
Práticas Pedagógicas em Serviço Social

Aprendizagem de
Instrumentos Técnicos
Aplicados à Prática
Profissional

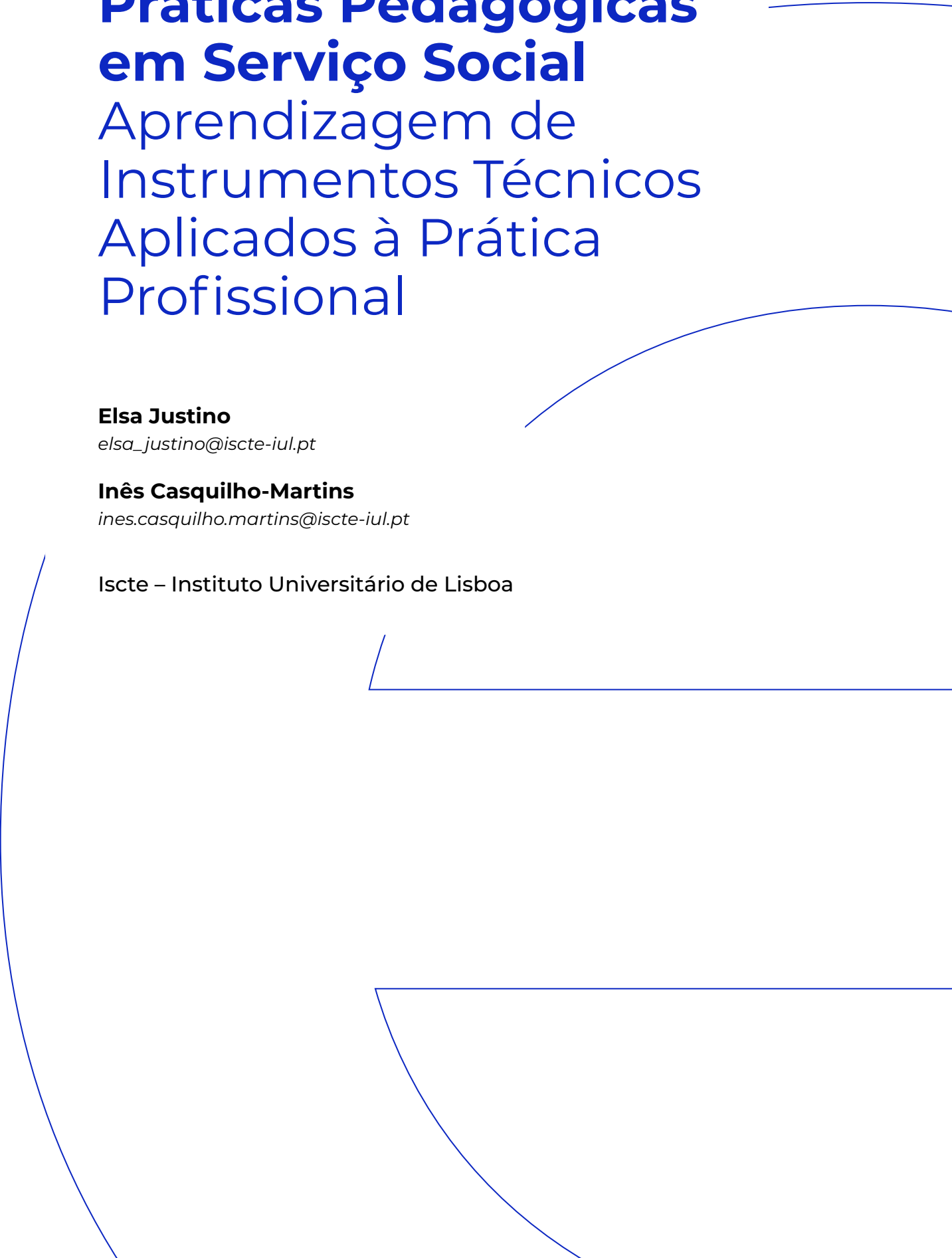
Elsa Justino

elsa_justino@iscte-iul.pt

Inês Casquilho-Martins

ines.casquilho.martins@iscte-iul.pt

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa



RESUMO

O mundo em que vivemos desafia os assistentes sociais a responder à complexidade da intervenção social em contextos e situações exigentes, desafiantes e multidimensionais. No domínio da formação, o ensino do Serviço Social necessita de incorporar metodologias e práticas pedagógicas que promovam conhecimentos e competências críticas na operacionalização técnica e processual. Com recurso à experiência docente para um modelo de ensino-aprendizagem ativo de instrumentos técnicos aplicados à prática profissional, são partilhadas estratégias baseadas na simulação como facilitadoras da articulação entre saberes teóricos e competências práticas. Esta prática pedagógica tem como enquadramento os referenciais internacionais da formação e no *Modelo Pedagógico do Iscte*.

O capítulo apresenta a metodologia utilizada para a exploração de instrumentos técnicos fundamentais à intervenção profissional, contextualizando-os no âmbito da prática pedagógica em sala de aula. Assim, são descritas metodologias e atividades de treino ajustadas a situações próximas da realidade profissional, para que os estudantes desenvolvam competências técnico-relacionais, éticas e reflexivas. Esta experiência reforça uma posição de defesa de pedagogias ativas como eixo estruturante para a formação em Serviço Social.

Palavras-chave: Serviço Social; métodos pedagógicos; instrumentos técnicos; simulação; ensino superior.

1. INTRODUÇÃO

A formação em Serviço Social tem a preocupação e o dever de preparar os estudantes para melhor enfrentarem os desafios profissionais quer no contacto em contexto pré-profissional (estágios), quer futuramente com a sua integração no mercado de trabalho. As práticas profissionais terão sempre efeitos e impactos na vida de milhares de pessoas, que procuram, precisam e, em muitos casos, dependem dos assistentes sociais, para alcançar a efetivação dos seus direitos de cidadania, da dignidade e da justiça social (Csiernik & Hillock, 2020).

Há, portanto, uma preocupação transversal a todo o ensino do Serviço Social que não depende apenas do modelo pedagógico de cada Instituição de

Ensino Superior, mas que integra orientações de como abordar o ensino da prática, a nível mundial (Justino & Dias, 2023). Para que melhor se compreenda a abrangência e universalidade das orientações estabelecidas por organizações internacionais, fazemos uso das recomendações da National Association of Social Workers (NASW) e a International Association of Schools of Social Work (IASSW). Essas diretrizes fornecem padrões e recomendações que orientam a formação e a formação-prática na profissão.

Destacamos a IASSW que em conjunto com a International Federation of Social Workers (IFSW), atualizou os padrões globais para a educação e treino em Serviço Social. Falamos em treino ou treinamento porque de facto, o ensino do Serviço Social não se limita a objetivar a formação. Pretende o treino profissional, enquanto experimentação para o saber-fazer. Assim, as recomendações da IASSW/IFSW remetem para padrões de educação, formação e treino que visam garantir a consistência na formação, respeitando a diversidade e promovendo a inclusão (Vasilios & Dixon, 2020).

Com igual relevância apontamos as *guidelines* da NASW, globalmente aceites, que servem como referência para a prática profissional e para a formação de assistentes sociais. Dos referenciais disponíveis, destacamos dois documentos. O documento designado *NASW-Practice Standards for School Social Workers* (2025), enquanto *benchmark* que descreve o impacto da prática dos assistentes sociais, e o documento *NASW-Standards for Continuing Professional Education* (2003) que sistematiza os padrões sobre responsabilidade pessoal dos assistentes sociais no desenvolvimento da sua educação e formação contínua.

Esclarecemos que o Iscte – Instituto Universitário de Lisboa (Iscte) integra esta aliança internacional no ensino do Serviço Social, através da IASSW. Dos documentos mencionados assinala-se a referência aos objetivos para os programas de formação de assistentes sociais e para o treino de estudantes que visam promover os valores e princípios éticos da profissão. Em consonância com a definição global de Serviço Social, alinha os processos, valores e competências essenciais da profissão, aplicados às realidades contextuais específicas.

No caso do ensino de instrumentos da prática no curso de licenciatura em Serviço Social ministrado pelo Iscte, há uma conjugação harmónica, entre aquilo que são standards internacionais e, aquilo que é preconizado pelo modelo pedagógico institucional, em aplicação e evolução. Do ponto de vista curricular, o ensino de instrumentos utilizados na prática pelos profissionais, aquilo que designamos de integração teoria-prática, segue as recomendações internacionais, tanto pela sua inclusão nos programas, quer pela aplicação do conhecimento teórico, factual e prático através de estágios supervisionados e outras experiências de contacto com a realidade social.

Importa, ainda, destacar, uma forte preocupação com a aprendizagem de competências culturais e linguísticas, assegurando que os futuros assistentes

sociais estejam preparados para intervir de maneira eficaz e responsável. O Iscte, ao alinhar o currículo dos cursos da área do Serviço Social e as práticas educativas aliadas às diretrizes estabelecidas por organizações internacionais de referência, torna possível formar futuros assistentes sociais capacitados para utilizarem eficazmente os instrumentos na prática profissional, promovendo intervenções éticas e competentes em diversos contextos culturais e sociais.

No próximo ponto, apresentamos aspetos-chave inerentes a aplicação metodológica de instrumentos técnicos em contexto pedagógico. Identificam-se e caracterizam-se alguns dos instrumentos técnicos mais recorrentes na prática profissional dos assistentes sociais, com vista à sistematização e partilha de práticas pedagógicas. Por fim, procede-se a uma reflexão crítica sobre a articulação entre o *Modelo Pedagógico do Iscte* e o ensino do Serviço Social, terminando com uma breve conclusão.

2. METODOLOGIA PARA A APLICAÇÃO DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS EM CONTEXTO PEDAGÓGICO

Para a utilização de instrumentos de suporte à prática profissional do assistente social em contexto pedagógico, especialmente em sala de aula, é fundamental assegurar a relevância, atualidade e pertinência desses instrumentos face à realidade do exercício profissional. Nesse sentido, privilegia-se a recolha de casos concretos utilizados por profissionais no terreno, os quais se constituem como material pedagógico valioso para a mediação entre os saberes teórico, metodológico e instrumental.

Como procedimento base na preparação das aulas, são realizadas anualmente recolhas de documentos, digitais ou impressos, em uso por profissionais de diferentes áreas e setores de intervenção. É ainda realizado um levantamento de documentação orientadora como manuais de procedimentos ou de qualidade que remetem para boas práticas de aplicação instrumental. Tendo em conta o material recolhido, é realizada uma seleção e posterior sistematização que se propõem para aplicação e discussão com base em situações do contexto real (casos práticos), sob a forma de histórias de vida contextualizadas. Face à diversidade de domínios e campos em Serviço Social, os casos práticos contemplam situações direcionadas para a intervenção individual, coletiva, familiar e comunitária. A seleção e análise destes casos permite, não apenas a apropriação de metodologias e técnicas associada a uma dimensão operativa e instrumental, mas também a reflexão crítica sobre os processos de intervenção, a tomada de decisão ética e a complexidade das situações vivenciadas no quotidiano profissional.

Os documentos reais, incluindo os casos documentados, são transformados em ferramentas de aprendizagem através de simulações e reflexões em sala de aula. Por exemplo, para o ensino da realização de relatórios sociais, perícias ou relatórios de visitas domiciliárias, entre muitos outros, alinhando essa metodologia com os padrões globais para o ensino e a formação em Serviço Social.

A integração de documentos profissionais no processo educativo, realiza-se através da recolha e seleção de documentos, em fontes diversificadas. É o exemplo de relatórios sociais, planos de intervenção, registos de entrevistas e outros documentos produzidos por assistentes sociais em diferentes contextos institucionais. A sistematização desses instrumentos, acompanhada de momentos de discussão e problematização em sala de aula, contribui para o desenvolvimento de competências analíticas, operacionais e reflexivas nos estudantes. Este processo metodológico visa, assim, reforçar a intencionalidade pedagógica na formação em Serviço Social, aproximando os futuros profissionais das dinâmicas reais de intervenção.

Importa referir que a equipa docente assegura que todos os documentos utilizados em sala de aula e em contexto de simulação são anonimizados, respeitando a privacidade e a dignidade dos indivíduos envolvidos. Sempre que necessário, são solicitadas as permissões necessárias para o uso educacional dos materiais, conforme as diretrizes éticas da profissão. Um dos critérios mais relevantes para a escolha de materiais de contexto real, para a utilização pedagógica, prende-se, justamente, com a sua relevância. Selecionar documentos que exemplifiquem desafios éticos, metodológicos e práticos pertinentes à formação dos estudantes, implica uma escolha, também de contextualização teórica. Antes da análise, é necessário que os estudantes tenham uma base teórica, que permita uma compreensão reflexiva sobre o tipo de documento aliado à situação apresentada e ao seu contexto. Esta compreensão forma-se ao longo de um percurso de desenvolvimento curricular, cuja construção vem do contributo e articulação com as diferentes unidades curriculares que se complementam. Um desafio adicional em contexto de aula são as simulações baseadas em casos reais. Estas incluem situações em contexto de intervenção associadas a diversas problemáticas, sendo desenvolvidos cenários de simulação. A criação de cenários de simulação, que reflitam o mais fielmente possível algumas situações de intervenção do assistente social, atendendo às especificidades culturais, sociais e institucionais. O treino de competências baseado nesta abordagem pedagógica tem como objetivos de aprendizagem o treino de competências técnicas e relacionais. No treino de simulação, os estudantes assumem diferentes papéis (assistente social, sujeito de intervenção, outros profissionais) para vivenciar múltiplas perspetivas. Após a simulação, realizam-se momentos de *feedback* para refletir sobre as ações, decisões e emoções envolvidas. Assim, os estudantes têm a oportunidade de experimentar e desenvolver processos de decisão, comunicação profissional e resolução de problemas, num ambiente controlado e mediado que favorece a reflexão crítica e a aprendizagem experiencial.

Acresce, enquanto dinâmica pedagógica, as discussões em grande grupo conduzidas pelos docentes, que atuam como facilitadores, guiando as discussões para aprofundar a compreensão e a aplicação prática dos conceitos teóricos. Assim, fomenta-se o debate crítico em cada atividade, ao promover, em contexto de sala de aula, as discussões em grupo para identificar estratégias utilizadas, decisões tomadas e possíveis alternativas de intervenção.

É igualmente incentivado um ambiente de aprendizagem colaborativo, promovendo a sala de aula como um espaço onde os estudantes se sintam seguros para partilhar reflexões e questionarem criticamente as suas premissas. Esta abordagem alinha-se com os princípios da pedagogia crítica e da educação dialógica, onde a coletivização do saber, saber-estar e saber-fazer ganha espaço num ambiente participativo e colaborativo. Tal como reflete Freire (1996) “não há docência sem discência” e na experiência formativa é importante que se reconheça que ensinar é muito um exercício de transferência ou transmissão de conhecimentos, mas que implica criar as possibilidades para a produção ou a construção de conhecimento.

Por último podemos refletir sobre a metodologia proposta como forma de reforçar a ligação entre conhecimento teórico e prática profissional, conforme destacado nos padrões globais, fomentando o desenvolvimento da competência cultural e contextual ao expor os estudantes às diversidades culturais e contextuais, preparando-os para intervenções sensíveis e informadas. A incorporação de simulações e análises de casos promove uma aprendizagem centrada no estudante, estimulando a participação ativa e o pensamento crítico.

Ao integrar documentos reais e simulações no processo de ensino, alinhados aos padrões internacionais e ao *Modelo Pedagógico do Iscte* (2022), proporciona-se uma formação rica e contextualizada. Essa abordagem prepara os futuros assistentes sociais para enfrentarem os desafios da prática profissional com competência, ética e sensibilidade. Não menos importante, a flexibilidade curricular permite adaptações conforme as necessidades específicas da turma, alinhando-se à flexibilidade preconizada pelo Iscte. Esta abordagem valoriza a heterogeneidade dos percursos académicos e experiências dos estudantes, inclusive no decurso de um estágio de continuidade, promovendo uma aprendizagem mais inclusiva e contextualizada. Este modelo de ensino centrado no estudante, alinhado com as orientações pedagógicas do Iscte, possibilita a promoção e treino de competências instrumentais necessárias ao exercício profissional valorizando-se o princípio da autonomia e o pressuposto de articulação entre o conhecimento teórico e a prática profissional.

3. INSTRUMENTOS TÉCNICOS NO SERVIÇO SOCIAL: O QUE CHAMAMOS DE INSTRUMENTOS DA PRÁTICA?

Nunca é demais reforçar que a prática profissional do Serviço Social é complexa e multifacetada, exigindo uma combinação de conhecimentos e competências teóricas, metodológicas, éticas e instrumentais. Os instrumentos na prática referem-se ao uso de ferramentas e técnicas específicas que auxiliam na intervenção social. Destacamos que a instrumentalidade e o uso de instrumentos são, muitas vezes, subvalorizados na literatura da área científica, sendo vista como secundária em relação às dimensões teóricas e metodológicas. No entanto, a dimensão técnico-operativa é crucial, pois é a face mais visível da profissão e permite a materialização das práticas sociais.

Várias obras atuais se situam na conceptualização e operacionalização do diagnóstico social (Aguilar Idáñez & Ander-Egg, 2007; Fialho et al. 2017, entre outros), sendo este um processo de sistematização e intervenção fundamental (e consensual) para a prática profissional. Não obstante, existem procedimentos técnicos e instrumentais, pelos quais os assistentes sociais são claramente identificados na sua profissão. A entrevista na prática do Serviço Social é uma técnica dominante em que assenta o atendimento social e a visita domiciliária (Sousa, 2023). Trevithick (2012) apresenta um conjunto de competências específicas associadas à entrevista salientando aspetos não apenas focados na recolha de informação, mas no estabelecimento de uma relação adequada à situação e ao contexto organizacional. A sua simulação em contexto de aula tem como finalidade capacitar os estudantes para a condução de entrevistas estruturadas e eficazes, respeitando os princípios éticos e técnicos da profissão.

Faz-se também referência à visita domiciliária, enquanto uma entrevista realizada no domicílio das pessoas em situação de acompanhamento ou intervenção, com o objetivo de conhecer e compreender melhor o ambiente e as suas condições de vida. Permite ao assistente social avaliar, em conjunto com as pessoas, as necessidades e desenvolver colaborativamente planos de intervenção adequados ao seu contexto relacional e ambiental (sistémico e ecológico). Como metodologia, a visita domiciliária é uma abordagem geral que faz parte das estratégias do assistente social. Como instrumento técnico, é uma ferramenta específica para obter informações detalhadas sobre o ambiente doméstico e as relações familiares, criando oportunidades para uma proximidade do próprio espaço comunitário.

A escrita técnica aplicada aos instrumentos técnicos é outro dos aspetos trabalhados coletivamente em sala de aula. A escrita técnica no âmbito da intervenção social, tem um grande impacto na vida das pessoas. McDonald et al. (2015) referem que a escrita é eficaz para servir os interesses das pessoas e que, simultaneamente, o rigor que dedicamos aos documentos que produzimos

refletem o nosso compromisso com os valores e a ética da prática profissional. Neste sentido, há a oportunidade de trabalhar competências para uma escrita que deve ser precisa para evitar equívocos, pautando-se pela integridade e o compromisso com os valores e a ética da profissão. Daqui se destacam dois instrumentos importantes: o relatório social e a informação social. Para Rogers et al. (2017) quanto aos relatórios formais podemos considerar alguns pontos orientadores como, por exemplo, terem um propósito claro, toda a informação ser com base em evidências, todas as fontes de informação serem claramente identificadas, utilizar a linguagem adequada, etc. Em contexto pedagógico são desenvolvidas práticas de treino para a produção de documentos de apoio à decisão, que contêm informações de identificação, caracterização da situação, bem como o parecer técnico dos profissionais e propostas de intervenção, fundamentais para a advocacia social e a tomada de decisões informadas. A informação social, por sua vez, é utilizada para sinalização e encaminhamento de pedidos de ajuda.

Considerando a complexidade da realização de planos de intervenção no decorrer da prática profissional, os instrumentos de suporte ao planeamento são abordados em aula. Tal como referem Aguilar Idáñez e Ander-Egg (2007), os profissionais devem ser capazes de estabelecer planos de atuação realistas, suportados por um diagnóstico, que incluem não apenas medidas cautelares e reativas, mas também medidas preventivas que projetam operações e ações com uma produção de efeitos duradouros. Os planos de intervenção organizam a intervenção social através da sistematização das ações e dos recursos disponibilizados. Incluem-se neste leque diverso de possibilidades, por exemplo, os planos individuais de readaptação, de inserção ou reinserção social, projetos educativos pessoais, etc. A sistematização das ações é crucial para a eficácia da intervenção e para o bem-estar das pessoas envolvidas, pelo que devem ser adaptados ao contexto específico e às necessidades, contando com a participação ativa do sujeito sempre que possível. No seguimento destes conteúdos base de suporte à prática profissional, os contratos e consentimento informado são instrumentos na prática dos assistentes sociais que implicam o reconhecimento da autodeterminação das pessoas, clareza na partilha de informação e no diálogo, bem como a formalização de um compromisso ético entre profissional e a pessoa acompanhada. A reflexão ética é essencial para evitar práticas opressivas ou de fiscalização e conduzem a processos pautados pela transparência. Naturalmente, a sua utilização exige que se formem profissionais capazes de adquirir e desenvolver competências comunicacionais, que contribuam para a relação e gestão das expectativas dos cidadãos quanto aos serviços e cuidados prestados, mas também relativamente aos próprios assistentes sociais e à sua atuação.

4. PARTILHA DE PRÁTICAS PEDAGÓGICAS DE SIMULAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

A introdução de práticas pedagógicas baseadas em simulação tem apresentado resultados positivos na formação de assistentes sociais, contribuindo para uma aprendizagem centrada no estudante. Como refere Almeida et al. (2022), os cenários pedagógicos contemporâneos exigem abordagens mais dinâmicas e interativas, capazes de promover aprendizagens profundas, críticas e contextualizadas, sendo a simulação uma dessas estratégias transformadoras. No contexto ensino superior, e em especial no âmbito do Serviço Social, a aplicação de instrumentos técnicos e a experimentação de estratégias de comunicação e intervenção contribuem para o desenvolvimento de competências reflexivas, sendo necessário apostar numa constante inovação pedagógica com destaque para metodologias de articulação entre teoria e prática.

Tabela 1 – Sistematização de algumas práticas pedagógicas baseadas em simulação em contexto de aula

Ação	Objetivos pedagógicos	Atividades
Simulação de sessão de pré-diagnóstico	Desenvolver competências na elaboração coletiva de um pré-diagnóstico social participativo, promovendo o pensamento crítico, a análise contextual e a priorização de problemáticas sociais relevantes.	- Organização da turma em grupos de 6 a 7 estudantes para trabalho colaborativo. - Exploração da temática partilhada em sala, através de uma reflexão em grupo e registo de ideias em post-its. - Partilha e sistematização das ideias num quadro comum, por representantes de cada grupo. - Análise coletiva, eliminando repetições, agrupando ideias semelhantes e definindo prioridades. - Reflexão final (<i>debriefing</i>): Discussão sobre o processo, principais dificuldades sentidas e aprendizagens obtidas.
Simulação de Entrevista em Serviço Social	Capacitar os estudantes para a condução de entrevistas sociais, com foco no desenvolvimento de competências comunicacionais, escuta ativa, gestão do tempo e formulação de propostas de intervenção.	- Simulação da abertura da entrevista, incluindo saudação, apresentação e definição de objetivos. - Treino da comunicação verbal, assegurando clareza, empatia e linguagem adequada ao contexto profissional. - Exercícios de comunicação não-verbal, com atenção à postura, expressões faciais e contacto visual. - Prática de escuta ativa, incluindo parafrasear, validar sentimentos e resumir informações essenciais. - Gestão do tempo, com foco na eficácia da recolha de dados num tempo limitado. - Encerramento da entrevista, com construção de propostas de encaminhamento/intervenção e despedida apropriada.

(cont.)

Ação	Objetivos pedagógicos	Atividades
Simulação de Preenchimento de Ficha de Avaliação Social	Desenvolver competências técnicas na recolha e sistematização de informação relevante para avaliação diagnóstica através do preenchimento de instrumentos específicos.	- Preenchimento orientado da ficha, com foco na identificação dos dados pessoais e familiares do utente. - Análise da situação económica, identificando rendimentos e despesas regulares. - Reconstrução da história de vida, destacando eventos marcantes ao longo do ciclo de vida. - Mapeamento das redes de suporte, distinguindo recursos formais e informais disponíveis. - Caracterização das condições habitacionais e contexto de residência. - Registo das diligências realizadas, tanto pelo técnico como pelo utente. - Identificação de indicadores de risco social, a partir das informações recolhidas.
Simulação de Preenchimento de Ficha de Avaliação Social	Desenvolver competências técnicas na recolha e sistematização de informação relevante para avaliação diagnóstica através do preenchimento de instrumentos específicos.	- Formulação de proposta de intervenção, coerente com as necessidades identificadas. - Registo da aceitação ou recusa do utente relativamente às propostas apresentadas.
Simulação do Preenchimento de uma Ficha Avaliação em contexto de Visita Domiciliária	Treinar a capacidade de observação, recolha e registo sistemático de dados em contexto domiciliário, com enfoque na caracterização socioespacial e habitacional da pessoa/família.	- Registo dos dados pessoais do agregado familiar, incluindo morada e fontes de rendimento. - Clarificação do motivo da visita e identificação das fontes de informação que a motivaram. - Observação direta da habitação, incluindo tipologia, conservação, anexos, conforto, densidade urbana e condições de vizinhança. - Avaliação das acessibilidades, como transportes públicos, comércio local e equipamentos sociais. - Registo de observações técnicas relevantes, com ênfase nos aspetos que condicionam a intervenção social.
Simulação de Avaliação das Necessidades Sociais e Plano Individual de Intervenção	Aperfeiçoar a capacidade de análise diagnóstica e de planeamento de intervenção personalizada, com base nas necessidades identificadas pelo profissional e pessoa/família	- Elaboração de um diagnóstico sumário, com base na informação recolhida durante as etapas anteriores. - Identificação técnica das necessidades sociais, a partir da análise profissional do caso. - Integração da perspetiva do utente, assegurando a participação ativa na identificação das suas necessidades.
Simulação de Avaliação das Necessidades Sociais e Plano Individual de Intervenção	Aperfeiçoar a capacidade de análise diagnóstica e de planeamento de intervenção personalizada, com base nas necessidades identificadas pelo profissional e pessoa/família	- Construção de um plano de ação personalizado, com definição de objetivos, tarefas, responsáveis e prazos em áreas como: • Saúde • Educação • Habitação • Segurança Social • Emprego/Formação • Autonomia Financeira • Segurança - Planeamento de encaminhamentos, incluindo registo de datas de reavaliação e encerramento.

Fonte: Elaboração própria

As atividades pedagógicas sistematizadas na Tabela 1 assentam na metodologia de simulação (*role-play*) como estratégia didática ativa e reflexiva. Esta abordagem tem como finalidade aproximar os estudantes das exigências do exercício profissional em Serviço Social, permitindo-lhes aplicar conhecimentos teóricos em contextos simulados que replicam situações reais de intervenção. Por exemplo, numa aula em que há lugar à simulação de construção de um pré-diagnóstico social participado, os estudantes têm espaço e tempo para coletivamente desenvolver competências de análise crítica e identificação participada de problemáticas sociais entre pares. Através da produção de frases em post-its, os estudantes identificam fatores, consequências e desafios associados à problemática, promovendo um verdadeiro exercício de *brainstorming* em que há uma dinâmica de construção coletiva do conhecimento. Por outro lado, nas simulações para o treino reflexivo de competências em contexto de intervenção direta (entrevista, visita domiciliária, etc.) são treinadas competências como a comunicação verbal e não verbal, a escuta ativa, a gestão do tempo e a definição clara dos objetivos da intervenção. É também possível praticar a capacidade de observação direta e o registo da informação (e.g. grelhas de observação) recolhida em ambiente domiciliário. Nestas atividades, os estudantes assumem diferentes papéis (profissional, utentes, observadores), seguindo-se momentos de *feedback*, avaliação por pares e de autoavaliação.

Quanto ao uso de competências instrumentais escritas, as competências técnicas na recolha, registo, sistematização e produção de dados devem, segundo McDonald et al. (2015), assegurar a confidencialidade, a clareza, a precisão e a não estigmatização. As práticas pedagógicas de simulação, que envolvem fichas de elaboração social, produção de relatórios sociais, elaboração de planos individuais de intervenção, entre outros, representam uma oportunidade para promover uma postura ética na produção de registos técnicos, indo além da sua dimensão instrumental. Por outro lado, permite trabalhar o rigor metodológico, a organização da informação e a capacidade analítica, competências essenciais na prática do Serviço Social.

A simulação do preenchimento da ficha de avaliação social possibilita o treino da recolha sistemática de informação relevante para a avaliação diagnóstica e elaboração de propostas de intervenção que depois podem ser aplicadas, inclusive em contextos domiciliários e/ou comunitários. Por fim, a própria capacidade de simulação da avaliação das necessidades sociais e para a elaboração do plano individual de intervenção procura que os estudantes estejam aptos a elaborar um plano de intervenção estruturado, reforçando a sua capacidade de diagnóstico, definição de prioridades de intervenção e de planeamento de ações ajustadas às necessidades identificadas (saúde, educação, habitação, segurança social, emprego e autonomia financeira, etc.).

As práticas pedagógicas descritas sublinham a relevância da instrumentalidade no Serviço Social, constituindo-se uma dimensão essencial da prática

profissional que requer uma postura reflexiva, crítica e ética dos profissionais. A utilização adequada e criteriosa dos instrumentos técnicos, aliados a uma presença atenta e relação empática, são fundamentais para promover mudanças sociais significativas. Esta reflexividade permite aos assistentes sociais controlarem os seus métodos de trabalho, evitando a subalternização organizacional e promovendo a justiça social.

5. ALÉM DOS INSTRUMENTOS: O MODELO PEDAGÓGICO DO ISCTE E O ENSINO DO SERVIÇO SOCIAL

Podemos afirmar que o principal *leitmotiv* do *Modelo Pedagógico do Iscte* (Iscte, 2022) é a promoção de práticas pedagógicas centradas no estudante. Alinhado com as orientações pedagógicas estabelecidas para o ano letivo de 2024/2025, o modelo enfatiza a importância de metodologias de ensino-aprendizagem que consideram as especificidades dos cursos e unidades curriculares, bem como, o perfil dos estudantes dentro de cada área de aprendizagem. Acresce a esta preocupação, a integração de tecnologias educativas e a adaptação das práticas pedagógicas às necessidades específicas dos estudantes. É dada ênfase à avaliação ao longo do semestre e à monitorização pedagógica enquanto componentes de garantia de qualidade e de eficácia no processo educativo.

Este enfoque holístico visa preparar os estudantes para os desafios contemporâneos, promovendo uma aprendizagem ativa, crítica e reflexiva. É essa, justamente, a abordagem do ensino do Serviço Social que sai reforçado pelo *Modelo Pedagógico do Iscte* (*Op. cit.*), ao integrar metodologias centradas no estudante, alinhando-se às diretrizes institucionais de aprendizagem ativa, reflexiva e interdisciplinar.

Em primeiro lugar, o ensino dos instrumentos da prática conduz à adoção de uma metodologia de ensino suportada pela *aprendizagem ativa e baseada em problemas*, que incentiva o uso de metodologias de ensino-aprendizagem que promovem a participação ativa dos estudantes. Na formação em Serviço Social são utilizados, em todas as Escolas e Instituições de Ensino Superior pelo mundo, o estudo de casos reais e a simulação de instrumentos de prática (como entrevistas, etc.) para desenvolver competências analíticas e éticas.

Uma segunda metodologia de trabalho concreta, para que os estudantes dominem a dimensão instrumental, implica que os estudantes trabalhem sobre problemas sociais, incentivando a reflexão crítica e a resolução prática de desafios. As *metodologias de problem-based learning (PBL)*, é uma das formas de colocar os estudantes perante cenários que mais tarde terão de enfrentar na sua prática profissional.

Para melhor perceber uma terceira preocupação sobre as metodologias de ensino-aprendizagem, podemos afirmar que o *Modelo Pedagógico do Iscte* (Op.cit.) valoriza a interdisciplinaridade, e o serviço social tem um caráter naturalmente transversal. São disso evidências, as unidades curriculares que são ministradas de forma colaborativa com outras áreas (saúde, psicologia, direito, sociologia, entre outras). Aliado a essa transversalidade, são ainda exploradas as práticas de coensino em seminários interdisciplinares, ligando diferentes saberes para ampliar a compreensão dos problemas sociais.

Não estritamente ligado ao ensino da aplicação dos instrumentos na prática, podemos afirmar que o Iscte prioriza o impacto social da formação académica. O Serviço Social pode fortalecer essa dimensão pela forma com que se fundem em parcerias com organizações e instituições sociais, permitindo que os estudantes tenham experiências em contextos reais e pela proximidade com a comunidade prática.

Nos *Global Standards for Social Work Education and Training* (op. Cit.) aprovados pela International Federation of Social Workers (IFSW) e da International Association of Schools of Social Work (IASSW), as horas de treino de um estudante de Serviço Social devem corresponder a pelo menos 25% da atividade educativa global dos cursos (contabilizada em créditos, dias ou horas). Esta necessidade de desenvolvimento do treino de estudantes, conjuga a forma como o Iscte está, assim presente, nos projetos de intervenção comunitária, alinhando a formação académica com o compromisso ético e social da profissão.

Por último, o destaque a dar prende-se com uma preocupação que incentiva modelos de avaliação diversificados e formativos. Para o ensino do Serviço Social, essa permissão é muito relevante porque permite que os estudantes documentem e analisem a sua aprendizagem (através, por ex., da utilização de portfólios e diários de campo, em que os estudantes documentem e analisem a realidade social). Adicionalmente, para que seja possível uma correta assimilação dos conceitos, torna-se necessário incluir *feedback* contínuo nas simulações e práticas supervisionadas, garantindo a apropriação crítica.

CONCLUSÕES

Nesta pequena reflexão sobre ensino do Serviço Social, muito foi dito, mas muito ficou por dizer, sendo este tema muito relevante e objeto de debate e destaque a nível internacional.

Conforme abordado neste capítulo, destacamos a importância de práticas pedagógicas centradas no estudante, alinhadas com os padrões internacionais do ensino, formação, treino e prática de assistentes sociais. Podemos afirmar

que há um alinhamento com o modelo pedagógico no uso de metodologias ativas, como simulações e análises de casos, promovendo uma aprendizagem crítica e reflexiva, preparando os futuros assistentes sociais para enfrentar os desafios da prática profissional com competência, ética e sensibilidade.

A utilização de instrumentos técnicos na formação dos estudantes é essencial para desenvolver competências operacionais e reflexivas, permitindo uma intervenção social eficaz e informada. A abordagem pedagógica proposta reforça a ligação entre conhecimento teórico e prática profissional, valorizando a diversidade cultural e contextual dos estudantes.

Ao promover uma formação rica e contextualizada, o Iscte contribui para a capacitação de assistentes sociais que atuam de forma ética e competente em diversos contextos sociais. A flexibilidade curricular e a adaptação das práticas pedagógicas às necessidades específicas dos estudantes garantem uma aprendizagem alinhada com os requisitos de desempenho na profissão.

Em resumo, o modelo pedagógico do Iscte e as práticas pedagógicas descritas neste capítulo representam um compromisso com a formação em Serviço Social, preparando os estudantes para serem agentes de mudança social, capazes de promover a justiça social ambicionando a dignidade humana.

REFERÊNCIAS

- Aguilar Idáñez, M. J. & Ander-Egg, E. (2007). *Diagnóstico Social*. EAPN.
- Almeida, L., Gonçalves, S., Ramos do Ó, J., Rebola, F., Soares, S., & Vieira, F. (2022). *Inovação pedagógica no ensino superior: Cenários e caminhos de transformação*. A3ES Readings n.º 16. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. https://www.a3es.pt/sites/default/files/Inovacao_Pedagogica_A3ES_Readings_16.pdf
- Csiernik, R., & Hillock, S. (Eds.). (2020). Teaching social work: Reflections on pedagogy and practice. *University of Toronto Press*.
- Fialho, J., Silva, C. A., & Saragoça, J. (2017). *Diagnóstico Social: Teoria, Metodologia e Casos Práticos* (2.ª edição). Edições Sílabo.
- Freire, P. (1996). *Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa*. Paz e Terra.
- Iscte. (2022). *Modelo pedagógico do Iscte – Instituto Universitário de Lisboa*. Iscte.
- Justino, E., & Dias, D. (2023). Social work curricular design and the international standards for the profession: Alignment and misalignment in Portugal. *EDULEARN23 Proceedings*.
- McDonald, D., Boddy, J., O’Callaghan, K., & Chester, P. (2015). Ethical professional writing in social work and human services. *Ethics and Social Welfare*, 9(4), 359-374.
- NASW-National Association of Social Workers. (2003). *NASW Standards for Continuing Professional Education*. <https://www.socialworkers.org/>

- NASW-National Association of Social Workers. (2025). *Practice Standards for School Social Workers*. <https://www.socialworkers.org/>
- Rogers, M, Whitaker, D., Edmondson, D., & Peach, D. (2017). *Developing skills for social work practice*. Sage.
- Sousa, I. (2023). A entrevista na prática do Serviço Social. In I. Casquilho-Martins & J. Fialho (Orgs.), *Planeamento da Intervenção Social: conceção, ação e avaliação* (pp.171-188). Edições Sílabo.
- Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and knowledge: a practice handbook*. (3.^a edição). Open University Press.
- Vasilios, I., & Dixon, S. (2020). Global Standards for Social Work Education & Training. *Párbeszéd*, 7(2).