



Práticas Profissionais no Atendimento em Casos de Atribuição de Apoios Sociais

Cathy Pereira Gomes

Dissertação apresentada à Escola Superior de Educação de Bragança para obtenção do
Grau de Mestre em Educação Social

Orientado por

Professora Doutora Ana Paula Sismeiro Silva Pereira

Bragança

Novembro, 2018



Práticas Profissionais no Atendimento em Casos de Atribuição de Apoios Sociais

Cathy Pereira Gomes

Dissertação apresentada à Escola Superior de Educação de Bragança para obtenção do
Grau de Mestre em Educação Social

Orientado por

Professora Doutora Ana Paula Sismeiro Silva Pereira

Bragança

Novembro, 2018

Dedicatória

*Ao meu namorado, mãe e irmã
quero dizer obrigada por toda a motivação, paciência e carinho
que me deram ao longo do desenvolvimento desta dissertação.*

Agradecimentos

Na trajetória desta dissertação foram várias as pessoas que me apoiaram e tornaram possível a concretização da mesma.

Em primeiro lugar, quero agradecer a todos os técnicos que participaram nesta investigação, não só colaboraram e me receberam bem como também mostraram sempre disponibilidade para responder a qualquer dúvida que surgisse.

À minha orientadora Ana Paula Sismeiro Silva Pereira pelo apoio, reflexão conjunta, orientação e acompanhamento.

À minha família e amigos pela motivação e alegria que partilharam nos bons e maus momentos.

E por fim, queria agradecer especialmente ao meu namorado. Ele demonstrou ser um apoio fundamental neste meu percurso. Em todos os momentos esteve presente para motivar e dar carinho.

A todos mais uma vez, pelo vosso contributo, os meus sinceros agradecimentos.

Resumo

Compreendendo que o Trabalhador Social assume um papel importante no desenvolvimento da intervenção social, e visto ser o elo de ligação entre o cliente e a instituição, o presente trabalho pretende investigar o problema: Como é que as práticas profissionais do técnico no processo de atendimento concorrem para o desenvolvimento da intervenção? Rogers (1961), Cormier e Cormier (1998) e Egan (2003, citado por TACCA) referem que técnicas profissionais como escuta ativa, empatia, espontaneidade e aceitação incondicional promovem o estabelecimento da relação de ajuda. Segundo os mesmos autores, na relação estabelecida se o cliente se sentir ouvido, compreendido e respeitado envolve-se autonomamente no processo de intervenção social. A intervenção é considerada bem sucedida quando se verifica alteração ou transformação na situação trazida pelo cliente. Contudo, quando o técnico intervém, não pode descurar as normas institucionais e a legislação. Em conformidade com a questão enunciada e de forma a compreender os desafios, as dificuldades e as experiências dos profissionais, identificaram-se como objetivos desta investigação: identificar os maiores desafios experienciados pelo profissional nos atendimentos; conhecer as estratégias utilizadas para lidar com as dificuldades experienciadas no decurso do atendimento; compreender como o profissional estabelece os limites da relação de atendimento; identificar as circunstâncias em que o cliente manifesta hostilidade e, identificar estratégias de regulação em manifestações de hostilidade.

A presente investigação caracteriza-se por um estudo exploratório qualitativo. Os dados são recolhidos através de trinta e cinco observações naturalistas em contextos de atendimento a cinco profissionais da área social e, através de cinco entrevistas semi-estruturadas (aplicada uma por participante).

Após a análise de conteúdo, constatou-se que os técnicos enumeraram fatores externos que podem influenciar o desenvolvimento do atendimento, como: ocultação de informações pessoais ou económicas pelo cliente, isolamento institucional e local, clientes com problemas psiquiátricos, incumprimento das regras pelos clientes e sobrecarga de trabalho imposto pela instituição. Verifica-se também que os profissionais, de acordo com o referido nas entrevistas, conhecem técnicas imprescindíveis ao estabelecimento de uma adequada relação profissional como a empatia, clarificação, sumarização, genuinidade e acolhimento caloroso. No entanto, quando realizadas as observações, são registadas inadequações no uso das técnicas ou ausência das mesmas. É, por exemplo, notória a ausência de recurso a técnicas subjacentes à realização de escuta ativa.

Palavras-chave: Trabalhador Social, Práticas Profissionais, Cliente, Atendimento

Abstract

Understanding that the Social Worker plays an important role in the development of social intervention, and since it is the link between the client and the institution, the present work intends to investigate the problem: How do the professional practices of the technician in the service process compete for the development of the intervention? Rogers (1961), Cormier and Cormier (1998) and Egan (2003, quoted by TACCA) point out that professional techniques such as active listening, empathy, spontaneity and unconditional acceptance promote the establishment of the aid relationship. According to the same authors, in the relation established if the client feels heard, understood and respected, it is autonomously involved in the process of social intervention. The intervention is considered successful when there is change or transformation in the situation brought by the client. However, when the technician intervenes, he can not neglect institutional norms and legislation. In accordance with the aforementioned question and in order to understand the challenges, the difficulties and the experiences of the professionals, the objectives of this research were identified as: to identify the greatest challenges experienced by the professionals in the care; to know the strategies used to deal with the difficulties experienced during the course of care; understand how the professional establishes the limits of the service relationship; identify the circumstances in which the client manifests hostility, and identify regulatory strategies in manifestations of hostility.

The present investigation is characterized by a qualitative exploratory study. The data are collected through thirty-five naturalistic observations in contexts of service to five professionals in the social area and, through five semi-structured interviews (applied one per participant).

After analyzing the contents, it was verified that the technicians enumerated external factors that could influence the development of the service, such as: hiding personal or economic information by the client, institutional and local isolation, clients with psychiatric problems, overload imposed by the institution. It is also verified that the professionals, according to the mentioned in the interviews, know techniques essential to the establishment of an adequate professional relation as empathy, clarification, summarization, genuineness and warm welcome. However, when observations are made, inadequacies in the use of the techniques or lack thereof are recorded. It is, for example, notorious for the lack of recourse to the techniques underlying the performance of active listening.

Keywords: Social Worker, Professional Practices, Customer, attendance.

Acrónimos e siglas

TACCA - Técnicas de Aprofundamento de Comunicação e Competências de Atendimento

RSI- Rendimento Social de Inserção

BTE - Boletim do Trabalho e Emprego

IPSS - Instituições Particulares de Solidariedade Social

ATL- Atividades de Tempos Livres

Índice Geral

Dedicatória	i
Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Abstract	iv
Acrónimos e siglas	v
Índice Geral	vi
Índice de Ilustrações	viii
Introdução	1
Capítulo 1- Trabalhador Social: a construção de uma profissão	3
1.1. Abordagem histórica às profissões orientadas para a intervenção social.....	4
1.2. Intervenção Social e Metodologia(s).....	10
1.3. Relação de ajuda.....	12
1.4. Dilemas na implementação da relação	14
Capítulo 2- Atendimento.....	17
2.1. Entrevista e Visita domiciliar	17
2.2. Desenvolvimento da técnica entrevista e visita domiciliar	18
2.3. Dificuldades no desenvolvimento da entrevista e visita domiciliar	20
Capítulo 3- Método	27
3.1. Problema, objetivos e grupo de participantes.....	27
3.2. Desenho do Estudo e Procedimento	29
3.3. Instrumentos de recolha de dados	31
3.4. Tratamento de dados	32
Capítulo 4- Leitura e Análise dos Resultados.....	35
4.1. Leitura e Análise dos resultados das observações.....	35
4.2. Leitura e Análise dos resultados das entrevistas	44

4.3. Discussão conjunta dos resultados das Observações e das Entrevistas	50
Considerações finais	53
Bibliografia	56
Anexos	60

Índice de Ilustrações

Figura 1 Concetualização da Intervenção Social	12
------------------------------------------------------	----

Introdução

O sucesso da intervenção social está, em grande medida, dependente do profissional e do modo como este exerce a sua profissão (Técnicas de Aprofundamento de Comunicação e Competências de Atendimento, 2016). A este cabe a tarefa de intervir com o cliente, mobilizando um conjunto de competências pessoais e profissionais para alterar as circunstâncias que subjazem ao pedido e/ou para promover o envolvimento do cliente no processo de transformação que lhe permitirá ser mais efetivo a lidar com as circunstâncias (Barreiros, 2012). Ao longo deste percurso o técnico vai sendo confrontado com vários desafios, quer na intervenção com o cliente, quer na realização dos procedimentos institucionais.

No presente estudo pretende-se investigar o seguinte problema: Como é que as práticas profissionais do técnico no atendimento concorrem para o desenvolvimento da intervenção?

As práticas profissionais são reconhecidas como procedimentos e técnicas, pautadas por um código de ética, que contribuem para o desenvolvimento da intervenção (Barrasa et al., 2012). Oliveira (2010) acrescenta a esta definição a obrigatoriedade de cumprir as normas e técnicas profissionais, de forma a garantir que a atuação social seja responsável e eficiente. Tendo em consideração que o trabalhador social é o promotor da intervenção junto do cliente, torna-se importante enumerar ferramentas e competências que permitam desenvolver a prática profissional do trabalhador social. Surge assim, a motivação pessoal para desenvolver esta investigação que se alicerça na tentativa de conhecer as realidades vivenciadas pelos profissionais e de perceber quais as técnicas utilizadas pelos mesmos para ultrapassar as dificuldades, quer pessoais, que sejam relevantes para o exercício da profissão, quer profissionais.

De modo a compreender como as práticas profissionais contribuem para uma intervenção social eficiente, desenvolve-se o enquadramento teórico, que se divide em dois grandes capítulos. O Capítulo 1 tem início com a descrição histórica da emergência da intervenção social em moldes profissionais. Nesta primeira secção apresentam-se, de forma breve, as correntes teóricas que contribuíram para a conceção da formação e atuação profissional na atualidade. Na segunda secção aborda-se a metodologia que permite desenvolver, segundo diferentes investigadores, planear e executar uma intervenção social eficiente. Na terceira secção aborda-se o desenvolvimento de uma relação de ajuda e a importância da mesma e, por fim, analisam-se as dificuldades e dilemas inerentes à criação da relação.

O Capítulo 2 é dedicado à conceptualização do Atendimento, o principal contexto de trabalho da ação social, no qual se desenvolve e se estabelece uma relação com o cliente. Na primeira secção abordam-se duas técnicas que são recorrentemente utilizadas pelo profissional: entrevista e visita domiciliária. A segunda secção aborda as etapas metodológicas para a realização das técnicas anteriormente referidas. A terceira e última secção refere-se às dificuldades que podem surgir durante a implementação das mesmas etapas.

Posteriormente à realização da revisão da literatura, apresenta-se a natureza das opções metodológicas privilegiadas neste estudo. No Capítulo 3, descreve-se assim o Método, que engloba a descrição do problema, objetivos, desenho do estudo e procedimentos para a recolha de dados, assim como o tratamento dos mesmos.

O Capítulo 4 dedica-se à Leitura e Análise dos dados recolhidos procurando, através da sua análise, responder ou clarificar o problema que se pretende explorar com a investigação.

Por último, realizam-se as considerações finais, onde se reflete acerca da globalidade do processo vivenciado ao longo do desenvolvimento do estudo investigativo e dos resultados obtidos.

Capítulo 1- Trabalhador Social: a construção de uma profissão

Antes de abordar as dimensões teóricas, é importante e indispensável introduzir uma nota prévia do uso da terminologia Trabalhador Social, visto a investigação se desenvolver na área de Educação Social. Esta escolha ocorre por três motivos: 1) a maioria dos participantes desta investigação são assistentes sociais; 2) o material teórico utilizado para desenvolver o enquadramento teórico é proveniente da área de serviço social, na qual há longos anos se produz vasta investigação; 3) e o Boletim do Trabalho e Emprego¹ (BTE) de 2012, que categoriza 10 profissões distintas da área social, nomeadamente o agente de educação familiar, o animador cultural, o educador social, o técnico de atividades de tempos livres (ATL), o técnico auxiliar de serviço social, o assistente social, o técnico superior de educação social, o técnico superior de animação sociocultural, o técnico superior de mediação social e o mediador sociocultural.

Compreendendo o uso da terminologia Trabalhador Social, dá-se início ao enquadramento teórico.

O agir profissional, para Robertis (2014), ocorre de duas formas: a direta, em que o técnico utiliza diferentes técnicas profissionais e saberes para estabelecer uma relação com o cliente; e a indireta, que se refere a todos os procedimentos burocráticos e deveres institucionais que o profissional tem que cumprir. Na seguinte secção inicia-se com o desenvolvimento de uma abordagem histórica às profissões orientadas para a intervenção social, compreendendo assim o desenvolvimento das competências e funções inerentes à profissão. Em seguida aborda-se o conhecimento da missão e dos objetivos da instituição na qual desempenha ou vai desempenhar funções. Posteriormente à exploração das ferramentas e competências do profissional, procede-se à definição da relação estabelecida entre o técnico e o cliente e à discussão da forma como essas ferramentas possibilitam o sucesso da própria relação. Já na última secção abordam-se as dificuldades e os dilemas profissionais que podem surgir no desenvolvimento dessa relação.

¹ Informação retirada: Boletim do Trabalho e do Emprego (BTE) (2012), Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Nº6, Vol. 79. O BTE é um documento que contém legislação onde distingue estatutos profissionais, exemplificando as funções de cada um e os respetivos deveres e direitos.

1.1. Abordagem histórica às profissões orientadas para a intervenção social

Nesta secção vamos refletir sobre a evolução das profissões de intervenção social. As profissões que corporizam a intervenção social foram surgindo e evoluindo em função das características e necessidades de resposta associadas aos vários contextos de pobreza e exclusão, bem como aquelas inerentes aos eventos ocorridos em cada país (Barreiros, 2012). Dada a heterogeneidade de situações das quais decorrem estas profissões, estas foram-se desenvolvendo sob a influência de diversas conceções ideológicas e, por isso, não estão associadas a um corpo científico único e bem delimitado. Pelo contrário, são múltiplas, díspares e difíceis de contextualizar cronologicamente em função do seu aparecimento (Barreiros, 2012).

Com vista a levar a cabo a sua contextualização histórica e, através desta, a compreensão do seu desenvolvimento e do âmbito e modalidades da sua intervenção, torna-se necessário descrever alguns momentos marcantes e impulsionadores da sua evolução. Desde a época medieval e até ao séc. XIX, a ação social inscrevia-se no quadro da caridade e da ajuda ao próximo, sendo praticada, sobretudo, pela Igreja Católica, em conjunto com a intervenção voluntária de famílias burguesas. Brandão (2006) refere que, neste contexto, a Igreja Católica tinha como objetivo principal das suas ações de caridade o “desenvolvimento da formação doutrinária e social do laicato [e a importância de] dar esmola a quem precisa” (p.41). O mesmo autor refere ainda que esta forma de intervenção social por parte da Igreja tinha também o propósito de controlar a sociedade e observar a manutenção dos normativos morais e sociais da época. De acordo com Robertis (2011), no século XIX assiste-se a uma evolução significativa, que se viria a afigurar como o momento em que a prestação de cuidados sociais aos mais desfavorecidos começa a ganhar visibilidade. Neste período ocorreram eventos que exigiam a necessidade de intervenção, e surgem assim os primeiros trabalhadores sociais (Robertis, 2011), para socorrer os feridos, doentes, malnutridos, pobres e vítimas da precariedade social que a Revolução Industrial produziu. Esta ação estendeu-se àqueles que sofreram as consequências das 1ª e 2ª Guerra Mundial, das emigrações em grande escala, e das crises financeiras e sociais que se abateram um pouco por todo o mundo (Branco e Fernandes, 2005).

Stuart (2013) refere que, em 1920, existe já um grande número de profissionais, de diferentes faixas etárias, sem formação, a trabalhar em várias entidades. Ainda assim, e apesar do investimento e ajudas particulares e, os recursos disponibilizados para o desenvolvimento de uma intervenção social não estavam a surtir efeito, devido ao uso

inadequado dos mesmos. Cientes desta realidade, e insatisfeitos com a mesma, os responsáveis pela associação Charity Organization Society levaram a cabo negociações com o Estado de Inglaterra com vista à realização de reformas sociais. É neste contexto que se elabora uma legislação de proteção a pessoas que vivam em quadros de pobreza, exclusão e violência. Weber (2011) acrescenta que essas mesmas motivações presidiram à instituição dos serviços sociais públicos e de bem-estar. No âmbito destas negociações ficou célebre a palestra de Mary Richmond que, a pedido da associação promotora do diálogo com o Estado Inglês, deu um parecer acerca da necessidade do serviço social, tendo em conta a sua própria experiência enquanto pioneira na atuação concreta de apoio a desfavorecidos e enquanto criadora da “profissão” que então se denominara de “senhoras caridosas” (Stuart, 2013, p. 4). A mais-valia experiencial de Mary Richmond permitiu-lhe propor metodologias de intervenção, tanto a nível individual (por exemplo com crianças), como familiar ou grupal (por exemplo com imigrantes). Estas intervenções teriam início com um “inquérito”, no qual a problemática em causa seria analisada. Numa segunda fase, passar-se-ia da análise à “apreciação com base nos dados recolhidos e verificam-se as falhas” (Robertis, 2011, p.16). De acordo com Mary Richmond a terceira fase do trabalho de intervenção social passaria pelo desenvolvimento de medidas para colmatar a “necessidade” e, por fim, proceder-se-ia ao “tratamento terapêutico”, ou seja, trabalhava-se a “necessidade” até à sua extinção (Robertis, 2011, p.17).

Dez anos mais tarde em Inglaterra, no ano de 1930, o Serviço Social, cuja designação não era ainda consensual, foi reconhecido como profissão, o que permitiu o desenvolvimento da legislação de suporte da mesma, bem como promover a constituição dos seus códigos de ética e manuais de regulamentação da intervenção perante diferentes situações (Stuart, 2013). Aos poucos, a designação de Serviços Sociais foi sendo implementada e, na mesma medida, também foram criadas políticas sociais em vários países, como, por exemplo, França, Inglaterra e Estados Unidos. Apesar de tudo, e mesmo considerando o incremento da legislação e a multiplicação de recursos, a intervenção social nos Estados mostrava-se insuficiente. Também os técnicos, que agiam em contexto real e lidavam diretamente com as situações a intervencionar, pareciam não estar totalmente satisfeitos. Assim, nos anos 50 do século passado, começou a considerar-se como necessidade fundamental o investimento na formação académica e profissional destes técnicos, que, até então, contavam apenas com o saber profissional adquirido com a acumulação de experiência da intervenção em situações de carências sociais. Nesta altura, os planos de formação de Serviço Social incluíam as disciplinas de psicologia, ética, sociologia, política, psicanálise entre outras, e esta decisão

permitiu desenvolver uma “prática metódica, consciente, adaptativa, reflexiva e responsável na intervenção” (Webber, 2011, p.66). Nas décadas seguintes a aposta no desenvolvimento da formação dos profissionais de Serviço Social foi aumentando e chegaram mesmo a ser criadas associações que promoviam investigações com vista à proteção e defesa dos trabalhadores sociais (Stuart, 2013).

Apesar da evolução que a profissão e o seu estatuto profissionalizante foram tendo, desde os anos 30 até agora a profissão tem sido alvo de constantes definições e redefinições, não tendo ainda sido encontrado um consenso quanto à sua estrutura funcional, o que se configura como “limitante para o profissional” (Webber, 2011, p. 68). Tal facto deve-se, em grande medida, à multidisciplinariedade e multiplicidade de contextos de intervenção da profissão, que não visa apenas uma finalidade, mas antes se desdobra numa diversidade de finalidades e de formas de atuação. Neste sentido, Sousa (2008) destaca três competências essenciais ao exercício da profissão: a ético-política, a teórico-metodológica e a técnico-operativa. A competência ético-política remete para o facto do trabalhador social desenvolver a sua atividade em articulação com as “relações de poder e de forças sociais da sociedade capitalista” (Sousa, 2008 p. 3). Para o autor citado, o profissional tem que assumir um papel reflexivo frente a várias questões que surjam no planeamento e execução da intervenção. Tais questões podem ser de carácter político e económico, por parte da instituição, ou de carácter social, cultural e individual, por parte do cliente. Na tomada de decisão ou durante a fase de ponderação até à intervenção, o trabalhador social deve-se guiar pelos valores ético-morais expressos nos códigos deontológicos, na medida em que a ética e a ética profissional se revestem de extrema importância para o bom desempenho da profissão (Sousa, 2008).

De facto, neste contexto, e como forma de justificar o que atrás se sustenta acerca da ética, importa sublinhar que a mesma pode ser definida como um conjunto de princípios e valores morais que orientam a conduta humana num determinado grupo, sociedade ou cultura, refletindo sobre o que está certo ou errado (Cardoso, 2004). A ética não atua com o intuito de regular o comportamento humano, mas sim de questioná-lo e estudar os vários dilemas de conduta do Homem, de modo a servir de guia orientador para o que é considerado mais correto. A ética também se dedica ao estudo das normas, valores e princípios da sociedade, tanto na maneira de estudar o comportamento, como de fornecer orientações na tomada de decisões ou de comportamentos a assumir. Neste sentido, salienta-se a importância de distinguir a ética da moral: enquanto a ética funciona como um guia da ação, a moral estabelece as normas e valores a seguir (Cardoso, 2004). A ética profissional é uma competência importante para o trabalhador social, uma vez que “determina os princípios e as

normas gerais que orientam a conduta profissional na sua relação com o cliente, com os colegas, com a instituição e outras entidades” (Sanches, 2014 p. 43). No que se refere ao cliente, é necessário compreender e respeitar a sua unicidade, não realizando juízos de valor. No que respeita aos colegas, à instituição e a outras entidades está subjacente a elaboração de intervenções sociais em conjunto, balizadas pelo respeito, pela livre discussão sobre os clientes e os seus problemas, pela partilha de informação e pelo sigilo (Sanches, 2014). Durante o processo de ponderação, por vezes, sem que o trabalhador se aperceba, os seus próprios valores éticos são postos à prova e, não raras vezes, estes profissionais são levados a consultar os seus colegas ou até mesmo a solicitar ajuda com vista a ultrapassar situações de conflitos de valores (Esteves, 2007).

A competência teórico-metodológica, também destacada por Sousa (2008) como essencial ao exercício da profissão, remete para a necessidade do profissional desenvolver múltiplos conhecimentos teóricos, sociais, políticos, económicos e culturais, que lhe permitam conhecer a realidade do indivíduo, identificando fraquezas e potencialidades que possibilitem uma intervenção transformadora. Esta competência deve estar em constante mudança, devido ao desenvolvimento contínuo da sociedade (Weber, 2011), bem como à necessidade do profissional questionar as exigências solicitadas pela instituição onde trabalha e acompanhar o movimento e as mudanças da realidade social, por forma a evitar a estagnação da prática profissional e a mecanização na realização da intervenção (Sousa, 2008). São estes argumentos que sustentam a premência do trabalhador recorrer permanentemente à formação, desenvolvendo tanto as metodologias de investigação como as de ação.

Por fim, a competência técnico-operativa sustenta a ideia de que o trabalhador social desenvolve a atuação profissional com o acumular de experiências derivadas do contato direto com os clientes. Para além disso, o profissional deve também conhecer as estruturas onde desenvolve o trabalho social, segundo as variáveis ético-políticas, sociais, culturais, temporais e económicas (Esteves, 2007). As três dimensões de competências devem coexistir, pois só assim se garantirá o desenvolvimento de uma intervenção ponderada com os clientes (Sousa, 2008).

Todas as dimensões referidas dizem respeito às competências profissionais do trabalhador social, sendo aprimoradas quando postas em prática, desenvolvendo-se em conformidade com as várias funções que pode assumir o trabalhador social. De maneira sintetizada, Ortega (citado por Ricardo, 2013) refere que as funções passam por

“acompanhar, orientar, incentivar, ajudar, dinamizando e ativando os indivíduos e os grupos” (p.38).

A temática das funções que o trabalhador social deve assumir não é, no entanto, consensual. Outros autores, tal como Capul e Lemay (2003), considerando o ecletismo da profissão e possíveis áreas de intervenção, propõem outras funções² para estes profissionais, como por exemplo as funções de acompanhamento, mediação, avaliativa, auxiliar do eu, testemunho da realidade e de polo identificador, de modificação do comportamento, de organizador e de revelador das inquietações individuais e sociais. De acordo com os autores atrás referidos, a função de acompanhamento e mediação caracteriza o profissional como um conciliador na relação do indivíduo com o seu meio. Portanto isto revela, por um lado, que o trabalhador deve deter competências como escuta ativa, tendo que demonstrar empenho e compreensão pelo cliente e, por outro lado, que o trabalhador deve ser provedor e zelador da autonomia e desenvolvimento do cliente, mantendo sempre uma distância em relação a este e ao seu problema, de modo a não se deixar sobrecarregar emocionalmente. Em síntese, o profissional tem que questionar continuamente a relação, estabelecendo certos limites, sem deixar de estar presente. O papel de mediador nesta função tem como objetivo facilitar o desenvolvimento da interação entre o indivíduo e o seu meio (Capul & Lemay, 2003).

Para Capul e Lemay (2003), a função avaliativa reporta-se ao estudo dos grupos e dos indivíduos, assim como à compreensão das interações dos mesmos com o meio. Como o próprio nome indica, esta função avalia as necessidades das pessoas, através da observação, servindo como fundamento para a escolha dos meios que irão gerar a mudança. A avaliação ocorre ao longo de toda a intervenção, até se alcançarem os resultados considerados positivos para a resolução de problema (Capul & Lemay, 2003). Já a função do auxiliar do eu, e como defendem os autores que temos vindo a referenciar, funciona como um apoio ou orientação em situações de crise do cliente (Capul & Lemay, 2003).

Por seu lado, a função de testemunho da realidade e de polo identificador questiona, em primeiro lugar, o que é a realidade e, em segundo, qual o papel que deve assumir o profissional. Relativamente à primeira questão, verifica-se a inexistência de uma única realidade global, mas sim de múltiplas facetas da realidade, que se congregam em vários subsistemas, que, por sua vez, estão constantemente em mudança. Por outras palavras, este questionamento da realidade significa que não se pode isolar a pessoa, mas pensar nela como um todo, integrada num contexto, nomeadamente os grupos, cultura e/ou religião em que ela

² Capul e Lemay (2003) sugerem também a função de substituto parental e função de mediador, mas não foram considerados pertinentes no enquadramento teórico desta investigação.

se insere ou com que se identifica (p.e. estudo da história do passado até ao presente da pessoa e do meio envolvente). A segunda questão refere-se ao papel do profissional, em que o mesmo tem de recolher informação sobre o indivíduo e o seu meio (p.e. família ou escola), de modo identificar a situação que o cliente autonomamente, não consegue encontrar resolução para o seu problema. (Capul & Lemay, 2003). Relativamente a esta função, Capul e Lemay (2003) destacam duas habilidades do profissional: a “autenticidade [e a] partilha no fazer com” (p. 108). A autenticidade refere-se à sinceridade e à forma de comunicar a informação de modo congruente, sem demonstrar frases feitas ou opiniões desonestas. Já a “partilha no fazer com” baseia-se na componente educativa do trabalhador social, que defende a ideia de que o cliente passa por um processo de transformação até à sua autonomia e responsabilização e só assim é capaz de revelar desenvolvimento.

A função de modificação de comportamento vem na sequência da função abordada anteriormente, sugerindo que o desenvolvimento do sujeito só se torna visível quando há transformação e mudança no comportamento (Capul & Lemay, 2003).

Em relação à função de organizador, e como o próprio nome indica, esta tem o papel de fornecer apoio e informação ao cliente, de modo a conhecer as etapas e os procedimentos da intervenção (Capul & Lemay, 2003).

A última das funções apontadas por Capul e Lemay (2003), a função de revelador das inquietações individuais e sociais, refere-se à tarefa de promoção do autoconhecimento no cliente e à consciência perante a sua forma de atuar na sociedade (Capul & Lemay, 2003).

Para Petrus (1994, citado por Ricardo, 2013, p. 39) o profissional do serviço social admite as seguintes dez funções: “(1) a deteção e de análise dos problemas sociais e das suas respetivas causas; (2) orientação e relação institucional; (3) relacionamento e diálogo; (4) re-educativa; (5) organizativa e participativa da vida quotidiana e comunitária; (6) desenvolvimento grupal e comunitário; (7) promotora de atividades socioculturais; (8) formativa, informativa e orientadora; (9) docente social e (10) económico-laboral”.

Após a análise da evolução da conceção da profissão de trabalhador social, compreende-se que esta requer múltiplas competências, devido ao vasto conhecimento teórico-prático necessário para a intervenção em diferentes áreas. Além disso, esta profissão pressupõe o exercício de múltiplas funções em diversos contextos. A observação destas características da profissão que trazemos sob análise levanta uma questão que se prende com colocação em prática, de forma sólida e estruturada, do vasto conhecimento que se pressupõe que o profissional deva ter. Por forma a dar resposta a esta indagação, na secção seguinte aborda-se a complexidade das metodologias de intervenção social.

1.2. Intervenção Social e Metodologia(s)

Na secção anterior abordou-se a evolução e o desenvolvimento da profissão de trabalhador social com o objetivo de potenciar a compreensão da sua génese e da multiplicidade de formas de atuação. Após o reconhecimento das competências e funções destes profissionais, nesta secção serão abordadas as etapas, os procedimentos e os métodos que permitem a realização das intervenções.

Quando a pessoa procura ajuda para encontrar uma solução para o seu problema, porque se sente incapaz de o solucionar autonomamente, está a despoletar junto do trabalhador social a necessidade de intervir. Esta necessidade, da parte do profissional, também ocorre em situações em que o cliente, eventualmente, não tem consciência do seu problema (Nunes, 1999 como citado por Rodrigues, 2011). As situações que despoletam a necessidade de intervenção social são também a justificação da mesma, na medida em que esta tem por objetivo intervir em diferentes realidades para gerar mudança numa determinada situação e contexto. A intervenção social visa modificar a situação-problema da pessoa e apoiar a mesma durante o processo de mudança (Robertis, 2011), de forma organizada ou, como disse Sanches (2014), com base numa metodologia de intervenção que engloba procedimentos, estratégias e técnicas operacionais que permitem estruturar a forma de atuação perante uma situação-problema (Sanches, 2014).

O processo de intervenção metodológico é realizado por etapas, de forma organizada, reflexiva e responsável, visto que, frequentemente, o profissional trabalha com pessoas em situações consideradas de perigo, que se identificam quase de imediato, através de sinais e vulnerabilidades, e em situações de risco, que estão relacionadas com a modificação da situação de vida pela ocorrência de perdas, como por exemplo a situação de desemprego (Lourenço, 2008; Moura, 2006).

De acordo com o estudo desenvolvido por Robertis (2011), observa-se que para realizar uma intervenção eficaz é necessário percorrer sete etapas. A primeira passa pelo pedido de ajuda ou determinação do problema social e tem como objetivo compreender o pedido da pessoa e/ou qual a sua necessidade. A segunda etapa visa a análise da situação-problema e comporta a recolha de informações acerca do cliente e de todos os dados que sejam considerados pertinentes para realizar um diagnóstico social completo. Ao nível da terceira etapa estuda-se e realiza-se uma avaliação preliminar operativa de todos os dados obtidos do cliente e do seu problema. Depois, na quarta etapa do processo, dá-se início à intervenção,

começando-se pela definição dos objetivos, assim como das estratégias e técnicas operativas de atuação, tendo em consideração os dados obtidos junto do cliente, a missão, os regulamentos da organização institucional e a do estado. Na quinta etapa procede-se à implementação das estratégias de intervenção, de modo a colmatar a necessidade e, de seguida, no sexto passo desta metodologia, realiza-se uma avaliação de todo o processo da atuação empreendida. Se os resultados desta avaliação se mostrarem positivos, procede-se, então, à sétima e última fase, que corresponde ao encerramento da intervenção. Esta sequência de intervenção defendida por Robertis (2011) não é aceite de forma consensual, pois, conforme explica Sanches (2014), tem por base métodos pré-concebidos, o que não permite a sua adaptação a situações consideradas imprevisíveis. Segundo Sanches (2014), outras teorias defendem que o cumprimento de procedimentos pelos técnicos e construção das metodologias devem ser desenvolvidos e adaptadas ao longo da intervenção, fomentando-se, assim, a participação ativa do cliente em igualdade com a do profissional. Nesta perspetiva as metodologias e o plano gerador de mudança são desenvolvidos de forma gradual e em conjunto entre o técnico e o cliente (Simões, Fonseca & Belo, 2006).

Sanches (2014) sustenta que os métodos de intervenção social se constroem com a articulação de três dimensões: contextual, epistemológica e técnica-operativa. Segundo a argumentação apresentada por este autor, a dimensão contextual tem em consideração o estudo, de forma holística, da pessoa, considerando o seu contexto, pois o problema ou pedido está condicionado pelo meio envolvente em que a mesma se insere. Neste sentido, o profissional realiza um levantamento de dados e informações relativamente ao contexto histórico, político, económico, geográfico, cultural, familiar, entre outros, da pessoa que será o alvo da intervenção. A dimensão “epistemológica” apontada por Sanches (2014, p. 36) refere-se à teoria do conhecimento, nomeadamente o conhecimento teórico-prático de diferentes áreas das ciências sociais e humanas que o profissional possui (Sanches, 2014). É este conhecimento que permite fundamentar a prática profissional e compreender vários contextos de intervenção. Por sua vez, a dimensão técnica-operativa refere-se à escolha das técnicas, como por exemplo inquéritos sociais, entrevistas, visitas domiciliárias, reuniões e/ou contatos telefónicos. A articulação das dimensões permite ao profissional investigar os casos com rigor e pormenor, prevenindo uma resposta imediata ou uma solução inadequada.

Tendo em conta o que até agora se afirmou, verifica-se que a intervenção social exige uma estruturação com rigor e, em simultâneo, uma flexibilidade de modo a adaptar-se ao contexto, respeitando a unicidade da pessoa. A intervenção social parte, portanto, de uma interação contínua entre o profissional e o cliente num determinado espaço e tempo. De modo

a não transformar o exercício da profissão num processo mecânico, o profissional serve-se de várias técnicas que permitem construir uma relação com o cliente, que seja promotora do desenvolvimento da intervenção e compreenda o envolvimento e a participação do cliente (TACCA, 2016)³.

Na secção seguinte serão descritas as técnicas profissionais, de modo a compreender de que forma o profissional poderá alcançar uma intervenção eficiente.

1.3. Relação de ajuda

Na secção anterior deu-se conta da importância de estruturar a intervenção social em etapas, que mobilizam diferentes técnicas e competências do profissional. Durante o mesmo processo de intervenção, em simultâneo, constrói-se uma relação de ajuda importante, na medida em que permite ao profissional compreender o que pensa e sente o cliente nos vários momentos da intervenção. Permite-lhe também conhecer as potencialidades e vulnerabilidades da pessoa, de modo a utilizá-las como recursos no processo de mudança, já que se acredita que quando a pessoa se sente compreendida e respeitada envolve-se mais facilmente na resolução do seu próprio problema (Saramago, 2008).

Na presente secção procede-se, então, à análise das características que permitem criar uma relação afetiva, facilitando o processo de intervenção social. Salienta-se, neste contexto, a abordagem às técnicas profissionais e à relação de ajuda em simultâneo, uma vez que são indissociáveis, tal como se verifica no esquema que a seguir se apresenta.

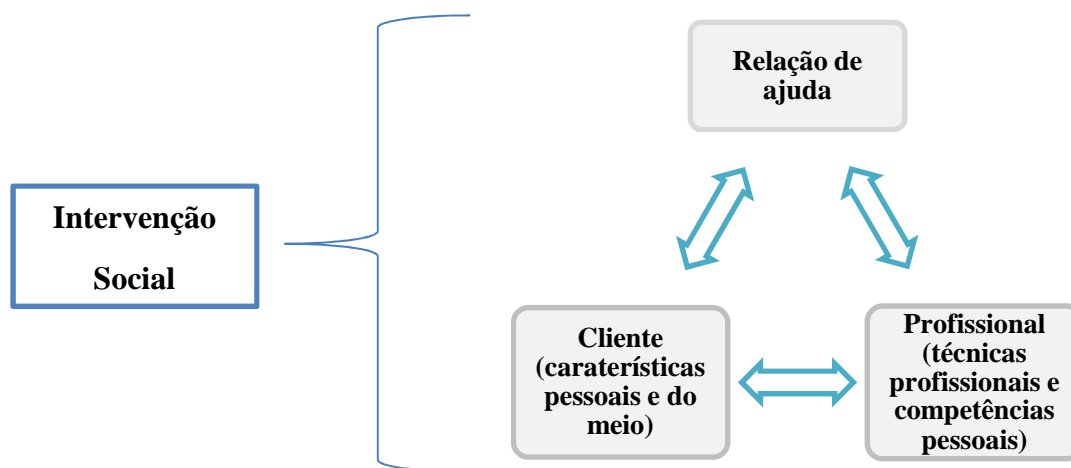


Figura 1 Conceptualização da Intervenção Social⁴

³ Informação retirada da disciplina Técnicas de Aprofundamento de Comunicação e Competências de Atendimento (2016), lecionada no Mestrado de Educação Social, pela Doutora Professora Ana Paula Sismeiro.

⁴ Esquema desenvolvido pela mestranda com base em Robertis, (2011).

Na intervenção social, a relação entre o técnico e o cliente é reconhecida como uma relação de ajuda (Rogers, 1961), com influência terapêutica. Estes dois conceitos desenvolvem-se em contextos distintos, contudo têm um objetivo em comum, nomeadamente a “promoção da autonomia do cliente através do processo, potenciando as suas competências de adaptação, de harmonização e bem-estar no ambiente em que se insere, ou a transformação, ou eleição de contextos alternativos nos quais seja possível a integração” (Pereira, 2014, p. 35). Carvalho e Batista (2004) defendem que a relação de ajuda é uma interação que ocorre num determinado tempo e espaço pedagógico e que durante esse contacto são partilhadas, entre o técnico e o cliente, várias “razões, conhecimentos, afetos e emoções” (Carvalho & Batista, 2004, p. 81).

Na concepção de Rogers (citado por Simões, Fonseca, & Belo, 2006), ambos os intervenientes da relação de ajuda têm papéis fulcrais, sendo que o técnico tem as ferramentas profissionais e a possibilidade de acesso aos recursos institucionais para ajudar o cliente e/ou o seu problema. Neste sentido, torna-se importante o cliente perceber que na intervenção desenvolvida não é nem inferior nem superior ao técnico, sendo nesta capacitação, que prevê que a relação entre ambos seja desenvolvida de forma simétrica, que reside a possibilidade de sucesso. De facto, quando este ambiente é gerado entre os intervenientes, o técnico percebe o cliente “como uma pessoa, na sua condição de ser pensante, com sentimentos e capacidades” (Simões, Fonseca, Belo, 2006, p. 47). Da mesma forma, o cliente sente-se valorizado, envolvendo-se mais autonomamente no processo de mudança.

Bordin (1979 citado por Dias, 2008) refere três fatores, que, quando articulados, resultam na qualidade da intervenção: as tarefas que se referem às atividades facilitadoras da mudança; os objetivos que são inerentes aos resultados esperados; e a qualidade da relação entre o técnico e o cliente (o autor realça características como a confiança, o afeto e o compromisso). Segundo Pereira (2014), para alcançar resultados positivos com a intervenção, o técnico e o cliente têm de chegar a um consenso relativamente aos objetivos e às tarefas a cumprir. Simultaneamente, a autora refere que é imprescindível, para o desenvolvimento da intervenção, o estabelecimento de um ambiente seguro, em que predomina a compreensão empática e o respeito.

Ao longo desta secção ficou expressa a ideia de que o desenvolvimento de uma relação de ajuda efetiva depende da presença das dimensões enunciadas e do recurso às técnicas referidas.

Na próxima secção discutem-se as dificuldades que podem surgir quando estas técnicas são implementadas.

1.4. Dilemas na implementação da relação

Nas secções anteriores verificámos que o sucesso da intervenção está relacionado com diversas variáveis. As primeiras referem-se à formação do profissional e à compreensão do papel que o mesmo vai desempenhar na entidade empregadora. Também se deu conta do modo como o sucesso da intervenção social está dependente do desenvolvimento de uma relação de ajuda competente. Contudo, mesmo quando o profissional tem um adequado conhecimento das técnicas imprescindíveis para estabelecer a relação de ajuda, existem sempre novas e mais complexas decisões que o profissional tem que tomar (Dias, 2008). Um exemplo que dificulta a tomada de decisão, relaciona-se com a intensificação do trabalho e as pressões sentidas com vista à atribuição de respostas a múltiplas necessidades no menor período de tempo possível. Nestas circunstâncias as intervenções podem tornar-se ineficazes, criando um sentimento de impotência nos trabalhadores, o que, conseqüentemente, pode levar ao seu esgotamento físico e psicológico (Cardoso, 2004). Para além dos processos burocráticos exigidos pelas instituições, os profissionais devem conhecer todos os procedimentos, quer seja relacionado com as leis, quer profissionais a adotar para o desenvolvimento da intervenção social. Esta exigência determina que o profissional esteja constantemente a se atualizar perante novas legislações, por exemplo (Fearmann, 2014).

Para além destes procedimentos, todos os recursos (p.e. económicos, bens essenciais, sociais...) fornecidos pelas várias entidades têm de ser geridos pelo técnico, em conformidade com as necessidades da população, que tem em simultâneo a incumbência de cumprir os prazos de entrega dos relatórios (p.e. pareceres sociais ou diagnósticos), obedecendo a metas de produção solicitadas pelas entidades (Oliveira, 2010). A estas obrigações juntam-se outras atribuições que, muitas vezes, não estão especificadas, como é o caso das variadas necessidades dos diferentes clientes, para as quais têm que ser dadas respostas num curto período de tempo (Cardoso, 2004). Nestas situações, o profissional depara-se com dilemas éticos, quer a nível profissional, quer pessoal.

De facto, a nível profissional, o técnico pode sentir-se frequentemente sobrecarregado com as múltiplas tarefas e procedimentos que tem de realizar. Por vezes, para diminuir esta sobrecarga, este profissional opta por seguir à risca as regras impostas. No entanto, tal forma de atuação pode levar a que todos os clientes sejam intervencionados da mesma maneira, vendo assim reduzida a oportunidade de intervirem ativamente nos seus próprios processos e de serem reconhecidos nas suas especificidades (Oliveira, 2010). Da mesma forma, se o

profissional recorrer de forma excessiva e desconexa aos procedimentos e regras ou atuar de forma mecanicista em todas as situações-problema, pode estar a gerar desconfiança ou dúvidas no cliente e o conseqüente afastamento do mesmo na resolução do real problema ou no colmatar da necessidade identificada (Trevinthik, 2003).

Perante estas situações questiona-se a necessidade do profissional refletir sobre a sua atuação e procurar novas informações. Promovendo o autoconhecimento, reconhecendo o seu papel na entidade onde exerce funções e sendo pragmático na sua atuação (Barreiros, 2012). Com efeito, quando pode confiar nos seus conhecimentos, na sua formação, na sua experiência e no sistema na sua generalidade, o técnico sente-se motivado para encontrar estratégias para uma melhor resolução dos problemas e dilemas éticos no planeamento e execução da intervenção social (Cardoso, 2004). Pena (2004) defende mesmo a ideia de que os profissionais experientes estão mais predispostos para conhecer a pessoa, a sua história e o seu problema, tendo também mais informação, aperfeiçoado estratégias e formas de atuação. São também estes profissionais, de acordo com o autor referido, aqueles que mais vezes recorrem aos colegas, com vista a encontrar soluções viáveis para o desenvolvimento de uma intervenção eficiente.

Como se pode verificar, há sempre um limiar na relação profissional, em que o profissional tem que defender tanto os interesses da instituição como os do cliente. Quando estes interesses entram em conflito, o profissional tem que fazer uso das técnicas que possui para não se aliar preferencialmente com nenhuma das partes (Cardoso, 2004).

No início da intervenção, o trabalhador social garante que toda a informação relativa ao cliente é confidencial. Esta confidencialidade torna-se fundamental para o estabelecimento de uma relação de confiança entre o técnico e o cliente. No entanto, algumas vezes, pode não ser possível assegurar o cumprimento desta regra, principalmente quando a pessoa está em perigo de vida. O dever da confidencialidade também pode ser comprometido com a obrigação, inerente à profissão, de respeitar ordens e decisões de instâncias superiores, nomeadamente as advindas do sistema judicial (Pena, 2014).

A atuação social tem como pretensão estimular a participação do cliente na resolução do seu problema e, por isso, as decisões são, normalmente, resultado de deliberações conjuntas, visto que todas as decisões finais têm implicações para o cliente. Contudo, por vezes, a escolha realizada pelo beneficiário poderá não ser viável a nível institucional ou poderá trazer mais entraves ao dirimir da sua necessidade ou na resolução do seu problema (Sampaio e Rodrigues, 2014).

Outra dificuldade vivenciada pelo trabalhador social é o estabelecimento de limites na relação criada com o cliente. Na construção de uma relação de ajuda é fundamental para o sucesso da intervenção, mas importa sublinhar que esta relação nunca deverá ultrapassar o nível profissional. Neste sentido, é fundamental explicar ao cliente a natureza da relação e o propósito da mesma, deixando claro que se existir alguma ambiguidade relativamente a esta relação poderá ser posto em causa o cumprimento de objetivos e das metas estabelecidas (Pena, 2014). Dada esta realidade, a literatura é explícita quando afirma que, em regra, devem ser evitados comportamentos como: tomar café com o cliente, telefonar fora da hora do expediente, tratar o cliente como amigo, ter relações sexuais, ou manter o contato após o fim da intervenção, por exemplo (Trevinthik, 2003).

Com vista a garantir o sucesso da intervenção, o técnico também deve ter em consideração as estratégias que utiliza para a resolução do problema, de modo a garantir que estas são alcançáveis. O técnico não deve, igualmente, fazer promessas que não pode cumprir, mesmo quando estas são feitas com o intuito de diminuir a dor da pessoa (Pena, 2014). Assim, e dado o que até agora se referiu, importa considerar que a solução para os problemas sociais não aparece rapidamente como uma “poção mágica”. Depende, pois, da experiência adquirida pelo técnico, da sua competência, das circunstâncias concretas, de como cada pessoa vivencia os seus problemas e de todo o trabalho realizado em conjunto. Para além destas constatações é também fundamental deixar clara a ideia de “que as pessoas [tem que sentir a] necessidade de mudar, para se envolverem no processo de mudança” (Pereira, 2014, p. 38) e se este facto não ocorrer o técnico deve compreender ou identificar o que impede os clientes de se mobilizarem para a mudança.

Capítulo 2- Atendimento

A metodologia Atendimento assume um papel primordial na intervenção social, pois permite estabelecer um contato direto com o cliente. Este contato, tipicamente continuado no tempo, facilita a proximidade entre o profissional e o técnico, e posteriormente permitirá desenvolver um apoio social personalizado ao problema (Jesus, Rosa & Prazeres, 2004). De modo a realizar o atendimento de forma rápida e eficaz, o trabalhador social serve-se de diferentes conhecimentos teórico-práticos e técnicas aprendidas ao longo da sua formação inicial ou continuada, algumas das quais referimos em secções anteriores.

O presente capítulo inicia-se com a definição de duas técnicas operativas, nomeadamente a entrevista e a visita domiciliária, pois são as técnicas a que os participantes do estudo recorrem para desenvolver o Atendimento. Posteriormente aborda-se o desenvolvimento destas mesmas técnicas e, finalmente, as dificuldades que podem surgir quando executadas.

2.1. Entrevista e Visita domiciliária

A entrevista utilizada no atendimento constitui um “instrumento de trabalho do assistente social pelas requisições e atribuições assumidas desde os primórdios da profissão” (Rodrigues, 2014, p. 235). Trata-se da técnica mais utilizada pelo trabalhador social, pois permite estabelecer uma interação continua com o cliente, compreendendo e conhecendo assim a sua realidade de forma holística (Lengwoy & Silveira, 2007). Segundo Feamann (2014), esta técnica tem por pressuposto, intervir na realidade social, cuja finalidade está articulada com as dimensões da competência profissional. No livro *Diagnóstico Social*, de Mary Richmond (1950), pioneira do trabalho social, destaca-se a importância da entrevista, bem como a necessidade de aprofundar e explorar as situações e os sentimentos mais complexos para realizar um bom diagnóstico e ultrapassar os conhecimentos aferidos através dos sintomas e sinais visíveis. Na sua obra, a autora também destaca o papel do atendimento inicial, enquanto contexto privilegiado para o estabelecimento da relação com o cliente e para a obtenção de informação.

A visita domiciliária desenvolve-se no espaço de vida privada dos beneficiários. Neste contexto de atendimento o profissional desloca-se aos locais onde reside a família e/ou a comunidade, de forma a conhecer e identificar necessidades. Granja (2008, citado por Amaro, 2015) enumera resumidamente quatro das finalidades que à realização das visitas visam concretizar. A primeira tem como propósito verificar as reais condições de vida e o

quotidiano das famílias. A segunda visa clarificar e compreender as interações familiares ou as relações, aferindo, por exemplo, acerca de eventuais situações de maus tratos entre os elementos do agregado familiar. A terceira das finalidades apontadas passa pela necessidade de confirmar as informações obtidas durante os primeiros contatos com o cliente ou que possam ter chegado ao conhecimento do técnico por outras vias. Por último, estas visitas domiciliárias servem também o propósito de estimular e manter o contato com a família alargada, sendo que esta finalidade é muito útil, por exemplo, em situações de retirada de crianças em que ainda existe a possibilidade de ser encontrado ou contactado outro elemento familiar que possa assumir a responsabilidade pelo menor.

Tendo em conta as finalidades apontadas, facilmente se percebe que a técnica da visita domiciliária tem como objetivo “conhecer, descrever e identificar a realidade social, para, desse modo, compreender, explicar e clarificar as situações consideradas fragmentadas” (Amaro, 2015, p.26).

Por vezes, devido à vulnerabilidade das situações ou à desconfiança por parte do cliente, este omite informação. Nessas situações é necessário recorrer a estas duas técnicas em simultâneo, sendo a única maneira de conseguir obter dados suficientes para realizar uma intervenção eficiente.

Na secção seguinte, descrevem-se as etapas para desenvolver, com rigor, uma entrevista e uma visita domiciliária.

2.2. Desenvolvimento da técnica entrevista e visita domiciliar

Para Bingham e Moore (1973, citados por Barrasa et al., 2012) a entrevista é um diálogo entre duas pessoas, ou mais, com o intuito de obter informação, que permite analisar situações pessoais, familiares, comunitárias e orientar processos de forma simplificada. Esta técnica é recorrentemente utilizada devido à sua flexibilidade e adaptabilidade a todas as situações e aos diversos clientes (Faermann, 2014). Por forma a garantir o sucesso da entrevista, o profissional deve estabelecer os objetivos da mesma antecipadamente e, ainda antes da sua realização efetiva, e tendo em conta os seus conhecimentos teórico-práticos, deve considerar os interesses do cliente que vai atender em entrevista, ao mesmo tempo que leva em conta o âmbito de intervenção da instituição e as suas políticas. Esta será, então, a primeira etapa da entrevista, que inclui, ainda, a tarefa de preparação da mesma, onde se considera quais as informações necessárias a obter e se definem os instrumentos a utilizar com vista à obtenção dessas mesmas informações (Cardoso, 2012).

No desenvolvimento da entrevista, estão presentes os entrevistadores, que realizam perguntas aos clientes, seguindo uma linha de raciocínio, e empreendem uma relação de interação constante com vista a chegar à situação problema dos clientes (Barrasa et al., 2012, p.27). Tal facto remete para a segunda etapa realiza-se efetivamente a entrevista. Segundo Lewgoy e Silveira (2007), esta etapa é a que “se constitui de momentos que se entrecruzam através de estágios do prelúdio ou etapa social, da coleta de dados ou focalização, do contrato, da síntese, e da avaliação” (p. 5). Nesta fase, técnicas como a escuta ativa e a empatia são essenciais para a compreensão das necessidades trazidas pelos clientes e, simultaneamente para o desenvolvimento de uma relação de confiança entre o cliente e o trabalhador social. Lewgoy e Silveira (2007) sustentam que o diálogo entre o profissional e o cliente deve ter no máximo quarenta e cinco a cinquenta minutos, explicando que quando se excede este tempo a capacidade de concentração e reflexão diminui.

Por último, e após a realização efetiva da entrevista, a terceira fase corresponde ao registo e reflexão sobre as respostas obtidas ao longo da entrevista realizada.

A visita domiciliária segue as mesmas etapas de preparação e realização que a entrevista, contudo, como o contexto onde se realiza é diferente, o profissional tem três questões essenciais para refletir (Amaro, 2015). A primeira refere-se à definição dos objetivos, ao planeamento e estruturação da visita em função da meta principal que passa pela obtenção de toda a informação necessária, dentro de um período limitado de tempo. A segunda questão relaciona-se com o agendamento da visita, sendo que a data e hora da deslocação ao domicílio da família pode ser estabelecido em conjunto com o cliente ou realizada sem aviso prévio. Quando a data é definida em conjunto, é possível verificar o melhor momento para o cliente receber o técnico em sua casa, tendo sempre em conta que é necessário respeitar o horário definido pela entidade. Já a visita realizada sem aviso prévio deve ser bem programada pelo técnico, com vista a evitar a ocorrência de atitudes hostis por parte do cliente e dos seus familiares, que, muitas vezes, entendem estes procedimentos como atos de fiscalização (Amaro, 2015). A última questão a considerar durante a fase de preparação da visita diz respeito aos elementos que vão constituir a equipa visitante, sendo que, tal como Amaro (2015) refere, esta equipa, onde o técnico estará sempre incluído, não deve ser superior ao número de residentes. No caso de existir mais do que um técnico a realizar a visita, sem o consentimento do cliente, deve-se proceder à apresentação dos acompanhantes desconhecidos e à explicação do motivo da sua presença. Amaro (2015) salienta que, apesar do contexto tornar a interação mais informal, o técnico deve manter o profissionalismo na sua

relação com o cliente e não adotar atitudes que comprometam a sua posição de trabalhador social, como, por exemplo, fumar ou mascar pastilhas elásticas (Amaro, 2015).

A análise que temos vindo a fazer ao papel do trabalhador social deixa clara a necessidade constante de questionamento e avaliação da sua atuação. As etapas que deve respeitar, com vista à realização de entrevistas e de visitas domiciliárias, exigem planeamento, organização e reflexão durante todo o processo de intervenção social. De modo a compreender estas exigências, na seguinte secção são descritas algumas dificuldades sentidas pelo profissional no desenvolvimento da entrevista e da visita domiciliária.

2.3. Dificuldades no desenvolvimento da entrevista e visita domiciliária

No item anterior verificou-se que há um planeamento pensado e estruturado por etapas, para que a entrevista e a visita domiciliária sejam desenvolvidas com sucesso. A implementação destas técnicas operativas requer que o profissional possua diversas competências, nomeadamente as que lhe permitem lidar com situações imprevisíveis, decorrentes de novas situações e exigências com que se possa deparar.

Ao longo desta secção são descritas quais as estratégias adotadas pelo profissional, que facilitam o desenvolvimento da intervenção social.

O principal procedimento a ter em conta durante a realização de uma entrevista é o acolhimento e, por isso, este é o primeiro a ser planeado. A literatura aponta também algumas técnicas de acolhimento que ajudam o profissional a estabelecer uma relação de proximidade com o cliente, demonstrando interesse e respeito pela sua pessoa, como, por exemplo, “dirigir-se até à sala de espera ou ao local onde o usuário [se] encontra e cham[á]-[l]o pelo nome” (Fearmann, 2014, p. 318). Na sequência desta prática o técnico deve também fazer o acompanhamento do cliente até à sala de atendimento e, naturalmente, convidar o mesmo a sentar-se. Todas estas práticas visam colocar o cliente à vontade e favorecer o estabelecimento de um sentimento de simpatia que ajudará o cliente a responder com verdade e clareza às questões que lhe forem colocadas durante a entrevista. O fortalecimento destes elos estabelece-se no fim da entrevista com a repetição dos procedimentos e acompanhamento do cliente à saída. Após o acolhimento e ainda na fase inicial do atendimento, deve ser feito um ponto de situação, em conjunto com os clientes, permitindo transmitir segurança ao cliente e dar a conhecer qual os passos a seguir (Fearmann, 2014).

No desenvolvimento da entrevista, o profissional terá de realizar esclarecimentos e de pedir dados pessoais, que, muitas vezes, suscitam relutância em responder por parte do

cliente, uma vez que nem todas as pessoas se sentem confortáveis a transmitir informações pessoais e familiares. Com vista a ultrapassar estes casos, Fearmann (2014) sugere o esclarecimento e a justificação da necessidade de recolha dessas informações logo no início da entrevista. Na mesma altura, o técnico deve também garantir a confidencialidade e o sigilo profissional, aumentando, assim, a segurança e diminuindo o receio por parte do cliente.

Outro dos riscos inerentes ao procedimento da entrevista é o facto das informações poderem não ser transmitidas na sua totalidade, mas sim parcialmente, já que o cliente pode sentir-se receoso em partilhar o seu problema. Também nestes casos, é essencial que o técnico, no início de cada intervenção, esclareça o cliente acerca do sigilo profissional, de modo a que este entenda que toda a informação partilhada está protegida. Importa ainda referir que este sigilo pode ser interrompido somente em situações que comprometam a segurança do próprio cliente ou de outras pessoas (Fearmann, 2014).

Por vezes, pode acontecer que os clientes façam referência a vários problemas, não sendo capazes de reconhecer aquele que se traduz no impulsor de todos os restantes, ou perdendo o foco do problema principal e centrando-se noutras situações da sua vida que também o preocupam. Nestes casos, o profissional deve reforçar a sua responsabilidade de conduzir o diálogo, mantendo o cuidado de direccionar a entrevista para o problema principal ou para a identificação do problema, que, por vezes, não é imediata (Benjamin, 2008).

Ainda durante a realização da entrevista, outros obstáculos poderão influenciar o sucesso da mesma, como, por exemplo, as condições do local, as interrupções e o tempo. Relativamente às condições do local, de acordo com Benjamin (2008) deve ter-se em atenção as características físicas do espaço. Este deve ter uma boa iluminação, seja em horário diurno ou noturno; garantir a privacidade da pessoa; e ter ventilação adequada. A entrevista deve ainda ser realizada com as portas fechadas e o espaço deve estar arrumado e sem arquivos ou processos visíveis. As interrupções constantes, como as chamadas telefónicas ou entrada de funcionários ou clientes na sala de atendimento, podem resultar numa quebra do processo de recolha de informação e também da privacidade, pelo que também devem ser evitadas (Benjamin, 2008).

A questão do tempo depende de cada situação abordada. Certos clientes precisam de mais tempo devido à exigência do problema, ou até da sua própria forma de expressão. No entanto, o prolongamento excessivo da entrevista não é aconselhado, já que pode levar o técnico a assumir atitudes menos positivas, como “apressar ou interromper falas, olhar constantemente para o relógio, desprezar os comentários” (Fearmann, 2014, p. 318). Estas

situações podem comprometer o sucesso da entrevista, na medida em que o cliente pode considerar estas atitudes como desrespeitosas.

No desenvolvimento do atendimento torna-se importante referir também competências teóricas-práticas, que o profissional deve recorrer para enfrentar situações de hostilidade, para explorar problemas e sentimentos trazidos pelos clientes. Dependendo da formação e da experiência adquirida, o técnico terá mais ou menos aptidão para reconhecer os momentos oportunos para fazer questões, ouvir, fazer anotações e falar (Fearmann, 2014). De modo a promover a construção desse ambiente desde o princípio do processo e garantir que o mesmo se mantém durante o desenvolvimento até ao fim da intervenção, existem técnicas que facilitam a construção da relação entre o técnico e o cliente, como é o caso da escuta ativa (Cormier & Cormier, 1998).

A utilização da técnica de escuta ativa é essencial para o desenvolvimento da relação de ajuda e da intervenção, pois quando o profissional não utiliza esta técnica o sucesso da mesma está comprometido. Este facto relaciona-se com a ineficiente exploração do problema trazido pelo cliente, podendo conseqüentemente levar a uma estratégia de intervenção incorreta.

A escuta ativa desenrola-se por três etapas. A primeira refere-se à receção da mensagem, seja ela verbal ou não-verbal. A segunda destas etapas diz respeito à descodificação da mensagem recebida e reflexão da mesma, ou seja, à compreensão do significado e à procura nas entrelinhas de algo que tenha ficado por dizer, discriminando as partes mais importantes. De modo a compreender a mensagem corretamente são requeridas competências aos profissionais, tais como: estar livre de distrações internas e externas; manter a concentração; prestar atenção ao comportamento verbal e não-verbal; estar livre de juízos de valor; ser aceite; ser empático; ser genuíno; ter conhecimento da cultura do outro e do seu contexto de vida; ser autocontrolado; facilitar a continuidade da interação e dar resposta às questões dos clientes. Por fim, a terceira etapa diz respeito à resposta ou *feedback* a essa mensagem. Nesta etapa é importante ter em conta que a resposta se pode apresentar sobre a forma não-verbal (por exemplo um consentimento, baixar a cabeça, manter o contato visual...) ou verbal (TACCA, 2016).

Salienta-se que a intervenção social se desenvolve através de um diálogo entre o cliente e o técnico. Nesse sentido, abordam-se formas de comunicação, nomeadamente a verbal e não verbal, pois o ato de comunicar está presente no quotidiano de uma pessoa, quer seja de forma intencional ou não. Todas as palavras pronunciadas e a sua entoação, gestos, movimentos corporais, expressões corporais e faciais são comunicação, porque transmitem

algum significado, alguma mensagem (Alves, 2012). Nos estudos realizados por Mehrabian e Birdwhistell (1971 citados por Ribeiro, 2011), no diálogo entre duas pessoas constatou-se que apenas 7% da comunicação verbal é importante e, portanto, que 93% se refere à comunicação não-verbal. De acordo com estes autores, a comunicação não-verbal tem mais impacto no ato de comunicar, pelo que facilmente se identifica uma incongruência quando as expressões ou movimentos corporais não vão ao encontro do conteúdo verbal. No âmbito do trabalho social as incongruências entre a linguagem verbal e não-verbal têm que ser completamente eliminadas, pois se as mesmas são percebidas pelo cliente gera-se desconfiança no trabalho desenvolvido pelo técnico. Já da parte do técnico, a perceção de uma ou mais incongruências face à atitude comunicacional do cliente poderá resultar na desconfiança de omissão de informação (Cormier & Cormier, 1998).

A comunicação verbal diz respeito a todo o conteúdo verbal (Alves, 2012) e entre esta e a comunicação não-verbal situa-se a comunicação para verbal. Esta diz respeito ao tom de voz, às pausas, aos tiques e à entoação das palavras. De facto, quando estas são pronunciadas podem transmitir uma imensidão de significados, que Phaneuf (2005 citado por Alves, 2012, p. 29) exemplifica:

1º) “Baixa, monótona e arrastada: pode significar tristeza, depressão ou aborrecimento”;

2º) “Intensa e forte: é sinal de vitalidade ou de segurança, mas se ela se intensifica e se o tom se endurece pode ser denunciadora do início da frustração e da cólera”.

Alves (2012) refere que a comunicação não-verbal está presente nos movimentos e na postura corporal, nas expressões faciais, nos gestos e no contato visual. Trata-se de um modo de comunicar mais difícil de controlar do que a comunicação verbal, uma vez que é mais espontâneo e, em grande parte, irrefletido.

Compreendendo as formas de comunicação, Cormier e Cormier (1998, citado por TACCA, 2016) desenvolvem quatro tipos de respostas verbais, promotoras de escuta ativa, que facilitam a prática profissional do técnico, pois permitem aumentar o grau de compreensão sobre toda informação observada e ouvida do cliente: a clarificação, a paráfrase, a reflexão de sentimentos e a sumarização. Recorre-se à clarificação quando a mensagem recebida pelo cliente é ambígua e exige, da parte do técnico, o empreendimento de estratégias que ajudem à descodificação da mensagem e à sua compreensão. Esta técnica só deve ser utilizada caso a informação ambígua seja realmente relevante para a resolução do problema. Caso contrário, a questão pode ser aprofundada numa altura mais apropriada. Na paráfrase o profissional deve reformular por outras palavras, o conteúdo da mensagem recebida pelo cliente. Este conteúdo pode relacionar-se com uma situação, algum evento, comportamento

ou pensamentos. Esta técnica tem como finalidade demonstrar a compreensão da mensagem recebida, facilitar a ordenação e expressão do pensamento do cliente, centrar a atenção no sentido cognitivo do conteúdo da mensagem e facilitar também a compreensão por parte do profissional (Cormier & Cormier, 1998 citado por TACCA, 2016). A reflexão de sentimentos tem em consideração o conteúdo emocional da mensagem recebida pelo cliente, pretendendo conhecer e compreender as experiências vivenciadas até à identificação da sua origem. Neste sentido, este tipo de resposta verbal tem como objetivo ajudar o cliente a compreender os seus sentimentos. Esta compreensão advém do incentivo que o profissional fornece ao cliente para refletir e falar sobre os sentimentos que têm origem nas várias situações (Cormier & Cormier, 1998). Finalmente, recorre-se à sumarização sobretudo quando o cliente partilha informações múltiplas e ambíguas, tornando-se necessária a reorganização da informação e a realização de um resumo da mesma, que permita ao técnico averiguar se recolheu e percebeu toda a informação necessária para continuar a desenvolver a intervenção com o cliente. O resumo das ideias não consiste em realizar uma repetição das ideias expressas pelo cliente, mas sim em sintetizar os aspetos mais importantes para a questão-problema. A eficácia destas técnicas é avaliada através da resposta do cliente (Cormier & Cormier, 1998).

Compreendeu-se que as técnicas de escuta ativa são de extrema importância, pois permitem ao profissional saber responder de forma adequada no momento que o cliente expõe a informação ou questiona. Do ponto de vista do cliente, o saber responder do técnico também é muito importante, na medida em que quando este expõe as suas dúvidas e incerteza, torna-se importante o técnico compreender a informação recebida, constituindo-se a compreensão como facilitador da construção de confiança e da vontade de adesão do cliente (Sousa, 2008). Em diferentes estudos (Rogers, 1961; Cormier & Cormier, 1998; e Egan, 2003, citados por TACCA), os autores referem que a forma de promover a adesão do cliente à intervenção social é facilitada no uso de componentes como a empatia, genuinidade, aceitação condicional e respeito em simultâneo.

A empatia é a capacidade de compreender as pessoas pelo “seu ponto de vista”, ou seja, compreender os sentimentos que vivencia o cliente e perceber as atitudes tomadas por ele nas várias situações. A empatia que pressupõe, então, a compreensão do outro. Promove também a exploração e o aprofundamento do conhecimento do e pelo cliente, de forma a descobrir efetivamente quais as suas reais necessidades (Cormier & Cormier, 1998). Neste sentido, como afirmam Monteiro e Soeiro (2012), o técnico deve colocar as perguntas de forma a conseguir uma exploração profunda, e consequentemente encontrar a origem dos problemas que preocupam o cliente. Pôr em prática esta componente não é fácil. O técnico deve

transmitir, por meios verbais e não-verbais, o desejo de compreender o problema do cliente, de discutir o que é importante para o mesmo, referir e refletir sobre os sentimentos, até aceder às mensagens implícitas. Para o profissional encontrar sintonia com os pensamentos e sentimentos vivenciados pelo cliente é preciso tempo e dedicação (Palhoco, 2011).

No processo de conhecimento, de acordo com Egan (2003 citado por TACCA, 2016), há diferentes níveis de empatia (primário e avançado), que se adequam aos diferentes momentos do estabelecimento da relação de ajuda. No início da relação, em que se realiza o primeiro contato entre o cliente e o técnico, a empatia respeita a comunicação do entendimento básico inicial do que o cliente está a sentir e das experiências que subjazem a esses sentimentos. Este nível primário tem como objetivo estabelecer a confiança e a harmonia, não questionando os sentimentos vivenciados, mas sim as situações e a exploração das mesmas. A um nível avançado o cliente e o técnico já estabeleceram a relação de empatia e, portanto, nesta fase a compreensão da mensagem e dos sentimentos que são transmitidos pelo cliente já se torna mais profunda.

Também a genuinidade, entendida como capacidade de ser autêntico, tem um papel determinante no processo global do trabalho social. Esta pode ser transmitida através de comportamentos não-verbais, como, por exemplo, o contato ocular, uma vez que, quando este é mantido, o cliente percebe que está a ser ouvido atentamente. O comportamento associado ao papel do profissional é importante, ou seja, o técnico não se deve restringir à sua opinião, pois dessa forma fica impossibilitado de ouvir e sentir a informação recebida. A congruência está também relacionada com as ações, as palavras e os sentimentos transmitidos pelos profissionais (Cormier & Cormier, 1998). Por outras palavras, toda a comunicação verbal e não-verbal transmitida dever ser consistente.

A espontaneidade, outro dos fatores a considerar neste processo, é a capacidade de se expressar com naturalidade, sem artificialidade, mas tendo filtros para não cair no exagero e dizer algo que magoe o outro.

A aceitação incondicional pode ser demonstrada através do empenho, da compreensão, da atitude sem julgamento e do calor humano. Para haver concordância logo no primeiro encontro têm de ficar acordados os objetivos e as tarefas de intervenção, sendo que caso o técnico não se sinta confortável a trabalhar com a pessoa ou com o seu problema é preferível pedir ao outro colega para intervir. A compreensão vai-se construindo ao longo do desenvolvimento da relação com o cliente e tal só acontece se a pessoa se sentir aceite, ouvida e respeitada pelo trabalhador social, já que só assim ela poderá saber que pode expor o

seu problema sem ser vítima de julgamentos, ou seja, tendo a certeza que o técnico a aceita com todas as suas características (Cormier & Cormier,1998).

O calor refere-se à proximidade que o cliente sente com o técnico. Com vista a deixar vincada essa ideia de proximidade, o técnico pode usar estratégias como o tom de voz, a expressão facial, a postura, o contato ocular, o toque, gestos e a distância. Quando usa o contato ocular, por exemplo, o técnico demonstra ao cliente que é ouvido e, simultaneamente, transmite confiança, mas se este contato for irregular o técnico pode estar a demonstrar nervosismo ou desinteresse (Cormier & Cormier,1998). As pistas de calor também podem ser demonstradas através da imediaticidade de resposta por parte do profissional em relação ao que, no momento concreto, ele mesmo está a experienciar, ou ao que percebe que o cliente está a experienciar, ou ao que se está a passar na relação entre ambos. Por outras palavras, é necessário confrontar os problemas, atitudes ou sentimentos transmitidos pelo cliente, não só para o mesmo saber que é ouvido, mas também para superar as adversidades como os mal entendidos surgidos durante a intervenção. Quando a imediaticidade está associada ao profissional, esta revela os seus próprios pensamentos ou sentimentos consoante estes estão a ocorrer durante a interação. A imediaticidade do cliente refere-se ao *feedback* transmitido pelo profissional acerca dos pensamentos ou sentimentos que percebe que estão a ocorrer no cliente, durante a entrevista. A imediaticidade pode, ainda, referir-se ao facto do profissional expressar os seus próprios pensamentos ou sentimentos acerca do modo como experiencia a interação naquele momento, seja relativamente à relação de ajuda estabelecida ou a alguma situação partilhada pelo cliente (Cormier & Cormier,1998).

Ao longo desta secção ficou expressa a ideia de que o desenvolvimento de uma relação de ajuda efetiva depende da presença das dimensões enunciadas e do recurso às técnicas referidas.

As finalidades da técnica de entrevista são múltiplas, mas o seu principal objetivo é a recolha de informação. Assim, importa que o técnico se mantenha em estado de atenção constante e escuta ativa, com vista a reconhecer a situação-problema em conjunto com a pessoa e descobrir a solução para o mesmo, pois cada situação é única e cada pessoa tem a sua opinião em relação à sua vida (Fearmenn, 2014).

Capítulo 3- Método

Após a revisão da literatura sobre a temática tratada no presente estudo, torna-se pertinente apresentar o enquadramento metodológico escolhido.

A descrição do método tem início com a fundamentação da escolha do tema, com os respetivos objetivos e com a identificação do grupo de participantes. Posteriormente, descreve-se o desenho do estudo e todos os procedimentos realizados, assim como as técnicas utilizadas para a recolha de dados. Por fim, dá-se conta de como será realizado o tratamento e a análise de dados.

3.1. Problema, objetivos e grupo de participantes

O Trabalhador Social está sujeito a várias exigências, quer pessoais quer técnicas, durante a sua prática profissional (Saramago, 2008). Contudo, mesmo sendo certa e aferida a importância do papel do trabalhador social, este é pouco investigado e, por este motivo, visamos no presente estudo, analisar como as práticas profissionais do técnico durante o processo de atendimento intervêm no desenvolvimento da intervenção.

Após a análise de cinquenta publicações, Greencavage e Norcross (1990, citado por Saramago, 2008) observaram a existência de cinco aspetos comuns, que todos os autores referenciam para o sucesso da intervenção, sendo eles: as características do cliente; as qualidades do profissional; os processos ou princípios de mudança; a estruturação da intervenção; e os elementos da relação. Os mesmos autores verificaram que os modelos de intervenção, quando adaptados ao indivíduo e ao seu problema, acabam por surtir efeito, reforçando a ideia de que o motivo impulsionador da mudança no cliente é a qualidade da relação e as características dos profissionais, como, por exemplo, serem acolhedores, empáticos e autênticos, não realizarem juízos de valor, ou não ignorarem aspetos considerados cruciais pelos clientes (Greencavage & Norcross, 1990, citado por Saramago, 2008).

Rogers (1961) verificou, através dos seus estudos, que as técnicas e a postura assumida pelo profissional são essenciais para gerar mudança, na medida em que estes dois aspetos têm mais impacto no desenvolvimento da relação de ajuda, do que a partilha de informação ou fornecimento de orientação nos vários procedimentos que ocorrem durante a intervenção.

Os investigadores Lambert e Barley (2005, citados por Dias, 2008), por sua vez, classificaram em percentagem as variáveis que influenciavam a eficácia da relação, e concluíram que a variável qualidade da relação assumiu um valor de 30%, em detrimento dos 15% somados pela variável das características que pode assumir o profissional.

A análise dos resultados obtidos pelos estudos referidos anteriormente revela a existência de um consenso em torno das dimensões imprescindíveis ao desenvolvimento de uma intervenção efetiva – a qualidade da relação estabelecida entre o técnico e o cliente e a postura assumida pelo profissional.

Tendo em consideração a motivação do estudo, a presente dissertação pretende obter resposta a uma indagação principal: Como é que as práticas profissionais do técnico no processo de atendimento concorrem para o desenvolvimento da intervenção?

Em conformidade com a questão enunciada, identificam-se como objetivos desta investigação os seguintes:

- a) Identificar os maiores desafios experienciados pelo profissional nos atendimentos;
- b) Conhecer as estratégias utilizadas para lidar com as dificuldades experienciadas no decurso do atendimento;
- c) Compreender como o profissional estabelece os limites da relação de atendimento;
- d) Identificar as circunstâncias em que o cliente manifesta hostilidade;
- e) Identificar estratégias de regulação em manifestações de hostilidade.

De modo a atingir os objetivos propostos, no decurso da investigação são definidas etapas e instrumentos para a recolha dos dados. Todos os procedimentos são descritos pormenorizadamente na seguinte secção.

O grupo de participantes pode ser entendido como tendo as características de um grupo não probabilístico de conveniência, visto que o estudo foi desenvolvido em função dos técnicos existentes nas entidades e disponíveis para participar (Sousa & Batista, 2011). Os participantes na investigação são trabalhadores sociais e encontram-se a executar funções na área de atendimentos em distintas entidades, como: Autarquias, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), e Instituições Humanitárias de carácter voluntário. Trata-se de um grupo de participantes constituído por um indivíduo do sexo masculino e quatro do sexo feminino. Estes indivíduos têm idades compreendidas entre os vinte e nove e os quarenta e sete anos (Média 39,8 anos de idade) e a sua experiência profissional varia entre os quatro e os vinte anos (Média 16,6 anos de experiência).

3.2. Desenho do Estudo e Procedimento

A presente investigação constitui-se como um estudo exploratório, de carácter qualitativo, visto que pretende proceder ao reconhecimento de uma realidade pouco conhecida ou acerca da qual há um conhecimento fragmentado, e investigar essa mesma realidade para identificar se há estratégias de ação ou incoerências que requeiram um estudo mais profundo (Sousa e Batista, 2011) ou encontrar estratégias com elevado nível de eficácia nas práticas de atendimento desenvolvidas pelos profissionais que devam ser evidenciadas.

Para concretizar os objetivos da investigação de forma fidedigna, organizada e rigorosa definiram-se etapas, tarefas, normas e procedimentos de execução (Serrano, 2008) das quais se dá conta nesta secção. A recolha de dados desta investigação foi realizada por etapas estruturadas durante o ano de 2016.

A recolha de dados desta investigação é efetuada através de duas técnicas. A primeira é referente à observação dos atendimentos realizados pelos técnicos nas respetivas instituições. A segunda técnica refere-se à realização de entrevistas aos técnicos cujos atendimentos são objeto das observações. No entanto, para se poder dar conta de todo o procedimento subjacente à investigação realizada, explicitam-se em seguida as diversas etapas da mesma.

Na primeira etapa contactaram-se as instituições e autarquias com atuação no âmbito da intervenção social, com vista à solicitação de colaboração e respetiva autorização para a aplicação dos instrumentos de recolha de dados. Esta etapa desenrolou-se durante aproximadamente quatro meses (de fevereiro a junho de 2016), tendo dependido do tempo de resposta de cada entidade. Após a aceitação por parte de algumas instituições e dos próprios técnicos que realizam os atendimentos, são assinados os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo A) e os Comprovativos de Confidencialidade (Anexo B).

Na segunda etapa realiza-se o estudo piloto. O estudo piloto consiste numa investigação, em pequena escala, de modo a testar e avaliar os instrumentos e procedimentos que se visam usar no decorrer da investigação (Bailer, Tomitch, D'Ely, 2011). A investigação efetuada refere-se à realização de observações naturalistas (Estrela, 2015), para facilitar a construção de instrumentos adequados aos contextos, nomeadamente a construção da grelha de observação (Anexo C). No decurso desta etapa verificou-se que seria uma mais-valia para a investigação, poder-se comparar os dados das práticas dos profissionais com a sua percepção acerca do processo de atendimento, das dificuldades e do desenvolvimento de competências

para a realização do mesmo. Assim, foi durante esta etapa que se optou pela aplicação de entrevistas.

A grelha de observação construída nesta terceira etapa do estudo e que serviu como instrumento de registo de observação armada foi desenvolvida articulando dimensões advindas das referências teóricas e com dados dos registos efetuados de forma naturalista na fase de estudo piloto.

Posteriormente, na quarta etapa, foram realizadas vinte observações em duas instituições e em contextos de atendimento, de modo a aferir a qualidade da grelha de observação construída. Observações, essas, que ocorreram entre fevereiro e março de 2016. Salienta-se que as primeiras dez observações foram realizadas em duas instituições que deram consentimento na fase mais precoce do estudo e que as mesmas não foram tidas em consideração no estudo empírico para não contaminar a investigação. Após as observações, e com os dados obtidos, finalizou-se a grelha de observação, que respeitou a necessidade de ajustar as dimensões teóricas à informação obtida no decorrer dos atendimentos observados. Nesta etapa foi, ainda, construído o guião de entrevista a aplicar, posteriormente à realização de todas as observações previstas a realizar com cada técnico. Optou-se por aplicar a entrevista apenas no final das observações realizadas com cada técnico para não induzir alterações de comportamento durante o período de observação.

Na quinta etapa, após o consentimento das restantes instituições, procedeu-se à realização do estudo empírico. Este desenrolou-se em dois momentos, com objetivos diferentes, embora complementares, e com recurso a técnicas de recolha de dados diferentes. Nesta etapa foi explicado a cada técnico a natureza do estudo e foi solicitada a respetiva autorização para lhe dar continuidade, muito embora essa autorização já tivesse sido obtida junto da direção da instituição. Em algumas observações, também, foi solicitada autorização aos clientes para participar na investigação. No primeiro momento realizaram-se as observações, com recurso à grelha definitiva. Pretendia-se que, com cada técnico, fosse possível realizar seis observações (duas de um atendimento inicial, duas de um atendimento de continuidade a um processo em curso e duas de finalização de processo). No entanto, os constrangimentos inerentes ao serviço de cada instituição e de cada técnico, bem como os constrangimentos inerentes à própria realização da investigação, não o permitiram. Nesta fase realizaram-se trinta e cinco observações, que decorreram entre março e julho. O segundo momento refere-se à aplicação de cinco entrevistas, que foram aplicadas entre julho e outubro de 2016.

Na secção seguinte são identificados e caracterizados os instrumentos utilizados nesta investigação.

3.3. Instrumentos de recolha de dados

No estudo piloto recorreu-se, num primeiro momento, à técnica de observação naturalista e desarmada. Utilizou-se este tipo de observação, porque é realizada em contextos reais de atendimento, onde há uma interação constante entre o técnico e o cliente, em que todos os comportamentos são registados. Através deste método o “investigador situa-se na realidade concreta para recolher os dados, assumindo um papel de mero espectador não participante” (Sousa & Batista, 2011, p. 102).

A recolha dos dados pode ser organizada através de instrumentos categoriais, descritivos ou narrativos. Os elementos categoriais permitem registar atitudes ou comportamento de forma organizada em grelhas. Nestas mesmas grelhas estão presentes categorias e subcategorias. Os elementos descritivos ou narrativos referem-se ao registo de tudo o que é observável no contexto. No entanto, este método pode ser condicionado pelo escasso conhecimento ou experiência do investigador. (Sousa & Batista, 2011). Este último método abordado foi o utilizado durante a investigação.

A grelha de observação aplicada tinha como objetivo registar a situação que trazida pelo cliente, os comportamentos verbais e não-verbais dos profissionais e clientes em vários momentos do atendimento. Este registo visa identificar como é desenvolvida a relação com o cliente, qual a postura adotada pelo profissional e quais os sentimentos desencadeados nos clientes como resposta, ou vice-versa. Visa igualmente aferir quais as técnicas a que recorrem os profissionais para lidar com situações de conflito, familiaridade e confidencialidade.

Após a análise dos primeiros registos obtidos através da aplicação destas grelhas, procedeu-se à construção do guião da entrevista, que se traduz numa técnica de recolha de informação, através de conversas orais. Para o sucesso e credibilidade desta técnica, foi necessário definir previamente o tema, os objetivos e o guião de perguntas.

As entrevistas podem dividir-se em não-estruturada - utilizada em estudos exploratórios e não usa um guião como auxiliar; semiestruturada - utiliza o guião, mas dá liberdade para o entrevistado responder de forma espontânea, sem esquecer o tema principal e; a estruturada - utiliza guião, em que as questões são estruturadas, ordenadas e estão previamente determinadas consoante os objetivos, de forma a apurar determinados factos (Sousa & Baptista, 2011). Assim, a entrevista utilizada neste estudo foi do tipo semiestruturada, sendo

que para a elaboração do guião foi tida em conta toda a informação obtida nas grelhas de observação, como referimos, bem como informação decorrente dos elementos teóricos. O guião final da entrevista (Anexo D) é composto por seis grupos de questões. O primeiro tema refere-se à caracterização sociodemográfica do entrevistado e tem como objetivo caracterizar o mesmo (idade, habilitações literárias e experiência profissional). O segundo tema, visa a identificação das maiores dificuldades percebidas pelo técnico ao longo do processo de atendimento. Através do terceiro tema pretende-se identificar a percepção do técnico acerca das situações em que o cliente manifesta relutância ou hostilidade e das estratégias que utiliza para lidar com essas mesmas situações. O tema seguinte está construído para equacionar como o profissional estabelece os limites da relação com o cliente. Já o quinto tema tem como objetivo identificar quais são, para o técnico, as competências profissionais e pessoais essenciais para a realização do atendimento e, ainda, explorar de que modo e a que estratégias recorre o técnico para desenvolver essas mesmas competências. Por último, o sexto tema, visa identificar quais as dimensões do atendimento que são consideradas centrais pelo técnico, bem como identificar, do seu ponto de vista, se há mudanças a introduzir nas suas práticas, que sejam imprescindíveis para um atendimento mais efetivo.

Todas as entrevistas foram realizadas no local onde os profissionais exercem a sua atividade profissional. No início de cada entrevista, foi garantida a confidencialidade perante a instituição e a proteção da identidade do entrevistado. De acordo com os pressupostos éticos inerentes à investigação, foi assinado, por cada participante, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Não foi obtido o consentimento para a gravação áudio das entrevistas pelo que se usou, em alternativa, o suporte papel, e toda a informação disponibilizada pelos técnicos foi escrita.

3.4. Tratamento de dados

Finalizadas as observações nas respetivas entidades e as entrevistas com os técnicos procedeu-se ao tratamento e análise de todos os dados recolhidos através da metodologia de análise de conteúdo. Esta técnica é a mais utilizada quando se desenvolvem estudos exploratórios, de carácter qualitativo, dado que possibilita de uma forma mais organizada aprofundar e analisar a informação obtida (Alves, 2015). De forma a não comprometer os resultados obtidos, a aplicação da mesma tem de ser realizada através de etapas rigorosas (Silva & Fossá, 2013).

Segundo Silva e Fossá (2013), a análise de conteúdo é uma forma de examinar a comunicação verbal e não-verbal da interação humana. As mesmas autoras ressaltam o carácter flexível da técnica, na medida em que permite a adaptabilidade aos objetivos e a intencionalidade do pesquisador. Salienta-se que, compreendendo que o papel do investigador é fundamental na investigação qualitativa, é de extrema importância ter presente qual a posição deste e dos princípios éticos por que se rege. Segundo Sousa e Batista (2011), o investigador tem o papel de recolher a informação e proceder à sua interpretação. No entanto, na obtenção desta informação, a postura do investigador deve ser imparcial, sem realizar juízos de valor ou avaliações (Ricardo, 2013).

Erikson (1986, citado por Sousa e Batista, 2011) salienta dois princípios éticos que devem reger a atuação do investigador. O primeiro refere-se à honestidade e aponta que o investigador deve informar o indivíduo sobre a problemática em estudo, os seus objetivos e finalidades. Já o segundo princípio refere-se à necessidade de a pessoa investigada consentir na sua participação na investigação. O participante deve ainda ser informado acerca dos seus direitos de privacidade e da confidencialidade relativamente à informação transmitida.

Como foi referido anteriormente, para se obterem resultados fidedignos terão que ser seguidas etapas rigorosas. Bardin (2013) propõe três etapas: pré-análise, exploração de material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

A pré-análise refere-se à organização dos dados obtidos, com o “objetivo de aprofundar o conhecimento dos mesmos e retirar ‘impressões e orientações’” (Bardin, 2013, p.103). Nesta investigação, a organização passa pelos dados obtidos nas observações e nas entrevistas. A organização tem início com a “leitura flutuante” (Bardin, 2013, p.103), onde se analisam os documentos várias vezes através da leitura. Na segunda fase procede-se à escolha dos documentos onde se vai efetuar a análise. Segundo Bardin (2013), é necessário constituir um *corpus*, sendo que este se refere ao conjunto de documentos da investigação que são selecionados e analisados detalhadamente. A autora define algumas regras que devem ser atendidas no tratamento do material em análise. A primeira denomina-se de “exaustividade” (Bardin, 2013, p. 104), remetendo para o facto de que o tratamento se deve exercer sobre todo o material, todos os elementos do *corpus*. Nesta investigação, o *corpus* é constituído, por um lado, pelos registos obtidos a partir da aplicação das grelhas durante as observações e, por outro, pelos registos escritos de toda a informação fornecida pelos técnicos através das entrevistas. A segunda regra, da “representatividade”, (Bardin, 2013, p. 104) refere que a análise pode efetuar-se apenas sobre uma amostra do material desde que este represente adequadamente o todo. No nosso estudo, a análise é efetuada sobre a totalidade do *corpus*. A

regra da “homogeneidade” (Bardin, 2013, p.98) refere que os materiais sobre os quais se efetua a análise devem ter obedecido, na sua recolha, aos mesmos critérios. No caso do nosso trabalho, também esta regra é cumprida uma vez que as observações foram realizadas sempre em contexto de atendimento e com recurso à mesma grelha de observação e as entrevistas foram realizadas tendo como suporte o guião previamente construído. Por sua vez, a regra da “pertinência” (Bardin, 2013, p. 105) refere-se à adequação dos materiais selecionados para permitir a análise pretendida. Também neste caso, consideramos que os materiais provenientes dos registos das observações e das transcrições das entrevistas são pertinentes para a análise que nos propomos realizar.

Após a informação estar organizada procede-se à segunda etapa, a exploração do material. Para tal são definidas unidades de registo, ou “unidades de significação” (Bardin, 2013, p.130) através das quais se vai fragmentar o todo que constitui o *corpus*. As unidades de registo são agregadas em categorias e subcategorias de acordo com o tema que permite agrega-las. Na presente investigação as unidades de registo do material proveniente das observações são frases ou segmentos de discurso ou comportamentos e frases ou segmentos de frases para o material proveniente das entrevistas. O tratamento de dados é realizado em duas fases. Num primeiro momento constrói-se uma grelha de análise de conteúdo das observações (anexo E), e no segundo constrói-se uma grelha de análise de conteúdo das entrevistas (Anexo F).

A terceira etapa compreende o tratamento e interpretação aprofundada de todo o conteúdo obtido na recolha de dados (Bardin, 2013). Na presente investigação a interpretação tem início com as observações, sendo precedida pelas entrevistas, e por fim realizada uma análise comparativa entre ambas com o intuito de encontrar inferências (Bardin, 2013).

Capítulo 4- Leitura e Análise dos Resultados

No capítulo anterior foi descrito o processo que permitiu a obtenção dos dados essenciais para responder à questão central deste estudo: Como é que as práticas profissionais do técnico no processo de atendimento concorrem para o desenvolvimento da intervenção? Na continuidade do que foi abordado no capítulo do Método, no presente capítulo procede-se à descrição factual das várias etapas para transformação do *corpus* em resultados, bem como procederemos à sua leitura, análise e discussão.

Para facilitar o entendimento dos resultados, numa primeira secção, procedemos à leitura e análise dos elementos recolhidos nas observações. Numa segunda secção procedemos à leitura e análise dos elementos recolhidos nas entrevistas. Na terceira secção confrontamos os elementos recolhidos nas observações e nas entrevistas e procedemos à discussão dos elementos que se destacaram tanto nas observações como das entrevistas articulando-os com as dimensões teóricas exploradas.

4.1. Leitura e Análise dos resultados das observações

Antes de iniciar a discussão das observações é necessário referir alguns aspetos relativos às instituições nas quais decorreu a investigação e que permitem enquadrar o âmbito da intervenção dos técnicos, bem como, contextualizar a natureza dos atendimentos que subjazem às observações realizadas.

Nas visitas realizadas às instituições verificou-se a existência de poucos profissionais no domínio da intervenção social a desempenhar funções nas entidades, sendo que, tipicamente, havia apenas um profissional. Esta situação justifica o facto de estes terem uma considerável carga de trabalho, de modo que programavam somente um dia de atendimento por semana, o que, em certas situações, tornava o acompanhamento ao cliente bastante limitado.

A maioria dos clientes deslocava-se às diferentes entidades para formalizar pedidos de apoios económicos (p. e. Rendimento de Inserção Social (RSI)), sociais (p. e. fraldas ou camas articuladas) ou de bens alimentares. Importa, ainda, referir que foram poucos os casos em que se verificou um acompanhamento em situações de alcoolismo, violência doméstica ou toxicodependência.

Compreendido o contexto institucional no qual se realizaram as observações, inicia-se agora a leitura e discussão destas.

Salienta-se que para facilitar a leitura dos resultados, e como forma de proteger a identidade dos participantes nesta investigação, será designado para cada técnico e cliente um código, sendo: Técnico 1 designado como T1; Técnico 2 designado como T2; Técnico 3 designado como T3; Técnico 4 designado como T4; e Técnico 5 designado como T5; para o cliente a letra C, e para a observação a letra O.

Na investigação foram realizadas as seguintes observações: T1: 8 observações; T2: 7 observações; T3: 7 observações; T4: 3 observações; T5: 10 observações. Cada observação teve uma duração entre trinta a quarenta minutos, com uma duração média de 35 minutos. Conforme decorre do referido na secção Desenho do Estudo e Procedimento, após 10 observações realizadas em duas entidades diferentes procedeu-se a uma primeira leitura flutuante. Dessa leitura prévia ressaltou a identificação de duas dimensões na intervenção social. O técnico quando intervém tem que pensar, simultaneamente, com o “coração” e com a “cabeça”, tal como refere Amaro (2012, citado por Pena, 2014, p. 33). Na dualidade da intervenção quando Amaro (2012, citado por Pena, 2014, p. 33) refere o “coração” está relacionado com a relação estabelecida entre o técnico e o cliente, e para o sucesso do desenvolvimento da mesma técnicas como escuta ativa, empatia, genuinidade e comunicação estão obrigatoriamente presentes. A segunda está relacionada com a interpretação da situação do cliente e com todos os procedimentos, quer relativos à intervenção, quer burocráticos. Deste modo, para a reflexão em torno das observações foram identificadas duas dimensões de análise da intervenção do técnico: Relação e Procedimento. As mesmas dimensões são organizadas em categorias e subcategorias de acordo com os elementos recolhidos e os aspetos teóricos abordados. Após a realização de todas as observações, procedeu-se a uma nova leitura flutuante de todo o material recolhido. Confirmaram-se as dimensões previamente identificadas como relevantes para organizar os elementos recolhidos. As categorias e subcategorias foram afinadas e cada subcategoria foi subdividida em Adequado e Inadequado para ilustrar comportamentos (verbais e não-verbais) do técnico que são respetivamente conformes ou discrepantes ao preconizado teoricamente para o desenvolvimento de atendimentos efetivos.

A leitura e análise iniciam-se pela dimensão Relação. Definiu-se esta dimensão, pois no enquadramento teórico, segundo Rogers (1961) foi possível compreender que a criação e o desenvolvimento de uma relação entre o técnico e o cliente permite uma intervenção mais eficaz. Quando essa relação é desenvolvida de modo inadequado, a intervenção poderá não ser bem-sucedida. O presente estudo pretende compreender como os técnicos ultrapassam

desafios ou constrangimentos no desenvolvimento do atendimento, para superar situações de hostilidade e estabelecer os limites da relação.

De forma a registrar e perceber como os técnicos utilizam estas técnicas e com base no enquadramento teórico, foram definidas quatro categorias: Acolhimento, Compreensão, Empenho e Regulação de Limites.

A primeira categoria, Acolhimento, torna-se primordial, visto que quando o cliente procura ajuda frequentemente encontra-se já numa situação de desespero, tristeza e sofrimento (Webber, 2011). O ato de acolher assume um papel importante durante o desenvolvimento do atendimento, de modo a que a pessoa se sinta segura em expor a sua situação. As atitudes adotadas pelo técnico, como, por exemplo, a escuta ativa sem julgamento, o respeito, o interesse genuíno, a postura corporal relaxada e o tom de voz calmo e caloroso facilitam o acolhimento (Rogers, 1961). Quando o profissional não utiliza estas técnicas, o cliente sente-se desrespeitado e pode manifestar atitudes defensivas (p.e. agressividade ou hostilidade), o que, por sua vez, pode levar ao insucesso da intervenção social (Faermann, 2014).

Nesta categoria, de modo a averiguar se o acolhimento é realizado de forma calorosa e segura, definiram-se três subcategorias. A primeira refere-se aos momentos iniciais e finais, ou seja, à Receção e Despedida do atendimento, e o objeto da observação é essencialmente o conteúdo verbal. A segunda refere-se aos mesmos momentos, mas dando ênfase aos comportamentos não-verbais. A terceira subcategoria Interesse Genuíno refere-se à manifestação do conhecimento que o técnico tem sobre o cliente ou a situação/problema do mesmo.

Durante as observações, na subcategoria Receção/Despedida Verbal, os T1, T2, T3, T4 e T5 manifestaram cuidado no acolhimento da pessoa, ou seja, em deixá-la confortável para falar e abertura para ouvir o que tem para dizer, (Adequada: T1- “Bom dia, como vai? Já há muito tempo que não a via!” C- “Olá é verdade.”). Contudo, não se verificou o mesmo em todos os atendimentos. O T1 na O3 e na O4 apenas se aproximou da porta, chamou pelo cliente seguinte e não aguardou pela sua entrada (Inadequado: T1- “Bom dia, tragam cadeiras e sentem-se.” C- “Bom dia Sra. Dr.^a.”), e o T5 também teve a mesma atitude nas O3, O4, O5, O7, O8 e O9. No momento da despedida, os T1, T2, T3, T4 e T5 manifestaram cuidado em realizar despedidas com um tom afetuoso e contato ocular (Adequado: T2-“Quando precisar de alguma coisa já sabe onde me encontrar. ”). Também em situações mais delicadas, em que o cliente precisa de mais orientação, no momento da despedida, observou-se a realização de um resumo do que se tinha abordado e agendado o próximo atendimento (T1 nas O3, O4 e

O5). Benjamim (2008) refere que na despedida é importante realizar um ponto de situação, para o próprio cliente conseguir se organizar. Nos restantes técnicos não se observou a realização de um resumo. A despedida realizada de forma inadequada registou-se O4 do T3 (Inadequado: T3- Pronto Sra. X tem mais questões, e já não são poucas.”. Nas restantes observações não foram registadas mais situações inadequadas.

Na subcategoria Receção/Despedida Não-Verbal, no momento da receção, de um modo geral, T1, T2, T3, T4 e T5 observou-se o cuidado quando pedido para o cliente entrar, aguardando na porta, até que entrasse no gabinete para cumprimentar (Adequado: T3- abriu a porta ao cliente, cumprimentou com a mão e acompanhou até a cadeira). Somente nas observações O3 e O4 do T1, e nas observações O3, O4, O5, O7, O8 e O9 do T5 se registaram inadequações como chamar pelo cliente, e não aguardar se o mesmo ouviu. No momento da despedida observaram-se intervenções adequadas realizadas pelos T1, T2, T3, T4 E T5, pois os técnicos nestes momentos mantêm o contato ocular constante e um tom afetuoso. Não se registaram intervenções inadequadas.

A terceira subcategoria Interesse Genuíno também assume um papel fundamental no que se refere a um acolhimento afetuoso. Nas situações observadas foi possível perceber esta expressão de interesse pela demonstração de conhecimento que o T1, T2, T3 e T5 tinham das pessoas que recebiam, como por exemplo tratar pelo nome e conhecer a sua história pessoal (T2- “A sua mãe está melhor?” C- “Lá vai, já se consegue mexer qualquer coisa.”) e dos problemas das mesmas (T1- “Então diga-me como vão as coisas. Trouxe-me os comprovativos?” C- “Sim, estão aqui. Olhe Dr.^a, é assim: já recebi a carta para poder ir ver a minha filha de 15 em 15 dias.” T1- “Ah ótimo. Finalmente uma boa notícia.). Neste sentido Hill (citado por Moura, 2006) acredita que o facto de o técnico demonstrar conhecimento pelo cliente e pela sua situação transmite interesse. Já o cliente, sente-se valorizado e envolve-se mais no processo de intervenção social (Howe, 2009, citado por Pena, 2014). As únicas exceções observaram-se quando se realizam os primeiros atendimentos, pois nestas situações os técnicos não tiveram informações prévias sobre os clientes. Esta situação foi observada na O2 e O6 do T1; na O5 e O6 do T2; e na O5, O6 e O9 do T5. Salienta-se que, à data da observação, o T4 tinha sido recentemente transferido, levando a que este não tivesse conhecimento prévio nem do cliente, nem da situação do mesmo. No entanto, nos momentos observados, verificou-se que o T4 tinha o cuidado em se apresentar e conhecer o cliente e a situação do mesmo (T4- “Sou a X [nome e profissão] da X [entidade]. Podemos entrar?” C- Ah, então a Dr.^a. X?” T4- “Ela está de baixa, eu estou a substitui-la”). Ainda na subcategoria Interesse Genuíno foram registadas intervenções inadequadas na O1 do T3 e nas O4 e O5 da

T1. As respostas dadas pelos mesmos técnicos podem ser percebidas pelo cliente como indicadoras de desinteresse (Inadequado: T5-(Interrompe cliente dizendo:) “Mas já passou, quer dizer a dor fica...” C- “Pois fica, só eu sei o que passei”).

Quanto à segunda categoria, Compreensão, segundo Rogers (1961) e após anos de investigação, verificou que quando o técnico tem um conhecimento profundo sobre o seu cliente, compreendendo-o e escutando-o sem julgar, isso facilita toda a interação entre ambos. A ausência de compreensão resulta num afastamento e desconfiança por parte da pessoa. Nesta categoria pretende-se assim, perceber a que técnicas ou métodos recorre o técnico para conhecer o cliente, como por exemplo através da compreensão dos seus sentimentos, da sua percepção perante os acontecimentos da sua vida e face às atitudes tomadas. Na exploração das observações identificou-se a subcategoria Exploração do Problema ou Situação, realizada maioritariamente com recurso a questões de exploração ou à técnica de Clarificação. Na categoria Compreensão seria expectável, de acordo, com as referências teóricas, encontrar o recurso a técnicas associadas à promoção de escuta ativa, as quais são imprescindíveis para que o cliente se sinta compreendido. No entanto, não houve registos da sua ocorrência. A sua ausência é tão significativa que, para dar conta dela deixámos esta categoria preenchida apenas com uma subcategoria (o que formalmente é pouco adequado).

A subcategoria Exploração do Problema/Situação reflete as intervenções feitas pelo técnico para entender as atitudes e ações tomadas pelo cliente, bem como para compreender o problema apresentado. Nas observações verificam-se intervenções adequadas pelos T1 nas O3, O6, O7 e O8; T3 nas O2, O3, O4, O5, O6 e O7; T5 nas O3, O4, O7, O8, O9 e O10; T2 e T4 (todas as observações). Nestas observações os técnicos procuram clarificar e explorar a situação trazida pelo cliente (Adequado: T3- Mas vamos por partes. O seu irmão está desempregado e paga renda? C- Sim, paga X€. T3- Tem recibos? C- Não, eles estão preocupados até que as finanças descubram. T3- Porque assim nos para dar a casa...). Nas observações O1 do T3 e nas O4, O5 da T1, bem como na O7 do T5 registámos expressões inadequadas como referências a “frases feitas” ou moralismos (Inadequado: C- “Uma pessoa dizer-lhe que se estás mal muda-te, como a casa é do meu sogro. Ela entrou numa casa que tinha tudo, frigorífico, máquinas de lavar, mobília, tudo. Eu nem no casamento pedi dinheiro a ninguém” T5- “Já percebi. Sabe o verdadeiro caráter da pessoa descobrem-se nestas alturas.”). O recurso a estas expressões promovem o julgamento moral e a distância entre o técnico e o cliente em vez de facilitarem a aceitação. Nas O1, O2 e O4 do T1 observou-se que o técnico formulava várias perguntas seguidas (Inadequado: T1- E onde a inscreveram? E a sua

irmã onde está? É ela que trata da sua mãe?). Com este tipo de intervenções por parte do técnico, o cliente é “bombardeado” com múltiplas questões pode sentir-se como se estivesse sujeito a um interrogatório, e simultaneamente não sente abertura para expor o seu ponto de vista (TACCA, 2016). O excesso de questões de exploração, não pontuado por outras respostas de escuta ativa acentua um foco no problema (Eggert, 1996 referido em TACCA, 2016) e pode deixar fomentar no cliente um sentimento de não ser compreendido.

A terceira categoria, Empenho, refere-se ao comprometimento e à aceitação entre técnico-cliente. Nesta categoria integram-se referências relativas ao questionamento/teste pelo cliente acerca da confiabilidade e respeito por parte do técnico. Nesta categoria inserem-se também referências indicadoras de questionamento ou teste do cumprimento pelo técnico do respeito pela confidencialidade. De forma a conhecer as estratégias utilizadas pelos técnicos, definiram-se duas subcategorias: Confiabilidade e Interrupções.

A subcategoria Confiabilidade refere-se ao estabelecimento de uma relação em que o cliente se sinta seguro o suficiente para confiar e desabafar com o técnico. Nas O2 e O6 do T1; nas O5 e O6 do T2; e nas O5, O6 e O9 do T5, correspondentes a primeiros atendimentos, registaram-se situações nas quais o cliente partilha informação sobre sofrimentos vivenciados e não obtém resposta sobre a mesma partilha, pois seguidamente é questionado sobre rendimentos ou a situação atual. Esta partilha de informação pode, por vezes, ser um teste para verificar o nível de profissionalismo do técnico (TACCA, 2016). No entanto, a ausência de qualquer Reflexão de Sentimentos por parte do técnico que permita o cliente sentir-se acolhido transmite a informação de que esses são temas que deve evitar nas interações com o técnico. Na O2 do T3 observou-se insegurança por parte do cliente ou receio de que a sua situação não seja alvo do melhor tratamento por parte do técnico, pois o mesmo pede para não ser esquecido (Adequado: C- “Não se esqueça de mim.” T3- “Eu não me esqueço de si, não se preocupe...” (tom afetoso)). Por outro lado, observou-se nos atendimentos do T5 intervenções inadequadas, aquando da partilha de situações sofridas pelos clientes às quais o técnico, como resposta, aborda situações de outros casos (Inadequado: T5- “Sim, eu também comunico, porque às vezes ligam para aqui a perguntar se há pessoas... Olhe, uma vez ligaram-me para pedir uma senhora para guardar um senhor idoso durante a noite, sabe que não encontrei ninguém”), comprometendo assim, também o sigilo profissional. Como foi referido anteriormente no enquadramento teórico, o técnico deve também garantir a confidencialidade e o sigilo profissional, aumentando a segurança e diminuindo o receio por parte do cliente (Fearmann, 2014).

O empenho também pode ser demonstrado quando o técnico se foca inteiramente no cliente, sem interrupções, como indicador do seu compromisso com aquele processo. Para dar conta da intervenção dos técnicos a este nível, definiu-se a subcategoria Interrupções. O atendimento exige muita concentração por parte do profissional para poder escutar o cliente atentamente. O cliente que é escutado sente-se respeitado e, por sua vez, aumenta a sua confiança no técnico e no processo. Quando há interrupções, este laço relacional que se tenta criar com a pessoa enfraquece ou dissipa-se na sua totalidade (Ribeiro, 2011). Durante os atendimentos observaram-se intervenções adequadas, nas quais os T4 e T5 recorrem a sinalização na porta como estratégia para impedir interrupções do atendimento, e o T2 tem um sistema de senhas e rececionista (T5- Colocação do papel na porta do gabinete para não interromper o atendimento.). As situações inadequadas manifestaram-se nas O1 e O5 do T1, na O3 do T5 em que há interrupções constantes, como telefonemas de carácter pessoal (C- “Quanto ao papel do centro de emprego...” T5- “Desculpe, só um momento. Bateram à porta não bateram?”). Salienta-se na O1 do T1, que o técnico teve o cuidado de se desculpar por atender o telefonema, justificando-se com a gravidade e à necessidade de ser célere na resolução da situação.

Na quarta categoria, Regulação dos Limites da relação, está explícita a clarificação do papel do técnico e do cliente no desenvolvimento da relação de ajuda (equacionam-se, por exemplo, a existência de relações pessoais com o cliente ou o modo como o técnico regula manifestações de familiaridade por parte do cliente). Nesta categoria foram definidas duas subcategorias essenciais: Gestão de Conflitos e a Definição de Limites da Relação.

Os conflitos podem surgir por diferentes causas. Uma das causas refere-se aos conflitos de interesses, ou seja, o que é adequado para o técnico poderá não ser para o cliente. Outra causa está relacionada com a legislação aplicável e os regulamentos da instituição que o técnico não pode ignorar. No entanto, estas podem não permitir dar a resposta que o cliente, ou mesmo o técnico, entendem como adequada à situação que o cliente traz, ou podem não permitir disponibilizar os recursos suficientes para colmatar a necessidade do mesmo (Granja, 2008, citado por Amaro, 2015). Torna-se importante referir que o registo de situações de conflito durante as observações é inexistente. No entanto, verificam-se algumas situações de tensão e algumas situações das quais pode decorrer um potencial conflito. Na subcategoria Gestão de Conflitos, foram registadas observações nas quais o técnico, adequadamente, reage esclarecendo as dúvidas ou acalmando a pessoa, delimitando o âmbito da intervenção da instituição que representa (T1- “Peço desculpa. Olhe Sra. X temos de separar bem as coisas, essas coisas têm de falar na comissão de protecção. Aqui só podemos falar das coisas do RSI.

Está bem? Tem de passar lá.” C- “Está bem Dra., mas custa ver isso.”). Registam-se também situações nas quais o técnico intervém de forma inadequada. Alguns técnicos, negligenciam potenciais situações de conflito quer pela ausência de resposta, quer por mudarem de assunto ou por não apresentarem um argumento válido para responder à queixa apresentada pelo cliente (C- “Disseram-me que ia fazer a visita e já passou 1 ano.” T5- “Pois, acho que houve um problema com a morada, não a encontrei. Tem de me trazer o papel da sua filha.” C- “Que papel?”).

Nas observações, relativamente a subcategoria Definição dos Limites da Relação, compreendeu-se que os técnicos, para prevenirem conflitos, têm o cuidado de esclarecer o papel do cliente e o do profissional, bem como, clarificando as regras que regulam a sua intervenção, definindo, assim, os limites da relação. (C- “Então não dá para levar nada, Dra., hoje, nem que fosse poucas coisas?” T5- “Ao abrir uma exceção consigo depois tenho de abrir com toda a gente. Não o posso fazer.”). Em certas observações identificou-se que o esclarecimento dos papéis não é suficiente e que os técnicos têm dificuldade em gerir este tipo de situações, correndo risco de incumprimento das imposições profissionais, já que os clientes podem não cumprir o que é estabelecido nos acordos de disponibilização de recursos realizados com a entidade. (T2- “Eu já lhe fiz um apoio.” C- “Pois, eu sei, paguei os óculos.” T2- “Eu fiz-lhe o apoio não foi para os óculos.” C- “Pois, eu sei, mas tive de pagar os óculos da catraia.” T2- “Mas eu não lhe fiz o apoio para pagar os óculos, não se esqueça que tem de me trazer o comprovativo.” C- “Eu sei, mas precisei de pagar os óculos...” T2- “Mas eu não lhe fiz o apoio para os óculos...”). Ainda nestas situações, alguns técnicos explicam ao pormenor os regulamentos da instituição, quer no que respeita à legislação aplicável, quer os regulamentos específicos da entidade, com o intuito de ajudar o cliente a perceber o âmbito e limites da intervenção do técnico, bem como os procedimentos que o técnico tem que cumprir. Trata-se, simultaneamente, de uma forma do técnico se salvaguardar, na sua atuação, perante o cliente e ao mesmo tempo criar um enquadramento que permita ao cliente entender decisões e/ou atuações diferentes ou contrárias às suas pretensões. Isto porque, não descurando a parte profissional, a relação estabelecida com o cliente é essencialmente de ajuda. São observações desta natureza que estão subjacentes à definição da segunda dimensão: Procedimentos Profissionais.

Esta dimensão refere-se à transmissão de informação sobre a burocracia e etapas dos processos. Nesta dimensão integram-se observações enquadradas em duas subcategorias: Explicação do processo e Tomada de decisão.

A subcategoria Explicação do Processo refere-se ao esclarecimento das fases do processo. Em relação a esta subcategoria, nas observações dos T1, T2, T3 e T4 notou-se que há cuidado e preocupação por parte dos técnicos em esclarecer detalhadamente os passos da intervenção, principalmente quando a integridade da instituição ou regulamento interno da mesma pode ser posto em causa (T3-“(…) tem de ir a concurso, só que o município, e muito bem, dá prioridade a quem tem mais dificuldades, como por exemplo vítimas de violência doméstica e pessoas idosas. E nós temos de perguntar primeiro a essas pessoas e mostrar as casas, que normalmente querem ver sempre.” C- “Claro, é normal.” T3- “Só depois, se ninguém quiser, é que eles têm acesso.”). Registou-se apenas nas observações do T5, que não explicou as fases dos processos (T5- “Preciso que me traga os papéis que estão aqui na lista e uma foto da próxima vez. Está bem?”).

A subcategoria Tomada de Decisão refere-se à fundamentação das decisões tomadas, por exemplo se dá instruções ou informações. Nas O1, O2 e O8 do T1; nas O3, O5 E O7 do T2; e nas O6 e O3 constatou-se que os técnicos demonstram preocupação em justificar o porquê da tomada de decisão ao cliente, explicando detalhadamente, por exemplo, o indeferimento do apoio pecuniário (Adequado: T2- “Eu estou aqui a ver o seu marido tem aqui (sistema informático) descontos. Temos de fazer contas? Eu vou lhe explicar. Está a ver Sra. X passa do montante ainda bastante, porque os 000 € que o seu marido recebe ultrapassa. (valor permitido para receber RSI). Está a perceber não dá para ter acesso” (Nota: escreve todas as notas e cálculos numa folha)). O exemplo relativo a uma intervenção do T5 e utilizado na subcategoria anterior para ilustrar o não dar informação sobre os procedimentos, se olhado do ponto de vista da Tomada de Decisão, permite perceber que, de acordo com Eggert (1996 referido em TACCA, 2016), o técnico assume uma estratégia de Indicação, excluindo o cliente do processo. Esta posição do técnico é indicadora de que ele se assume como o especialista e coloca o cliente numa posição de passividade que é contraproducente para a promoção da autonomização do mesmo. Contudo o mesmo não foi observado na O2, pelo T2, em que o técnico solicita ao cliente a escolha da decisão final sobre um procedimento técnico o técnico (T2- “Ai isto é que eu não sei se vai passar, a médica pôs aqui corretor. Se calhar vai ter de pedir outro, porque depois não sei se aceitam lá em x assim.” C- “Se soubessem a minha vida...” T2- “Que diz? Enviamos assim?” C- “Não sei, depois não passa o prazo, mas vou confirmar.”).

Em seguida procede-se à leitura e análise dos elementos provenientes das entrevistas.

4.2. Leitura e Análise dos resultados das entrevistas

Na secção anterior, teve-se em consideração todos os momentos de atendimento observados, com enfoque nos comportamentos verbais e não-verbais do técnico e do cliente. Contudo, nem todas as dificuldades sentidas pelos técnicos, e expressas em conversas informais noutros momentos, transpareciam nas observações. De modo a aprofundar mais possível esta investigação, desenvolveram-se entrevistas, que permitiram perceber de que forma o técnico se percebe como profissional e explorar as dificuldades sentidas pelo próprio no exercício da profissão.

Após a finalização do guião da entrevista procedeu-se à aplicação do mesmo. No total foram realizadas cinco entrevistas (uma a cada técnico cujos atendimentos fora observados). A duração das entrevistas variou entre uma e duas horas e meia, com uma duração média de 90 minutos. As entrevistas foram transcritas integralmente para papel. Posteriormente, assim como nas observações, foi realizada uma leitura flutuante do material recolhido e definidas duas dimensões: Relação e Prática Profissional. Para cada uma das dimensões definiram-se categorias e subcategorias que permitam a atribuição de significado ao *corpus* constituído pelas entrevistas transcritas, considerando-se os elementos recolhidos, as dimensões teóricas trabalhadas e, sempre que possível, as categorias constituídas para análise das observações.

Na dimensão Relação surgiram três categorias essenciais para compreender como o técnico, do seu ponto de vista, estabelece e mantém a relação com o cliente, sendo: Empenho, Foco na Intervenção e Gestão de Conflitos.

A primeira categoria, Empenho, refere-se ao comprometimento entre o técnico e o cliente. Nas entrevistas quando foi questionado quais as competências que potenciam um atendimento eficiente, os T1, T2, T3, T4 e T5, disseram que atitudes como: respeito, cordialidade, compreensão, “não tratar as pessoas todas da mesma maneira” (T1), serenidade, confiança, segurança, boa receção, genuinidade, “colocar no lugar da outra pessoa” (T5), “compromisso” (T4 e T2), “humanidade” (T3) têm de estar obrigatoriamente presentes. Atitudes como ser empático, ser genuíno; ser autocontrolado; espontaneidade e aceitação incondicional foram referidos pelos investigadores Sousa (2008), Rogers (1961), Cormier e Cormier (1998, citado por TACCA, 2016) e Egan (2003, citado por TACCA, 2016)) como técnicas importantes para o estabelecimento da relação. Parece poder entender-se das respostas produzidas pelos técnicos que é para estes, claro quais as atitudes que devem marcar a sua intervenção na relação com o cliente.

A segunda categoria Foco da Intervenção está relacionada com a forma como o técnico procede na intervenção, focando-se em conhecer a pessoa e compreendê-la até identificar o problema efetivo, ou concentrando-se apenas no problema. Deste modo definiram-se duas subcategorias: Foco na Pessoa e Foco no Problema. Nestas subcategorias os T1, T2, T3, T4 e T5 manifestaram uma opinião que acentua as duas orientações. Por um lado, salientaram a preocupação em conhecer a pessoa e o seu meio (T2- “..., compreender e perceber o outro lado”) enquanto, por outro lado, os mesmos entrevistados também, referiram a importância de conhecer o problema da pessoa, (T2- “Sem esquecer a parte da racionalidade, porque aqui lidamos com o dinheiro do estado”). Nestas situações percebeu-se um cansaço relativamente ao desenvolvimento do trabalho do técnico exigido pela instituição (T2- “O que impõe mais entraves é a parte burocrática, às vezes cansa-me mais isso do que a parte do atendimento, porque temos de relatar tudo no programa, depois ainda fazer vários relatórios, dentro dos prazos estabelecidos”) (T3- “Apesar que as vezes sinto-me cansado, mas isso é mais frustração de não conseguir dar resposta devido à conjuntura económica”). Na subcategoria Foco no Problema todos os técnicos, ainda, salientaram que na intervenção com o cliente, a legislação e os regulamentos institucionais não podem ser descuradas. Fearmann (2014) no seu estudo mostra que por um lado, o cliente pode trazer problema em que a legislação não permita a intervenção, e por outro lado, se o técnico não cumpre obrigatoriamente a legislação pode acabar com a carreira do mesmo por incumprimento.

A terceira categoria refere-se à Gestão de Conflitos. De modo a compreender como os técnicos gerem situações de conflitos criaram-se duas subcategorias: Prevenir Conflitos e Regular conflitos. Relativamente a subcategoria Prevenir Conflitos os técnicos partilharam diferentes opiniões. O T1 e o T3 optam por prevenir conflitos, como por exemplo esclarecer todos os passos da intervenção ao cliente (T3- “Para não criar estes conflitos eu faço questão de explicar os critérios, regulamentos tim tim por tim tim, sempre”). O T4 considera importante prevenir conflitos, uma vez que pode prejudicar a relação entre o técnico e o cliente, e consequentemente a intervenção. (T4- “Acho fundamental evitar esse tipo de conflitos”) No enquadramento teórico, quando abordado situações de conflito, verificou-se que é importante descobrir a origem do conflito e trabalha-lo (TACCA, 2016). No restantes técnico não foram citadas opiniões sobre a prevenção de conflitos.

A segunda subcategoria refere-se à Regulação dos Conflitos. A este respeito os T1, T2, T3, T4 e T5 referem que é importante manter uma postura calma e firme, até perceber ou resolver o conflito. O T4, também, diz que é importante manter uma postura firme, pois por vezes poderão existir, entre o técnico e o cliente, opiniões diferentes na resolução do

problema. O T2 ainda, afirma que é importante não prometer ajuda aos clientes para acalmá-los, e ser sincero sobre todo o processo de intervenção (T2- “Não prometer coisas às pessoas só para as acalmar, é pior, tem de ser honesta, ser genuína”). O facto de prometer ajuda para acalmar a situação cria expectativas no cliente. Caso esta promessa não seja cumprida toda a intervenção fica comprometida, pois há uma ruptura na confiança do cliente no técnico (TACCA, 2016).

A dimensão anterior procurava compreender de que forma o técnico perceciona o impacto da relação com o cliente para o decurso da intervenção. Já a segunda dimensão pretende perceber como o técnico se perceciona enquanto profissional, quais as dificuldades vivenciadas pelo mesmo e a que estratégias recorre para ultrapassar essas dificuldades. Definiram-se, assim, quatro categorias essenciais: Âmbito da Intervenção, Estratégias de Intervenção, Formação e Dificuldades do Exercício Profissional.

Na categoria Âmbito da Intervenção pretende-se compreender como o técnico desenvolve a gestão dos casos, e simultaneamente realiza o trabalho imposto pela instituição, como por exemplo redação de relatórios e avaliações de casos. De modo a aprofundar esta situação, criaram-se duas subcategorias: Trabalho institucional e Gestão do Caso.

A subcategoria Trabalho Institucional, como o próprio nome indica, refere-se aos procedimentos e formalidades que o técnico tem que cumprir obrigatoriamente na instituição onde exerce funções. Entenda-se por dar resposta à instituição o envio de relatórios e de avaliações de casos e a participação nas reuniões. O T1 e o T2 referiram que o trabalho imposto pela entidade demora tempo e é um processo cansativo (T2- “O que impõe mais entraves é a parte burocrática. Às vezes cansa-me mais isso do que a parte do atendimento, porque temos de relatar tudo no programa, depois ainda fazer vários relatórios, dentro dos prazos estabelecidos.”).

A segunda subcategoria, Gestão do Caso, refere-se às técnicas utilizadas pelo profissional para o cliente participar na intervenção. O T1 e o T3 optam por contactar o cliente para participar na intervenção, pois referem que é importante estabelecer objetivos para o cliente e não abandoná-lo (T1- “E depois também tenho o hábito de ligar às pessoas a avisá-las. Ligo-lhes a dizer: - olhe, não se esqueça que tem de renovar o contrato, não se esqueça. Eu não deveria fazer isso.”). Contudo, quando o técnico realiza o contacto não promove a responsabilização do cliente pelas suas obrigações, nem há uma promoção na autonomia do mesmo, sobrecarregando desta forma o profissional (Eggert, 2003, citado por TACCA).

Na terceira categoria Estratégias de Intervenção identificam-se as várias estratégias a que recorrem os técnicos para conseguirem uma intervenção eficiente. Para que tal seja possível,

muitas vezes, os técnicos referem que é importante explicar todos os passos da intervenção social, e que há necessidade de manter contato com outras entidades ou equipas. Definiram-se, assim, três subcategorias: Enunciação dos Procedimentos, Articulação com Outras Instituições e Articulação Interinstitucional.

A primeira subcategoria Enunciação de Procedimento remete para a apresentação e explicitação dos procedimentos subjacentes à intervenção social e, para dar a conhecer a legislação que enquadra a disponibilização do apoio. Os T1, T2 e T3 mostraram preocupação com a enunciação dos procedimentos, mas por diferentes motivos. Por exemplo, enquanto o T3 refere a importância de enunciar os procedimentos como forma de garantir aos clientes que está a tratá-los com igualdade na intervenção (**T3**- “E cumpro mesmo a lei, porque se hoje faço diferente com uma pessoa, ela começa a espalhar a informação e depois todos querem também”), protegendo-se de acusações de discriminação, outros referem que fazem essa enunciação de procedimentos para proteger o comprometimento com entidade onde exercem funções (T5- “Tenho de acalmar a pessoa. Já fui insultada, por vezes tento explicar que a culpa não é minha, está em cima de mim (leis)”). Como se pode verificar, há sempre um limiar na relação profissional, em que o profissional tem que defender tanto os interesses da instituição como os do cliente. Quando estes interesses entram em conflito, o profissional tem que fazer uso das técnicas que possui para não se aliar preferencialmente com nenhuma das partes (Cardoso, 2004).

A subcategoria Articulação com Outras Instituições, como a própria designação sugere, diz respeito à necessidade de articulação com outras instituições para potenciar a eficácia da intervenção quando a instituição não tem capacidade de dar resposta ou para aferir estratégias, procedimentos e respostas para desenvolver uma intervenção mais efetiva (**T3**- “Que tem de falar com a outra colega que é psicóloga [por exemplo em situações de depressão]”). Os T2, T3, T4 e T5 mostram que é importante manter contato com outras entidades, principalmente quando as necessidades trazidas pelos clientes não são possíveis de resolver, e como estratégia os técnicos encaminham as pessoas para outros serviços, como por exemplo psicologia.

A terceira subcategoria Articulação Intrainstitucional refere-se à comunicação mantida entre colegas da equipa, que exercem funções na mesma instituição. Os T2, T3 e T4 demonstraram que o apoio de colegas facilita a tomada de decisão como também permite manter um equilíbrio emocional e psicológico do próprio técnico. (T2- “Falar com os colegas da equipa é importante, o trabalho de equipa é muito importante, ver outras perspectivas é

importante, trocar ideias é importante...”). Os T5 e T1 referem sentir falta de apoio de colegas e da instituição. O T5 quando questionado acerca de situações difíceis vivenciadas na sua prática profissional, abordou a necessidade de sentir apoio por parte dos colegas e da instituição. O T1 referiu que, por vezes, os conflitos com os clientes surgem por incumprimento de tarefas de colegas (T1- "Os conflitos com os clientes, é mais por causa dos colegas e dos parceiros ...”). Por vezes, no momento de refletir sobre a intervenção com o cliente, o técnico pode sentir-se indeciso qual a melhor forma de agir. Nestas situações a discussão de ideias com os colegas ajuda a ultrapassar esta dificuldade (Esteves, 2007).

A quarta categoria Formação refere-se à procura de formação por parte do técnico, de forma a aumentar as suas competências. Para compreender como é que estes técnicos procedem à procura de formação definiu-se a subcategoria Estratégias para obter Formação

A subcategoria Estratégias para obter Formação refere-se à procura de formação ou informação por iniciativa do técnico ou da instituição. Compreendeu-se que, os T1, T2, T3, T4 e T5 no início de carreira consideravam importante a realização de formações, devido à falta experiência. Atualmente realizam formações quando são proporcionadas pelas instituições (T3- “Sim, formação fornecida pela instituição”). Este facto pode denotar um progressivo desinvestimento em formação ao longo do percurso profissional, eventualmente associado à maior experiência mas pode também ser equacionada alguma erosão do comprometimento com a profissão por exaustão profissional. Adicionalmente, muitas instituições têm feito uma aposta na formação e a volatilidade de normas e procedimentos compele à promoção de mais formação da responsabilidade das instituições secundarizando nos técnicos o interesse noutras formações. Sousa (2008) também refere que é importante o técnico desenvolver múltiplos conhecimentos teóricos, sociais, políticos, económicos e culturais, que lhe permitam conhecer formas que possibilitem uma intervenção eficiente. Esta competência deve estar em constante atualização, devido ao desenvolvimento contínuo da sociedade (Weber, 2011) evitando assim a estagnação da prática profissional e a mecanização na realização da intervenção (Sousa, 2008). Os T1, T2, T3, T4 e T5 referiram que tentam manter-se sempre atualizados através da leitura da nova legislação, manuais e notícias (T3- “é importante estar sempre atualizado, principalmente dos regulamentos e leis que estão constantemente a ser alteradas.”).

Na última categoria Dificuldades no Exercício Profissional são referidos os constrangimentos que, segundo o profissional, prejudicam o desenvolvimento eficiente do atendimento e, conseqüentemente, da intervenção social. De modo a concetualizar os constrangimentos referidos pelos técnicos definiram-se as seguintes subcategorias:

Isolamento, Escassez de Recursos, Privacidade, Ocultação de Informação e Gestão de Atendimentos.

A subcategoria Isolamento refere-se à escassez de outros serviços ou entidades nas proximidades geográficas da instituição. O T1 refere a dificuldade no acesso a recursos, por exemplo habitação social, devido à instituição se localizar numa vila pequena com poucos serviços (T1- “E depois o que não ajuda é que estamos muito isolados aqui [na vila]”).

A segunda subcategoria Escassez de Recursos refere-se as condições disponibilizadas para realizar os atendimentos. Os T1, T3 e T4 mostraram vontade de ter um gabinete próprio, com mais condições para receber os clientes (T4- “Gostaria de ter um espaço mais propício e adequado para o desenvolvimento dos atendimentos.”)

A terceira subcategoria Privacidade refere-se à capacidade de o técnico manter a privacidade pessoal e familiar. Assim como na categoria Isolamento, o facto de a instituição se localizar numa vila pequena, acaba-se por conhecer toda a população (T2- “Mas este meio é pequeno tudo se conhece”).

A quarta subcategoria Ocultação de informação refere-se a omissão de informação por parte do cliente. Os T1, T2, T3, T4 e T5 referiram, esta omissão de informação resulta no atraso da intervenção, pois atualmente com os sistemas informáticos é possível acessar a toda a informação do cliente (T1- “Outra situação que é muito difícil é o facto de mentirem, de esconderam as coisas, sabe?”). O T3 também diz que o cliente se prejudica na omissão de informação, pois por vezes poderia até ter acesso a mais recursos. Segundo Fearmann (2014) o cliente pode não transmitir todas as informações por se sentir receoso em partilhar o seu problema. Nestes casos, é essencial que o técnico, no início de cada intervenção, esclareça o cliente acerca do sigilo profissional, de modo a que este entenda que toda a informação partilhada está protegida e, depois explorar a situação até perceber o receio em transmitir a informação.

A última subcategoria Gestão de Atendimentos refere-se a situações de difícil gestão para o técnico no desenvolvimento. Os T2, T4 e T5 referiram dificuldades em intervir com clientes com problemas mentais, devido a imprevisibilidade do comportamento (T2- “Por vezes o mais difícil não é o problema, mas sim os outros fatores associados, com por exemplos problemas mentais, adição/consumos.”).

Após a leitura e análise dos resultados torna-se importante realizar uma análise aprofundada dos elementos provenientes das secções anteriores, de modo compreender as

semelhanças e diferenças entre os elementos provenientes das observações e aqueles provenientes das entrevistas.

Sendo assim, na seguinte secção realiza-se uma análise conjunta destes elementos e ensaia-se uma leitura à luz dos objetivos delineados para a presente investigação.

4.3. Discussão conjunta dos resultados das Observações e das Entrevistas

Após a leitura e análise das observações e das entrevistas de forma independente verificaram-se algumas semelhanças, diferenças e/ou incoerências na informação obtida. Na presente secção pretende-se então realizar uma discussão dessas discrepâncias tendo em consideração os objetivos delineados para a investigação.

O primeiro objetivo pretendia **identificar os maiores desafios experienciados pelos profissionais nos atendimentos**. Mediante as respostas obtidas nas entrevistas verificou-se que, na sua generalidade, os técnicos referem não sentir dificuldades na realização dos atendimentos. Contudo, admitiram que é um processo cansativo, em grande medida devido aos aspetos burocráticos. Nas observações foi possível perceber este cansaço, mas pela escassa exploração do problema trazido pelo cliente. Esta situação não só impossibilita compreender as atitudes dos clientes, como também resulta num incumprimento dos deveres do cliente aquando dado o apoio.

Nas entrevistas realizadas, os técnicos enumeraram fatores externos que podem influenciar o desenvolvimento do atendimento, como: ocultação de informações pessoais ou económicas pelo cliente; isolamento institucional e local; clientes com problemas psiquiátricos; incumprimento das regras pelos clientes e sobrecarga de trabalho imposto pela instituição. Relativamente ao primeiro fator, a ocultação das informações, concluímos que este resulta no atraso da intervenção pois os técnicos na incerteza da informação fornecida pelo cliente têm que realizar uma pesquisa profunda na plataforma informática, e pedir mais documentos como comprovativo. O segundo fator diz respeito ao isolamento a nível local que dificulta o acesso a recursos (p.e. habitação social). Este facto também se refere ao isolamento institucional, pois impossibilita a discussão de situações sobre medidas interventivas com colegas ou outras instituições. O terceiro fator é uma dificuldade relatada pela maioria dos profissionais, que dizem sentir receio de não intervir de forma adequada com os clientes com patologias psiquiátricas. O quarto fator relaciona-se com o incumprimento das regras que são preestabelecidas antes da efetuação do apoio, e pelas quais o cliente se compromete a realizar várias tarefas. Muitas vezes e como foi possível observar,

este acordo não é cumprido pelo cliente e o próprio trabalho do técnico é prejudicado. Por último, refere-se a sobrecarga da burocracia imposta pela entidade que, na maioria das vezes, é volumosa e retira tempo ao técnico para estar com o cliente.

No que diz respeito ao objetivo **conhecer as estratégias utilizadas para lidar com as dificuldades experienciadas no decurso do atendimento** puderam verificar-se algumas estratégias preventivas. No decurso das observações, observou-se que há cuidado por parte dos técnicos relativamente à explicação dos procedimentos. Constatou-se uma grande preocupação em clarificar o papel da instituição, os regulamentos, os apoios disponíveis e os procedimentos inerentes ao pedido dos mesmos. Nas observações também se verificou que os técnicos têm a preocupação de acolher bem o cliente, perguntando sobre a situação e família do mesmo, o que facilita a intervenção do técnico, uma vez que quando o cliente se sente aceite e compreendido participa mais na intervenção.

Da análise das entrevistas pode depreender-se que vários técnicos fazem alguma aposta na melhoria da sua formação (ainda que mais frequentemente seja promovida pela instituição), para aumentar as suas competências ou a procura de informações, para se manterem atualizados acerca da legislação, o que, conseqüentemente, lhes permite dar sempre uma resposta mais atualizada aos clientes, prevenindo incoerências entre as práticas e o legislado. Contudo, foi também possível apreender que, apesar de os técnicos expressarem durante as entrevistas algum conhecimento acerca de técnicas potenciadoras da qualidade da relação, e que em si mesmas não só podem prevenir algumas tensões e dificuldades como também podem contribuir para a sua gestão efetiva, as observações permitem-nos dar conta do facto de tipicamente não fazerem uso dessas mesmas técnicas. Fica assim em evidência uma acentuada discrepância entre o conhecimento e a prática. Esta discrepância pode indicar dificuldades ao nível da transposição da formação para o exercício profissional, ou mesmo lacunas ao nível da formação. Pode ainda equacionar-se que as imposições e restrições decorrentes do funcionamento da instituição são de difícil compatibilização com um foco maior na dimensão experiencial quer do técnico quer do cliente.

Relativamente ao terceiro objetivo – **compreender como o profissional estabelece os limites da relação de atendimento** – verificou-se, quer através do referido nas entrevistas, quer através do registado nas observações, que os profissionais recorrem ou referem recorrer, na sua maioria, à justificação e à explicação dos procedimentos com o intuito de ultrapassar as dificuldades e estabelecer os limites da relação. Nas observações realizadas aos técnicos, verificou-se que estes conseguem definir o papel, sem recorrer à legislação, de duas maneiras: através da exploração da situação e da dúvida trazida pelo cliente. Também foi

possível verificar que por vezes, quando o técnico recorre à explicitação da legislação, não visa apenas a definição de limites, mas de uma estratégia de distanciamento através da qual o técnico se refugia no papel profissional e com isso diminuir a genuinidade (TACCA, 2016).

No objetivo **identificar as circunstâncias em que o cliente manifesta hostilidade** não foram registadas situações de hostilidade nas observações. Ainda assim, nas entrevistas, os técnicos referiram, na sua maioria, que não verificam situações de hostilidade e que as existentes se relacionam com a conjuntura política, pois a legislação estabelecida por cada governo poderá aumentar ou diminuir os apoios.

Relativamente ao objetivo **identificar as estratégias de regulação em manifestações de hostilidade**, nas observações puderam-se verificar duas estratégias fundamentais para lidarem com situações de tensão: 1) mudança de assunto, o que revela evitamento ou fuga; 2) a justificação do técnico recorrendo à legislação. No entanto, nas entrevistas, os profissionais referiram conhecimento das técnicas para reagir a estas situações e conhecer a postura a adotar. Esta discrepância remete de novo para o anteriormente refletido acerca da dificuldade de consubstanciar em prática profissional os conhecimentos teóricos.

Por outro lado percebeu-se que os técnicos se escudam nos procedimentos decorrentes da legislação vigente, bem como nos decorrentes dos regulamentos internos das instituições. preocupam-se essencialmente em solucionar o problema trazido pelo cliente com o que a instituição permite, descurando o desenvolvimento da relação ou mesmo a procura de uma compreensão mais complexa do trajeto ou tipos de situações sequenciais que levaram ao aparecimento do problema.

Finalmente, a última parte deste documento diz respeito às considerações finais, onde serão identificadas as limitações, as aprendizagens e os aspetos mais ou menos positivos que existiram durante a realização deste estudo.

Considerações finais

O presente estudo demonstrou-se minucioso e delicado, em primeiro lugar, pela oportunidade em si mesma de poder aceder em direto a fragmentos da intervenção social realizada por entidades que tendencialmente se resguardam na sua atividade, não só por cultura institucional mas também por lidarem com informação confidencial. E em segundo lugar, por ter sido facultada a oportunidade de observar os técnicos no seu exercício profissional e de discutir com eles as suas práticas e percepções acerca do mesmo. Assim, no mais estrito respeito pela confidencialidade a que nos comprometemos, a primeira consideração é de reconhecimento e agradecimento às instituições que permitiram a investigação, aos técnicos que com generosidade aceitaram ver a sua prática profissional observada e acrescer à sua sobrecarga de trabalho, o tempo disponibilizado para nos acolher e para realizar a entrevista. O nosso agradecimento também aos clientes dos atendimentos observados por, in loco, aceitarem a nossa presença. Esta investigação só foi possível por se terem reunido estas condições. O facto de elas se terem reunido expressa também a vontade das instituições se conhecerem melhor e a disponibilidade dos técnicos para voluntariamente estarem em circunstâncias em que são observados por outros, ao mesmo tempo que contribuem para a formação de novos técnicos. Esta dimensão dá-nos uma indicação clara do valor que atribuem ao exercício profissional e da transparência com que permitiram o escrutínio externo.

Uma terceira dimensão da delicadeza e minúcia deste estudo decorre do facto de se estar a lidar em tempo real com informação real, acerca de pessoas reais (técnicos e clientes) e de problemas reais. Toda a informação obtida através das observações e das entrevistas, assumia um papel importante na investigação. E, sendo este um estudo exploratório, também as linhas orientadoras estavam a ser permanentemente perscrutadas à luz do enquadramento teórico, do propósito do estudo e da progressiva recolha empírica. Neste sentido, foi necessário realizar-se um processo contínuo de análise e reflexão, de forma a responder ao problema que levou ao desenvolvimento da presente investigação: *Como é que as práticas profissionais do técnico no processo de atendimento concorrem para o desenvolvimento da intervenção?* Além desta exigência anteriormente enunciada, nem sempre foi fácil manter o foco no propósito do estudo, quer pelas dificuldades práticas encontradas (esperar por confirmações das instituições; conseguir contactar os técnicos; agendar marcações e reagendar marcações, efetuar deslocações), quer pelas dificuldades metodológicas (foi impossível cumprir o requisito de realizar com cada técnico, e para cada caso, uma observação do início do

processo; uma de continuidade e outra de encerramento do caso, como era nossa pretensão, por necessidade de respeitar o calendário de observações disponibilizado pela instituição e pelo técnico), quer ainda pela exigência relacional (entrar numa instituição desconhecida, estabelecer uma relação suficientemente ajustada com um técnico desconhecido que permitisse a realização da investigação, terminar esta relação e fazer o mesmo noutra instituição, com outro técnico. Ao mesmo tempo, esta relação deveria ser de modo a que a nossa presença nos contextos de atendimento tivesse o menor impacto possível nas observações. Pensamos que essa exigência foi conseguida. Contudo, o maior desafio, foi distanciar, no processo de análise das observações e das entrevistas, da dimensão da relação com o técnico e manter o foco numa leitura mais crítica e teoricamente informada dos elementos recolhidos.

No decurso da presente investigação depreendeu-se da análise das entrevistas, que os profissionais identificam técnicas importantes para a qualidade do atendimento, como genuinidade, empatia, clarificação, sumarização, acolhimento caloroso e definição de limites. No entanto, quando realizadas as observações, são registadas inadequações no uso dessas técnicas ou ausência das mesmas, o que prejudica o estabelecimento de processos como de escuta ativa. Pôde também perceber-se que a exploração que é feita das situações trazidas pelos clientes, é frequentemente limitada ao problema atual sem que ele seja enquadrado no contexto de vida e na história do cliente, ainda que uma vez mais os técnicos reconheçam, nas entrevistas, a importância de o fazer. Mais, por vezes a exploração que é feita recorre a um questionamento intensivo ao invés de utilizar técnicas potenciadoras de um entendimento mais aprofundado e que promovem no cliente um sentimento de ser compreendido.

Com a realização desta investigação também foi possível perceber que os profissionais sentem cansaço e frustração relativamente ao trabalho desenvolvido. Este cansaço e esta frustração, de acordo com a informação recolhida nas entrevistas, estão relacionados com diferentes aspectos. O primeiro, e o mais referido por todos os profissionais, refere-se à carga de trabalho burocrático inerentes aos procedimentos de gestão do caso e definidos pela entidade, que se traduz na realização de tarefas longas e demoradas, muito para além da análise dos casos e do atendimento. O segundo refere-se à falta de colaboração do cliente na intervenção, tanto pelo incumprimento do que é pedido em função do estabelecido pelas normas legais e regulamentos, como, pela ocultação de informações relativas à real situação da pessoa. De salientar que estes fatores podem traduzir-se numa carga de trabalho acrescida pela necessidade de maior verificação dos elementos fornecidos e podem ainda prejudicar a imagem do técnico enquanto profissional. O terceiro aspeto refere-se aos escassos recursos

disponíveis, devido à localização de algumas entidades em vilas pequenas e distantes da cidade onde os recursos estão concentrados.

Alguns profissionais, como forma de ultrapassar as várias dificuldades sentidas, referem recorrer ao apoio de colegas e à procura de informações, de modo a manterem-se atualizados. Isto porque conseguir dar respostas claras e efetivas ao cliente e conhecer detalhadamente as normas legais que regulamentam essas respostas, permite, no entendimento dos profissionais, definir os limites da relação e evitar conflitos.

De acordo com as perspetivas abordadas no enquadramento teórico, e conforme referido antes, foi identificado, nas observações, um conjunto de intervenções inadequadas bem como expresso nas entrevistas algumas dificuldades (por exemplo trabalhar com clientes com patologia mental) que nos levam a sugerir a necessidade de mais intensa formação académica e treino de competências de atendimento para os técnicos em formação, bem como de formação ao longo da vida nestes domínios, de forma a que o técnico possa enriquecer o seu leque de competências e conseqüentemente tornar a sua intervenção cada vez mais eficaz. Parece decorrer desta investigação também um alerta para a necessidade das instituições estarem atentas ao sentimento de isolamento e de eventual falta de suporte institucional por parte dos técnicos. Poderia ser profícuo que os técnicos participassem em grupos de supervisão técnica ou em grupos de intervisão que lhes permitisse trabalhar as dificuldades experienciadas em determinados atendimentos concretos. E seria desejável que as instituições promovessem essas práticas.

Como pistas de investigação futura pode ser interessante explorar em que medida as condições de exercício profissional se relacionam com a não transposição para a práticas das técnicas que os profissionais identificam como relevantes para a qualidade do atendimento. A promoverem-se esses grupos de supervisão e intervisão seria interessante fazer um estudo longitudinal do seu impacto na qualidade da intervenção e no bem-estar dos técnicos.

Concluída a investigação, espera-se que as informações recolhidas, auxilie futuros profissionais da área da intervenção social, que se encontrem também isolados, quer a nível local, quer a nível institucional, e contribua para a compreensão da importância das dimensões relacionais na realização do atendimento ao cliente.

Bibliografia

- Alves, A. (2012). *A Comunicação com a Pessoa em Situação Crítica Submetida a Ventilação Mecânica Invasiva – Perspetiva do Enfermeiro (Tese de Mestrado)*. Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Viana do Castelo.
- Amaro, S. (2015). *Visita Domiciliária- teoria e prática*. Porto: Porto Editora.
- Bailer, C., Tomitch, L., & D'ely, r. (2011). O Planejamento como Processo Dinâmico: A Importância do Estudo Piloto para uma Pesquisa Expeiremental em Linguística Aplicada. *Revista Intercâmbio*, XXIV, 129-146.
- Bardin, B. (2013). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barrasa, Á., Belloch, A., Tornero, Á., Carrió, C., Castro, Á., Cortés, M., . . . Roncero, M. (2012). *Manual de la Entrevista Psicológica- Sabe escuchar, Saber preguntar*. Madrid: Ediciones Pirâmide.
- Barreiros, N. (2012). *Desenvolvimento profissional do Trabalhador Social-Contributo para um modelo de autoanálise reflexiva (Dissertação de Mestrado)*. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas-Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.
- Benjamim, A. (2008). *A Entrevista de Ajuda*. São Paulo, Brasil: Livraria Martins Fontes Editora, Lda.
- Bradão, R. (2006). "O Serviço Social no Brasil: A Reinstrumentalização Necessária" (Dissertação de Doutoramento). Faculdade de Historia, Direito e Serviço Social – UNESP, Brasil.
- Branco, F., & Fernandes, E. (2005). "O serviço social em portugal: trajectória e encruzilhada". (original: *Le travail social international. Éléments de Comparaison Les Presses de l'Université Laval*) p. 165-186
- Capul, M., & Lemay, M. (2003). *Da Educação à Intervenção Social*. Porto: Porto Editora, Lda.
- Carvalho, A. D., & Baptista, I. (2004). *Educação Social-Fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora, Lda.

- Cardoso, A. (2004). *Conflitos e Dilemas Éticos no Trabalho Social: Uma Análise do Trabalho dos Técnicos de Infância e Juventude da Segurança Social*(Dissertação de Mestrado). Universidade Católica Portuguesa- Faculdade de Educação e Psicologia.
- Cardoso, M. (Janeiro de 2012). *Ética no Serviço Social: Questões e Dilemas para o exercício profissional*. Concelho Regional de Serviço Social(CRESS), Minas Gerais, Brasil.
- Cormier, S. & Cormier, B. (1998). *Interviewing Strategies for helpers: Fundamental skills and cognitive bahavioral interventions*. Pacific Grand California: Brooks/Gle Publishing.
- Dias, C. (2008). *Metamodelo integrativo de complementaridade paradigmática: Semelhança ou complementaridade nas características psicológicas da díade terapêutica* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Lisboa-Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Lisboa.
- Dias, M. (2009). Olhar com Olhos de Ver. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 175-188.
- Esteves, P. (2007). *A Agência do Assistente Social e a Reprodução da Pobreza e da Exclusão Social* (Dissertação de Mestrado). Instituto Superior Miguel Torga-Escola Superior de Altos ESstudos, Coimbra.
- Estrela, A. (2015). *Teoria e Prática de Observação de Classes*. Porto: Porto Editora.
- Fearmann, L. (Dezembro de 2014). A processualidade da entrevista no Serviço Social. *Textos & Contextos* , v.13, 315 - 324.
- Jesus, C., Rosa, K., & Prazeres, G. (2004). Metodologias de Atendimento à família: o fazer do assistente social. *Scientiarum. Health Sciences*, 6(1), 61-70.
- Lewgoy, A., & Silveira, E. (Dezembro de 2007). A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. *Revista Virtual Textos & Contextos*, n° 8, 1-20.
- Lopes, F. L. (2015). *A relação no Serviço Social: Perspectivas sobre a sua pertinência e expressão na prática* (Dissertação de Mestrado). Porto: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação do Porto.
- Lourenço, L. (2008). Risco, Perigo e Crise. Triologia de Base na Definição de um Modelo Conceptual-Operacional, 61-72.

- Monteiro, S., & Soeiro, C. (2012). *Manual de Procedimentos de Atendimento à Vítima*. Lisboa: Coisas de Ler Edições, Lda.
- Moura, M. (2006). Serviço Social e Modelos de Intervenção: da sociedade industrial à sociedade do risco. Universidade do Porto-instituto de ciências biomédicas de Abel Salazar, Porto.
- Oliveira, R. (2010). A Análise Institucional e o Serviço Social (Dissertação de Mestrado).. Universidade Federal de Santa Catarina Centro Sócio-Econômico- Departamento de Serviço Social, Florianópolis, Brasil.
- Palhoco, A. (2011). Estudo da Empatia e da Perceção de Emoções em Psicoterapeutas e Estudantes em Psicologia (Dissertação de Mestrado). Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Pena. (2014). A Relação profissional no quadro da intervenção do assistente social. *AZARBE-Revista Internacional do Trabalho Social e Bem-estar*, 133-138.
- Pereira, A. (2014). Impasses na Intervenção Socioeducativa em Contextos Prisionais. *EDUSER: revista de educação, Vol 6(1)*, 1-16.
- Ribeiro, M. (2011). Comunicação Não-Verbal-A influência da indumentária e da gesticulação na credibilidade do comunicador (Dissertação de Mestrado). Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro-Departamento de Letras, Artes e Comunicação, Vila Real.
- Ricardo, R. (2013). A(s) Realidade(s) do Educador Social no Algarve (Dissertação de Mestrado). Escola Superior de Educação e Comunicação-Universidade do Algarve, Algarve.
- Robertis, C. (2011). *Metodologia da Intervenção em Trabalho Social*. Porto: Porto Editora, Lda.
- Robison, W., & Reeser, L. (Novembro de 2016). Ethical Decision-Making in Social Work.
- Rodrigues, A. (2011). A Abordagem Centrada na Pessoa e a Relação de Ajuda em Contexto de Comunidade Religiosa: Estudo Exploratório Realizado em Duas Comunidades da Zona Metropolitana de Lisboa (Tese de Mestrado). Universidade Autónoma de Lisboa (UAL), Lisboa.

- Rodrigues, S. (2014). Entrevista em Serviço Social-Uma rediscussão crítica do instrumento técnico-operativo . Universidade Federal do Pará Instituto das Ciências Sociais Aplicadas , Belém/PA.
- Rogers, C. (1961). *Tornar-se Pessoa*. Livros Editora: Moraes - Livraria Apolo 70 .
- Sampaio, S., & Rodrigues, F. (2014). Ética e sigilo profissional. *Serv. Soc. Soc*, 84-93.
- Sanches, E. (2014). A Intervenção do Serviço Social nas CPCJ'S: Contributos para a Análise Metodológica da Intervenção (Tese de Mestrado). Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias Instituto do Serviço Social, Lisboa.
- Saramago, P. (2008). O sentir e o agir do psicoterapeuta: impactos da regulação emocional na atitude terapêutica (Tese de Mestrado). Universidade de Lisboa Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Lisboa.
- Silva, A., & Fossá, M. (2013). Análise de Conteúdo: Exemplo de Aplicação da Técnica para Análise de Dados Qualitativos. *IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade*, pp. 1-14.
- Simões, J., Fonsenca, M., & Belo, A. (2006). Relação de Ajuda: Horizontes de existência. *Revista Referência, II.ª Série*, 46-54.
- Sousa, C. (2008). A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. *Emancipação, Ponta Grossa*, 119-132.
- Sousa, M., & Baptista, C. (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*. Lisboa: Pactor.
- Stuart, P. (07 de 2013). Social Work Profession: History. *Social Work Profession*, p. 17.
- Trevithick, P. (2003). Effective relationship-base practice: a theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17, 163-176.
- Weber, P. (2011). *Dinâmicas e Práticas do Trabalhador Social*. Porto: Porto Editora.

Anexos

“Práticas profissionais no atendimento em casos de atribuição de apoios”

Projeto de Investigação Empírica Dissertação/Projeto/Relatório de Estágio

Estudo no âmbito de Mestrado em Educação Social do Instituto Politécnico de Bragança

Cathy Pereira Gomes

O Projeto de Investigação Empírica- “Práticas profissionais no atendimento em casos de atribuição de apoios” pretende perquirir o problema: “Como é que as práticas profissionais do técnico no atendimento concorrem para o desenvolvimento da intervenção”. Esta investigação têm como objetivos (1)Compreender quais os maiores desafios experienciados pelo profissional nos atendimentos iniciais; (2) Conhecer que estratégias utilizam para lidar com as dificuldades experienciadas no decurso do atendimento; (3) Identificar como é que as condições do contexto são reguladas; (4) Compreender como o profissional estabelece os limites da relação; (5)Identificar as circunstâncias em que o cliente manifesta hostilidade.

De modo a atingir os objetivos propostos, no procedimento da investigação serão realizadas observações no contexto do atendimento, com diferentes técnicos, para facilitar a construção de instrumentos para recolha de dados. Posteriormente será aplicado o instrumento, nomeadamente uma entrevista, de forma a conhecer a opinião do técnico perante as práticas profissionais no atendimento (possivelmente requererá gravação).

Os dados recolhidos são confidenciais e, em momento algum, os participantes ou a instituição serão identificados.

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Eu, (nome) _____ declaro que conheço os objetivos do estudo “**Práticas Profissionais no Atendimento em Casos de Atribuição de Apoios**” e aceito colaborar com a investigadora **Cathy Pereira Gomes**. Sei também que os meus dados pessoais não serão divulgados nem utilizados para outro fim e não serão nunca divulgadas ou tornadas públicas quaisquer opiniões identificadas.

Data _____/_____/_____

Assinatura _____

Bragança, 26 de Janeiro de 2016

Exmo. Sr. Diretor e

Exma. Sra. Assistente

Assunto: Pedido de autorização para realização de investigação e comprovativo de confidencialidade.

Eu, Cathy Pereira Gomes, venho por este meio solicitar a colaboração da vossa instituição, no sentido de realizar recolha de dados para fins de investigação relativa à unidade curricular Dissertação/Projeto/Relatório de Estágio, no curso de Educação Social no 2º ano de Mestrado, sob orientação Professora Doutora Ana Paula Sismeiro Silva Pereira.

Os dados recolhidos são confidenciais e, em momento algum, os participantes ou a instituição serão identificados.

A investigação desenvolve-se no âmbito das Práticas no Atendimento Inicial em Casos de Atribuição de Apoios Económicos e tem como objetivos: Compreender quais os maiores desafios experienciados pelo profissional nos atendimentos iniciais; Conhecer que estratégias utilizam para lidar com as dificuldades experienciadas no decurso do atendimento; Identificar como é que as condições do contexto são reguladas; Compreender como o profissional estabelece os limites da relação e Identificar as circunstâncias em que o cliente manifesta hostilidade⁵.

Com os melhores cumprimentos

Cathy Pereira Gomes

⁵ Em anexo encontram-se todas as informações relativamente a investigação que se pretende desenvolver.

Anexo C – Grelha de Observação

Data:

Local:

Descrição da situação:

Contexto			Verbal	Não Verbal			Obs.
Esp.	Priv.	Emp./Interv.		Tom	O.	Post.	

I Parte- Acolhimento

- 1) Saudação
- 2) Apresentação da investigadora aluna.
- 3) Explicação do objetivo da entrevista e da investigação realizada na tese.
- 4) Garantir a confidencialidade e anonimato
- 5) Solicitar autorização para realizar a gravação da entrevista.

II Parte- Desenvolvimento da entrevista_ recolha de informação sobre as dificuldades sentidas ao longo do atendimento e compreensão da perceção do técnico perante as boas práticas profissionais.

Tema	Objetivo	Questão
Caraterização sociodemográfica do entrevistado	Caraterizar o entrevistado	Idade; Habilitações literárias; Experiencia laboral.
Início da entrevista. Dificuldades pessoais e profissionais sentidas ao longo do atendimento.	Compreender as dificuldades sentidas pelo técnico ao longo do atendimento.	1)Fale-me um pouco de como tem sido a sua experiência no atendimento direto às pessoas? 2)Quais as maiores dificuldades que um técnico pode experienciar no atendimento às pessoas? 3)Pode-me falar de algumas situações difíceis que foram vividas ao longo destes anos de atendimento? 3.1) Como lidou com essas situações? (Nota: perguntar uma a uma) 4)Por vezes os clientes trazem situações que estão para lá do que é possível ao técnico de resolver. Já vivenciaram alguma situação desse género? 4.1) Quais as maiores dificuldades? 4.2) Como lidam com essas situações?
Situações em que o cliente	Identificar situações em	5)Pode ser que o cliente assuma uma postura conflituosa ou até de hostilidade perante o

<p>manifesta relutância ou hostilidade.</p>	<p>que o cliente manifesta relutância ou hostilidade.</p>	<p>atendimento. Como lida com essas situações? 5.2) Como é que num atendimento resolvido consegue lidar com uma pessoa que foi hostil consigo anteriormente?</p>
<p>Limites da relação cliente-técnico.</p>	<p>Compreender como o profissional estabelece os limites da relação com o cliente.</p>	<p>6) Às vezes os clientes têm uma postura que deixa o técnico desconfortável, ou porque usam uma linguagem pouco respeitosa, ou com um nível familiar que é inadequado para a relação profissional. Como costuma lidar com essas situações. 6.1) Sugestões: -Age como se não tivesse nas situações; -Torna-se um desconforto; -Chama a atenção o cliente dizendo como ele deve dirigir-se a si ou fazer a solicitação que pretende; -Demonstra-se zangado; -Diz o que fazer nessas situações ou não. 6.2) O que lhe é mais difícil?</p>
<p>Competências pessoais e profissionais. Desenvolvimento das mesmas competências (p.e. formação).</p>	<p>Identificar quais as competências essenciais do ponto de vista do técnico. Conhecer que tipo de suporte recebe o técnico para desenvolver as mesmas competências.</p>	<p>7) Ao longo de uma vida profissional já se deparou com muitas situações de atendimentos com exigências diferentes. Em seu entender, quais as competências que são mais essenciais ao técnico que faz o atender ao cliente bem-sucedido? 7.1) Ao longo e enquanto profissional recebe algum tipo de suporte, de forma a desenvolver mais competências? 7.2) Sugestões: -Com suporte pessoal de desenvolvimento (por exemplo: manuais das instituições) -Formação autónoma ou fornecida pela instituição. -Suporte com colegas.</p>
<p>Expectativas do</p>	<p>Compreender</p>	<p>8) Se lhe fosse possível, o que mudaria na sua</p>

<p>técnico em relação à realidade do atendimento.</p> <p>Fim da entrevista.</p>	<p>as expectativas do técnico em relação ao atendimento.</p>	<p>forma de atender os seus clientes?</p> <p>9) Colocando-se a si como cliente num atendimento, o que mais preza na forma de como é atendido/a?</p> <p>10)Gostaria de deixar alguma sugestão para futuros profissionais que trabalharão na área de atendimento?</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

III Parte- Finalização da entrevista

- 1) Agradecer a colaboração
- 2) Despedida

Anexo E- Grelha de Análise de Observação- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

Dimensão	Categoria	Descrição	Subcategoria	Descrição	Ilustração
Relação	Acolhimento	<p>Refere-se aos momentos iniciais e finais do atendimento. Identificar o calor e afeto expresso no acolhimento.</p> <p>Nesta categoria dá-se ênfase à comunicação verbal e não-verbal.</p>	Receção/Despedida (Verbal)	<p>A receção refere-se a primeira etapa do atendimento, em que se poderá realizar, também, o primeiro contato ou desfecho. Neste ponto dá-se ênfase a comunicação verbal.</p>	<p>Receção: Adequado: T1- “Bom dia, como vai? Já há muito tempo que não a via? C- Ola é verdade.”</p> <p>Inadequado: T1- “Bom dia, tragam cadeiras e sentem-se. c. Bom dia Sra. Dr^a.</p> <p>Despedida: Adequado: T2-“Quando precisar de alguma coisa já sabe onde me encontrar. ” (Tom afetuoso)</p> <p>Inadequado: T3- Ai... nas eleições prometem tudo. Pronto Sra. x tem mais questões, e já não são poucas.</p>
			Receção/Despedida (Não verbal)	<p>A receção refere-se a primeira etapa do atendimento, em que se poderá realizar, também, o primeiro contato ou desfecho.</p> <p>Neste ponto dá-se ênfase a comunicação não-verbal.</p>	<p>Receção: Adequado: T3- abriu a porta ao cliente, cumprimentou com a mão e acompanhou até a cadeira.</p> <p>Inadequado: T1- Chamar do escritório pelo cliente, não esperar se o mesmo ouviu.</p> <p>Despedida: Ausência de situações inadequadas.</p>

Anexo E- Grelha de Análise de Observação- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

			Interesse Genuíno	Demonstração reconhecimento da pessoa (por exemplo tratar pelo nome).	<p>Adequado: T2- “A sua mãe está melhor? ”</p> <p>C- “Lá vai, já se consegue mexer qualquer coisa. Ainda tenho de lhe trazer o outro comprovativo, não Dra.? ”</p> <p>Inadequado: T5-(Interrompe cliente dizendo:) “Mas já passou, quer dizer a dor fica...”</p> <p>C- “Pois fica, só eu sei o que passei”</p>
				Demonstração de conhecimento da situação ou problema da pessoa.	<p>Adequado: T1- “Então diga-me como vão as coisas. Trouxe-me os comprovativos? ”</p> <p>C- “Sim estão aqui. Olhe Dra é assim já recebi a carta para poder ir ver a minha filha de 15 em 15 dias. ”</p> <p>T1- “Ah ótimo. Finalmente uma boa notícia. ”</p> <p>Inadequado: T5- “O cabaz de natal chegou?” C- “Sim, chegou ”</p> <p>T5- “É que há pessoas que se queixam que levam mais que outras e não percebem que famílias que são mais numerosas. ”</p>

Anexo E- Grelha de Análise de Observação- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

	<p>Compreensão</p> <p>Capacidade de conhecer o cliente, através da compreensão dos seus sentimentos, da sua percepção perante os acontecimentos da sua vida e face as atitudes tomadas.</p>	<p>Exploração do problema/situação do cliente</p> <p>Compreensão das ações e atitudes tomadas pelo cliente, bem como do problema trazido, através de formulação de perguntas para clarificar a situação. Uma expressão de inadequação serão referências a “frases feitas”; moralismos.</p>	<p>Adequado: T3- Mas vamos por partes. O seu irmão está desempregado e paga renda? C- Sim, paga 300€. T3- tem recibos? C- Não, eles estão preocupados até com as finanças descubra. T3- Porque assim nos para dar a casa... Inadequado: C- “Uma pessoa dizer-lhe que se estás mal muda-te, como a casa é do meu sogro. Ela entrou numa casa que tinha tudo, frigorífico, máquinas de lavar, mobília, tudo. Eu nem no casamento pedi dinheiro a ninguém” T5- “Já percebi. Sabe o verdadeiro carácter da pessoa descobrem-se nestas alturas.”</p>
	<p>Empenho</p> <p>Refere-se ao comprometimento e à aceitação entre técnico-cliente. Nesta categoria integram-se referências relativas ao questionamento/teste pelo cliente acerca da confiabilidade e respeito pela confidencialidade por</p>	<p>Confiabilidade</p> <p>Refere-se a confiabilidade do técnico perante o cliente. Por exemplo, quando pedir ou dar informações pode, por vezes, ser um teste para verificar o nível de profissionalismo do técnico. Outro exemplo poderá ser a transmissão de um segredo, em que o cliente testa a</p>	<p>Adequado: C- “Sr. Dr. Não se esqueça de mim.” T3- “Não se preocupe eu não me esqueço de si.” Inadequado: T5- “Sim, eu também comunico, porque as vezes ligam para aqui a perguntam se há pessoas. Olhe uma vez ligaram-me para pedir uma senhora para guardar um senhor idoso durante a noite, sabe que não encontrei ninguém.”</p>

Anexo E- Grelha de Análise de Observação- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

		parte do técnico.		confidencialidade do técnico.	
			Interrupções	Refere-se a interrupções que possam ocorrer durante o atendimento. Por exemplo tocar o telefone.	<p>Adequado: Colocação do papel na porta do gabinete para não interromper o atendimento.</p> <p>Inadequado: Telefone tocar constantemente. (T1)</p>
	Regulação de Limites	Refere-se a clarificação do papel do técnico e do cliente no desenvolvimento da relação de ajuda. Por exemplo manter uma relação pessoal com o cliente, ou cliente demonstrar familiaridade com o técnico.	Gestão de conflitos	Refere-se as ações e atitudes tomadas pelo técnico para prevenir ou gerir os conflitos.	<p>Adequado: T1- “Peço desculpa. Olhe Sra. x temos de separar bem as coisas, essas coisas têm de falar na comissão de proteção. Aqui só podemos falar das coisas do RSI. ‘Tá bem? Tem de passar lá. ”</p> <p>C- “Está bem Dra., mas custa ver isso.”</p> <p>Inadequado: C- “Disseram-me que ia fazer a visita e já passou 1 ano. ”</p> <p>T5- “Pois, acho que houve um problema com a morada, não a encontrei. Têm de me trazer o papel da sua filha. ”</p> <p>C- “Que papel? ”</p>
			Definição de limites	Compreende as ações e atitudes tomadas pelo técnico para o estabelecimento dos limites com o cliente.	<p>Adequado: C- “Então não dá para levar nada Dra. hoje, nem que fosse poucas coisas? ”</p> <p>T5- “Ao abrir uma exceção consigo, depois tenho de abrir com toda a</p>

Anexo E- Grelha de Análise de Observação- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

					<p>gente. Não posso fazer. ”</p> <p>Inadequado: T2- “Eu já lhe fiz um apoio. ”</p> <p>C- “Pois eu sei, paguei os óculos. ”</p> <p>T2- “Eu fiz-lhe o apoio não foi para os óculos. ”</p> <p>C- “Pois eu sei, mas tive de pagar os óculos da catraia. ”</p> <p>T2- “Mas eu não lhe fiz o apoio para pagar os óculos, não se esqueça que tem de me trazer o comprovativo. ”</p> <p>C- “Eu sei, mas precisei de pagar os óculos. ”</p> <p>T2- “ Mas eu não lhe fiz o apoio para os óculos. ”</p>
Procedimentos	Procedimentos Profissionais	Refere-se a transmissão de informação, sobre a burocracia e etapas dos processos.	Explicação do processo	Refere-se ao esclarecimento das fases do processo.	<p>Adequado: T3-“(…) tem de ir a concurso, só que o município, e muito bem, dar a prioridade a quem tem mais dificuldades, Como por exemplo vítimas de violência doméstica e pessoas idosas. E nós temos de perguntar 1º a essas pessoas e mostrar as casas, que normalmente querem ver sempre”</p> <p>C-“ Claro é normal. ”</p> <p>T3- “Só depois se ninguém quiser é que eles têm acesso. ”</p> <p>Inadequado: T5- “Preciso que me</p>

Anexo E- Grelha de Análise de Observação- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

					traga os papéis que estão aqui na lista e uma foto da próxima vez, está bem? ” (Não há explicação dos procedimentos)
				<p>Tomada de Decisão</p> <p>Refere-se à fundamentação das decisões tomadas. Nomeadamente se dá instruções ou informações.</p>	<p>Adequado: T2- Eu estou aqui a ver o seu marido tem aqui (sistema informático) descontos. Temos de fazer contas? Eu vou lhe explicar. Está a ver Sra. x passa do montante ainda bastante, porque os 000 € que o seu marido recebe ultrapassa (valor permitido para receber RSI). Está a perceber não dá para ter acesso.(Nota: escreve todas os notas e contas numa folha)</p> <p>C- Não dá?</p> <p>T2- Está a perceber não tem direito.</p> <p>Inadequado: T2- “Ai isto é que eu não sei se vai passar, a médica pôs aqui corretor. Se calhar vai ter de pedir outro? Porque depois não sei se aceitam lá em x assim. ”</p> <p>C- “se soubessem a minha vida. ”</p> <p>T2- “Que diz enviamos assim? ”</p> <p>C- “Não sei, depois não passa o prazo, mas vou confirmar. ”</p>

Anexo F - Grelha de Análise de Entrevista- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

Dimensão	Categoria	Descrição	Subcategoria	Descrição	Ilustração
Relação	Empenho	Refere-se ao comprometimento e à aceitação entre técnico-cliente.	Promover a adesão/ligação	Refere-se a promoção de técnicas profissionais para facilitar ou criar uma adesão em todo o processo de intervenção.	T4- “Existe um compromisso com o outro, e penso que o mais importante seja mesmo respeitá-lo.”
			Escudar nos procedimentos	Refere-se a utilização de leis vigentes do país e normas institucionais, como forma justificar as decisões.	T5- “Tenho de acalmar a pessoa. Já fui insultada, por vezes tento explicar que a culpa não é minha, está em cima de mim (leis).”
	Foco da Intervenção	O foco da intervenção está relacionado com a forma como o técnico procede na intervenção, pode se centrar em conhecer a pessoa e compreendê-la até chegar ao real problema, ou concentrar-se apenas no problema.	Foco na pessoa	Nesta subcategoria está presente o cuidado em conhecer a pessoa, a sua cultura o seu meio.	T2- “colocar no lugar do outro, compreender e perceber o outro lado”
			Foco no problema	Nesta subcategoria está presente a preocupação com a resolução somente do problema.	T2- “sem esquecer a parte da racionalidade, porque aqui lidamos com o dinheiro do estado.”
	Gestão de conflitos	Refere-se a clarificação do papel do técnico e do	Prevenir conflitos	Refere-se às técnicas utilizadas pelos técnicos para prevenir situações	T3- “Para não criar estes conflitos eu faço questão de explicar os critérios, regulamentos tim por tim

Anexo F - Grelha de Análise de Entrevista- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

		cliente no desenvolvimento da relação de ajuda. Por exemplo manter uma relação pessoal com o cliente, ou cliente demonstrar familiaridade com o técnico.		de conflito	sempre.”
			Regular conflitos	Refere-se às técnicas utilizadas pelos técnicos para regular situações de conflitos	T2- “Não prometer coisas as pessoas só para as acalmar, é pior, tem de ser honesta, ser genuína”
Prática Profissional	Âmbito da intervenção	Esta categoria refere-se ao tipo de resposta que técnico tem de dar perante a instituição e o cliente.	Trabalho institucional	Refere-se a carga de trabalho e burocracias exigidas pelas entidades.	T2- “O que impõe mais entraves é a parte burocrática, às vezes cansa-me mais isso do que a parte do atendimento, porque temos de relatar tudo no programa, depois ainda fazer vários relatórios, dentro dos prazos estabelecidos.”
			Gestão do caso	Refere-se às técnicas utilizadas pelo técnico para o cliente participar na intervenção.	T1- “E depois também tenho o hábito de ligar as pessoas a avisa-las, ligo-lhes a dizer:- olhe não se esqueça que tem de renovar o contrato, não se esqueça. Eu não deveria fazer isso

Anexo F - Grelha de Análise de Entrevista- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

					eu sei, mas se abandonamos as pessoas é pior. É preferível tentar arranjar um objetivo, uma ocupação.”
	Estratégia de intervenção	Nesta categoria estão presentes as várias estratégias a que recorrem os técnicos.	Enunciação de procedimentos	Apresentação e explicitação dos procedimentos e leis vigentes para disponibilizar o apoio.	T3- “e cumpro mesmo a lei, porque se hoje faço diferente com uma pessoa começa a espalhar a informação e depois todos querem também”
			Articulação com outras instituições	Comunicação mantida com outras instituições.	T3- “tem de falar com a outra colega que é psicologia”
			Articulação intra-institucionais	Comunicação mantida com os colegas de equipa dentro da instituição.	T2- “Falar com os colegas da equipa é importante, o trabalho de equipa é muito importante, ver outras perspectivas é importante, trocar ideias é importante”
	Formação	Refere-se à procura de informação ou formação por parte do técnico, de forma a aumentar as competências.	Estratégias para obter Formação	Refere-se à procura de formação ou informação por iniciativa do técnico ou da instituição.	T3- “é importante estar sempre atualizado, principalmente dos regulamentos e leis que estão constantemente a ser alteradas..”

Anexo F - Grelha de Análise de Entrevista- Estudo Empírico- Cathy Gomes- Mestrado em Educação Social 2015/2016

	Dificuldades do exercício profissional	Referem-se alguns constrangimentos, que segundo o profissional prejudica o desenvolvimento eficiente do atendimento e consequentemente da intervenção social.	Isolamento	Refere-se aos escassos serviços ou entidades próximos.	T1- “E depois o que não ajuda é que estamos muito isolados aqui.”(na vila)
			Escassez de Recursos	Refere-se as condições disponibilizadas para realizar os atendimentos.	T4- “Gostaria de ter um espaço mais propício e adequado para o desenvolvimento dos atendimentos.”
			Privacidade	Refere-se a privacidade pessoal e familiar do técnico.	T2- “Mas este meio é pequeno tudo se conhece”
			Ocultação de informação	Refere-se a ocultação de informação por parte do cliente.	T1- “Outra situação que é muito difícil é o facto de mentirem, de esconderam as coisas sabe?”
			Gestão de atendimentos	Refere-se a situações de difícil gestão do atendimento para o técnico.	T2- “Por vezes o mais difícil não é o problema, mas sim os outros factores associados, com por exemplos problemas mentais, adição/consumos.”