

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## ***O empowerment e a prática profissional em Serviço Social***

Tamira Batista Seco

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria Inês Martinho Antunes Amaro

Professora Auxiliar Convidada do Iscte – Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2022



SOCIOLOGIA  
E POLÍTICAS PÚBLICAS

---

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

**O *empowerment* e a prática profissional em Serviço Social**

Tamira Batista Seco

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria Inês Martinho Antunes Amaro

Professora Auxiliar Convidada do Iscte – Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2022

*Enquanto pisares o chão com orgulho, farás história.*

## **Agradecimentos**

Escolher o ISCTE-IUL como local para a escrever esta página, significa muito. Significa que foi possível. Em primeiro lugar, quero agradecer a esta Instituição que me recebeu e acolheu durante cinco anos, repletos de boas memórias, amigos, alegrias e superações. A todos os cantos, desta a que eu chamo de segunda casa de Lisboa, desde a sala de estudo e ala azul - que foi lugar marcado durante licenciatura e mestrado - ao pátio confidente, aos passos dados e marcados em conjunto, aos cafés esgotados nas máquinas e a tudo aquilo que vivemos e que agora virou: *saudade*.

A todos os professores, sem exceção, que me acompanharam nestes anos. Que me transmitiram saber, conhecimento, que me motivaram, desafiaram e mostraram, que ser Assistente Social é muito mais do que uma mera profissão.

À professora, Maria Inês Amaro, que para além de orientadora deste estudo, me marcou enquanto professora na licenciatura e mestrado. Por ter sempre demonstrado o olhar crítico à prática, o rigor na sabedoria que nos transmitia e o saber incalculável que possui.

A todos os entrevistados, por terem contribuído com a sua experiência e perspetiva. Aprendi e questioneei-me com cada um de vós e feliz, por sentir que temos tão bons profissionais em campo.

A toda a equipa do CIA, que desde o início foram suporte e âncora. Que me abraçaram quando eu precisei, que me ajudaram nesta fase, que partilharam comigo as alegrias e estiveram ao meu lado nas longas horas em que trabalhava na dissertação. São mais do que colegas de trabalho.

À minha psicóloga, Rita, por ter estado ao meu lado nesta etapa final e me ter ajudado a olhar sempre para o outro lado da moeda e me ter ajudado a acreditar que ia ser possível.

A todos os amigos desde o básico, secundário e ISCTE, que me foram dando palavras de conforto e apoio nesta fase e que não me deixaram desistir.

Às amigas de 2015. Que nunca me largaram desde o dia um e que juntas traçámos novos caminhos. Obrigada por terem contribuído para que o meu percurso académico fosse tão feliz, terem sido abraço, me terem ouvido e estado sempre presentes. Em especial, à Rita. Que esteve sempre lá.

À Inês, por neste último ano, ter estado sempre ao meu lado. E que demonstrou, que os amigos são os que estão lá. E às vezes é só mesmo isso: estar.

À Gabi. Se em 2017 não nos descalçamos e nos mantivemos juntas lado a lado, hoje concluímos esta etapa juntas e sem desistir. Obrigada por todas as horas, o apoio, as palavras, as horas a trabalhar no ISCTE, as dúvidas que contigo tirei, o olhar e abraço. Está feito!

À minha irmã e avó. Aos meus pais, por nunca me terem largado e me terem sempre acompanhado neste sonho. Por todas as horas, por todas as vezes que me ouviram e se preocuparam. Esta etapa não é só minha. Porque sem vocês, nunca teria sido possível.

E por fim, a mim. Por nunca ter desistido e ter sempre ido atrás deste, que era o meu grande objetivo. Se há algo que a dissertação me ensinou, é que cada um tem o seu tempo e só esse é o tempo certo.



## Resumo

“*O empowerment e a prática profissional em Serviço Social*”, intitula a presente dissertação de mestrado em Serviço Social. Pretende, através de um estudo qualitativo, analisar de que modo é que a prática profissional dos Assistentes Sociais trabalha a dimensão do *empowerment* nos sujeitos de atenção.

Para esta recolha de informação recorreu-se a duas técnicas. Numa primeira fase, uma entrevista semidiretiva a sete assistentes sociais de campos de intervenção distintos (deficiência, desenvolvimento social e sustentável; saúde; autarquia; pessoas em situação de sem-abrigo; pessoas idosas; educação), seguindo uma amostragem não probabilística por conveniência. Posteriormente, foi aplicado um *focus group*, idealmente com a participação dos respetivos sete elementos. Dado apenas a possibilidade de se reunir três assistentes sociais, considerou-se ainda assim um contributo válido para a pesquisa.

Para a concretização das duas anteriores técnicas, foi utilizada a plataforma *zoom*, de modo a facilitar a reunião com os elementos. No que concerne à análise e posterior interpretação dos dados, a ferramenta utilizada foi o programa MAXqda.

Os resultados demonstram que a dimensão do conceito de *empowerment*, se verifica presente tanto no âmbito académico como no campo de trabalho dos profissionais participantes. No entanto, foi possível ainda constatar alguns desafios que condicionam a presença desta dimensão na intervenção. O conceito do *empowerment*, revela-se como presente e uma preocupação na prática dos profissionais, não só como uma finalidade à prática, mas também como um condutor na intervenção.

**Palavras-chave:** Empowerment; Assistentes Sociais; Prática Profissional; Intervenção;



## **Abstract**

This thesis for my Master's in Social Work will focus on "*Empowerment and professional practice in Social Work*". Through a qualitative study, I intend to analyze how the professional practice of Social Workers uses the concept of *empowerment* and its different dimensions with the subjects of the study.

To collect the data necessary for the study, two techniques were used. Firstly, a semi-directive interview to seven social workers from different fields of intervention (disability; social and sustainable development; health; municipality; homelessness; elderly people; education), following a non-probabilistic convenience sampling. Secondly, a focus group was applied, ideally with the participation of the respective seven elements. However, only three of the seven social workers were available. Nevertheless, it was still considered a valid contribution for the study.

To facilitate the meeting with the members in the two previous techniques, the Zoom platform was used. For the analysis and subsequent interpretation of that same data, the MAXqda program was used.

This study shows that *empowerment* is present both in the academic field and in the work field of participating professionals. Nevertheless, it was still possible to verify some challenges that hinder its presence within the intervention. This concept is present and a concern in the practice of professionals not only as the purpose of the practice but also as a conductor in the intervention.

**Keywords:** Empowerment; Social Workers; Professional Practice; Intervention;

## **Glossário de Siglas**

APSS – Associação de Profissionais de Serviço Social

AS – Assistente Social

IFSW - International Federation of Social Workers

## Índice

Agradecimentos .....	iii
Resumo.....	v
Abstract .....	vii
Glossário de Siglas.....	viii
Índice de Quadros .....	xi
Índice de figuras .....	xii
Introdução.....	1
CAPÍTULO I – SERVIÇO SOCIAL COMO PROFISSÃO NO <i>EMPOWERMENT</i> .....	3
1.1) O Serviço Social numa perspetiva ético-conceitual .....	3
1.2) O código deontológico em Portugal .....	4
1.3) Os valores da profissão e definição .....	5
CAPÍTULO II – O <i>EMPOWERMENT</i> E O SERVIÇO SOCIAL.....	6
2. O <i>EMPOWERMENT</i> .....	6
2.1) Enquadramento Histórico.....	6
2.2) Definição do Conceito.....	9
3. O <i>empowerment</i> na prática profissional do assistente social .....	11
3.1) Limites e potencialidades do <i>empowerment</i> .....	11
3.2) Relação do <i>empowerment</i> com os diferentes modelos de intervenção.....	13
CAPÍTULO III – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO .....	15
1. Método Científico .....	15
2. Técnicas de Recolha e Análise de Dados .....	16
3. Dificuldades e Limitações .....	17
4. Aspetos Éticos.....	18
IV- ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....	19
1. Caracterização Sociodemográfica dos entrevistados.....	19
2. Análise e Discussão de Resultados .....	20
2.1) Modelos de Intervenção .....	20

2.2) Desafios na intervenção do Assistente Social.....	21
2.3) A relação com o sujeito.....	23
2.4) O conceito de <i>empowerment</i> .....	25
2.5) Definição do conceito de <i>empowerment</i> .....	27
2.5) O <i>empowerment</i> incorporado nos processos da intervenção do Assistente Social .....	28
2.6) Os desafios presentes da dimensão do <i>empowerment</i> na prática profissional .....	31
2.7) Mudanças necessárias no meio institucional e na prática profissional do assistente social .....	33
3) Discussão de Resultados .....	35
Conclusões.....	38
Referências Bibliográficas.....	40
Anexos .....	44

## Índice de Quadros

Quadro 1- Caracterização Sociodemográfica dos entrevistados.....	19
Quadro 2 - Casos práticos .....	29
Quadro 3 - Desafios inerentes ao <i>empowerment</i> .....	33
Quadro 4 - Mudanças necessárias no meio institucional e no assistente social.....	34

## Índice de figuras

Figura 1- Modelos de Intervenção .....	20
Figura 2 - Desafios na intervenção .....	21
Figura 3- Relação com o sujeito .....	25
Figura 4 -Incorporação do conceito de <i>empowerment</i> .....	26
Figura 5 - Definição do conceito de <i>empowerment</i> .....	27

## Introdução

O presente estudo intitulado, “*O empowerment<sup>1</sup> e a prática profissional em Serviço Social*”, inserido no contexto do Mestrado em Serviço pelo Iscte-Instituto Universitário de Lisboa, encontra como ponto de partida a questão: *Como é que a prática profissional dos Assistentes Sociais, trabalha a dimensão do empowerment nos sujeitos de atenção?*

Atendendo à presença do conceito de *empowerment* na própria definição do Serviço Social é estabelecido pelo Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal como “O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa.” (APSS, 2018, p. 5). Considerou-se assim, um tema crucial a ser investigado, sobretudo enquadrá-lo na prática de assistentes sociais de diferentes campos de intervenção, acrescentando um importante contributo à investigação em Serviço Social.

Pautado por dois objetivos gerais, em primeira instância analisar a prática profissional do assistente social e a sua perceção acerca da importância do *empowerment* na sua intervenção e entender em que medida a dimensão do *empowerment* é incorporada *de facto*<sup>2</sup> nos processos de intervenção do assistente social. Como objetivos específicos, propõe-se compreender qual a metodologia utilizada na intervenção dos assistentes sociais, identificar a preocupação dos assistentes sociais com o *empowerment*, analisar as potencialidades e desafios no *empowerment* e, por último, perceber se o *empowerment* é identificado como uma finalidade à intervenção do assistente social.

A presente investigação, inclui uma amostragem não probabilística por conveniência, composta por sete assistentes sociais, no ativo, nos seguintes campos de intervenção: pessoas idosas, saúde, educação, deficiência, autarquia, pessoas em situação de sem abrigo e desenvolvimento social e sustentável.

Apoia-se numa análise de carácter qualitativa, resultando em duas fases. Numa primeira fase, entrevistas de estrutura semidiretiva, realizadas a todos os assistentes sociais participantes, via plataforma zoom. Posteriormente, um *focus group*<sup>3</sup> contando como participantes três dos sete assistentes sociais, dos seguintes campos de intervenção: desenvolvimento social e sustentável, saúde e pessoas idosas. Não obstante a importância de se contar com todos os assistentes sociais presentes na primeira fase da pesquisa, considerou-se ainda assim um contributo válido para a mesma, tendo-se realizado a discussão em grupo, apesar do número reduzido de participantes.

O presente estudo surge estruturado por três grandes capítulos. O primeiro capítulo conta, numa primeira fase, com a análise do Serviço Social como uma profissão no *empowerment*. Assim sendo, a

---

<sup>1</sup> O presente estudo adota o conceito de *empowerment*, ao invés de empoderamento

<sup>2</sup> *De facto* – do latim “na prática”

<sup>3</sup> O presente estudo adota o conceito de *focus group* ao invés de grupo focal

profissão e área científica é apresentada numa perspetiva ético-conceptual, sustentado num segundo subcapítulo com o código deontológico dos assistentes sociais em Portugal. Por fim, o capítulo é apoiado pelos valores da profissão e a sua própria definição.

Com o intuito de se explorar o conceito de *empowerment*, o Capítulo II incide neste mesmo conteúdo, intitulado como “O *empowerment* e o Serviço Social”. Inicia com uma exposição ao enquadramento histórico do termo e de seguida traduz a sua definição tendo como apoio a perspetiva de alguns autores. No subcapítulo seguinte, é apresentado o *empowerment* na prática abordando os seus limites e potencialidades, por fim, são evidenciados os modelos de intervenção e a sua relação com o *empowerment*.

Por último, exhibe-se o enquadramento metodológico, onde expõe as etapas para a recolha de dados, nomeadamente o método científico, o campo empírico indicando o universo e amostra, as técnicas de recolha e análise de dados, as dificuldades e limitações percebidas ao longo do processo e, por fim, os aspetos éticos orientadores da pesquisa.

## CAPÍTULO I – SERVIÇO SOCIAL COMO PROFISSÃO NO *EMPOWERMENT*

### 1.1) O Serviço Social numa perspetiva ético-conceptual

Numa análise ao Serviço Social enquanto profissão, importa, em primeira instância, confrontar a sua própria definição de conceito. De acordo com o Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018) e tendo por base a definição Global de Serviço Social, este estrutura-se como “(...) uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do Serviço Social nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social.” (2018, p. 5)

O Serviço Social é considerado uma disciplina e profissão, que direciona o campo teórico e prático da mesma, mantendo uma relação recíproca e orientada entre os dois (Granja, 2016, p. 67). Do mesmo modo, Soydan (2012) apresenta o Serviço Social enquadrado em três parâmetros distintos, nomeadamente num prisma prático, como disciplina académica e, por fim, na perspetiva histórica da profissão (p.471). Kisnerman (1991), relata o Serviço Social como uma profissão ética, com alicerces num conjunto de valores espirituais que posteriormente se verificam em princípios (p.63), que se apresentam como princípios básicos para o seu reconhecimento e que promovem a validação enquanto profissão no meio.

Sendo o Serviço Social uma profissão interligada à ética, esta admite-se como “(...) uma reflexão sobre o sentido da vida, que pergunta pela razão de ser das ações e comportamentos dos homens.” (Teixeira, 2004, p. 102). Tratada por Kameyama (2004) como uma ciência da moral, inserida na prática do indivíduo, verificada como consciente e voluntária que consequentemente atinge outros grupos secundários presentes (p.151). A ética, não coloca assim premissa inquestionável ou posiciona um conjunto de normas. No entanto, promove o questionamento, reflexão e uma análise crítica relativamente à atitude do próprio indivíduo, colocando assim questões acerca de determinado comportamento. Comportamento este, condicionado por leis e normas impostas no meio, direcionando para uma responsabilidade social e de liberdade (Carvalho M. , 2011)

No contexto profissional, nomeadamente no campo do Serviço Social, a ética acabou por se tornar um tema relevante na prática profissional, pelo facto de o assistente social vivenciar diariamente desafios de carácter ético em meios distintos e com diferentes condicionantes, que posicionam o seu pensamento crítico e, também, enquadrando a resposta do próprio profissional mediante toda a situação de crise ou conflito no qual se encontra a intervir. (Banks & Norh, 2012).

## 1.2) O código deontológico em Portugal

No decorrer desta reflexão, importa também analisar que no decorrer do tempo, surgem diferentes mecanismos, de forma a normalizar e vincular orientações em profissões, que decorrem na sua génese, a ética e a moral. Oliveira et al (2020), caracterizam o Código de Ética como um elemento fulcral no seio de profissões liberais surgidas no período pós-industrial entre os séculos dezanove e vinte, conduzindo a prática profissional de acordo com as normas e leis regulamentares, preservando, no entanto, a autonomia do profissional. Esta condição, promove o dever profissional, tal como o seu relacionamento com as instituições, outros profissionais e sujeitos de intervenção. (p.2)

No ano de 2004, foi aprovado em Assembleia Geral da Federação Internacional de Assistentes Sociais e da Associação Internacional de Escolas de Serviço Social, o documento que configura a ética no Serviço Social e quais os princípios que a sustentam – dignidade humana e justiça social-, tendo sido o mesmo documento traduzido e revisto em Portugal, mais tarde, no ano de 2013, intitulado “Ética no Serviço Social – Declaração de Princípios”. Esta declaração orienta e conduz as práticas profissionais, através de linhas orientadoras no campo internacional e, de um modo mais concreto, no contexto nacional, onde se verifica uma orientação dirigida à realidade local.

Nas doze linhas orientadoras apresentadas na declaração, importa evidenciar as seguintes: “*O(a)s assistentes sociais devem promover e participar em debates éticos com os seus colegas e empregadores, assim como devem procurar tomar decisões eticamente informadas; O(a)s assistentes sociais devem estar preparados para fundamentar as suas decisões baseando-se em considerações éticas e, também, ser responsáveis pelas suas escolhas e ações.*” (APSS, 2013). No ano de 2018 é publicada a Declaração Global de Princípios Éticos em Serviço Social, tendo sido acrescentados os seguintes princípios: promoção dos direitos humanos, promoção do direito à autodeterminação, promoção do direito à participação, respeito pela confidencialidade e privacidade, considerar o indivíduo no seu todo, uso ético das tecnologias e meios sociais e a integridade profissional. (IFSW, 2018). Ambas as declarações (2004 e 2018), são tidas como referências na construção do então Código Deontológico.

Knoch (2003), refere o surgimento da deontologia direcionada ao compromisso profissional em relação ao indivíduo com quem se encontra a intervir, em situações de abuso, poder e negligência. O autor caracteriza ainda como função de código deontológico a distinção da ética profissional, definida como a reflexão de uma profissão de ajuda que orienta o profissional a agir em situações de maior exigência e, por outro lado, o texto jurídico que se refere a um código que tem como função levar à reação em episódios de maior gravidade (p.7). Citando Branco, este refere que “*a existência de um código ético-deontológico e a sua imprescindibilidade constituem um dos referentes nucleares da necessidade de regulação e proteção de uma dada profissão (...) normalmente acompanhados de um importante grau de autonomia, e no seu interesse público.*” (2009, p. 71). Contudo, Núncio (2016) destaca a importância no facto do Código Deontológico não providenciar respostas concretas e

definitivas, mas apenas linhas orientadoras, tendo em conta a complexidade das situações que se apresentam aos profissionais.

Verificou-se assim, uma real importância em ser criado um documento no qual conferia essa mesma regulamentação e orientação ao profissional na sua prática em Portugal. Aprovado a outubro de 2018 na Assembleia Geral da APSS, o Código Deontológico dos Assistentes Sociais permitiu definir tanto valores como princípios, na prática profissional dos assistentes sociais. O documento reforça ainda o seu papel na importância triangular, entre a identidade da própria profissão reconhecida coletivamente, o reconhecimento entre profissionais ao nível interno e a afirmação e reconhecimento da profissão no meio público (APSS, 2018). Este apresenta-se com competência pública, tendo como objetivo basilar orientar e informar tanto os próprios assistentes sociais, como a chefia, outros profissionais de áreas distintas, governantes e outros indivíduos, de quais os princípios éticos, valores e normas que guiam a conduta do assistente social na sua prática profissional.

### **1.3) Os valores da profissão e definição**

A profissão, segundo Carvalho e Pinto (2015), começa por ser regulamentada em Portugal com base na formação académica a partir do ano de 1935 com a primeira escola de Serviço Social. Posteriormente, acabou por se desenvolver “(...) com a implementação do regime democrático, com a institucionalização das ciências sociais e a assunção de responsabilidades sociais por parte do Estado – direitos cívicos, políticos e sociais.” (Carvalho & Pinto, 2015, p. 77)

A profissão, de acordo com Carvalho (2010), regula-se e atua tendo por base metodologias de intervenção e técnicas multidisciplinares a serem aplicadas na prática, mas também no sentido de direcionar a sua intervenção de modo a diminuir os parâmetros de desigualdade existentes no meio. Amaro (2009), associa ainda, tendo por base a classificação exposta pelo Instituto Nacional de Estatística (2009), o Assistente Social como o profissional especializado na intervenção, planeamento e investigação de um nível mais micro (indivíduo), passando pelo grupo e comunidade, trabalhando no meio no sentido de capacitá-los e operando nos problemas apresentados e verificados durante o processo. A sua prática e atuação, descrito por Ferreira (2011) como *modus operandi*, destaca o seu universo teórico e a sua correlação com políticas sociais e pela legislação em vigor, conduzindo à prática e objetivando ao bem-estar dos indivíduos e garantia dos seus direitos.

O Assistente Social é definido no seu Código Deontológico em Portugal, como o profissional licenciado em Serviço Social e enquadrado no Grupo de Especialistas das Atividades Intelectuais e Científicas e como “(...) um profissional da intervenção social com uma prática inter e transdisciplinar, que atua com e para as pessoas, numa lógica de cooperação.” (2018, p. 6). É ainda necessário que se verifique uma orientação e regulamentação de princípios éticos e deontológicos, na atuação do assistente social em meio público e privatizado

Em conformidade com a descrição no Código Deontológico (2018), a prática profissional é direcionada tendo por base os valores que lhes são inerentes, nomeadamente:

- Dignidade Humana - é relatada pelo modo como o próprio indivíduo se percebe a si e a sua ligação à própria sociedade e meio envolvente, tendo em consideração a promoção e capacitação do sujeito, conduzindo-o a expressar-se e ser detentor de voz ativa;
- Liberdade – promoção de espaço para a participação do indivíduo e este ser responsável pela tomada das suas próprias decisões, procurando encontrar novas oportunidades e impedir à presença de condicionantes às suas decisões;
- Justiça Social – pretende responder às necessidades e distribuir os recursos e serviços existentes aos indivíduos de forma equitativa, alcançando as medidas políticas e estruturas, nomeadamente em situações mais vulneráveis.

## **CAPÍTULO II – O EMPOWERMENT E O SERVIÇO SOCIAL**

### **2. O EMPOWERMENT**

#### **2.1) Enquadramento Histórico**

Ao longo do período histórico, verificam-se importantes acontecimentos e atos, que se tornam como verdadeiros impulsionadores de uma evolução até à realidade dos dias de hoje. No que concerne ao conceito de *empowerment*, nomeadamente na sua génese, assinala-se o período entre os anos cinquenta e sessenta com maior relevância, tendo sido, todavia, segundo Bush e Valentine (2000) verificado a incorporação desta prática na década de 1890.

Analisando primeiramente o decurso dos anos cinquenta e, posteriormente, anos sessenta, considera-se importante assinalar a relevância que alguns indivíduos e as suas novas perspetivas teóricas, apresentaram nesta época. Estes apoiaram e promoveram o desencadeamento de novas agitações e revoltas de carácter social e político, marcando esta década a era dos direitos civis nos Estados Unidos da América (Perkins, 2010), definindo este período como “(...) era of civil rights in the United States and human rights, liberation, and independence movements around the globe.” (2010, p. 208). Assinalado por Silva (2021), o ano de 1956, em que foi revogada a lei local, tornando-se inconstitucional a discriminação de negros em transportes coletivos, tendo sido a verdadeira alavanca para o avanço dos direitos civis, resultando posteriormente em novas manifestações.

Os movimentos sociais continuaram a marcar a década seguinte, os anos sessenta, em que ocorreram importantes protestos por parte de académicos contra a guerra no Vietname (1954-1975), acabando por se estender a outros protestos na Europa Ocidental (Adams, 2003). Estas agitações, que se tornaram cada vez mais visíveis, evidenciaram também as mulheres como atores presentes na luta dos seus próprios direitos. Bush e Valentine (2000), referem os anos sessenta como um palco de movimentos de mulheres vítimas de violência doméstica, motivando a que, a partir desse momento,

fossem criadas estratégias de defesa, com a premissa de as empoderar. Constatam-se assim, outros níveis onde a diferença e inferioridade ganham destaque, como por exemplo, a discriminação, privação econômica e opressão. Calvès (2009) retrata os anos sessenta pela influência do feminismo, psicologia freudiana, a teologia, o movimento Black Power e Gandhism. Associado a décadas marcadas essencialmente por questões de maior vulnerabilidade, pobreza e população considerada marginalizada - tais como afroamericanos, mulheres, homossexuais e indivíduos portadores de deficiência.

Algumas obras publicadas tornaram-se cruciais para o desenvolvimento do conceito, sendo evidente a importância do ano de 1968, uma vez que é publicado o ensaio com o tema “Pedagogia do oprimido”, de Paulo Freire – considerado um pioneiro na área da educação, pensador e impulsionador relativamente ao conceito de *empowerment*. O seu ensaio, visa uma elucidação acerca da importância do ensino, num sentido de diálogo emancipatório com o “oprimido” (tal como retratado pelo autor), enquadrado na ideia de consciencializar de um modo crítico e incitar à capacitação dos indivíduos. (Cabral, 2005)

Na “Pedagogia do Oprimido” são realçadas as características da educação e da relação educador-educando como um “(...) ato de depositar, em que os educandos são os depositários e o educador o depositante.” (Freire, 1987:33). Neste sentido, surge pelo autor o conceito de educação bancária, dado que ao invés de se verificar uma comunicação entre os dois atores presentes, o educador age de acordo em “depositar” apenas a informação que pretende no educando adquira e, este, somente assume o papel de adquirir a informação sem se questionar. (Cabral, 2005)

Assim sendo, o ensaio critica esta conceção e salienta a importância de exercitar os educandos ao seu “arquivar” de informação recebida, caso contrário não se evidencia uma “(...) consciência crítica de que resultaria a sua inserção no mundo, como transformadores dele. Como sujeitos. Quanto mais se lhes imponha passividade (...) tendem a adaptar-se ao mundo, à realidade parcializada nos depósitos recebidos” (Freire, 1987:34). O adicionar de uma atitude crítica e reflexiva relativamente à realidade, promove uma possível revolução, designando-se como “consciência revolucionária” ou “consciência de classe”, resultando posteriormente numa ligação ao conceito de *empowerment* individual e coletivo (Adams, 2003).

A consciência e conceção de novas formas de intervir começaram a mudar e, desde o início dos anos setenta que são promovidos movimentos de proteção à defesa do consumidor, no âmbito da saúde, objetivando uma melhoria na qualidade de vida dos utentes em contrapartida das problemáticas que se verificavam no serviço de saúde (Adams, 2003). Em 1976, surge uma das principais publicações, a obra “*Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*” escrita por Barbara Solomon, tornando-se reconhecida pelos teóricos como a chave para o uso corrente do conceito. Considerada por Busch e Valentine (2000), como um dos maiores marcos históricos na escrita relativamente ao *empowerment* no Serviço Social, tornando-se uma das maiores influentes na área e concedendo um contributo para os movimentos feministas. As autoras reconhecem a fragilidade presente nos afroamericanos, pretendendo intervir de modo a aumentarem o poder dos mesmos, seja numa perspetiva intrapessoal ou interpessoal. No âmbito económico e político aumentando a capacidade dos mesmos em

conseguir perante a sua realidade tomar decisões de forma crítica e analisada, que em última instância afetam as suas próprias vidas. Segundo Friedmann (1996) presenciou-se uma mudança na essência dos movimentos existentes, acrescentando a estes uma direção ecológica, pacifista e feminista, considerando a obra de Busch e Valentine uma das mais emblemáticas, considerando estas ações como impulsionadoras para um desenvolvimento da sociedade civil.

Para Calvès (2009) o conceito de *empowerment*, após esta publicação, passa a ser aplicado numa tentativa de intervenção em contexto de movimentos de protesto perante população afroamericana, mulheres, homossexuais e indivíduos debilitados. Por efeito de publicações e estudos partilhados de diversos teóricos, no final dos anos setenta, passa a verificar-se uma maior exploração no seio académico e profissional no campo do serviço social, psicologia social, saúde pública, alfabetização de adultos e desenvolvimento comunitário.

Os anos oitenta ficam assinalados pelo início à formalização do uso do conceito de *empowerment* e impulsionado pelos movimentos feministas, passa a tornar-se um termo no campo do desenvolvimento internacional (Calvès, 2009). Também no campo do Serviço Social, esta década passa a tornar-se marcante na sua relação estrita com o *empowerment*. Em 1987 é partilhada a publicação “*Development, Crises and Alternative Visions: Third World Women’s Perspectives*” de Sen e Grown, que regista um revés no que concerne ao termo, resultando de uma análise e reflexão de pesquisas feministas, ativistas e líderes políticos, resultando na expressão “*empowerment approach*” (Calvès, 2009). Neste período, o Serviço Social demonstrou-se, segundo Adams (2003), conturbado consequente de alguns escândalos, afetando também um pouco a sua própria credibilidade enquanto profissão. No entanto, assinala também o final dos anos oitenta, como o marco onde o conceito se insere no contexto do Serviço Social Britânico.

A década de noventa é marcada pelo consumismo e o desenvolvimento visível no campo da saúde e apoios sociais, em que Adams (2003) reforça a ideia de que com o aumento de publicações proporcionou uma vasta noção do tema aplicado aos diferentes campos de intervenção, notando que o conceito não teria atingido à data a maturidade expectável, seja pelo olhar crítico com que é analisado ou pela sua prática reflexiva. Sendo referido por Perkins, que o *empowerment* “(...) may have lost some of the political luster it had in the 1990s (...)” (2010: 209)

Segundo Calvès (2009), os anos noventa, são caracterizados pelo aumento em grande número de publicações com autoria de feministas sobre o empoderamento e questões relativas ao género, sendo desenvolvidas novas teorias acerca do poder e o empoderamento. Importa ainda referir que este crescimento de publicações acerca do tema por parte das mais diversas áreas e campos de intervenção, resultou também na perceção da complexidade e dificuldade com o conceito. O autor refere ainda a importância do fim desta década, no ano de mil novecentos e noventa e nove, onde é definido que o *empowerment* se tornou um dos pilares básicos em torno do empoderamento das mulheres e como política da igualdade de género.

Entrando nos anos dois mil, o *empowerment* pôde ser classificado como um meio para superar as limitações existentes, sejam estas sociais ou políticas e objetivando a autonomização dos indivíduos aos

serviços prestados (Adams, 2003). Assim sendo, destaca-se o ano de dois mil, pela evidência de alguns eventos em alguns países, resultando na publicação do World Development Report 2000/2001: Attacking Poverty, sendo crucial para a utilização formal do conceito de *empowerment* do novo discurso relativamente ao olhar da pobreza, no momento (Calvès, 2009). A publicação supracitada, inova apresentando um capítulo dedicado ao conceito de *empowerment*, ao olhar da problemática da pobreza e evidenciando a importância dos usuários como conhecedores dos seus direitos e deveres, enaltecendo ainda a dificuldade relativamente à informação ser-lhes chegada, tendo em conta inúmeros fatores, tais como: literacia, cultura, etnia, língua. Poucos anos mais tarde, o conceito é redefinido e operacionalizado, sendo mencionado em novas publicações com inúmeras novas definições, causando uma falta de consenso, tornando-o vago.

De realçar, tal como Adams (2003) refere, toda esta evolutiva ao longo dos anos em torno do conceito, contou com a grande contribuição por parte de todos os movimentos de feministas que possibilitaram a inserção de novas teorias e práticas no seio de protestos e do próprio *empowerment* nos indivíduos, demonstrando que todas iniciativas por parte das mulheres sobre as mais variadas problemáticas, podem torna-se ideias potenciadoras de novos conceitos que marcam e influenciam toda a prática e teoria.

## **2.2) Definição do Conceito**

As diferentes e múltiplas perspetivas com que o conceito é descrito, também por diferentes atores em distintos campos de pensamento, propicia uma natureza multifacetada, alargado ao seu campo individual, de grupo, centrado no problema, abordagens ambientais, entre outros. Assim sendo, o conceito do *empowerment* e a sua própria definição derivam dos seus antecedentes e influências, tal como ajuda mútua, autoajuda, movimentos ativistas e de garantia de direitos, antirracismo, feministas, desigualdade de género, entre outros (Adams, 2003). O mesmo autor refere também que o mesmo pode ser considerado como um conceito político, apesar de não ser derivado da lei, no sentido em que este é empregue no seio de profissionais, como o caso do Serviço Social em alguns campos de intervenção, sendo este um conceito de base ativista. Este deve estar assim, em constante análise, para que possa ser redefinido e reconstruído, não apenas pela sua definição em concreto e descrita pelos profissionais, mas também pela própria ação onde este acaba por atuar, mas também pelos próprios usuários (Adams, 2003).

Atendendo ao conceito de *empowerment* e no sentido da sua desconstrução, torna-se possível analisar que o mesmo deriva da língua inglesa, originária da palavra “*power*”, que significa *poder* na língua portuguesa, assim sendo, o seu uso enquanto conceito assenta na particularidade da aplicação desse mesmo poder, referido por Pinto (2011). Ademais, a raiz do conceito é aprofundada por Solomon,

que para além do poder, associa-o à “glória” comumente relacionado à religião, identificando como exemplo a citação utilizada neste seio “(...) teu é o reino, o poder e a glória para sempre.” (1976, p. 9).

Esta associação explorada pela autora supramencionada, remete para o facto do poder ser um impulsionador de glória que, conseqüentemente, origina honra para uma leitura divina. O conceito de poder, observa-se envolto nas relações humanas e em diferentes níveis (psicológico, sociológico, económico, político), traduzindo-se num conceito integrativo e impulsionador no seio das relações no que é tratado pela autora como um sistema social. Assim, verifica-se que o *empowerment* se presencia como um processo, no qual o assistente social ou outro profissional presente no processo, determina um conjunto de atividades com o indivíduo com o qual trabalha, visando reduzir as suas fraquezas resultantes de pertencer a um determinado grupo considerado como estigmatizado, tendo como principal objetivo contrariar estas mesmas tendências. (Solomon, 1976).

O grande contributo para o surgimento do conceito, por Staples, remete para a colocação do prefixo “em” na palavra “power”, resultando posteriormente na palavra *empowerment* com significado em ganhar, desenvolver, aproveitar, facilitar e habilitar esse mesmo poder, criando assim a sua própria definição. Refletindo-se também, segundo o autor, na própria intervenção do Serviço Social. (Staples, 1982, como citado em (Parsons, 1991)). Deste modo, o *empowerment* é um processo ao qual os sujeitos de intervenção permanecem capazes o suficiente de forma a participarem e compartilharem a influência e controlo das situações e até instituições, que afetam as suas vidas. Em grande parte, a capacitação vai exigir-lhes determinadas competências, conhecimento e poder com o intuito de recuperar o controlo da sua vida e das que o rodeiam (Torre, 1985, como citado em (Parsons, 1991)).

A esta visão, Gutiérrez (1990) realça a evidência das origens e influências geradoras da teoria e da prática do conceito, se posicionarem na perspectiva comunitária, na educação para adultos, feminismo e psicologia política, resultando em ideologias e perspectivas distintas e dispares. A este conceito, desagrega ainda em dois polos distintos: ao nível macro e micro. Com relação ao nível micro, o *empowerment* caracteriza-se e insere-se no eixo pessoal do indivíduo, tanto de poder como de controle, mas sem que se verifique uma alteração na sua própria estruturação. No âmbito macro, o *empowerment* presencia-se no sentido amplo da própria palavra e direcionado também no campo política e na capacitação do sujeito nesse envolvimento. (pp.149-150)

Para Perkins (2010), o *empowerment* encontra-se envolto na importância de os sujeitos obterem capacidade em controlarem os seus medos, incertezas e comportamentos aditivos que tendem também a afetar as suas ações e vida. Enquadra-se assim como um processo coletivo, tanto ao nível de grupo como comunidade e não só de cariz apenas individual, tencionando uma consciência crítica, utilização dos recursos existentes e apresentar uma atitude participativa dos envolventes, até na tomada de decisões importantes. O mesmo autor reforça também a ideia de que este conceito, não pode ser única e exclusivamente resumido à ideia de processo tal como descrito anteriormente, mas como um resultado de mudança de vida dos atores, do micro para o macro (individual para a comunidade). Não é

percecionado apenas como um objeto final, ou objetivo, da participação dos atores presentes, mas sim um percurso ao desenvolvimento de liderança política e cívica. (p. 207)

Na perspetiva de Adams (2003), o conceito urge envolvido nos sujeitos que utilizam os serviços e não só na ótica dos profissionais que trabalham com o mesmo, sendo assim crucial que se encontre em constante análise e reestruturação tanto ao nível teórico, como na sua prática durante a ação com os respetivos atores. Enquadrando o conceito no seio do Serviço Social, em primeiro lugar, não pode ser sempre um dos primeiros objetivos da sua intervenção, mas sim a minimização dos riscos associados (Parsloe, 1996, citado por Adams 2003, p. 4). Na tentativa de definir o próprio *empowerment*, constata-se no *The Dictionary of Social Work* este pode ser definido como os meios pelos quais os indivíduos, grupos e comunidades, aplicam a sua própria capacidade e focam-na na ação e objetivos pelos quais desejam ver concretizados. Estas ações, fomentam a maximização de qualidade de vida, dos atores principais e secundários das ações, impulsionado pela sua própria participação no meio em que se encontram inseridos e instituições pelo qual se encontram envolvidos também. (Thomas & Pierson, 1995, como citado em Adams, 2003).

O *empowerment* tende-se como racional, verificando-se a sua conexão entre a teoria e a prática mais humanista e existencial, no sentido em que são realçadas as capacidades como o autoconhecimento, o autocontrolo, que tendem a estimular e providenciar a que os sujeitos controlem as suas próprias vidas por uma via mais racional e pragmática, tendo controlo nas suas próprias decisões. Acrescenta-se ainda o facto do conceito ser também político, moldando-se ao contexto em que se encontra e ao seu lugar, não estando diretamente derivado de uma lei partidária, por partir de uma ação ativista. (Adams, 2003)

O mesmo autor refere que: “*Empowerment* literally means ‘become powerful’ but in social work it has come to mean much more than that. It embraces both theory and method.” (Adams, 2003, p. 8). No entanto, a natureza mais problemática do conceito, encontra-se inserido dentro de um padrão que revela o lado mais instável do serviço social, resultando também em algumas limitações no mesmo. (Adams, 2003)

### **3. O *empowerment* na prática profissional do assistente social**

#### **3.1) Limites e potencialidades do *empowerment***

O conceito de *empowerment*, tal como tantas outras dimensões, apresenta tanto limites como potencialidades, dentro daquilo que é o seu próprio papel na ação e junto dos indivíduos. De acordo com Solomon (1976), os resultados positivos ou negativos que esta prática pode apresentar no seu fim, dependem intrinsecamente dos recursos que são disponibilizados pelo sistema em que estão inseridos, resultando em oportunidades ou limites para os próprios sujeitos e para a finalidade da intervenção. (p.29).

Coulshed e Orme (2012) enumeram algumas reflexões acerca das potenciais limitações associadas ao *empowerment*, resultando por vezes em riscos na própria prática. Como refletido, a prática do

*empowerment* não deve envolver o próprio empoderamento do e para o próprio indivíduo presente na ação; o *empowerment* direcionado a um sujeito pode potencializar o *disempowerment* de outro; o risco de se associar a capacitação à habilitação do indivíduo; a tendência a ser direcionada a intervenção a muitos grupos alvo e não trabalhando de forma exclusiva a um só; por fim, a ambiguidade entre o processo de autoajuda e o *empowerment*, desenvolvendo dificuldade na distinção dos diferentes conceitos. (p.56)

Os limites na prática do *empowerment*, são listados por Ackerson e Harrison (2000), em dois pontos distintos: limites pessoais e limites organizacionais. No que concerne aos limites pessoais, estes são identificados pelas capacidades e potencialidades que o indivíduo possa possuir, podendo ser potenciador ou limitante na intervenção com o mesmo, condicionado também pelos próprios recursos que este tem ao seu dispor para tomarem as suas próprias decisões. No contexto organizacional, Ackerson e Harrison (2000), relatam que o ambiente institucional/organizacional no qual os sujeitos se encontram, pode potencializar algumas fronteiras, dado que, a partir do momento em que se verifica uma vinculação a uma instituição, surgem também normas, regras, regulamentos, que fundamentam e condicionam o comportamento e decisões dos sujeitos. (p.240)

No seio da intervenção do serviço social, segundo Adams (2003), o conceito de poder e de *empowerment*, podem suscitar algumas dúvidas e limitações, nomeadamente no facto de: não se verificar um mesmo consenso entre os teóricos sobre a definição do conceito, influenciando posteriormente o modo como cada sujeito atua; os profissionais, nomeadamente assistentes sociais, não têm total capacidade em empoderar terceiros de forma livre, dado que, por sua vez se encontram a exercer poder e com exercício nas responsabilidades que não têm origem nos próprios, mas sim nas leis e organizações na qual se encontram inseridos; a procura pela definição do conceito, concentra-se inúmeras vezes nos aspetos sociais, estruturais e organizacionais, ao invés de se direcionar no empoderamento, ou não, do próprio indivíduo como pessoa singular. (pp.32-33)

Com relação às potencialidades inerentes ao conceito, Pinto (2009), evidencia a capacidade que apresenta em alterar os desequilíbrios do conceito de poder, tanto num campo mais individual, como de grupo. O *empowerment* tende assim a identificar as capacidades e as potencialidades dos presentes, evidenciando-as no campo da intervenção e objetivando a mudança, realçando a importância em focar não só no indivíduo, uma vez que, ao ser descartado o contexto de grupo, não presencia as potencialidades intrínsecas ao conceito. Assim, torna-se importante desenvolver também outras dimensões, sendo importante para o autor, o enfoque na formação de técnicas e processos de em mudanças de grupo e no âmbito social e político.

O *empowerment* conjuga diferentes dimensões nas suas potencialidades, apresentadas por Lee (2001), sendo que se encontram interligadas entre si, nomeadamente: o desenvolvimento de um sentido do próprio indivíduo mais positivo e capacitado; o desenvolvimento de uma capacidade e conhecimento acerca das suas interações sociais e respetiva realidade política; o investimento em recursos e estratégias de atuação, potenciando os objetivos com vista a serem alcançados tanto ao nível individual como

grupal, potenciando assim o *empowerment* num alicerce fundamental à intervenção do serviço social. (p.34).

Com ligação às potencialidades do conceito, Lee (2001) remete ainda para os objetivos presentes no *empowerment*, equiparando-o aos objetivos do desenvolvimento sustentável humano, ou seja, estabelece uma correlação entre maior qualidade de vida e conseqüentemente mais poder. Os objetivos incluem ainda, o combate à pobreza extrema, atingir uma segurança alimentar, aumentar a eficiência do campo económico e, também, governamental, promoção da cooperação regional e aumentar a participação dos sujeitos, aumentando a sua autossuficiência. (p.400)

Zoabi e Gal (2020), caracterizam o *empowerment* como o estado em que os sujeitos possuem capacidade para assumirem as suas decisões, de modo a atingirem os seus objetivos propostos, mediante determinadas ações e processos. Os autores enumeram como um dos principais objetivos do *empowerment*, transmutar o estado em que os sujeitos se encontram, passando de um estado de maior passividade e desorientação, para uma postura de maior capacitação na tomada de decisões e alcançar objetivos. São assim, agrupadas três mudanças: nível intrapessoal, interpessoal e comunitário. No nível intrapessoal, corresponde às potencialidades do próprio indivíduo, necessário para o seu desenvolvimento pessoal com a aquisição de conhecimentos, fomentar as suas capacidades. No campo interpessoal, vai ser aumentada a compreensão em serem construídas interações entre os elementos do grupo, o desenvolvimento de capacidade social e respetiva interação, potenciando a capacidade de trabalho em grupo, organizações e outras entidades. Por fim, ao nível da comunidade, potencia a consciência dos intervenientes, no sentido de serem desenvolvidas as suas próprias capacidades e o seu envolvimento nas atividades e estrutura do próprio meio, consciencializando também para a perceção de diferenças de poder e dos recursos existentes. (Zoabi & Gal, 2020)

Neste sentido, torna-se possível considerar que o *empowerment* manifesta as suas próprias potencialidades, sendo possível concluir que de acordo com Zoabi e Gal (2020), este: potencia a autoestima dos indivíduos e a capacidade em tomar decisões por si só, aumentando a confiança do sujeito em agir e lidar com as suas fragilidades; por outro lado, aumenta a participação e motivação dos indivíduos na participação em ações na comunidade, no âmbito político, social e comunitário, encontrando-o integrado nessas atividades. (pp.2-3)

### **3.2) Relação do *empowerment* com os diferentes modelos de intervenção**

Em Serviço Social e tendo em conta as bases da formação, Santos (2012) apresenta os modelos de intervenção, dando início à sua exposição com uma breve introdução temporal, sendo relevante desde os anos noventa até à atualidade, com o surgimento de modelos de intervenção, considerados clássicos e direcionados aos grupos e comunidades, passando assim a fazer parte do plano de estudos em serviço social. Mais tarde, começam a ser introduzidos diferentes modelos e relacionados com as teorias sociais e do comportamento, numa vertente mais operacional e instrumental. (pp.128-129).

Na perspectiva de Viscarret (2007), os modelos podem ser descritos como uma representação da realidade, nomeando eventos, ações, estruturas e sistemas, como exemplos dessa mesma realidade, tendo na sua base o campo teórico como sustento. Essa mesma representação, corresponde a um campo de estudo específico. O modelo torna-se o veículo da realidade no campo teórico e direcionando também a própria experiência resultando num ambiente controlado e fundamentado (p.64), ou seja, “(...) *un modelo para la ciência es una construcción simplificada de la realidad, que surge de la teoría y que, como tal, puede ser constatada empíricamente en la práctica (...)*” (Viscarret, 2007, p.65)

No campo da intervenção em Serviço Social, tem na sua base modelos de intervenção que complementam e fundamentam a ação do profissional. Neste sentido, os modelos de intervenção, relatam e organizam a ação do assistente social, permitindo uma organização dos dados e informação recolhida, enquadrar os objetivos da intervenção, as estratégias e metodologias definidas para a situação em causa e que irão responder da forma mais adequada possível à situação/problema presente. (Ranquet, 1996, como citado em Viscarret, 2007). O mesmo autor, assinala ainda que cada um dos modelos de intervenção aplicados em Serviço Social, são considerados como pequenas teorias, uma categoria operacional e uma ferramenta analítica. (Escartín, 1997, como citado em Viscarret, 2007).

Contudo, um fator evidenciado também relativamente à prática do assistente social, como um “(...) acentuado fenómeno (...) de focalização do assistente social nos procedimentos e na importância de seguir todos os passos previstos (...) e de sobrevalorização da importância dos assim designados procedimentos técnicos contra uma subvalorização dos impactos reais dos processos de intervenção na transformação individual e social.” (Branco & Amaro, 2011, p. 665)

## CAPÍTULO III – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

### 1. Método Científico

A investigação em Serviço Social, decorre do exercício prático do Assistente Social e da sua análise e interpretação crítica ao campo no qual se encontra integrado. De acordo com Ferreira (2011), a investigação apresenta-se como um dos grandes alicerces à construção e evidência da identidade do profissional. Decorrendo das alterações evidentes na sociedade dita contemporânea e o meio, torna-se crucial o estudo e análise a este novo contexto, no sentido de ser possível apresentar novas respostas ou aproximar uma resposta mais adequada durante a própria intervenção, através de saber científico adquirido (p.101).

O presente estudo parte da seguinte questão: “*Como é que a prática profissional dos Assistentes Sociais trabalha a dimensão do empowerment nos sujeitos de atenção?*”. Pretende ainda ir ao encontro de dois objetivos gerais, sendo os mesmos: analisar a prática profissional do Assistente Social e a sua perceção acerca da importância do *empowerment* na sua intervenção; entender em que medida a dimensão do *empowerment* é incorporado *de facto* nos processos de intervenção do Assistente Social.

No que respeita aos objetivos específicos, são eles: compreender a metodologia utilizada na intervenção dos Assistentes Sociais; identificar a preocupação dos Assistentes Sociais com o *empowerment*; analisar as potencialidades e desafios no *empowerment* e, por fim, perceber se o *empowerment* é identificado como uma finalidade à intervenção do Assistente Social.

#### 1. Campo empírico: universo e amostra

O universo do presente estudo apresenta como critérios: ser assistente social, encontrar-se de momento a exercer intervenção direta com população e em diferentes campos de intervenção, tendo sido selecionados os seguintes: pessoas idosas, saúde, educação, deficiência, autarquia, pessoas em situação de sem abrigo e desenvolvimento social e sustentável. Esta seleção foi sustentada, através do Código Deontológico dos Assistentes Sociais, no que concerne à apresentação dos diferentes setores de intervenção dos profissionais, sendo definidos como: “a) segurança social; b) saúde; c) educação; d) trabalho; e) habitação; j) justiça; g) ação social; h) desenvolvimento social e sustentável”. (APSS, 2018, pp. 6-7).

A amostragem pode ser apresentada e definida em diferentes modalidades, resultante dos principais objetivos da própria investigação. No presente caso, a técnica utilizada é de uma amostragem não probabilística por conveniência, dado que a sua seleção é tida em função de determinadas características que são necessárias ao estudo (Pires, 1997 como citado em Guerra, (2006).

A amostra é assim, constituída por sete assistentes sociais, de uma proposta inicial de nove participantes, com formação de 1º ciclo de estudos do ensino superior em serviço social e distribuídos por território nacional pelos distritos de Lisboa, Leiria e Vila Real. As organizações e instituições às

quais os profissionais se encontram afetos, nunca são divulgadas ao longo do estudo, uma vez que este não constitui critério de seleção.

## 2. Técnicas de Recolha e Análise de Dados

As técnicas de recolha de dados utilizadas enquadram-se em dois momentos: inicialmente, a entrevista semidiretiva e por fim, o *focus group*.

A entrevista semidiretiva, presente na análise qualitativa, segundo Guevara (2008), permite ao entrevistador apresentar como base orientadora um guião, no entanto concede liberdade para que este posicione as suas questões mediante o seu interesse na pesquisa. Além de que “a entrevista permite, inclusivamente, ao entrevistado ‘a possibilidade de moldar o seu conteúdo’.” (Bogdan and Biklen, 1999 como citado em Sá et al, (2021)).

O *focus group*, também reconhecido como grupo focal, possibilitam a discussão em grupo relativamente a diferentes pontos, já devidamente definidos pelo entrevistador, que nesta técnica e/ou método assume um papel de moderador, Santos (2017).

Esta técnica apresenta como principal finalidade, “procurar o sentido e a compreensão dos complexos fenómenos sociais, onde o investigador utiliza uma estratégia indutiva de investigação, sendo o resultado amplamente descritivo.” (Galego & Gomes, 2005, p. 177)

Os primeiros contactos estabelecidos com os profissionais decorreram durante o mês de setembro, momento em que foi enviada toda a informação relativa ao estudo e o respetivo consentimento informado<sup>4</sup> para posterior assinatura e envio. No mês de outubro, deu-se início às entrevistas, mediante a disponibilidade dos profissionais. Todo o contacto que foi estabelecido, possibilitou-se em contexto online visando a facilitação do processo tanto para o investigador como para o entrevistado, objetivando a redução de tempo neste decurso. Foi utilizada a plataforma zoom para a concretização das entrevistas, tendo sido as mesmas gravadas e posteriormente transcritas para a sua análise. Esta gravação, concede de acordo com Bryman (2012), ao entrevistador a vantagem de perceber não só o que os participantes descrevem, mas o modo como o fazem, dando espaço também para que durante a entrevista não sejam retiradas notas e permitir uma melhor concentração.

Mais tarde, foi concretizado o *focus group*, após o encontro de uma data viável à sua realização e comum à maioria dos participantes, tendo sido uma vez mais gravado para posterior análise da discussão decorrida. No entanto, no *focus group* só foi possível contar com a participação de três dos sete entrevistados, considerando ser, todavia um contributo válido à pesquisa.

Estes dois momentos foram sustentados e orientados por dois guiões, se suporte aos dois momentos e com questões possíveis de serem abordadas. No caso da entrevista semidiretiva<sup>5</sup> foram aplicadas

---

<sup>4</sup> Consultar anexo A – Consentimento Informado

<sup>5</sup> Consultar Anexo B – Guião Entrevista semidiretiva

catorze questões, sendo que no caso do *focus group*<sup>6</sup>, inicialmente previa-se uma divisão deste nas seguintes temáticas: apresentação, agradecimentos e breve introdução ao grupo; apresentação do grupo; introdução ao tema; o *empowerment* na prática profissional; a instituição e a prática e o encerramento. Contudo, no momento do *focus group*, verificou-se a necessidade de se alterar e não colocar todas as questões previamente planeadas, dado que, o grupo não estava completo e, também pelo facto dos elementos presentes terem indicado que não conseguiriam estar durante todo o tempo. Foi assim necessário, incidir em questões que trariam o máximo de informação ao estudo.

Para a análise dos dados recolhidos neste processo, foi utilizado o programa *MAXqda*, um software de análise de dados, que concede a transformação de texto em códigos, que se encontram posteriormente organizados por categorias. Esta codificação, permite ao investigador uma aproximação aos dados em análise, Rettie (2008).

No presente estudo, todas as das entrevistas e *focus group* foram transcritas para formato word e posteriormente inseridas no programa *MAXqda*. Numa primeira fase, todas as transcrições foram relidas concretizando-se uma triagem inicial e sinalização de que tópicos apresentariam conteúdo válido e mais partilhados entre os participantes. Numa segunda fase, para a criação de categorias, as transcrições em análise foram seleccionadas e distribuídas por níveis de primeiro plano, organizados pelo investigador, de acordo com as suas intenções, tendo sido atribuída uma cor a cada uma delas. Rettie (2008). Com o propósito de organizar toda a informação recolhida, foi incluído a este processo de codificação, subcategorias. No sentido de se organizar os conhecimentos partilhados pelos assistentes sociais, foram sendo assim feitos cruzamentos entre os testemunhos dos diferentes assistentes sociais e inseridos nas respetivas categorias.

As categorias concebidas para a investigação foram as seguintes: modelos de intervenção, outras técnicas e ferramentas, desafios na intervenção, a relação com o sujeito de atenção, o conceito de *empowerment*, a definição do conceito de *empowerment*, casos práticos onde o *empowerment* se encontre presente, desafios no *empowerment* e, por último, mudanças necessárias.

### **3. Dificuldades e Limitações**

Durante o decurso do presente estudo, presenciaram-se algumas dificuldades e limitações, seja antes, durante ou posteriormente, à recolha dos dados.

Importa assinalar como principal dificuldade, a fase de contacto com assistentes sociais de diferentes campos de intervenção. Constataram-se as seguintes limitações: não respostas, o interesse em colaborar no estudo, no entanto, a evidência de não existir tempo e disponibilidade para tal, a demora de resposta entre e-mails ou, por fim, a aceitação em participar no estudo, mas ser negada essa mesma

---

<sup>6</sup> Consultar Anexo C – Guião *Focus Group*

participação posteriormente. Uma vez que, o principal objetivo seria entrevistar apenas um assistente social por campo de intervenção, originou este impasse em contactos, para que não se verificasse dois ou mais entrevistados por campo de intervenção.

Como último ponto, referente às limitações, considera-se a participação ao *focus group*. Para este encontro entre todos os sete entrevistados, foi considerado em primeiro lugar, serem partilhadas diferentes datas e ter em conta o dia com maior número de votos. Contudo, devido ao limite de tempo, foi alterada a estratégia para no final de cada entrevista entender qual seria a melhor hora e dia para a concretização desta discussão em grupo.

Foi possível ainda evidenciar, o facto do estudo ser dividido em dois momentos (entrevista e *focus group*) como um limitante, dado que em alguns casos foi mostrada alguma reticência a esta participação em grupo, bem como, mais uma vez, a evidência da questão tempo e disponibilidade para tal.

Em termos tecnológicos, tendo sido esta a ferramenta utilizada em todo o decurso da recolha de dados, evidencia-se a falha de internet, resultando por vezes ao corte no discurso dos participantes e, também, a utilização limitada da plataforma zoom por quarenta minutos.

#### **4. Aspetos Éticos**

O presente estudo encontra-se orientado pelo Código de Conduta Ética na Investigação ISCTE-IUL (2020), que orienta como os seus princípios fundamentais a honestidade, a fiabilidade e rigor, a objetividade, a integridade e a responsabilidade.

A questão da ética é também inserida no contexto de pesquisas qualitativas, em conformidade com Preissle (2008), sendo este considerado como um ponto central em toda a pesquisa, desde a formulação da questão problema, até ao momento final onde os resultados são divulgados.

Visando a proteção de dados dos entrevistados, foi enviado via e-mail a todos os participantes um documento referente ao Consentimento Informado, contendo informações referentes ao estudo proposto, nomeadamente o título do estudo e qual o seu objetivo. Insere também informação relativamente à investigadora, permitindo contacto em caso de dúvida e o nome do professor responsável pela orientação.

Insere ainda qual o tempo previsto para a duração dos dois momentos da recolha de dados, entrevista e *focus group*, bem como os riscos associados à participação. Os participantes são ainda informados dos seus direitos, como por exemplo, o direito de interromper a sessão a qualquer momento, a sua participação considerar-se como voluntária e, também, o princípio do anonimato e confidencialidade relativamente aos dados extraídos no processo.

## IV- ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

### 1. Caracterização Sociodemográfica dos entrevistados

No sentido de concretizar o presente estudo, foram selecionados sete entrevistados a participar, todos eles assistentes sociais (com formação base em serviço social). Para além deste critério seletivo, considerou-se entrevistar um profissional por campo de intervenção distinto, sendo os mesmos: deficiência; desenvolvimento social e sustentável; saúde; autarquia; pessoas em situação de sem abrigo; pessoas idosas; educação.

Por conseguinte, considerou-se os seguintes fatores objetivando a análise sociodemográfica dos participantes: o sexo, as habilitações literárias, o distrito onde atuam, o número de anos no ativo enquanto assistente social, o número de anos no ativo no respetivo campo de intervenção e organização e o seu campo de intervenção.

Quadro 1- Caracterização Sociodemográfica dos entrevistados

Profissional	Nomenclatura	Sexo	Distrito de atuação	Habilitações Literárias	Anos no ativo	Anos de atuação no campo de intervenção	Campo de intervenção
Assistente Social 1	AS.1	F	Vila Real	Mestrado	1 ano	1 ano	Deficiência
Assistente Social 2	AS.2	M	Lisboa	Mestrado	5 anos	1 ano	Desenvolvimento Social e Sustentável
Assistente Social 3	AS.3	F	Lisboa	Pós-graduação	11 anos	11 anos	Saúde
Assistente Social 4	AS.4	F	Lisboa	Licenciatura (pré Bolonha)	16 anos	14 anos	Autarquia
Assistente Social 5	AS.5	F	Lisboa	Licenciatura	2 anos	2 anos	Pessoas em situação de sem-abrigo
Assistente Social 6	AS.6	F	Leiria	Licenciatura	6 anos	6 anos	Pessoas Idosas
Assistente Social 7	AS.7	F	Lisboa	Pós-graduação	4 anos	1 ano	Educação

Fonte: Elaboração própria, 2022

## 2. Análise e Discussão de Resultados

### 2.1) Modelos de Intervenção

Como primeiro ponto, importa analisar na prática profissional dos assistentes sociais participantes, quais os modelos de intervenção assentes na sua ação e, por conseguinte, quais os modelos mais presentes nas suas práticas. Dos sete entrevistados, foram referidos quatro modelos de intervenção como apoio à prática e um quinto modelo, apenas mencionado por um profissional. Este mesmo, para além de ter sido indicado em menor escala (apenas por um assistente social), não se encontra presente no quadro de modelos de intervenção em Serviço Social de Lameiras (2015).

Ademais, o modelo de intervenção mais manifestado é o modelo psicossocial (AS.1, AS.4, AS.6), por sua vez, os dois segundos modelos mais empregues são o Modelo de Intervenção em Crise e o Modelo Sistémico e Ecológico, aplicados pelos mesmos dois assistentes sociais (AS.3, AS.7). Com apenas um assistente social foi identificado o Modelo do Gradualismo (AS.5) e o Modelo de Organização Comunitária (AS.2).

“(…) o psicossocial tem que existir. Ponto. Não há como ser de outra forma (…) Nós estamos a trabalhar com pessoas e a parte psíquica e a parte social têm que estar juntas.” (AS.6)

“(…) a intervenção em crise, por exemplo, acho que é muito importante (…) nós conseguimos definir os recursos existentes de forma depois a empoderar o próprio a conseguir catalisar esses recursos e ultrapassar este momento de crise que muitas vezes é a doença.” (AS.3)

“Mas muito o modelo sistémico, porque nós trabalhamos todos as áreas, que influenciam o aluno (…)” (AS.7)

Figura 1- Modelos de Intervenção



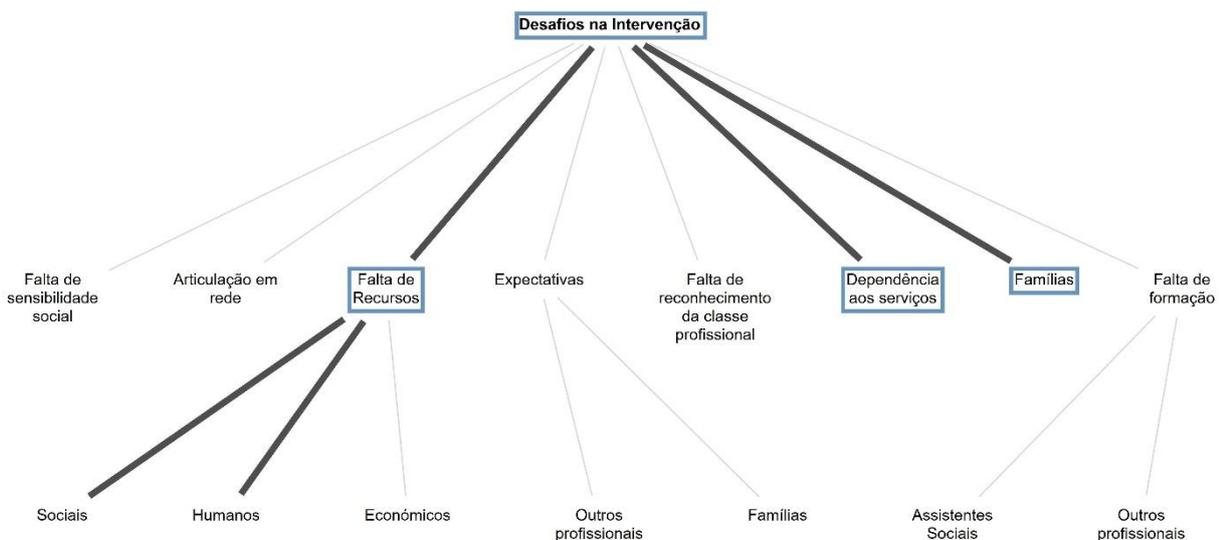
Fonte: Elaboração própria, 2022

Aquando explorada a questão dos modelos de intervenção postos em prática, foram referidas também pelos entrevistados, técnicas e ferramentas aplicadas na sua prática como contributo ao sucesso da mesma. Cinco dos sete assistentes sociais, mencionaram que tinham também como base a mediação (AS.6), o ecomapa (AS.1), a advocacia social (AS.2 e AS.3) e a entrevista (AS.1 e AS.5).

## 2.2) Desafios na intervenção do Assistente Social

Explorando os desafios presentes e notados pelos profissionais, durante a sua própria prática diária, foram indicados a falta de sensibilidade social (AS.2), um défice na articulação em rede (AS.7), a escassez de recursos (AS.5, AS.6, e AS.7), a gestão de expectativas de outros profissionais e famílias (AS.3), a falta de reconhecimento da classe profissional (AS.2), a dependência aos serviços por parte dos sujeitos (AS.2, AS.4, AS.5), as famílias (AS.1, AS.6, AS.7) e, por fim, a falta de formação (AS.6), seja dos próprios assistentes sociais, seja de outros profissionais, como por exemplo colaboradores.

Figura 2 - Desafios na intervenção



Fonte: Elaboração própria, 2022

Importa, em primeira instância, considerar-se para análise os três desafios à intervenção mais apontados pelos entrevistados, sendo os quais: a falta de recursos, a dependência aos serviços e as famílias. No que concerne à falta de recursos, estes distribuem-se em sociais (AS.5 e AS.7), humanos (AS.6 e AS.7) e económicos (AS.6).

“(…) e sem dúvida a falta de recursos. Nós temos uma ausência de recursos sociais que… são um grande constrangimento (…)” (AS.5)

“(...) não há pessoas suficientes. Há assistentes sociais que têm... duzentos casos, se for preciso... duzentos e tal casos... e não é humanamente possível intervir em... em valores (...) intervir no *empowerment* da pessoa, (...) no capacitar a pessoa a conseguir ter acesso aos seus direitos e a responder com os seus deveres também, não é?! (...) é um problema que sempre existiu, mas não existe muitas melhorias. (AS.7)

“(...) olha, sinceramente esta parte económica, não sei muito bem o que é que... o que é que hei-de esperar. Mas assusta-me. Assusta-me.” (AS.6)

A perceção de dependência do sujeito ao serviço foi partilhada em dois campos numa perspetiva de comunidades (AS.2) e também numa perspetiva individual da pessoa (AS.4 e AS.5).

“(...) uma certa dependência no que diz respeito (...) às decisões da comunidade e às decisões públicas (...) ou sentirem que há um dever das instituições sociais, instituições públicas perante as suas necessidades, mas isso também muitas das vezes as coloca numa situação de dependência, sentirem que estão dependentes de... de algo e retira-lhes também algum poder reivindicativo e algum poder organizativo (...)” (AS.2)

“E... e há aqui um bocadinho esta visão ainda... esta mentalidade de assistencialismo. O utente chega cá com um problema e... e pede determinado apoio e quer que nós resolvamos determinada situação (...)” (AS.4)

Por outro lado, também três dos sete entrevistados (AS.1, AS.6, AS.7) indicam a família como um desafio à própria intervenção do assistente social. Embora o desafio se encontre enquadrado na mesma categoria, a família, o motivo pelo qual se referem diverge.

“Os maiores desafios... não se prendem com... com o serviço social em si (...) acho que o maior desafio mesmo é as famílias (...) de trabalhar com famílias, de trabalhar com o que não depende de nós, mas depende do que eles estão dispostos.” (AS.1)

“O covid veio... veio permitir as famílias perderem aqui a ligação dos... dos familiares e um bocado a sua responsabilidade, que também já era pouca, mas que veio aguçar isso. (AS.6.)

“(...) a ausência de competências parentais e a dificuldade que é (...) (AS.7)

Embora o desafio relativo à falta de formação dos próprios assistentes sociais e outros profissionais, tenha sido anunciado apenas por um único entrevistado (AS.6), considerou-se importante apontar esta categoria no sentido de a clarificar.

“(...) outro desafio, que é (pausa) a reciclagem da sua formação. Estamos no século vinte e um. Então aquilo... aquilo que acontece em 2022, não aconteceu em 2000. E aquilo que acontece

em 2022, possivelmente vai ser diferente daquilo que vai acontecer em 2023. Tem que haver aqui algum trabalho e algum estudo. Nem que não seja, de vez em quando, ler uns artigos (...)" (AS.6)

"(...) ajudante de lar (...) esta parte de, realmente a formação. A formação em primeiros socorros, para mim devia ser... obrigatório... mas obrigatório mesmo" (AS.6)

### **2.3) A relação com o sujeito**

Partindo para a análise do conteúdo relativamente à relação com o sujeito, esta foi fragmentada em dois grandes planos: as características dessa mesma relação e os desafios que surgem da ligação. Nos dados de seguida apresentados, verifica-se uma elevada diversidade de pontos mencionados pelos entrevistados no que concerne ao ponto em exploração. Tendo como primeira análise, as características dessa relação com o sujeito urgem a comunicação (AS.7), o respeito (AS.7), informativo (AS.7), a confiança (AS.5 e AS.7), o trabalho conjunto (AS.3 e AS.4), a escuta ativa (AS.3 e AS.7), a proximidade (AS.1, AS.5 e AS.6) e com maior correlação, a empatia (AS.1, AS.3, AS.5 e AS.7).

Na menção à proximidade ao sujeito, por três dos sete entrevistados, verifica-se em dois testemunhos uma proximidade ao sujeito num espectro físico como emocional, tendo sido considerado importante realçar essas mesmas partilhas pelas assistentes sociais dos campos de intervenção de pessoas com deficiência, bem como, com pessoas idosas.

"Olha, com os clientes, sobretudo os da deficiência grave, a relação é de amizade pura (...) chega um cliente novo e automaticamente tu não consegues tratá-lo como sendo um sujeito que não conheces. É logo o abraçá-los. Portanto, com os clientes há muito esta relação de amizade, de carinho e muitas vezes são eles que procuram mesmo... o carinho e o afeto." (AS.1)

"Ah muito boa (risos)! Olha [som não elegível] realmente me preenchem, porque... eu sinto mesmo que é boa. Tão sempre preocupados comigo, quando me vêm fazer como se fosse a neta deles ou filha deles." (AS.7)

No que respeita à empatia, torna-se válido entendê-la numa perspetiva de campo profissional e é abordada por Bracons (2017) nesse aspeto como a capacidade que o profissional tem em reconhecer o que o sujeito se encontra a vivenciar no momento, compreendendo-o transmitindo-o, mas sem revelar total identificação. Este fator foi o ponto mais partilhado entre os entrevistados, por quatro dos sete assistentes sociais, sendo que para AS.1 e AS.7 é exposto como um facilitador também à própria intervenção, para AS.3 e AS.5, manifesta-se como uma característica das suas relações com os sujeitos de intervenção.

"Com os familiares dos nossos clientes, a relação também se foca um bocadinho aqui na base de tentar capturar a atenção deles e a amizade deles, porque depois o trabalho é muito mais fácil se... portanto, esta questão da empatia, criar-se logo empatia é muito mais fácil depois com o contacto." (AS.1)

“Eu tento ter a relação mais empática possível. Tentar-me pôr também no papel do outro muitas vezes” (AS.3)

Por sua vez, os entrevistados partilharam quais os desafios eminentes nas suas relações com os sujeitos de intervenção. E de igual forma, verifica-se uma disparidade nos constrangimentos apresentados, sendo os mesmos a relação pouco desenvolvida (AS.2), a idade do assistente social (AS.7), os conflitos com o sujeito (AS.6), as emoções do assistente social (AS.5 e AS.6), a dependência (AS.4), a família (AS.3), a verificação de limites de horário (AS.1 e AS.5) e limites na família e relação (AS.1) e, por fim, as expectativas (AS.3 e AS.7). Em análise aos que apresentam uma maior correlação, constata-se as emoções do assistente social, a verificação de limites de horário e as expectativas.

Primordialmente, importa considerar as emoções do assistente social, sendo que estas são partilhadas por dois entrevistados e com dois cenários distintos. Num deles ligado à forma emotiva do próprio assistente social (AS.5) e noutra prisma, pela necessidade de autocontrolar as suas ações conduzidas pela emoção (AS.7)

“Às vezes há utentes que nos... pelas histórias de vida (...) nos tocam um bocadinho no coração e depois há ali... às vezes, têm que se ir embora ou agente tem que os... os largar... custa um bocadinho.” (AS.5)

“Vais te desviando, vais dizendo: *‘por favor, espero não ter que ir ali, espero não ter que me cruzar com esta pessoa, espero não ter que falar com esta pessoa.’* Então nesse caso, eu... ahm... evitava sempre. Porquê? Porque a certa altura tu... deixas de ter a capacidade e o autocontrolo... dos teus próprios pensamentos e das tuas próprias palavras, pronto.” (AS.6)

Ademais, no que respeita a transpor limites como desafio à relação, estes distinguem-se em limites de horário (AS.1 e AS.5) e limites nas famílias e sujeitos (AS.1). No primeiro tópico, entram os dois em consonância no que refere ao horário de trabalho do assistente social e que forma é que este acaba por ser ultrapassado, contrastando posteriormente em cada partilha, pelos agentes nestes limites, sejam os próprios sujeitos ou as famílias.

“E é muito difícil também perceberem isso, mas também cabe-nos a nós tentar meter ali um limite, não é? E dizer *‘olhe, amanhã estou cá, falamos amanhã. É muito urgente?’*” (AS.5)

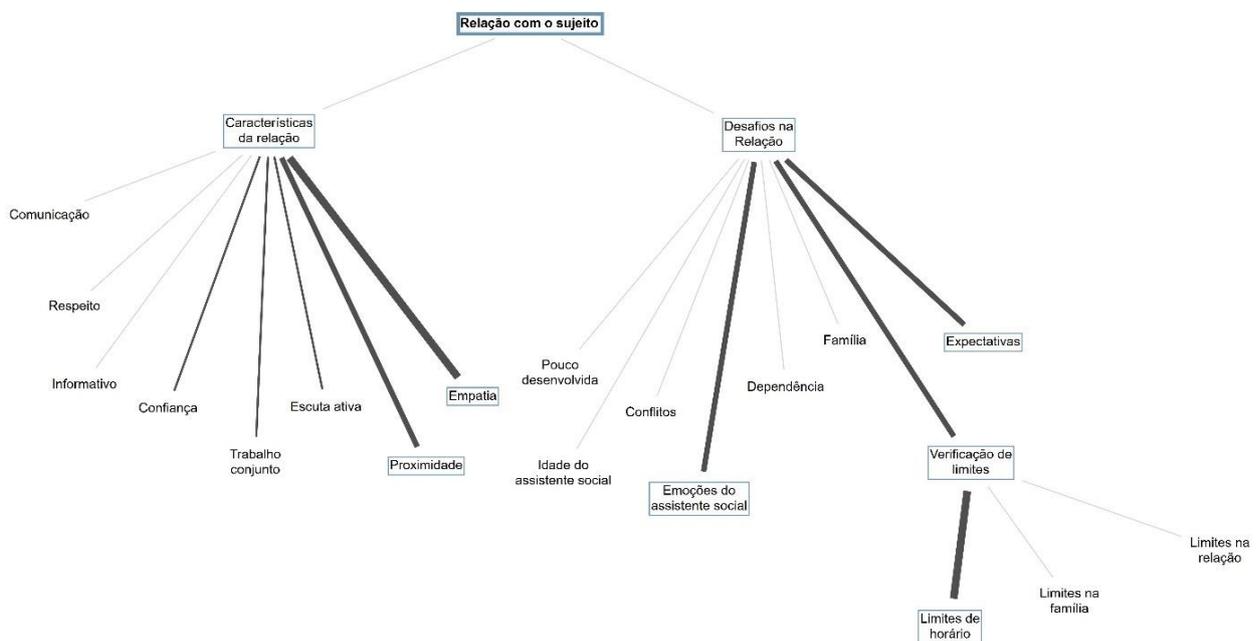
“E depois há a questão dos horários. É muito complicado os familiares... gerirem a questão dos horários. Acham que estamos a trabalhar vinte e quatro horas... e então é um bocadinho estabelecer aqui a... a relação de que – sim, nós estamos cá para o ajudar no que conseguirmos, mas... há que respeitar a nossa função... que é das x às x horas e depois disso só se for mesmo um caso mesmo muito urgente.” (AS.1)

Por último, as expectativas face ao assistente social e a sua própria intervenção, pelos sujeitos, família e a própria equipa onde este se encontra inserido, é partilhado por dois dos sete entrevistados como um desafio na relação que é estabelecida com os sujeitos

“(…) a expectativa do outro face à minha intervenção e face à intervenção da equipa, vai criar ali algum conflito. Temos que gerir muito bem este tipo de... de conflitos, para que eles estejam sanados” (AS.3)

“(…) alinhado às expectativas das pessoas face à intervenção. Ahm... por isso eu tento sempre muito... uma vez que estou no início de carreira, a tentar pensar muito ahm... como, é que ahm... perguntar sempre quais é que são as expectativas da pessoa, face à intervenção.” (AS.7)

Figura 3- Relação com o sujeito



Fonte: Elaboração própria, 2022

#### 2.4) O conceito de *empowerment*

Com o propósito de ser avaliado qual o conhecimento do conceito de *empowerment* no decorrer no 1º ciclo de estudos do ensino superior dos entrevistados, foi possível constatar que todos os sete assistentes sociais manifestaram ter presente o conceito durante a fase de licenciatura, sendo que três dos sete entrevistados enalteceram a importância do conceito como sendo a base do serviço social (AS.4, AS.6 e AS.7).

“Sim, desde o início. Durante o curso inteiro. Eu acho que... é a base, não é?!” (AS.4)

“(…) no fundo, era quase a palavra-chave para toda a licenciatura (...)” (AS.6)

“Eu acho que sim e foi o pilar do meu curso. Foi o *empowerment*, sem dúvida.” (AS.7)

Em contraponto, com relação à incorporação da dimensão do *empowerment* no contexto laboral, foi possível observar dois polos. A presença do conceito no meio de trabalho e se é comum entre

assistentes sociais e, por outro lado, entre outros profissionais presentes na equipa. Verifica-se que, apesar de se presenciarem entre assistentes sociais a partilha desta dimensão (AS.1, AS.2, AS.3, AS.4, AS.5, AS.6, AS.7), o mesmo não se constata entre o assistente social e outros profissionais (AS.2 e AS.3) com a mesma intensidade.

“Estamos constantemente a falar dele. Até porque, também enquanto assistente social e também como elemento de uma equipa de trabalho, temos por hábito e é um dos procedimentos, temos de criar planos individuais para cada...cliente. E... então nestes planos individuais, muitas das vezes o *empowerment* está lá, de uma forma nem que seja... subtil, mas está sempre presente.” (AS.1)

“A nível profissional depois, as organizações onde trabalhamos acho que já é mais difícil isso ser visível, ainda temos muito um modelo de dependência ao invés do modelo de *empowerment*.” (AS.2)

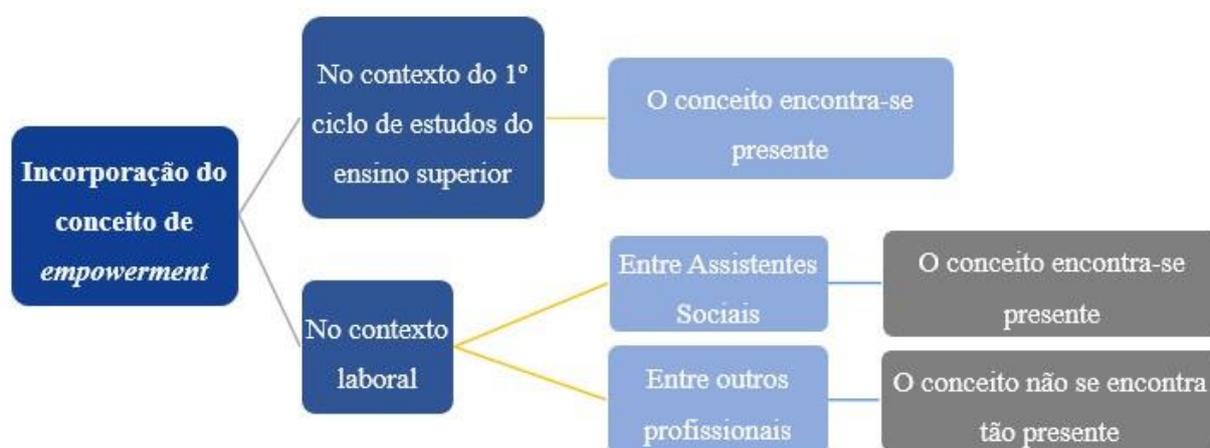
Importa ainda salientar, as partilhas de três dos sete entrevistados, que apontam para a presença da dimensão do *empowerment* no seu meio de trabalho, no entanto, com algumas particularidades, nomeadamente a dificuldade em ser aplicado (AS.4) e também a transformação no modo como o conceito passa a ser abordado (AS.1 e AS.7).

“O conceito continua a... sim, continua a existir. Há é uma partilha da dificuldade em utilizar esse conceito sempre, não é?!” (AS.4)

“(...) lá está, só mesmo quando nos sentamos para falar dos objetivos, é que o conceito... a palavra *empowerment* surge. Porque no nosso dia-a-dia aplicamos, mas nunca... nunca falamos da palavra. Portanto é mesmo aquele conceito que tu aplicas, mas de forma inconsciente. Constantemente, todos os dias.” (AS.1)

“Eu acho que o conceito continua a ser falado, não da mesma forma.” (AS.7)

Figura 4 -Incorporação do conceito de empowerment



Fonte: Elaboração própria, 2022

## 2.5) Definição do conceito de *empowerment*

O conceito de *empowerment* é definido de um modo distinto pelos sete entrevistados, todavia verifica-se em alguns casos a mesma conceção do conceito por diferentes assistentes sociais. Nestas definições do conceito, destacam-se os seguintes pareceres: a valorização do sujeito (AS.7), o incentivo ao sujeito (AS.1), atingir bem-estar (AS.2), proporcionar a mudança (AS.2, AS.4 e AS.5), atingir objetivos (AS.2, AS.3, AS.4 e AS.7), fornecer ferramentas (AS.1, AS.3 e AS.6) e, por fim e com maior correlação, a capacitação (AS.2, AS.4, AS.5, AS.6 e AS.7).

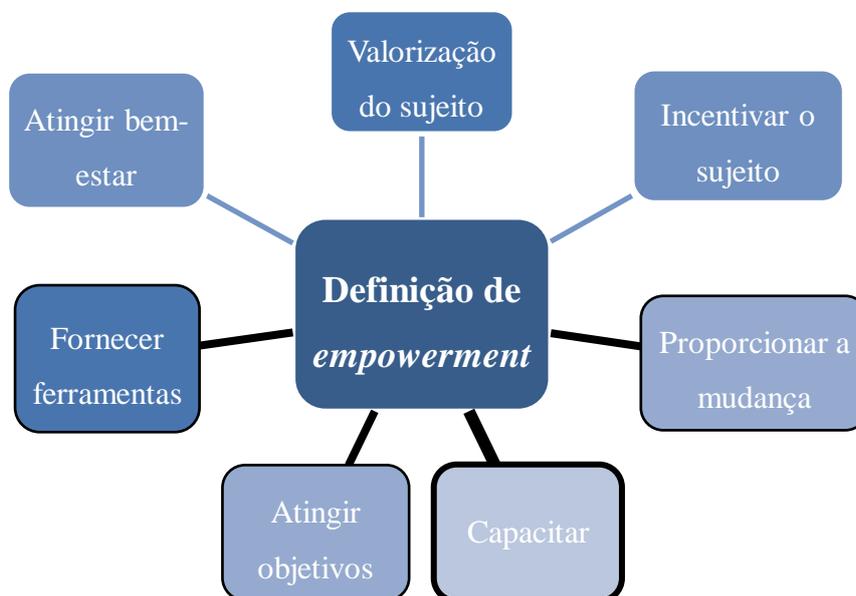
“Tornar o utente o agente da sua própria mudança.” (AS.4)

“Eu acho que é mesmo dar as ferramentas necessárias se... dar – não é dar as ferramentas é ensinar a construir essas próprias ferramentas” (AS.3)

“(…) quando penso no *empowerment* é... uma pessoa conseguir atingir os seus objetivos (…)” (AS.2)

“(…) *empowerment* tem a ver com capacidade. Com a capacitação. Com o empoderamento, não é!? Portanto, empoderar é exatamente isso, capacitar algo, neste caso alguém (…)” (AS.6)

Figura 5 - Definição do conceito de *empowerment*



Fonte: Elaboração própria, 2022

As definições indicadas pelos sete entrevistados, debruçam-se no sentido da dimensão de *empowerment* individual. Contudo, três dos sete assistentes sociais acrescentam a esta definição, a perspetiva do *empowerment* aplicado ao contexto coletivo (AS.1, AS.2 e AS.6), tanto na perspetiva de

intervenção concretizada com a família (AS.1), mas também dentro das próprias organizações (AS.2 e AS.6).

“Portanto aqui foi um bocadinho o *empowerment* na parte da família, que conseguimos aos poucos que eles permitissem esta... esta integração, também da própria... filha.” (AS.1)

“Sinto que é importante trabalhar primeiro a organização e o *mindset* muitas das vezes da organização e a forma como a org... como uma determinada organização ou uma determinada empresa procura intervir futuramente no território e ter sempre este *mindset* do trabalho de *empowerment* e da visão de *empowerment* a longo prazo para depois quando essa intervenção for efetivamente aplicada, essa visão ser já uma visão transformadora (...)” (AS.2)

Enriquecendo estas mesmas definições do próprio conceito, num ambiente proporcionado em *focus group* foi acrescentado às caracterizações anteriormente apresentadas, a ideia de força.

“É uma palavra que cada vez tem que ter mais, efetivamente, poder e força. Porque se realmente não existir e se não... e se não pensarmos nessa vertente, as coisas realmente não evoluem e... e...e não funcionam.” (AS.6 in *focus group*)

A questão de o conceito ser apresentado no serviço social, em inglês, foi também abordada em *focus group*. Os participantes (AS.2, AS.3 e AS.6), partilharam a mesma visão no sentido de aferirem uma importância em ser aplicado na própria definição da palavra na língua portuguesa.

“(...) eu fiz esta questão, porque a AS6 começou por dizer que era um termo poderoso. E empoderamento é uma coisa poderosíssima, não é?!” (AS.3 in *focus group*)

“Sabem e é tão poderosa (...) e nesta área, na área social, seja assistentes sociais, seja educadores sociais, os próprios psicólogos. É uma palavra que cada vez tem que ter mais, efetivamente, poder e força. Porque se realmente não existir e se não... e se não pensarmos nessa vertente, as coisas realmente não evoluem e...não funcionam.” (AS.6 in *focus group*)

## **2.5) O *empowerment* incorporado nos processos da intervenção do Assistente Social**

No contexto de entrevista com os sete participantes, foi solicitado a partilha de casos práticos. Esta partilha consistia em casos decorridos no campo de intervenção no qual se encontram de momento no ativo e onde os profissionais verificassem que a dimensão do *empowerment* se encontrava incorporada nos processos dessa mesma intervenção. Assim sendo, quatro dos sete assistentes sociais partilharam algumas ocorrências (AS.1, AS.4, AS.6, AS.7), no caso dos três profissionais que não apresentaram casos práticos, foi referida a dificuldade em dar um exemplo concreto (AS.2 e AS.5), a incapacidade de individualizar um caso específico (AS.3).

Quadro 2 - Casos práticos

<b>Casos práticos onde a dimensão do <i>empowerment</i> se encontre presente na intervenção do assistente social</b>	
<b>AS.1</b>	<p>“Um caso prático (...) temos uma cliente que... com quarenta e poucos anos, que nunca saiu de casa. Nunca tinha saído de casa... os pais... é que isso foi mais um bocado o... O <i>empowerment</i>, mas na família. Porque os pais nunca a deixavam sair de casa, com... com medo de... da doença dela também e... e da própria segurança. Nunca a deixaram sair até que... tentamos várias vezes convidá-los a irem à associação... nunca quiseram... e conseguimos levá-la a frequentar as atividades da piscina. Portanto ela agora sai de casa (...) uma vez por semana e os próprios pais, enquanto que nas primeiras... primeiros meses ficavam dentro da piscina a... ver e... ali sempre a controlar. E agora são os primeiros a deixá-la só à porta e ‘está entregue’. Portanto aqui foi um bocadinho o <i>empowerment</i> na parte da família, que conseguimos aos poucos que eles permitissem esta... esta integração, também da própria... filha.” (AS.1)</p> <p>“(...) um cliente nosso não conseguia sequer apertar os cordões (pausa) nem o... os botões, então foi ali um trabalho árduo de forma portanto, a que ele... ele uns dias recusava-se porque não conseguia e era a mãe que o fazia, portanto a função era da mãe, mas acabamos por o capacitar e por lhe dar aqui... as bases, os instrumentos e ele começou... e agora aperta sozinho, se for preciso até ajuda os colegas... é muito isto.” (AS.1)</p>
<b>AS.4</b>	<p>“Felizmente até tenho algumas situações... estou aqui a recordar-me de uma senhora... que acompanhei, ela agora já não está na freguesia. Tinha aqui uns problemas de consumos e de alcoolismo. Alcoolismo esse que levou a uma desorganização total... financeira, familiar, desemprego... não foi fácil e levou... levou algum tempo. Quando eu digo algum tempo... mais de um ano. Mas que foi possível a senhora atualmente fazer a gestão financeira... hoje está empregada, casou, completamente autónoma, não depende dos serviços, de todo. (AS.4)</p>
<b>AS. 6</b>	<p>“Olha... tem a ver com as atividades de vida diária, portanto... estamos a falar de uma idosa que veio de uma outra instituição. Muito debilitada, necessitava de terceiros para... fazer uso da casa de banho, precisava de terceiros para tomar banho. Cheia de... de complexos porque não era capaz. E a verdade é que a insistência de dizermos ‘a senhora consegue, estou aqui para apoiar, estou aqui para permitir que seja... que se coloque em.... que se coloque... as suas capacidades (...). Faz as suas rotinas, a sua higiene... veste-se... lá está ao nível neurológico... não consegue elevar os braços na totalidade, então não consegue fazer o simples gesto de vestir a camisola, mas... faz a sua higiene... diária... lava a cara, lava os dentes... já não necessita de ajuda técnica, do andarilho, nem da cadeira de rodas, nem ajuda de terceiros. Faz uso de uma bengala. O discurso super coerente.” (AS.6)</p>

AS.7	<p>“Já tive situações em que... o aluno foi suspenso e nós batemos o pé, porque achávamos que não devia ser uma suspensão para ele ir para casa, porque ele tinha uma família disfuncional e ele iria estar... por conta de si próprio. E, portanto, nós fizemos umas atividades... umas atividades cívicas, que foi o aluno ir a semana toda... a outra escola, do agrupamento. E estar connosco a fazer algumas tarefas... sejam escolares, sejam outras que nós identificamos. O que é que eu senti? É que ele não cumpriu a 100%, mas ele reconheceu a importância e conseguiu ir de vez enquanto. E o que é que aconteceu? Nós demos-lhe valor e demos-lhe relação (...) e isso fez com que conseguíssemos ver a evolução dele nessa semana, apesar de ele não ter cumprido a cem por cento, mas também tem a ver com as expectativas que às vezes nós colocamos nas coisas.” (AS.7)</p>
------	---

Fonte: Elaboração própria, 2022

Acrescentando-se que, não só na partilha de casos práticos foi compartilhada por alguns dos entrevistados, a presença desta dimensão, mas também, a importância que o conceito de *empowerment* na própria prática do assistente social e no seu campo de intervenção.

“Sim. Bastante importante. Porque lá está, isto é muito dar poder à pessoa e a pessoa tem que... que perceber que tem poder pa... para mudar a vida dela.” (AS.5)

“Sim... sim, claramente que sim. No público em específico no qual eu intervenho, que é a área sénior, eu acho que o *empowerment* faz todo o sentido, nomeadamente no que toca às... atividades de vida diária.” (AS.6)

“Eu acho que é fundamental, não acho... acho que a intervenção social não existe sem isso.” (AS.7)

Complementando esta visão, foi também aprofundando em contexto de *focus group* (AS.2, AS.3 e AS.6), qual a perspetiva de cada interveniente, relativamente à importância da incorporação do conceito nas suas práticas profissionais. Os três profissionais partilharam do mesmo ponto de vista, considerando a incorporação desta dimensão como uma preocupação, apesar dos desafios presentes.

“(...) eu sinto que é uma preocupação minha, sim, em ter mais esta consideração do *empowerment* numa perspetiva mais... mais macro, mais comunitária, mas portanto haver de facto esta... esta possibilidade de desocultação e possibilidade até de envolvimento direto da... da comunidade como uma forma dela própria também ter... alguma evolução de *empowerment*.” (AS.2. in focus group)

“Pronto, a nível do *empowerment* na instituição onde eu estou... o *empowerment* é realmente a... um termo poderoso. Efetivamente é muito importante, que isso cada vez mais consciente... seja mais consciente nas nossas instituições, na nossa área de intervenção (...)” (AS.6 in focus group)

“Pronto, ao longo da... da minha intervenção, eu tenho essa preocupação, mas nem sempre... nem sempre é fácil deixarmos cair num modelo assistencialista (...)” (AS.3 in focus group)

## 2.6) Os desafios presentes da dimensão do *empowerment* na prática profissional

Em contexto de *focus group* foi levado à discussão, quais os desafios presenciados na prática profissional e que se tornariam também um constrangimento à ação do assistente social e, conseqüentemente, à presença da dimensão do *empowerment*.

Com o intuito de se organizar estes mesmos desafios, foram divididos entre limites pessoais e limites organizacionais. No âmbito dos limites pessoais, foram destacados os constrangimentos relatados pelos profissionais no que se aproxima ao sujeito ou rede de suporte, neste caso a família. O aspeto de disponibilidade emocional foi identificado pelo AS.3, que demonstrou que os sujeitos o qual intervém, nem sempre se apresentam preparados para receber a informação.

“(...) o meu interlocutor que é... que é o doente e a família, por vezes também não estão disponíveis naquele momento, emocionalmente, para... para dar esse passo. Estão mais à espera que... que lhes seja dada uma receita, fictícia, não é?! Da forma como... como vão agir. E não de lhe serem dadas... ferramentas, não é?! Para ele próprio poder ter formação e decidir o que é que é... melhor para aquele momento. E eu acho que isso é também um constrangimento.” (AS.3 in focus group)

Relativamente ao aspeto do sujeito, este é manifestado tanto em *focus group* (AS.3), como por um profissional em contexto de entrevista (AS.1), pela não aceitação desta tentativa de capacitação ao próprio, como pelas competências adquiridas.

“E em relação aos clientes é também... um bocadinho a mesma que é: ... ‘*eu não sou capaz, eu não sei fazer*’, mas lá está, também é fazê-los ver que não sabem fazer porque nunca experimentaram, se calhar se experimentarem, já podem dizer se... se conseguem ou não conseguem fazer. Pronto, os maiores desafios é mesmo este às vezes a não aceitação (...)” (AS.1)

“(...) estamos a falar em termos generalistas (...) baixa escolaridade, com... com alguns hábitos... mais complexos, de substâncias, de álcool... e que nem sempre é fácil deixarmos cair num modelo assistencialista, porque muitas das vezes as pessoas não têm... ou nós achamos que não têm essas competências, para fazer acontecer.”

No tópico relativamente à família, este aproxima a sua posição partilhada pelo profissional em entrevista (AS.1) com o testemunho dado em *focus group* (AS.6), uma vez que é também evidenciado por ambos o questionamento da família à intervenção, proporcionando também um constrangimento à dimensão do *empowerment*.

“Olha... da parte das famílias... às vezes é não... disponibilidade para. Portanto acham logo que o não é o melhor e porque não querem fazer... porque nunca saiu de casa, não vão fazer... pronto, o não. O não é logo a melhor resposta para muitos dos casos” (AS.1)

“(...) famílias, sem dúvida. Por exemplo, o facto de colocarem... de se fazer a admissão do idoso dentro de uma estrutura residencial para as famílias é muito complicada. Há famílias que realmente não aceitam, ficam com sentimento de culpa, depois acabam... querer estar envolvido tantas vezes, mas depois... lá está, não têm as ferramentas necessárias e... e depois colocam tudo em causa, não é?!” (AS.6 in *focus group*)

Expondo os limites relacionados com a própria organização ou instituição ao qual o assistente social se encontra inserido, é possível aferir como limite a própria organização/instituição, os recursos disponíveis e o tempo disponível para a intervenção. Tendo em vista o ponto da organização/instituição, este constrangimento foi manifestado em ambiente de *focus group* por apenas um profissional (AS.2), partilhando a sua perspetiva, tendo em vista o facto de se encontrar inserido no meio empresarial.

“O que sinto é que nem sempre a... é a visão da empresa (...) nem sempre era uma expectativa ou nem sempre era um... uma questão que era considerada pelas empresas (...) acho que aí também é um papel importante do assistente social e o trabalho do assistente social muito neste setor da responsabilidade social empresarial... é nesta perspetiva de educação e tentarmos... trazer também este olhar para dentro das empresas de que de facto é, e portanto tem de haver aqui uma consideração por aquilo que são as necessidades e as preocupações de uma comunidade, nesta... para que o *empowerment*, efetivamente, possa acontecer.” (AS.2 in *focus group*)

O mesmo profissional acrescenta ainda como limite, os recursos que se encontram disponíveis para a própria intervenção, num contexto e visão empresarial e de resposta às comunidades, nas quais, se verifica a responsabilidade social da própria empresa.

“Outro constrangimento que eu ia dizer... e que na verdade, ainda que se possa pensar que possa ser mais fácil, mas no lado das empresas também é muito esse... essa questão. Está relacionado com a perspetiva financeira, não é?! Ou seja, muitas vezes faltarem os recursos para... para... para desenvolver determinado projeto (...) e isso acaba por ser também um desafio” (AS.2 in *focus group*)

Por último, o tópico partilhado pelos três profissionais presentes em *focus group* e também partilhado pelos restantes profissionais em contexto de entrevista, relativamente aos desafios na intervenção do assistente social, presencia-se a questão do tempo que os profissionais têm como disponível para atuarem na sua intervenção (AS.2, AS.3 e AS.6), tornando-se um constrangimento ao *empowerment* na intervenção.

“Pode ser a questão do tempo, poderá ser uma desvantagem, em termos de intervenção. Porque se tu... se tu delineares (...) vais ter de estar sempre a readaptar essa intervenção, porque as coisas vão mudando, não é?! Não é estanque.” (AS.3 in *focus group*)

“Eu quando... quando tocam na questão do tempo, só me dá vontade de gritar. Porque efetivamente o tempo é realmente (...) um valor determinante nas nossas atuações e nesta área, aliás eu acho que será o problema de ambos... dos três... (AS.6 *in focus group*)

“E... era aí que eu queria pegar que é, sobre a questão do tempo e de facto é importante haver aqui... tempo e as coisas demoram o seu tempo.” (AS.2 *in focus group*)

Quadro 3 - Desafios inerentes ao *empowerment*

<b>Desafios inerentes ao <i>empowerment</i></b>	
<b>Limites Pessoais</b>	<b>Limites Organizacionais</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidade Emocional</li> <li>• Sujeito</li> <li>• Famílias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Tempo disponível para a intervenção</li> <li>• Organização/Instituição</li> </ul>

Fonte: Elaboração própria, 2022

### **2.7) Mudanças necessárias no meio institucional e na prática profissional do assistente social**

No sentido de se analisar qual a perceção dos assistentes sociais relativamente às mudanças que considerariam necessárias serem implementadas, tanto ao nível institucional como do próprio profissional, constata-se uma amplitude considerável em respostas, sendo possível encontrar alguns cruzamentos nas opiniões.

No prisma do assistente social, foram considerados as seguintes propostas a mudanças a serem efetuadas: maior participação do assistente social no meio de decisão de políticas públicas (AS.2), uma melhoria na relação e articulação com a rede (AS.2 e AS.4), a necessidade de supervisão da profissão (AS.4) e, por último, não permitir que a prática profissional se torne monótona (AS.3).

“(...) uma mudança que podia acontecer era uma maior presença dos assistentes sociais (...) em setores de decisão e (...) no desenvolvimento de políticas públicas” (AS.2)

“A articulação entre colegas, que eu acho também fundamental (...) e é fundamental que a articulação seja (...) que seja clara e que seja uma articulação do princípio ao fim (...)” (AS.4)

“Da parte do assistente social, acho que a supervisão era muito importante (...)” (AS.4)

“(...) tende a achar se aquele modelo resultou, então vamos tentar um modelo semelhante e isso pode castrar (...) o sujeito da intervenção nessa capacidade de *empowerment* face a essa situação.” (AS.3)

Num segundo plano, analisam-se as mudanças assinaladas pelos profissionais ao nível institucional ou organizacional. Neste prisma, torna-se possível verificar uma maior correlação entre as propostas apresentadas pelos assistentes sociais, sendo as mesmas: um maior investimento em recursos humanos (AS.5, AS.6 e AS.7), um maior número de respostas sociais (AS.5), uma maior valorização do assistente social (AS.1; AS.7), uma mudança de mentalidade relativamente aos parceiros (AS.4), mais tempo disponível para a intervenção do assistente social (AS.3, AS.4 e AS.6), um investimento na formação de outros profissionais integrados na equipa (AS.6) e por último, o reconhecimento das funções do assistente social dentro da organização (AS.1).

“(…) há muita falta de recursos... humanos na área social.” (AS.7)

“(…) acaba por condicionar aqui um bocadinho a nossa intervenção é o facto de não haver respostas (...)” (AS.5)

“(…) as pessoas, não são valorizadas... as assistentes sociais são pouco valorizadas a nível monetário também é uma questão que é... que é real.” (AS.7)

“Eu acho que institucionalmente é uma mudança de mentalidade... muitas das vezes.” (AS.4)

“(…) depois é o tempo, em termos organizacionais, o tempo é pequeno (...) e por vezes a organização, neste caso hospitalar (...) não se coaduna com o tempo das pessoas” (AS.3)

“(…) potencialização (...) na área da formação para que possam perceber que trabalham com pessoas, que estas pessoas precisam de tempo e que precisam de alguma dedicação.” (AS.6)

“Agora que acho que devia haver mais liberdade sim (...) ainda há muito, também na própria instituição, não sei se é só na minha ou de uma forma geral, ainda há muito o pensamento de que, ‘questões relacionadas com pensões, com proteção social... ‘isto é só o assistente social que sabe.’. Portanto, despacha para ele.” (AS.1)

Quadro 4 - Mudanças necessárias no meio institucional e no assistente social

<b>Mudanças necessárias no meio institucional e na prática profissional do assistente social</b>		<b>Profissional</b>
<b>Nível do profissional</b>	Maior participação do assistente social	AS.2
	Melhorar a relação e articulação com a rede	AS.2: AS.4
	Melhorar o trabalho multidisciplinar entre pares	AS.2
	Necessidade de supervisão da profissão	AS.4

	Não permitir que a prática profissional se torne monótona	AS.3
<b>Nível Institucional</b>	Maior investimento em recursos humanos	AS.5; AS.6; AS.7
	Maior número de respostas sociais	AS.5
	Valorização do assistente social	AS.1; AS.7
	Mudança de mentalidade relativamente aos parceiros	AS.4
	Mais tempo disponível para a intervenção do assistente social	AS.3; AS.4; AS.6
	Investimento na formação de outros profissionais	AS.6
	Reconhecimento das funções do assistente social	AS.1

Fonte: Elaboração própria, 2022

### 3) Discussão de Resultados

Importa analisar de forma crítica os resultados obtidos e anteriormente expostos, evidenciando os tópicos considerados mais importantes para este fim.

Em primeiro lugar, interessa considerar que pelo facto dos assistentes sociais participantes no estudo se encontrarem no ativo em sete campos de intervenção distintos, poderá resultar também numa divergência e elevada amplitude, no que concerne às suas partilhas. Os seguintes tópicos expostos, poderão demonstrar essa mesma influência nos desafios que acabam por estar inerentes e estarem influenciados pelas características de cada meio: 2.1) os desafios na intervenção do assistente social; 2.2) a relação com o sujeito e, por fim, 2.6) os desafios presentes da dimensão do *empowerment* na prática profissional. Nestes tópicos analisados no estudo, constatou-se uma grande amplitude de resposta face à mesma questão problema. Assim, configura-se que “(...) as necessidades humanas são do âmbito coletivo e não individual, englobam uma dimensão alargada de distribuição de recursos que afetam determinados grupos sociais. Os problemas desses grupos sociais estão relacionados com as condições de vida, associados à estrutura social e ao processo adotado para as melhorar.” (Carvalho M. I., 2012, p. 33)

Aquando analisados os desafios presentes na intervenção do assistente social e, posteriormente, os desafios evidentes da dimensão do *empowerment* e na prática profissional, constata-se que três dimensões se encontram expostas nesses dois pontos, sendo os mesmos, os recursos disponíveis, as

famílias e os sujeitos. Poderão considerar-se estes os desafios, que para além de se encontrarem nos dois espectros, se salientam ainda mais como os principais limitantes à intervenção do assistente social.

Com relação às mudanças, tanto institucionais como do próprio assistente social, encontramos o cruzamento nalgumas das partilhas com os próprios desafios considerados tanto na prática profissional como na presença da dimensão do *empowerment*. São estes, os levados em consideração para este destaque, nomeadamente, a necessidade de investimento em recursos e, principalmente humanos, tanto num maior número de assistentes sociais na mesma instituição, como reforço da equipa multidisciplinar. Em segundo ponto, consideramos o reconhecimento do assistente social enquanto profissão, bem como, das suas próprias funções. A este prisma, poderemos alegar o facto da profissão, até ao momento da realização do estudo, não se encontrar regulamentada por uma ordem profissional e a este ponto a profissão “é em termos gerais objeto de reconhecimento público, no sentido em que constituiu uma ocupação profissional histórica no domínio social (...) apesar de mudanças assinaláveis nas representações sociais da profissão, são manifestas as dificuldades de afirmação de uma imagem mais positiva, persistindo uma ancoragem a representações históricas e verificando-se uma significativa exposição mediática, geralmente negativa, sem a correspondente afirmação dos assistentes sociais no espaço público.” (Branco, A profissão de Assistente Social em Portugal, 2009, p. 79).

Para além dos dois pontos supramencionados, é também partilhado entre os participantes a necessidade de uma melhoria no que concerne ao trabalho e articulação em rede, no sentido de se potenciar a intervenção com a perspectivas dos diferentes profissionais e, também, numa ótica de rentabilização de tempo durante a prática, objetivando a não repetição de processos com o sujeito. Por último ponto, mencionado tanto nos desafios referentes à dimensão do *empowerment* na prática, como discutido em *focus group* e, por fim, nas mudanças consideradas necessárias, destacamos o tempo que os assistentes sociais possuem para a sua prática. Este tópico, muito mencionado pelos participantes, destaca-se como um fator limitante à intervenção e crucial para a prática do profissional ao longo das diferentes etapas, o que poderá condicionar também a qualidade das respostas.

Outro ponto importante a destacar é o facto do conceito de *empowerment*, se encontrar presente no meio do serviço social, desde o início do percurso académico e, também, entre colegas no meio laboral. Este fator torna-se crucial, uma vez que conduz a própria prática dos profissionais e afasta de uma postura mais assistencialista. Tal como Carvalho (2012) conclui, a profissão de assistente social afastou-se ao longo do tempo de uma resposta de caridade e aproximou-se do propósito de mudança social, junto dos indivíduos, grupos e comunidades, objetivando uma melhoria na qualidade de vida e uma maior participação dos mesmos.

A perceção relativa ao *empowerment*, de acordo com as partilhas pelos profissionais, verifica-se que para os mesmos, a presença desta dimensão estende-se não só como um fim a toda a intervenção, mas em pequenas particularidades ao longo da prática, tal como por exemplo, o caso prático partilhado pelo ASI, onde refere “(...) e agora aperta sozinho (os botões), se for preciso até ajuda os colegas... é muito isto.”. Isto é, para os profissionais, a presença e o seu entendimento dos mesmos

com relação ao seu trabalho com esta dimensão, acaba por estar sim presente, mas em pequenos pontos ao longo da prática e permanecendo como uma orientação à mesma.

Tal como já explorado o conceito de mediação de escala este “(...) refere-se à capacidade de pensamento complexo do assistente social, à sua preocupação de manter uma visão global, estrutural e macro dos fenómenos, reforçando um olhar e uma ação que têm em conta a unicidade de cada indivíduo e as particularidades da sua situação.” (Amaro, 2012, p. 144). Ou seja, comparativamente, a visão do assistente social ao conceito do *empowerment*, tem em vista a própria situação particular do sujeito, no sentido de trabalhar a sua autonomia em pequenos aspetos e, assim, atingir esta dimensão do *empowerment* como o seu objetivo final. Ainda assim, a capacidade de visão global do assistente social, permite que este, olhe também ao ambiente em que os sujeitos se encontrem inseridos, as suas bases estruturais e o seu papel na sociedade e meio.

## Conclusões

O estudo do conceito do *empowerment* revela-se como complexo e amplo, dado que este acaba por ser configurado pelos diferentes autores de modos distintos e também, sendo aplicado aos diversos níveis (individual, grupo e comunidade), adotando variadas posturas.

Salienta-se o facto da importância do estudo ter sido aplicado a assistentes sociais de campos de intervenção distintos, tendo sido uma mais-valia para a recolha de dados e informação. Esta diversidade, permitiu enquadrar as diferentes práticas, com diferentes meios e sujeitos, tal como as necessidades distintas em cada uma delas. Necessidades essas, que condicionam e moldam a intervenção do assistente social. Possibilitou ainda, ser atingido o objetivo do estudo do conceito, desde a sua conceção histórica até ao seu enquadramento na prática.

Importa ainda, refletir acerca da pergunta de partida, questão essa que conduziu todo o estudo: “*Como é que a prática profissional dos assistentes sociais, trabalha a dimensão do empowerment nos sujeitos de atenção?*”. Ao longo dos dois momentos de recolha de dados, entrevistas e *focus group*, salienta-se o facto de todos os sete assistentes sociais considerarem o conceito de *empowerment* basilar tanto no percurso académico em serviço social, bem como na sua prática profissional. Esta dimensão é trabalhada, não só como um objetivo final, mas na sua aplicação em pequenas particularidades na sua intervenção. Verificando-se assim, nos casos práticos apresentados, tanto como uma finalidade à ação, com a conseqüente autonomia do individuo e não necessidade de recorrer aos serviços. Ou como, a presença desta dimensão em objetivos a curto prazo e analisados durante a prática.

No que respeita aos objetivos gerais, temos como primeiro objetivo, “*Analisar a prática profissional do assistente social e a sua perceção acerca da importância do empowerment na sua intervenção.*”, foram assim verificadas quais as principais funções dos assistentes sociais nos diferentes campos de intervenção e quais os seus principais objetivos nessa mesma ação. Tal como supramencionado, todos os profissionais revelaram entender do conceito como a base e o pilar de toda a prática em serviço social, sendo este essencial para o sucesso da mesma e de forma a ir ao encontro dos valores da profissão.

Como segundo objetivo geral, apresentamos “*Entender em que medida a dimensão do empowerment é incorporada de facto nos processos de intervenção do assistente social.*”. No sentido de se ir ao encontro deste objetivo, considerou-se fulcral solicitar a cada entrevistado casos práticos, no seu campo de intervenção atual, no qual fosse possível exemplificar de que modo situam o conceito de *empowerment* na realidade. Dos sete entrevistados, apenas quatro dos profissionais apresentaram exemplos específicos, onde consideravam ter incorporado esta dimensão nos processos de intervenção. Todavia, três dos assistentes sociais que não apresentaram casos práticos, relataram a dificuldade em dar um exemplo concreto, por não se lembrarem de nenhum no momento da entrevista. Foi referido ainda uma incapacidade de individualizar um caso específico como exemplo. Consta-se assim, que

poderá eventualmente existir alguma dificuldade por parte dos profissionais, em particularizar o conceito, ou extrai-lo, no decorrer na prática e dos diferentes moldes da mesma.

De seguida, nos objetivos específicos, apresentamos em primeiro plano “*Compreender a metodologia utilizada na intervenção dos assistentes sociais*”, tendo sido questionados sobre que modelos de intervenção aplicavam. Observa-se que, apesar de ser referido por alguns dos profissionais a distância que se encontram ao campo mais teórico, todos eles identificaram modelos de intervenção, técnicas e ferramentas aplicadas, destacando-se o modelo psicossocial entre os participantes.

Em segundo e último objetivo, tem-se como: “*identificar a perceção dos assistentes sociais com o empowerment*” e “*perceber se o empowerment é identificado como uma finalidade à intervenção do assistente social*”. Estes dois objetivos são respondidos ao longo de todo o estudo, uma vez que tanto na solicitação de casos práticos, como na importância do *empowerment* à intervenção, esta dimensão encontra-se como uma finalidade para todos os sete assistentes sociais. Ressalva-se que, tal como exposto à posteriori, os desafios e constrangimentos evidentes, acabam por condicionar também esta finalidade.

Como terceiro objetivo, “*Analisar as potencialidades e desafios no empowerment*”, interessa enaltecer o facto, de que as potencialidades agregadas ao conceito são denotadas pelos assistentes sociais ao longo de todo o estudo, considerando o *empowerment* fundamental no serviço social. Contudo, verifica-se que tanto em entrevistas como em contexto de *focus group*, há uma partilha por todos os assistentes sociais de desafios e constrangimentos sentidos. Denota-se o cruzamento em vários aspetos, tanto como um desafio à própria presença da dimensão do *empowerment*, como na própria intervenção do assistente social. Estes desafios, foram partilhados quando questionados diretamente acerca dos constrangimentos encontrados ao longo da prática, bem como, noutras tópicos da entrevista ou *focus group*. É assim possível constatar, que as perspetivas dos profissionais acerca dos seus desafios relativamente à dimensão do *empowerment*, vai além do esperado, facto este, que sugere uma predominância dos constrangimentos sentidos na sua prática, influenciando o seu modo de atuação.

Assim sendo, surgiram novas questões a esta investigação, como: - De que modo, é que a estrutura e dinâmica dos profissionais condiciona a sua intervenção?; e - Os constrangimentos sentidos, seja pela falta de tempo ou recursos, poderá aproximar o serviço social a um campo mais assistencialista?

## Referências Bibliográficas

- Ackerson, B., & Harrison, W. (2000). Practice Models and Issues. *Practitioners' Perceptions of Empowerment*, 81(3), pp. 238-244.
- Adams, R. (2003). *Social Work and Empowerment*. New York: Palgrave MacMillan.
- Amaro, M. I. (2009). Identidades, incertezas e tarefas do Serviço Social contemporâneo. *Locus Social*(2), 29-46.
- Amaro, M. I. (2012). *Urgências e Emergências do Serviço Social*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- APSS. (2013). *Ética no Serviço Social - Declaração de Princípios*.
- APSS. (2018). Código Deontológico dos Assistentes Sociais. pp. 1-21.
- Banks, S., & Norh, K. (2012). Practising Social Work Ethics around the world - cases and commentaries. *Ethics and Social Welfare*, 1-31.
- Bracons, H. (2017). Intervenção Social. *Empatia e relação - que desafios para a profissão?*(49/50), pp. 135-144.
- Branco, F., & Amaro, I. (2011). As práticas do “Serviço Social activo” no âmbito das novas tendências da política social: uma perspectiva portuguesa. *Serviço Social e Sociedade*(108), pp. 656 - 679.
- Branco, F. (2009). A profissão de Assistente Social em Portugal. (UCP, Ed.) *Actas do II Seminário Internacional do CESSS*(3), pp. 61-89.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (Vol. 4th). New York: Oxford University Press.
- Busch, N. B., & Valentine, D. (2000). AFFILIA. *Empowerment Practice: A focus on Battered Women*, 15(1), pp. 82-95.
- Cabral, A. (2005). Resenção Crítica de "Pedagogia do Oprimido" de Paulo Freire. *Revista Lusófona de Educação* (005), 200-204.
- Calvès, A.-E. (2009). Empowerment: The history of a key concept in contemporary discourse. *Revue Tiers Monde*, 735-749.
- Carvalho, M. (2011). Ética, Serviço Social e “responsabilidade social”: o caso das pessoas idosas. *Revista Katálisis*, 14(2), 239-245.

- Carvalho, M. I. (2010). Serviço Social em Portugal: Percurso cruzado entre a assistência e os direitos. (U. Campinas, Ed.) *Revista Serviço Social & Saúde*, 9(10), 147-164.
- Carvalho, M. I. (2012). *Serviço Social, Desafios do Passado e do Futuro - perspectivas*. Editorial Académica Española.
- Carvalho, M., & Pinto, C. (2015, jan/mar). Desafios do Serviço Social na atualidade em Portugal. *Serviço Social & Sociedade*(121), pp. 66-94.
- Coulshed, V., & Orme, J. (2012). *Social Work Practice* (5 ed.). UK: Palgrave Macmillan.
- Ferreira, J. (2011). A investigação em Serviço Social: Modelos para a compreensão da realidade. *Lusíada - Intervenção Social*(38), 99-113.
- Ferreira, J. (2011, Junho). Contributos para o debate da epistemologia em Serviço Social. *Trabajo Social Global - Revista de investigaciones en intervención social*, 2(1), 67-78.
- Freire, P. (1987). *A Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Friedmann, J. (1996). *Empowerment: Uma política de desenvolvimento alternativo*. Oeiras: Celta Editora.
- Galego, C., & Gomes, A. A. (2005). Emancipação, ruptura e inovação:. (U. Lusófona, Ed.) *Revista Lusófona de Educação*(5), pp. 173-184.
- Granja, B. (2016). Contributos para a análise das formas identitárias dos Assistentes Sociais. In M. Carvalho, & C. Pinto, *Serviço Social - Teorias e Práticas* (pp. 57-83). Lisboa: PACTOR .
- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo*. Estoril: Príncípia Editora.
- Guevara, D. (2008). Interviewing Guide. In L. Given, *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods* (p. 469). Sage Publications.
- Gutiérrez, L. (1990, Março). Working with Women of Color: An Empowerment Perspective. *Social Work*, 35(2), pp. 149-153.
- IFSW. (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. Dublin.
- Kameyama, N. (2004). Ética empresarial. In M. L. Barros, & I. Lesbaupin, *Praia Vermelha - Estudos de Política e Teoria Social* (pp. 148-166). Rio de Janeiro: UFRI - Escola de Serviço Social.
- Kisnerman, N. (1991). *Ética para o Serviço Social* (6ª ed.). Petrópolis: Vozes.
- Knoch, M. (2003). A deontologia dos Assistentes Sociais como ética profissional. *Intervenção Social*(27), 5-30.

- Lee, J. A. (2001). *The Empowerment Approach to Social Work Practice* (2d ed.). New York: Columbia University Press.
- Núncio, M. J. (2016). Serviço Social: A Ética em Contextos de Mudança. In M. de Carvalho, & C. Pinto, *Serviço Social - Teorias e Práticas* (pp. 273-288). Pactor.
- Oliveira, R., Sander, C., & Sampaio, S. S. (2020). Textos e Contextos. *Ética profissional e as instituições empregadoras: uma análise a partir do código de ética da assistente social*, 19(2), pp. 1-12.
- Parsons, R. J. (1991, Janeiro). Empowerment: Purpose and Practice Principle in Social Work. (T. H. Press, Ed.) *Social Work with Groups*, 14(2), pp. 7-21.
- Perkins, D. (2010). Empowerment. In D. Perkins, *Purposes of Political and Civic Leadership: A reference handbook* (pp. 207-218). Californi: Thousand Oaks.
- Pinto, C. (2009). Serviço Social na modernidade tardia: que empowerment é possível? *Intervenção Social*(35), pp. 399-410.
- Pinto, C. (2011). *Representações e práticas do Empowerment nos trabalhadores sociais*. Universidade Técnica de Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Preissle, J. (2008). Ethics. In L. Given, *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods* (pp. 273-277). United States of America: SAGE Reference Publication.
- Rettie, R. (2008). MAXqda (software). In L. M. Given, *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods* (pp. 499-500). SAGE .
- Sá , P., Costa, A. P., & Moreira, A. (2021). *Reflexões em torno de Metodologias de Investigação - recolha de dados*. Aveiro: UA Editora.
- Santos, C. (2017). Grupos focais: uma reflexão metodológica. *CIES e-Working Paper*(211/2017).
- Santos, C. C. (2012). Organização da prática profissional do serviço social em modelos de intervenção social. *Intervenção Social*(39), pp. 121-144.
- Silva, W. B. (2021, setembro). A luta pelos Direitos Civis nos Estados Unidos da América. *Revista Ibero- Americana de Humanidades, Ciências e Educação- REASE*, 7(9), 414-423.
- Solomon, B. (1976). *Black Empowerment - Social Work in oppressed communities*. New York: Columbia University Press.
- Soydan, H. (2012). Research on Social Work Practice. *Understanding Social Work in the History of Ideas*, 22(5), pp. 468-480.

Teixeira, F. S. (2004). Ética e Trabalho. In I. Lesbaupin, & M. Barros, *Praia Vermelha - Estudos de Política e Teoria Social* (pp. 96-129). Rio de Janeiro: UFRI - Escola de Serviço Social.

Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.

Zoabi, K., & Gal, I. (2020). Empowerment Potential of Social Work Techniques among Practitioners in Israel and the USA. *Global Social Work*, pp. 1-16.

## **Anexos**

## CONSENTIMENTO INFORMADO

O presente estudo surge no âmbito de uma dissertação de mestrado a decorrer no ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa. Este estudo incide sobre “O *empowerment* e a prática profissional em Serviço Social” e pretende analisar a prática profissional do assistente social e a sua perceção acerca da importância do *empowerment* na sua intervenção.

O estudo é realizado por Tamira Batista Seco, sendo o seu e-mail [tbsoa@iscte-iul.pt](mailto:tbsoa@iscte-iul.pt) que poderá contactar caso deseje colocar uma dúvida ou partilhar algum comentário. O estudo é orientado pela Professora Doutora Maria Inês Amaro, Professora Auxiliar Convidada, no ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.

A sua participação, que será muito valorizada, consiste em partilhar a sua perspetiva e prática enquanto assistente social em duas fases: inicialmente numa entrevista semidirigida e individual e posteriormente, um focus grupo. Sendo o tempo estimado de 60 minutos a 90 minutos. Não existem riscos significativos expectáveis associados à participação no estudo. Ainda que possa não beneficiar diretamente com a participação no estudo, as suas respostas vão contribuir para o conhecimento acerca do conceito do *empowerment* e a sua incorporação no processo e intervenção.

A participação neste estudo é estritamente voluntária: pode escolher participar ou não participar. Se escolher participar, pode interromper a participação em qualquer momento sem ter de prestar qualquer justificação. Para além de voluntária, a participação é também anónima e confidencial. Os dados destinam-se apenas a tratamento académico e nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente. Em nenhum momento do estudo precisa de se identificar.

Face a estas informações, por favor indique se aceita participar no estudo e que a entrevista seja gravada.

ACEITO

NÃO ACEITO

Nome: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

### GUIÃO ENTREVISTA SEMIDIRETIVA

1. Há quantos anos iniciou funções enquanto assistente social?
2. De momento, encontra-se a trabalhar em que organização/instituição e há quanto tempo?
3. Quais são os seus principais objetivos no decorrer da sua prática profissional?
4. Nesse processo, apoia-se e aplica algum modelo de intervenção? Se sim, qual e de que modo?
5. Durante a intervenção com o sujeito, quais são os principais desafios que enfrenta?
6. Como define a sua relação com os sujeitos?
7. E quais são as maiores preocupações? E os objetivos nesta relação?
8. Durante a sua formação académica ouviu falar sobre o conceito de *empowerment*?
9. E após a inserção no mercado de trabalho? Ouve falar sobre este conceito, por exemplo, entre colegas?
10. Como definiria este conceito?
11. Considera importante incorporar esta dimensão (o *empowerment*) na sua intervenção?
12. Caso o incorpore na sua prática, que exemplo prático pode dar, de como a dimensão do *empowerment* é aplicado?
13. No caso de não ser possível aplicar, é por desconhecer o conceito ou por enfrentar alguns desafios? Quais?
14. Que mudanças institucionais ou na própria prática do assistente social, acharia importante serem efetuadas, para que fosse possível com maior sucesso a incorporação da dimensão do *empowerment* na intervenção do assistente social?

Guião Focus Group

TEMA	GUIÃO
<p><b>Apresentação, agradecimentos e breve introdução ao <i>focus group</i></b></p>	<p>Boa tarde a todos. O meu nome é Tamira Seco, sou licenciada desde 2018 em Serviço Social pelo ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa e encontro-me de momento a concluir o Mestrado em Serviço Social, pela mesma Instituição. O meu trabalho final, dissertação de Mestrado, incide no tema "O <i>empowerment</i> e a prática profissional em Serviço Social", pelo qual terá a sua recolha de dados através da metodologia qualitativa – o <i>focus group</i>. Deste modo, agradeço a vossa presença e tempo dispensado nesta participação, sendo crucial para a recolha de dados necessária. O grupo focal terá a duração máxima de uma hora e meia e contará com a partilha da vossa prática profissional enquanto assistentes sociais em diferentes campos de intervenção e a vossa perceção acerca do conceito de <i>empowerment</i> e aplicação na prática.</p> <p>A participação neste estudo é estritamente voluntária: podem escolher participar ou não participar. Se escolherem participar, podem interromper a participação a qualquer momento sem terem de prestar qualquer justificação. Para além de voluntária, a participação é também anónima e confidencial. Os dados destinam-se apenas a tratamento estatístico e nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente. Em nenhum momento do estudo precisam de se identificar.</p> <p>O presente <i>focus group</i> será gravado, apenas para posterior recolha de dados e respetiva análise.</p> <p>Antes de darmos início, há alguma questão à qual possa esclarecer?</p>

<p><b>Apresentação do grupo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De momento, encontram-se a exercer funções em que campo de intervenção e com que população-alvo? <b>Ressalvo que não têm de mencionar em qualquer momento o nome da instituição/organização, à qual prestam funções.</b></li> <li>2. Como definem as principais funções que desempenham no vosso local de trabalho?</li> </ol>
<p><b>Introdução ao tema</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Na vossa perspetiva, como definiriam o conceito de <i>empowerment</i>?</li> <li>4. Como enquadram este conceito no Serviço Social?</li> </ol>
<p><b>O <i>empowerment</i> na prática profissional</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Na vossa prática, sentem que é uma preocupação vossa incluir o <i>empowerment</i> durante a intervenção? E se sim que vantagens e potencialidades encontram nesse processo?</li> <li>6. Que exemplos de casos práticos da vossa vida profissional podem partilhar, onde verificam que foi aplicado o <i>empowerment</i> durante o processo?</li> <li>7. Que vantagens e potencialidades verificaram neste processo?</li> <li>8. E que desafios encontraram? Que críticas colocam?</li> </ol>
<p><b>A instituição e a prática</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. De que modo verificam a influência, no sentido positivo, da vossa entidade empregadora à prática do <i>empowerment</i>, tendo em conta os valores e missões da instituição/organização?</li> <li>10. E que principais limitações encontram na mesma para esta concretização?</li> <li>11. No âmbito das políticas públicas presentes em Portugal, de que modo consideram que pode ser o <i>empowerment</i> desenvolvido?</li> </ol>

	<p>12. Durante as entrevistas, constatei que para alguns de vós a informação que os sujeitos têm (seja esta correta ou incorreta) pode ser um impeditivo ao empowerment. Como se sentem em relação a esta situação?</p> <p>13. Outro ponto referido, é o facto de existir alguma dependência aos serviços por parte dos sujeitos. O que sentem que deve ser alterado na própria prática dos assistentes sociais e de que forma o empowerment pode ter um papel nesta situação?</p>
<b>Encerramento</b>	Realização de uma breve síntese do que foi discutido durante o grupo focal.
	Alguém tem alguma dúvida relativamente ao que foi discutido?
<b>Finalização e agradecimento à participação</b>	<p>Dou assim por terminado o <i>focus group</i>.</p> <p>A vossa partilha durante este processo será essencial e terá elementos fundamentais para a concretização da presente dissertação de mestrado. Agradeço a disponibilidade e tempo dispensado de todos os participantes e, também, toda a partilha de experiências e opiniões.</p> <p>Posteriormente, entrarei em contacto individual com cada um de vós para a realização da entrevista exploratório a fim de concluir o estudo.</p> <p>Qualquer dúvida durante o processo, estou disponível para esclarecer mediante contacto.</p> <p>Obrigada a todos.</p>