

RESENHA / BOOK REVIEW

Bracons, Hélia (2019). *Conhecer para intervir: competência cultural no Serviço Social*. Lisboa: Editorial Cáritas

ISBN: 978-972-9008-7-2 / 187 págs.

Por Carlos Diogo ¹

TRABAJO SOCIAL GLOBAL- GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 10, nº 18, enero-junio 2020

¹ Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, Portugal.

Contacto: carlosdiogomoreira@gmail.com

O presente livro resulta da Tese de Doutoramento em Serviço Social, apresentado em 2017 e aprofunda o conhecimento sobre os pressupostos, as características e as implicações de um conceito novo - competência cultural - e a sua relevância para o Serviço Social.

A obra está estruturada em três grandes capítulos que sintetizam os principais resultados da investigação.

No primeiro capítulo, “Introdução”, é contextualizada a relevância da problemática da competência cultural na ação dos profissionais de Serviço Social, é apresentado o objeto de investigação, os objetivos do estudo, a metodologia utilizada e o contexto da pesquisa. A investigação procurou compreender se as dimensões culturais estão presentes nas preocupações dos assistentes sociais e, nomeadamente, se sentem necessária uma nova competência específica - a competência cultural – que facilite a intervenção e a interação com pessoas e grupos de diferentes orientações culturais, tendo como objetivos:

- 1º Identificar os conhecimentos que os profissionais de Serviço Social têm acerca da problemática da diferença e dos conceitos que esta envolve;
- 2º Compreender o entendimento e a sensibilidade organizacional das instituições em presença;
- 3º Conhecer eventuais motivações, potencialidades e constrangimentos de uma formação especializada.

Metodologicamente o estudo apoiou-se no paradigma qualitativo e compreensivo. Como técnica principal de pesquisa, adotou-se a entrevista de guião focalizada e a escolha do universo incidiu no conjunto de assistentes sociais que trabalham no Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social Integrado do Concelho de Loures, num total de 21 profissionais.

Para além destas 21 entrevistas, o próprio trabalho de campo proporcionou oportunidades de contacto com outros profissionais, consideradas vozes autorizadas, que em conversas mais livres puderam fornecer dados, sugestões e interrogações dignas de registo e inclusão no trabalho. Quanto à análise dos dados, optou-se pela técnica de análise de conteúdo clássica conjugada com as próprias observações e interpretações, do terreno e seus atores, procurando sempre contextualizar e validar os conteúdos, no quadro de uma moldura teórica explicativa.

No capítulo segundo “Do conceito de cultura à competência cultural”, são indicados os eixos teóricos de análise: cultura, diversidade cultural, interculturalidade e competência cultural,

tendo como contributos teóricos mais significativos, por um lado, a produção nos Estados Unidos com Deardoff; Benett; Fantini; Shuldberg; Chin; Lum; Boyle & Springer e Lieberman e, por outro, em França com Cohen-Emerique; Verbunt; Camilleri; Guilamine; Jovelin e Clanet.

No terceiro capítulo, “Caracterizar o questionamento cultural a partir das situações de terreno”, são apresentados os principais resultados da análise. Primeiro, no que se refere à *investigação teórica* ficou claro que, nos interesses dos investigadores em Serviço Social – a nível internacional – ganhou um relevo crescente a atenção à diferença. Em Portugal, a pesquisa sobre a produção teórica revelou que esta problemática não tem sido verdadeiramente trabalhada, no âmbito do Serviço Social.

Quanto aos resultados da *investigação empírica*, os assistentes sociais evidenciam uma plena consciência de que é preciso aperfeiçoar o conhecimento das dimensões em questão, de modo a que a sua intervenção possa não só ir ao encontro das necessidades das populações, como consiga promover direitos e expectativas, através de um ganho de abertura, de entendimento recíproco e de capacidade de negociação.

Para os profissionais entrevistados, as instituições, fazem um esforço notório no sentido de criar uma dinâmica cultural própria, preocupando-se com a integração, no sentido mais abrangente, na comunidade, existindo, em seu entender, abertura institucional para o desenvolvimento de novas iniciativas específicas. Todavia, embora haja preocupação institucional no sentido de os profissionais terem conhecimentos sobre as realidades culturais das pessoas com quem trabalham, alguns dos assistentes sociais salientam que o conhecimento sobre estas questões e a reflexão superveniente é obtido e elaborado pelos próprios que estão no terreno. Existem reuniões semanais onde são expostas as situações e refletidas as problemáticas levantadas, contudo, a reflexão sobre questões relacionadas com a diferença e diversidade, não são, porém, aqui abordadas, surgindo apenas em momentos de comunicação informal entre colegas ou no contacto de proximidade com associações e grupos locais. É mencionado que o imediatismo nas respostas sociais a que o profissional tem de atender, sobrepõe-se praticamente à reflexão coletiva. A falta de tempo devido ao excesso de trabalho, não deixam tempo ao assistente social para estar com as pessoas e conhecer as especificidades culturais e sua influência nos seus problemas e expectativas, ou seja, para se poder fazer um trabalho de descoberta sobre o *Outro* que permita tratar de modo diferente o que é diferente. É unanimemente sentida a necessidade de supervisão e um trabalho de reflexão de grupo, onde sejam analisadas e debatidas a relação com os diferentes utentes, atitudes, conhecimentos que se tornam necessárias a uma melhor comunicação e

intervenção. Defendem, ainda, a necessidade de formação especializada sobre as especificidades culturais das pessoas e da população com que trabalham.

Na perspetiva dos assistentes sociais, as instituições não refletem ainda a multiculturalidade evidente no seu território. Nos serviços, a presença da diferença (que é uma realidade na população) não se verifica de forma deliberada e a um nível técnico qualificado. O que a acontecer, como noutros países, em que é obrigatório a integração de membros das diferentes comunidades, se traduziria num ganho precioso de conhecimentos e numa qualidade acrescida na relação com a população em geral e com os utentes em particular.

Como conclusão, o presente trabalho permitiu colocar em evidência a importância e necessidade de uma abordagem das questões culturais nos diversos contextos em que os assistentes sociais estão mergulhados. Apela à fundamental formação específica sobre a cultura das pessoas e dos grupos alvo com quem trabalham, bem como à formação contínua no âmbito da competência cultural. Torna-se essencial investir na criação de condições que permitam aos profissionais aceder a ferramentas que possibilitem exercitar novas formas de comunicar e de lidar com pessoas de culturas diferentes. Familiarizar-se com novos saberes, atitudes e culturas diferenciadas implica, afinal, uma atitude de abertura, de reciprocidade e de sensibilidade. Assim,

os profissionais, na intervenção social com pessoas e famílias com especificidades culturais diversificadas, conhecendo as características principais dos grupos culturais, suas especificidades e vulnerabilidades, bem como alguns aspetos da sua organização, poderão ter, enquanto grupo, uma intervenção mais integrada, implicando novos desafios, novos conhecimentos, novas habilidades e novas competências dos assistentes sociais (p.165).