentes trabalham todos no sector dos serviços sociais gerais, apoio ao domicílio e organismos comunitários. Todos os entrevistados ($n=20$) têm uma formação universitária. Em 18 dos casos, um bacharelato em trabalho social. E a maioria ($n=19$) trabalha num CLSC por um período entre 10 e 29 anos. Finalmente, oito pessoas são membros da ordem profissional dos trabalhadores sociais do Quebec. Vejamos então os principais resultados do inquérito.

3. Resultados

a) A colaboração

Mais de metade dos intervenientes entrevistados ($n=11$) afirmam que os CLSC se tornou num centro de referência e, para uma delas, um centro de crise. "Nos somos obstruídos, os pedidos são cada vez mais complexos, as atribuições mais numerosas e os recursos mais limitados". Num tal contexto, parece que o CLSC e os grupos devem trabalhar em estreita colaboração afim de que a clientela possa receber os serviços a que tem direito. Atente-se o discurso de um dos respondentes:

Torna-se difícil responder aos múltiplos pedidos: as pessoas idosas, por exemplo, são cada vez mais velhas, os problemas cada vez mais pesados. Os grupos tornam-se assim recursos necessários, mesmo indispensáveis, não somente porque eles desenvolveram, ao longo dos anos, uma sólida competência mas porque oferecem serviços

que nós não proporcionamos (acompanhamento, transporte, guarda, grupos de entre-ajuda, etc.).

Segundo os interventores, é a reconfiguração dos serviços de saúde e dos serviços sociais, entre outros aspectos a orientação ambulatoria, a qual requereu ajustamentos em diferentes organização e funcionamento dos CLSC. Tornou-se necessário estabelecer laços mais estreitos com os diferentes actores (instituições e grupos de voluntariado), desenvolver mecanismos de comunicação (acordos de colaboração, participação nos comités restritos e mesas de concertação) e adoptar regras de funcionamento. De toda a forma, se alguns interventores revelam os aspectos mais sombrios desta colaboração, outros fazem questão de sublinhar os aspectos positivos. O que estes interventores lamentam gira em torno de quatro pontos principais: a) a falta de reconhecimento dos grupos no plano do financiamento; b) a instabilidade dos recursos baseados no voluntariado; c) a rivalidade que instala por vezes entre os grupos e o CLSC e que conduz a uma falta de comunicação; d) a incapacidade dos grupos se ajustarem a um crescimento da procura de serviços. Quanto aos elementos construtivos, estes são de quatro ordens: a) a diversidade das competências; b) a complementaridade dos serviços; c) os acordos de colaboração claramente definidos e que englobam as regras deontológicas; d) uma ajuda menos formal e centrada sobre a pessoa. Apesar das dificuldades que pontuam a paisagem quotidiana, metade dos interventores (n=10) reconhecem que os grupos são mais que colaboradores. De facto, eles tornaram-se parceiros. "os vínculos que eu teci com eles facilitam-me a vida e incitam-me a reconhecer as suas competências", exprime um interventor.

Um outro acrescenta:

Os voluntários salvam-nos a vida. Que poderíamos fazer, por exemplo, com uma mulher violentada que teme voltar para casa se os centros de acolhimento para mulheres vítimas de violência não existiam? Quem assumiria a substituição do centro psiquiátrico antes da paciente pudesse regressar a sua casa se os grupos de saúde mental não existissem.

É claro que alguns ajustamentos se impõem. "À vontade de colaborar, deve-se juntar-se um suporte administrativo e o desejo de se abrir à prática do outro", dirá um dos inquiridos. Qualquer que seja, segundo os intervenientes, a situação parece irreversível. É por isso que diferentes tipos de práticas são indispensáveis. Mas como as poderemos definir de um forma mais precisa.

b) Os dois tipos de práticas: uma profissional, outra voluntária

Quando a questão dos tipos de prática é abordada, dois pontos de vista são

destacados. Alguns intervenientes (n=7) reconhecem que cada vez mais as diferenças se atenuam entre as intervenções que são levadas a cabo pelos CLSC e os grupos de voluntários. Outros, no entanto (n=8), relativizando este propósito e interrogando-se sobre as capacidades dos voluntários para agir face a algumas clientelas. Elas assinalam diversos riscos: uma insuficiência de conhecimentos, intervenções menos orientadas para o desenvolvimento da pessoa e da autonomia, a falta de confidencialidade. "Por vezes, os voluntários dão-me informações que não se de nenhuma utilidade para a minha intervenção. Alguns tomam-se por profissionais. Então, não existe o risco de se cometerem gaffes?" Os interventores profissionais fazem parte igualmente dos constrangimentos com os quais os grupos de voluntários se confrontam: dificuldades financeiras, listas de espera, falta de disponibilidade. Além disso, elas assinalam que alguns grupos não querem que as instituições interfiram nas suas intervenções. "Mas se os CLSC aceitam transferir uma parte dos seus utentes, era preciso que por sua vez os grupos reconhecessem os seus limites e aceitassem recorrer a serviços mais especializados, refere um dos inquiridos.

Todavia, para além destas divergências, um aspecto reúne unanimidade: a complementaridade dos serviços. Segundo os interventores, os grupos proporcionam, em geral uma ajuda que as instituições não podem oferecer: visitas, acompanhamento, chamadas telefónicas, cuidados no domicílio, organização de festas e de actividades de tempos livres, etc. Que além do mais constitui, como algumas reconhecem, uma especialização em domínios que os CLSC não desenvolveram; em saúde mental e na prevenção do suicídio, por exemplo. Mas como harmonizar as acções de modo que esta complementaridade se traduza numa maior eficácia? Eis a questão. Acordos claros e escritos, mecanismos de transmissão, um ajustamento nas definições do papel de cada um, atitudes de confiança e de respeito são algumas das condições expressas.

c) Os serviços às populações

No entanto, a maioria dos intervenientes (n=15) estão de acordo em dizer que, apesar do trabalho desenvolvido pelos diferentes actores do meio, certas necessidades expressas pelos indivíduos não são satisfeitas. A falta de recursos humanos e financeiros, a complexificação dos problemas sociais, o envelhecimento rápido da população explicam em parte esta fragilidade. Além disso, segundo certos interventores (n=7), nos CLSC, o aspecto psicossocial é negligenciado. As populações mais vulneráveis não têm nunca a possibilidade de receber todos os serviços de que teriam necessidade.

Assim sendo, os CLSC não são os únicos a serem confrontados com esta realidade. Os grupos voluntários experimentam também sérias dificuldades na ajuda e socorro ao outro. Os interventores fazem neste ponto referência ao problema que decorre da necessidade dos grupos recorrerem a indivíduos participantes em programas de inserção - emprego. Elas sublinham igualmente a não continuidade de serviços proporcionados (alguns grupos operam somente 10 meses por ano), ao número elevado de "estranhos" que se sucedem no decurso de uma semana afim de assegurar ajuda a uma pessoa idosa (ver Robichaud, 2000). Na circunstância elas revoltam-se contra o baixo financiamento dos grupos. No entanto, e para além destes limites, a maioria dos intervenientes (n=15) reconhecem, tudo somado, que a complementaridade desenvolvida entre os CLSC e os grupos de voluntários permite reduzir os tempos de espera e aumentar a acessibilidade aos serviços.

d) Os sentimentos subjacentes

Como vivem os interventores sociais esta colaboração estreita que se estabelece entre o CLSC e os grupos de voluntários? Aqui as opiniões são repartidas. Metade (n=10) dos intervenientes sentem-se confortáveis neste modo de funcionamento que apela à imaginação, á criatividade, à originalidade. "Em conjunto podem-se fazer coisas bonitas, porque tudo somado existem finalidades comuns que nos animam, dirá uma de entre elas." As outras (n=10) levantam uma interrogação: Como acontece que na alvorada do terceiro milénio as instituições publicas como os CLSC devam recorrer com tanto vigor e regularidade a recursos complementares? Para elas, é claro que as solidariedades imediatas surgem como um solução barata num contexto onde existem menos recursos financeiros e cada vez mais despesas. Uma interventora exprime este ponto de vista nos seguintes termos:

A procura crescente que é feita aos grupos inscreve-se nos objectivos governamentais: reduzir o custo dos serviços no sector da saúde e dos serviços sociais. Além disso, é preciso reconhecer o seguinte: várias pessoas que operam neste domínio de acção voluntária trabalham quer por baixos salários, quer dias e noites sem serem pagas. As pessoas têm estatutos precários. Sim, os voluntários têm uma consciência moral, mas eles querem viver também

Para além deste modo de funcionamento, verifica-se que a participação destes actores sociais parece incontornável na prestação dos serviços sociais. E esta colaboração, segundo os testemunhos recolhidos, requer uma certa conviência e cumplicidade.

Discussão e conclusão

É claro que, no Quebec, a ajuda e socorro ao outro não é mais unicamente o apanágio das instituições públicas. Recursos complementares são solicitados e encorajados a participar plenamente na distribuição dos serviços sociais. Profissionais e voluntários prosseguem deste modo o mesmo fim: ajudar os indivíduos a continuarem prisioneiros das circunstâncias como fatalidade. Ambos procuram a prepará-los contra os riscos que os ameaçam. Todavia, esta colaboração na assistência às populações parece criar entre estas dois actores um ponto de desacordo. E isto, devido aos limites que a significação mesma do voluntariado sugere. Com efeito, o voluntário não tem nenhuma obrigação contratual face aos grupos a que presta a sua colaboração. Existem então modalidades de intervenção a respeitar, mas ele pode por fim ao seu empenhamento num momento julgado oportuno. Na lógica desta perspectiva, torna-se aleatório para os grupos de voluntariado servir de instrumento de realização das políticas sociais. No entanto os interventores assumem um ponto de vista comum quando se trata de reconhecer a necessidade de reconhecer a necessidade de uma pluralidade de intervenções, umas profissionais, outras voluntárias. Mas através dos depoimentos recolhidos, uma questão permanece incontornável. Porque que motivo os interventores que trabalham no sector de apoio ao domiciliário parecem sentir-se mais confortáveis nesta complementaridade de serviços?

Primeiro que tudo, parece que esta colaboração é para elas uma evidência. " O partenariado, é uma prática quotidiana aqui desde há mais de 20 anos ", expressa uma trabalhadora social. Por outro lado, os interventores consideram que cada um dos actores sociais tem um papel preciso a desempenhar e tarefas particulares a cumprir. Deste modo, os voluntários vêm, de algum modo, completar a ajuda que os profissionais asseguram, através da organização da Festa de Natal, do acompanhamento à igreja, o arranjo de vestuário, visitas de convívio e muitas outras coisas ainda. Os intervenientes parecem menos confrontados com a impotência. Pelo contrário, para elas, o voluntariado é um plus aos serviços existentes; não vem nem substituir, nem resolver uma insuficiência de serviços. Em consequência, elas não se sentem "desapossadas" da sua prática como têm assinalado certos interventores noutros sectores. Além disso, é útil assinalar que os interventores que operam no sector de apoio ao domicílio adquiriram uma experiência de trabalho no sector comunitário. A este título, elas reconhecem facilmente a complementaridade, é certo, mas também a especialização que os grupos têm desenvolvido ao longo dos anos.

O mínimo que se pode dizer, é que os interventores demonstram que com cada vez maior souplesse a aceitação da partilha do seu saber integrando os voluntários no plano de trabalho afim de proporcionar, à pessoa em situação de necessidade, um apoio apropriado. É uma evidência de primeiro plano que estas experiências podem ter limites; no entanto elas constituem uma mudança de atitude não negligenciável

que deixa prever novas perspectivas de acção entre os profissionais e os voluntários. Uma mudança de atitude que parece intensificar-se ao longo dos anos (ver Robichaud, 1998). Além do mais, não é tão estranho estar-se aliado quando se partilha uma mesma causa ! Cada um não procura ajudar indivíduos em necessidade que é o seu modo de escolher o seu destino e não de o aceitar, como nos convida o poeta?

Bibliografia

- Gouvernement du Québec, (1996). *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux*, Projet de loi n° 116 (1996, chapitre 36), Quebec, Éditeur officiel du Quebec.
- LOFLAND, I et Lofland, L.H. (1984). *Analysing Social Settings: a Guide to Qualitative Observation and Analysis*, (2e edition), Belmont (CA), Wadsworth.
- LEMIEUX, Vincent (1999). *Les réseaux d'acteurs sociaux*, Paris: Presses Universitaires de France.
- LEMIEUX, Vincent (1997). "Réseaux et coalitions ", in: *L'Année Sociologique*, n.º 1, 5?71.
- ROBICHAUD, Suzic, Lemieux, Vincent, Duplain, Myriam (2000). " Au Québec les groupes soutenus par l'église. Des réseaux ou des quasi? réseaux? " in *Revue Suisse de Sociologie*, vol. 26, n.º1, 149-66.
- ROBICHAUD, Suzie (2000). L'État et les solidarités bénévoles: les enjeux politiques du vieillissement, in *Le Gérontophile*, vol 22. r 3, 1926.
- ROBICHAUD, Suzie (1999). O voluntariado no Quebecque: direcção e gestão, in *Intervenção Social*, nº20, 117-133.
- ROBICHAUD, Suzic (1998). *Le bénévolat. Entre le cœur et la raison*, Chicoutimi, Les Éditions JCL, Collection universitaire