

Marisa Regina Ferreira da Silva Leite

A violência no exercício da Profissão de Assistente Social no caso do Concelho de Lamego

PV-ESTGL Ano 2022



Politécnico  
de Viseu

Escola Superior  
de Tecnologia  
e Gestão de Lamego

# A violência no exercício da Profissão de Assistente Social no caso do Concelho de Lamego

Marisa Regina Ferreira da Silva Leite

abril | 2022

Marisa Regina Ferreira da Silva Leite

A violência no exercício da Profissão de  
Assistente Social no caso do Concelho de Lamego

PV-ESTGL Ano 2022

# **A violência no exercício da Profissão de Assistente Social no caso do Concelho de Lamego**

Marisa Regina Ferreira da Silva Leite

Mestrado em Gestão de Organizações Sociais

Trabalho efetuado sob a orientação de  
Professor Doutor Pedro Francisco Rodrigues Pais Duarte

abril | 2022

## AGRADECIMENTOS

“Saber ser duplo  
Não crer na verdade e procurá-la  
Sofrer da vida, gozando-a  
Amar os outros e a sua perfeição no amor  
À proporção de ti mesmo.”

Fernando Pessoa  
Poeta Português 1888/1935

Agradeço à minha família todo o apoio e incentivo que me deram ao longo do meu percurso académico.

Agradeço a todos os docentes e colegas com quem lidei ao longo do Mestrado, em especial ao Professor Doutor Pedro Duarte pela sua disponibilidade e pela colaboração ao longo das orientações.

Por último, agradeço a todos os Assistentes Sociais que aceitaram colaborar neste estudo.

Grata a todos de coração.

## **RESUMO**

Este estudo têm o propósito de especificar o gênero de violência ou formas de violência exercida contra assistentes sociais gestores de organizações sociais pelos clientes. Apurar das suas causas e motivações, do perfil e do contexto dos possíveis agressores e averiguar como as instituições reagem e protegem os seus profissionais.

A recolha de dados foi feita a quatro assistentes sociais a exercer funções no concelho de Lamego, e em âmbitos distintos de ação.

As conclusões revelaram que as profissionais já foram vítimas de agressões verbais, que a indisponibilidade de recursos, a escassez de apoio institucional, as contrariedades, a falta de empatia e a irracionalidade momentânea estão muito associadas ao risco da agressividade, especialmente à agressão verbal. Que qualquer indivíduo pode tornar-se num cliente agressivo independentemente do seu contexto social de pertença, e que as estratégias de ação das instituições não certificam a necessária existência dos três níveis de prevenção nas intervenções das profissionais.

Palavras Chave: Agressividade no trabalho, Riscos, Perfis e contextos, Medidas de prevenção

## ***ABSTRACT***

*This study aims to specify the type of violence or forms of violence exercised against social workers who manage social organizations by clients. Investigate their causes and motivations, the profile and context of possible aggressors and find out how institutions react and protect their professionals.*

*Data collection was carried out with four social workers working in the municipality of Lamego, and in different areas of action.*

*The conclusions revealed that professionals have already been victims of verbal aggression, that the unavailability of resources, lack of institutional support, setbacks, lack of empathy and momentary irrationality are closely associated with the risk of aggression, especially verbal aggression. That any individual can become an aggressive client regardless of their social context, and that the institutions' action strategies do not certify the necessary existence of the three levels of prevention in the professionals' interventions.*

*Key words: aggressiveness at work, Scratches, Profiles and contexts, prevention measures*

## ÍNDICE GERAL

<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>7</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>I-OBJETO E OBJETIVOS DO ESTUDO.....</b>	<b>12</b>
I.1 - Especificação do tema.....	12
I.2- Delimitação da abordagem.....	18
I.3- Caracterização do estudo.....	25
I.4-Justificação e relevância do tema .....	26
I.5-Apresentação do problema de investigação .....	28
<b>II-ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>30</b>
II.1- O Fenómeno da Violência no Trabalho .....	30
II.2- A Violência e a Agressividade.....	31
II.3-O Serviço Social na Sociedade de Risco .....	33
II.5- O assistente social gestor e as condicionantes das normas institucionais.....	40
II.6- O Fenómeno da Agressividade em Serviço Social .....	43
<b>III - ENQUADRAMENTO DO CONCELHO DE LAMEGO .....</b>	<b>45</b>
III.1 - Enquadramento geográfico e demográfico do Município de Lamego .....	45
III.2 - Caracterização formal das instituições em estudo.....	46
III.2.1- Comissão de proteção de Crianças e Jovens em Risco (CPCJ).....	46
III.2.1.1 - Funções do assistente social em contexto CPCJ .....	47
III.2.2 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) .....	48
III.2.2.1 - Funções do assistente social em contexto ERPI .....	49
III.2.3 - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS).....	50
III.2.3.1 - Funções do assistente social em contexto SAAS .....	51
III.2.4 - Centro de Acolhimento Temporário (CAT) .....	52
III.3.4.1- Funções do assistente social em contexto CAT .....	53
<b>IV-METODOLOGIA.....</b>	<b>55</b>
IV.1 - Métodos de abordagem e procedimentos .....	55
IV.2 - Técnicas utilizadas .....	65
IV.3 - Delimitação do Universo e amostra .....	69
IV.4 - Apresentação e análise de dados .....	71

IV.4.2 – Análise de dados da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco.	76
IV.4.3 – Análise de dados do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social ...	78
IV.4.4 – Análise de dados da Estrutura Residencial para Idosos .....	80
IV.5 - Interpretação e discussão dos resultados .....	82
IV.5.1 - Motivações e Causas de Agressividade .....	83
IV.5.2 - Medos e Receios de Agressividade .....	85
IV.5.3 – A Agressão Psicológica .....	87
IV.5.4 – Perfil e Contextos Agressivos .....	88
IV.5.5 – Público de Risco.....	89
IV.5.6 – A ação das instituições .....	91
IV.5.7 – A Agressão Física .....	92
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>95</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>110</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Nuvem de Frequência de Palavras (Nvivo) .....	74
Figura 2 – Resultados da análise de dados da Entrevista do CAT .....	76
Figura 3 – Resultados da análise de dados da Entrevista CPCJ .....	77
Figura 4 – Resultados da análise de dados da Entrevista SAAS .....	79
Figura 5 – Resultados da análise de dados da Entrevista ERPI .....	81
Figura 6 – Gráfico de Hierarquia Temática .....	83

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;

SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social;

CAT - Centro de Acolhimento Temporário;

## INTRODUÇÃO

O trabalho de investigação que aqui desenvolvemos sob o título, “A violência no exercício da Profissão de Assistente Social no caso do concelho de Lamego”, teve o objetivo de estudar, confirmar e fornecer informações sobre os possíveis fenómenos de violência que ocorram no quadro de atividades profissionais dos assistentes sociais do concelho de Lamego.

Constitui-se numa temática de estudo pertinente e relevante, tendo em conta que a ação destes profissionais se contextualiza numa sociedade em cuja realidade social atual é excessivamente reprodutora de riscos, e estes visivelmente marcados pela incerteza, pela insegurança, e por um crescente e contínuo aumento das vulnerabilidades sociais.

Esta investigação torna-se ainda mais valiosa e produtiva se atendermos ao atual contexto societário português, que com um cenário de crise prolongada originou fragilidades bastante significativas nas estruturas económicas portuguesas. Potenciando uma maior debilidade nos mecanismos de estabilidade social que por consequência, poderá expor os Assistentes Sociais as situações de violência grave e frequentes durante o exercício das suas funções.

Contextualizamos neste trabalho os fenómenos da violência profissional e as suas possíveis manifestações no contexto laboral de um assistente social, desenvolvendo e construindo um quadro teórico que convergiu para as fragilidades do posicionamento destes profissionais num cenário de sujeição aos riscos advindos de uma sociedade de risco.

Identificar e compreender “que tipo de violência ou formas de violência são exercidas contra os assistentes sociais gestores de organizações sociais” é a questão de partida desta investigação e para a qual aqui procuramos respostas.

Orientados pelos seguintes objetivos, saber se estes profissionais já foram vítimas de agressão física ou psicológica no âmbito das suas funções se sim, quais as causas e motivações, apurar do perfil e do contexto social dos possíveis agressores, e analisar da reação e da proteção das instituições para com os profissionais.

Deste modo, numa primeira parte apresentamos o objeto e os objetivos, com a definição do tema da nossa dissertação, e a especificação do problema em investigação, e a delimitação da sua abordagem ao concelho de Lamego. Inferimos ainda da perspetiva sociológica que mais se adequa a esta investigação.

Dado que, o risco de agressividade física ou psicológica para com os profissionais da área social, encontra-se mais particularmente no campo contextual do seu exercício profissional do que nas suas atividades profissionais, pois a sua missão é ajudar e apoiar indivíduos fragilizados que se encontrem em situação vulnerável e exclusão social.

Pela perspetiva Interacionista o comportamento dos indivíduos procede das situações que experienciam na vida, e constroem a sua ação social consoante a interpretação que delas fazem, e dependendo dos contextos e das circunstâncias em que têm de as suportar assim modificam os seus comportamentos (Bourdieu, 1990).

Pretende-se com isto despertar um interesse verdadeiro para com os fenómenos de violência em contextos de trabalho e que vitimizem os profissionais da área social no exercício das suas funções, para que a adoção de medidas reais e preventivas da parte das organizações seja uma realidade.

Numa segunda parte desenvolvemos o quadro teórico e conceptual onde contextualizamos, o fenómeno da violência e da agressividade em contextos de trabalho, qual o papel de Serviço Social, e do assistente social na sociedade de risco, e as condicionantes que lhes são impostas pelas normas institucionais.

O quadro preparatório para a construção do nosso modelo de análise que converge para o posicionamento dos assistentes sociais enquanto profissionais afetados e na primeira pessoa, pelos fenómenos da agressividade em contexto de trabalho advindos com a implementação da “sociedade de risco”.

Na terceira parte abordamos o enquadramento geográfico e demográfico do Município de Lamego, e efetuamos uma caracterização formal das instituições em estudo, assim como das funções de um assistente social em cada um dos contextos selecionados.

Em seguida, na quarta parte deste trabalho apresentamos os procedimentos metodológicos adotados ao longo de toda a pesquisa, bem como os resultados obtidos a partir das entrevistas realizadas a quatro assistentes sociais do concelho de Lamego e a realizar funções em quatro instituições sociais de âmbitos de atendimento distintos.

Importa referir que a deterioração das condições societárias dos indivíduos, produzidas pelas mudanças políticas, económicas e sociais dos últimos anos é a causa percebida do possível aumento dos casos de agressividade sobre os Assistentes Sociais.

Segundo a teoria giddensiana é uma consequência das alterações geradas em sociedade e ao nível das relações sociais, emocionais e de trabalho, assim como o modo como cada

indivíduo encara a vida, e reconhece a desvantagem social do outro, face à sua sociedade de pertença (Castel, 2003).

Por fim, para dar resposta aos objetivos propostos apresentamos as conclusões obtidas, estruturadas e elaboradas com sentido lógico, e relacionando os resultados obtidos na prática com os pareceres retratados de toda a literatura consultada.

## **I-OBJETO E OBJETIVOS DO ESTUDO**

### **I.1 - Especificação do tema**

O fenómeno da violência no trabalho tem se constituído num assunto de verdadeiro interesse ao nível mundial, despertando a atenção de empregadores e de colaboradores, assim como, das entidades governamentais, sociedade científica e público (Milczarek, 2010).

Segundo Dahlberg & Krug (2006) a Organização Mundial de Saúde define violência como, o uso de força física ou poder, em ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa, grupo ou comunidade, e que resulte, ou possa resultar, em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação (p.1165).

A definição de violência no trabalho da Organização Mundial de Saúde correlaciona a intenção com a execução efetiva do ato em si, independentemente do resultado que se obtenha, pode considerar-se este tipo de violência um problema social multivariável, e que de certa forma provoca repercussões na saúde pública (Dahlberg & Krug, 2006).

O problema da violência nos locais de trabalho, só à cerca de dez ou quinze anos para cá, tem despertado interesse e a adquirido visibilidade, sempre na perspectiva de prevenir riscos profissionais e de promover a saúde dos trabalhadores.

Para Graça (2004) a Organização Internacional do Trabalho considera a violência, a par do *stress*, do álcool, do tabaco e do HIV/Sida um dos cinco riscos emergentes para a saúde e segurança dos trabalhadores em todo o mundo (p.188).

Entre várias formas de violência exercidas em contexto de trabalho emerge a violência consumada por clientes e dirigida aos colaboradores configura uma parte importante do fenómeno e faz-se sentir sobretudo em alguns dos círculos profissionais, nomeadamente nos profissionais de Serviço Social (Milczarek, 2010).

Vivemos num mundo em constante transformação, balizado por novos riscos e novas dúvidas, sinalizado pela descrença e pela insegurança que os cidadãos sentem e nutrem pelas instituições e comunidade em geral. Uma época em que a informação se, tornou mais globalizante, acessível, inclusiva, reflexiva e estimula a uma maior reflexividade social (Giddens, 2005).

O processo de globalização contribuiu para o aumento das desigualdades económicas, sociais e culturais, concebendo um ciclo de novas realidades e mudanças e obrigando à reorganização de alguns setores profissionais (Moura, 2006).

A profissão de Assistente Social foi um desses setores profissionais, dado que, a sua missão passa por aliviar os impactos negativos dessas alterações no modo de vida e nas condições de existência de grupos mais vulneráveis (Moura, 2006).

Deste modo concluímos da indiscutibilidade de alterações que ocorreram em Serviço Social desde a sociedade industrial até à sociedade de risco. Descrever o cenário de recontextualização, do trabalho de um assistente social, desde a sociedade industrial à sociedade de risco, reproduzirá um percurso histórico em constante reconstrução e readaptação, em consequência do modelo de organização económico e social em vigor em cada período histórico e político (Moura, 2006).

O termo “sociedade de risco” transmite a ideia de que o mundo está em constante alteração e mudança, e que esse risco poderá ser em certa medida sinónimo de violência (Beck, 2010).

Para Peretti-Wattel (2000) citado por Mendes (2015) “a criação do conceito de risco, na sua aceção moderna e do ponto de vista social é reportada convencionalmente à análise dos acidentes de trabalho do século XIX e à necessidade de atender a esse problema social” (p.15).

O conceito de “risco” assume vários significados, podendo ainda distender-se num infundável conjunto de metonímias, em consequência da diversidade do seu uso e da sua aplicação. Isto, por via do desenvolvimento técnico e científico que ocorreu durante o século XX, e da aplicabilidade desse conceito às ciências naturais, biológicas e sociais, bem como às humanidades, administração pública e na definição das políticas públicas (Mendes, 2015).

Os riscos são um produto da organização e da interação social, a sua perceção, assim como as decisões justificadas por estes, são estabelecidas pelo ambiente predominante, e pelas organizações sociais existentes. Atribuindo-se desta forma às instituições sociais um papel, muito mais resolutivo comparativamente à racionalização privada (Mendes, 2015).

A perceção dos riscos pode subordinar-se e determinar-se por mecanismos visíveis ou não, e definida pelo poder político ou económico. Pode ainda, e similarmente resultar de processos mentais seletivos de indivíduos ou grupos e segundo os esquemas mentais produzidos, desencadeando mecanismos de respostas comportamentais que podem levar à ampliação ou à atenuação do risco (Mendes, 2015).

As percepções do cidadão comum quanto ao risco nem sempre ocorrem por motivos irracionais, motivados pela falta de informação ou pela repercussão dos seus problemas, resultam igualmente do produto final de processos complexos, e que determinam para este, o que é aceitável ou digno e está de acordo com a sua maneira de ser, pensar e agir, ou seja, com a sua identidade (Mendes, 2015).

Segundo Mendes (2015), para Ulrich Beck os riscos tal como a riqueza são objetos de distribuição, ambos estão na origem de posições sociais específicas, e definidas como posições de risco, ou como posições de classe. A diferença, é que nos riscos estamos perante a distribuição de “males” e não de bens materiais, educação ou de propriedades (p.212).

A progressiva produção e distribuição dos males de uma sociedade de risco provocou um crescente aumento das desigualdades sociais, evidenciando o diferencial de recursos económicos que prevalece entre as classes sociais. É nesse diferencial de recursos que reside a capacidade dos mais favorecidos socialmente minimizarem a sua exposição aos riscos. Consequentemente, de modo antagónico é esse mesmo diferencial que obriga os mais desfavorecidos à premissa de se verem confrontados com os “riscos” criados pela sociedade de risco (Curran, 2013).

Ainda assim, e segundo Beck (2018) “vivemos uma transformação da transformação” (p.17).

O sociólogo Ulrich Beck argumentava em alguns dos eixos da sua produção teórica a existência de um processo em desenvolvimento na sociedade de risco que designava por “destraditionalização das formas de vida”. Uma transformação social ao longo qual os indivíduos se veem desobrigados dos contornos sociais que prevaleciam nas anteriores sociedades modernas, e acolhem novas identidades e práticas sociais. As metamorfoses em sociedade originam transformações muito radicais onde as velhas certezas de uma sociedade moderna tendem a desaparecer e algo de novo emerge (Beck, 2011).

O risco inerente a uma sociedade reflexiva, ultrapassa as realidades individuais e as fronteiras temporais e territoriais, resultado do processo de globalização, do cruzamento de eventos sociais e das relações sociais resultantes, e se encontram apenas à distância dos diversos contextos locais (Giddens, 1991).

Deste modo, para Beck o risco já não se restringe ao contexto nacional de cada estado, necessita assim, e deste modo de uma abordagem mais globalizante, na medida em que se converteu num fator mundial. Com a globalização e a proliferação do capitalismo os riscos

ultrapassaram fronteiras originando prejuízos e necessidades, independentemente da posição social de indivíduos ou grupos (Beck, 2018).

De acordo com Beck (2011) “a sociedade mundial do risco obriga-nos a reconhecer a pluralidade do mundo que a visão nacionalista podia ignorar” (p.364).

Neste sentido uma sociedade de risco não deve ser entendida, como uma sociedade de classes, uma vez que com a ocorrência da globalização e a universalização das ameaças, os danos e as necessidades podem não ter uma relação direta, imediata e efetiva apenas com o lugar onde o risco é produzido (Beck, 2018).

Deste modo e segundo Beck (2011):

“os que sofrem os efeitos colaterais dos males da sociedade capitalista global sofrem uma dupla exclusão, são excluídos dos benefícios potenciais das decisões e das condições sob as quais a decisão é tomada”, e além disso,” são excluídos da formulação das regulações e efeitos jurídicos de responsabilidade” (p.366).

Assistimos ao emergir de um novo conflito entre classes, uma luta pela redistribuição global dos males e dos benefícios, onde uns tentam agarrar o bem-estar que as fronteiras nacionalistas ainda proporcionam, outros romper as barreiras na esperança de uma vida melhor (Beck, 2018).

O risco é produzido na sua maioria por uma pequena parcela da população mundial, acaba, no entanto, por afetar a sua totalidade, contrastando assim com as promessas de igualdade social e direitos sociais a que todos tem direito. As metamorfoses ocorridas na desigualdade social é uma das “questões” mais pertinentes do futuro, a sua proliferação a nível global já não pode ser ignorada, perspetivar o risco apenas como uma imagem nacionalista já não é oportuno tendo em vista que a imagem mundial é cada vez mais homogénea (Beck, 2018).

Em suma, o conceito de risco é multifacetado e suscetível de diversas interpretações, ganha sentido quando associado a uma situação concreta, seja esta, política, económica, social, organizacional, cultural ou simbólica, sendo, no entanto, e ainda dependente das múltiplas apreciações sociais que lhe são feitas. O conceito pode ainda ser influenciado pela maneira como cada individuo percebe e constrói o risco motivado pelas suas emoções e pelos seus sentimentos (Marques, 2011).

Alcançar uma definição exata e sucinta do “conceito de risco” é uma missão difícil, são muitos os pressupostos existentes fruto da reflexividade e do entendimento de uma vasta variedade de sociólogos e linhas de pensamento a respeito do risco e da sociedade de risco.

O trabalho de um assistente social tem por base e é da sua essência ajudar e dar apoio a indivíduos que vivenciam situações de vulnerabilidade e fragilidade social, muito por consequência do advento da “sociedade de risco” e dos riscos que lhes estão implícitos e que resultam em carências de várias ordens (Marques, 2011).

Como profissional encontra-se na linha da frente, no apoio às políticas sociais, no controlo da desigualdade e da exclusão social obrigando-se a refletir a legitimidade do pedido e a servir de intermediário entre a instituição e o público-alvo (Marques, 2011).

Deste relacionamento que se constrói entre a instituição, o assistente social e o cliente resulta uma relação orbicular, onde o profissional assume a função de mediador e gestor de interesses. As transformações que ocorreram na sociedade com a implementação da “sociedade de risco”, impactaram de alguma forma aspetos negativos na qualidade das relações entre o assistente social e o seu cliente (Marques, 2011).

A profissão de assistente social não é tradicionalmente considerada uma profissão de risco, porém com a implementação da sociedade de risco as relações que estabelece com o público-alvo, quase sempre o segmento mais desfavorecido da população, estão mais sujeitas à reatividade deste quando da demonstração do seu descontentamento. Sempre que algo, se lhes afigure desapropriado e despropositado face aos seus direitos e do que para eles estes representem (Marques, 2011).

Os riscos nas intervenções sociais encontram-se mais particularmente, no seu campo contextual de exercício profissional, do que nas atividades profissionais. Esta profissão tem como missão apoiar e ajudar os indivíduos que se encontrem em situação de risco, vulnerabilidade e exclusão social (Mouro, 2009).

Através de um conjunto de respostas sociais concebidas e elaboradas para esse fim, não se caracterizando deste modo, por uma profissão em cujas atividades desenvolvidas expõem o seu profissional ao risco (Mouro, 2009).

A nova realidade social reproduz “riscos” que fogem frequentemente ao controlo dos mecanismos criados pelas instituições com o propósito de proteção social. Fomentando a incerteza e a insegurança nos profissionais da área social durante o exercício das suas funções (Beck, Giddens, Lash, Lopes, & Rizek 1997).

Acabando por generalizar uma certa instabilidade, e de certa forma tornar temerários os indivíduos que vivenciam situações de grandes desigualdades e necessidades sociais (Beck, Giddens, Lash, Lopes, & Rizek 1997).

Concebendo um ciclo social onde a previsibilidade/imprevisibilidade comportamental se pode enquadrar no campo das incógnitas ou das hipóteses, relativamente às atitudes, comportamentos ou formas de estar na vida (Beck et al., 1997).

O assistente social convive diariamente com fatores de risco como a vulnerabilidade, a precariedade, a pobreza e a exclusão social, explanadas em situações pessoais de grande fragilidade e debilidade que impregnam muito frequentemente o “risco” no seu contexto profissional devido à insegurança e à instabilidade que por vezes se faz sentir. Fazendo deste um alvo fácil da inquietação pessoal do seu cliente apesar da relação de ajuda entre eles estabelecida (Marques, 2011).

As necessidades sentidas devido a situações vulneráveis como, a pobreza e a exclusão social de quem se dirige às instituições à procura de respostas para as suas necessidades sociais, provoca nestes sentimentos de angústia, vergonha, medo ou revolta, e leva por vezes a desenvolver comportamentos que fogem dos parâmetros estipulados previsíveis (Marques, 2011).

Promovendo, por vezes uma prática profissional exercida sob tensão face ao medo controlado, ou não, de ocorrerem reações negativas e dirigidas aos profissionais em virtude do descontentamento dos seus clientes relativamente às medidas apresentadas.

No contexto geral desta profissão o padrão de comportamentos violentos de que são vítimas os profissionais desta área, reproduzem-se na sequência dos atendimentos e tem por variável mais significativa, a insatisfação do cliente para com os serviços prestados. Descontentamento quase sempre imputado a um moroso atendimento, ou a resultados que não correspondem às expectativas criadas. Podem ainda ser considerados como uma forma de protesto que os lesados encontram relativamente aos que exercem funções de poder na esfera das organizações sociais (Sousa, 2012).

O objeto de estudo desenvolvido neste trabalho de investigação, e nesta dissertação de mestrado tem na sua base a seguinte temática, "A violência no exercício da Profissão de Assistente Social no caso do concelho de Lamego".

Constitui-se uma temática de estudo pertinente e relevante, dado que, coloca por vezes os profissionais numa posição completamente antagónica no âmbito do exercício das suas funções. Pois, se por um lado têm por missão promover o bem-estar e colmatar as necessidades dos seus clientes, por outro tornam-se por vezes as vítimas e alvo dos seus descontentamentos.

É um tema social com bastante interesse, atendendo aos riscos sociais da atualidade e com um âmbito de estudos e de investigação muito reduzido.

## **I.2- Delimitação da abordagem.**

No que concerne à investigação e ao estudo do tema escolhido este pode desenvolver-se em redor de várias perspetivas e teorias sociológicas, sendo que, é possível encontrar uma vasta gama de pressupostos, conceitos, tipologias e formas de operacionalizar essas mesmas perspetivas.

Senão vejamos, a teoria funcionalista vê o universo social como um sistema de partes interligados, ou seja, o funcionamento de cada elemento social tem consequências sobre o funcionamento da totalidade social. Por conseguinte, os elementos sociais devem ser analisados segundo as consequências que provocam e as funções que têm na totalidade do sistema social (Turner & Maryanski, 1979).

Já na perspetiva da teoria dos conflitos o mundo social baseia-se em contradições, os factos sociais estão cheios de tensão, contradição e conflitos, é uma contingência básica da vida social (Collins, 1975).

Na perspetiva Interacionista a vida social é percebida por símbolos e gestos, usados para o entendimento social, de forma a criarmos uma imagem de nós mesmos e das situações, e assim construirmos uma ideia das situações futuras e desejadas. Os homens interagem emitindo símbolos, palavras, expressões faciais, corporais ou qualquer sinal que signifique algo para os outros e para si mesmos (Goffman, 2014).

Por fim a teoria da estruturação sustenta que a ação humana ocorre na conjuntura de uma estrutura social já pré-existente, regida por um conjunto de normas e leis distintas de outras estruturas sociais (Giddens, 2009).

A ação humana é ligeiramente definida tendo por base as regras do contexto em que ocorre. No entanto, essa estrutura e essas regras não são permanentes, são sustentadas e modificadas por uma constante ação humana (Giddens, 2009).

Aprofundaremos estas perspetivas teóricas no sentido de concluirmos a que melhor fundamentará o estudo e as conclusões que se pretendem.

O Controlo Social é compreendido como o conjunto de mecanismos ou instrumentos utilizados pela sociedade, ou por um grupo social com o objetivo implícito, ou explícito de

controlar comportamentos e ações diferentes ao seu sistema. Dado que, a interação social que provém das relações entre o indivíduo/cultura/sociedade estabelece regras que podem de certa forma instigar à prática do desvio (Haerter, 2012).

A teoria funcionalista defende que a sociedade é um sistema muito complexo, e onde as partes se conjugam de modo a garantir estabilidade e solidariedade (Giddens, 2001).

Esta teoria enfatiza a importância do consenso moral na manutenção da ordem e da estabilidade em sociedade, e este só sucede quando a maior parte dos indivíduos partilha dos mesmos valores sociais. Os funcionalistas concebem a ordem e o equilíbrio como sendo o estado normal de uma sociedade (Giddens, 2001).

Em razão disso, para Durkheim a religião reiterava a adesão das pessoas aos valores sociais nucleares, ato que contribuiria para a solidez da coesão social (Giddens, 2001).

Uma das críticas mais dirigidas aos funcionalistas é o facto de darem mais realce ao papel dos fatores que levam à coesão social, em detrimento dos fatores que produzem conflito e divisão social (Giddens, 2001).

Falam das sociedades como possessoras de necessidades e objetivos, características que só fazem sentido quando atribuídas a seres humanos. Consideram a existência de diferenciação entre as partes, mas a sua inevitável interdependência confere um todo, originando uma sociedade ampla e homogénea, sem diferenciação e coesa (Haerter, 2012).

Desta forma, para os funcionalistas só se alcança a coesão em sociedade através de um controle social onde predominem unidades diferenciadas e interdependentes entre si, que trabalhem no mesmo sentido para a boa funcionalidade e homogeneidade do seu todo e em detrimento da diferenciação pelo “eu” (Haerter, 2012).

No entendimento dos teóricos do conflito é importante a existência de estruturas em sociedade, mas rejeitam a necessidade de existir um consenso social (Giddens, 2001).

Esta teoria enfatiza a importância de divisões sociais, mas centra a sua análise nas questões de poder, desigualdade e luta. Para estes teóricos a sociedade é constituída por grupos diferenciados que lutam pelos seus próprios interesses, é nesta diferença de interesses que se potencia o conflito, onde determinados grupos irão tirar mais benefício do que outros (Giddens, 2001).

A ordem social nas sociedades em conflito constituísse por grupos ou indivíduos que tentam impor o próprio interesse acima do dos outros, gerando conflitos abertos com o intuito de obter vantagens (Collins, 2009).

Para estes teóricos os funcionalistas só consideram os aspetos sociais onde predomina a harmonia e a concordância, mas tão ou mais importante que isso é analisar as tensões existentes entre os grupos dominantes e os dominados, procurando assim entender como se estabelecem e reproduzem as relações de controlo (Giddens, 2001).

O principal argumento desta teoria não se fundamenta no facto de uma sociedade se encontrar em constante conflito, mas que quando o conflito não é explícito ocorre num processo de dominação (Collins, 2009).

No entendimento da teoria do conflito, em todas as sociedades existem separações de interesses entre quem detêm o poder, e os que estão em certa medida excluídos dele, provocando deste modo uma segmentação entre quem governa e quem é governado (Giddens, 2001).

A teoria estruturalista defende a existência de uma inter-relação entre as organizações e a sua sociedade mais abrangente, ou seja, o ambiente externo. É um todo formado por elementos que se inter-relacionam, um sistema aberto que relaciona a sociedade mais ampla com as suas organizações (Haerter, 2012).

Defendem a existência de “estrutura” social, Aristóteles, por exemplo, dava ênfase à proposta de estrutura como se de um organismo se tratasse, nas palavras de Bottomore e Nisbet (1980), essa estrutura organicista pode ser estática ou dinâmica sendo a relação que se estabelece entre elas mais importante do que as partes (Haerter, 2012).

Para Giddens, o conjunto de regras e recursos estabelecidos são repetidos inúmeras vezes numa reprodução social. É como uma ordem virtual de relações transformadoras, e que permitem a reprodução de práticas sociais por dimensões variadas de tempo e de espaço (Giddens, 2009).

Constatamos desta forma, que esta teoria atribui grande importância à relação entre as partes, funcionando estas como a incorporação de um todo, uma verdadeira simbiose social, não concebendo a possibilidade de existirem partes a funcionar em separado ou distanciadas do todo social, mesmo que para fins analíticos (Haerter, 2012).

Para o estruturalismo as condições que geram a continuidade das práticas sociais são produzidas e reproduzidas ao longo da interação social. Os seus princípios estruturais como, regras e recursos vão a existir e impondo-se à medida que, as diversas formas de conduta social, são sistematicamente produzidas e reproduzidas ao longo, do tempo e do espaço (Giddens, 2009).

Deste modo para o estruturalismo, havendo uma situação de não coesão social haverá manifestamente a ideia da existência de um desequilíbrio entre as partes que constituem o todo, emergindo deste modo a necessidade de mecanismos de controlo capazes de restituir uma perfeita comunicação entre as partes, sendo esta entendida como sinónimo de coesão social (Haerter, 2012).

No que concerne à teoria Interacionista, o ponto central é a percepção e a compreensão das diferentes formas de reagir dos indivíduos a determinadas situações, considerando o indivíduo a sua inserção social e o contexto social no qual as relações ocorrem (Haerter, 2012).

Para o Interacionismo a compreensão dos comportamentos humanos nas suas diversas manifestações, não deve assentar na definição do “inadaptado” termo característico das teorias evolucionistas, mas sim no indivíduo que utiliza os recursos simbólicos de uma sociedade interpretando-os de forma diferente por vezes contraditória (Haerter, 2012).

É pela socialização que ocorre na sociedade que se dá a categorização dos indivíduos, e tendo em conta os atributos que possuem podem ser tidos como normais ou não, pelos membros das categorias sociais da sua sociedade de pertença (Goffman, 1975).

Segundo Goffman (1975) são os que se dizem “normais” que constroem a teoria do estigma, ideologia a que recorrem para explicar a inferioridade que constataam no outro, cujo objetivo é controlar o perigo que julgam este representar, pois, acreditam que os indivíduos estigmatizados reproduzem comportamentos de risco.

Os rótulos sociais levam à existência de separações delimitando o espaço entre o “eu” e o “ele”, sendo que, o “eu” caracteriza os valores que constroem a visão dos indivíduos ditos de normais e as ideologias que expressam o domínio mais forte de uma sociedade. Logo se o “ele” for considerado de algum modo diferente do “eu”, é por consequência estigmatizado (Goffman, 1975).

Para os Interacionistas dentro de uma cultura ou sociedade, é inevitável que existam comportamentos que se enquadrem mais facilmente nas expectativas e outros que, pelo contrário, são mais diferenciados socialmente (Haerter, 2012).

As interações sociais das relações humanas não se resumem a ações unidirecionais, previsíveis, e controláveis, muito pelo contrário, de um encontro social podem resultar uma infinidade de possibilidades e imprevisibilidades (Goffman, 2013).

Os indivíduos interagem através de símbolos, palavras, expressões faciais e corporais ou

através de sinais que transmitem informação ao outro, e a si mesmos. É através dos gestos simbólicos que expressam as intenções, o sentido das ações e estados de espírito momentâneos. Em contrapartida, é pela observação dos gestos dos outros que se obtém uma percepção do que pensam e da forma que se irão comportar (Goffman, 2013).

Todos os indivíduos são intérpretes, e manipulam a emissão dos seus gestos e das suas ações com alguma intenção, e por influência do contexto social que habitam (Goffman, 2013).

Por mais informações que os indivíduos retenham as suas comunicações assentaram sempre no campo das imprevisibilidades, usam a comunicação como estratégia e tática, através da linguagem, do discurso, das imagens, e dos símbolos. Na tentativa de reduzir a imprevisibilidade dos comportamentos e de modo, a que as impressões e informações transmitidas sejam satisfatórias para si e para o outro (Goffman, 2013).

Segundo Goffman (2013)

“Quando um indivíduo desempenha um papel implicitamente, solícita dos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes para acreditarem que a personagem que veem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as consequências implicitamente pretendidas por ele e que, de modo geral, as coisas são o que parecem ser” (p.25).

Salienta ainda a importância da obtenção de informações durante as interações sociais entre os indivíduos, para que as situações fiquem claras e definidas de modo que fique bem estipulado o que uns esperam dos outros (Goffman, 2014).

Os Interacionistas dirigem a sua atenção para os detalhes da interação interpessoal, e para como esses detalhes devem ser usados para dar sentido ao que os outros dizem e fazem (Giddens, 2001).

A recolha de informação não é uma tarefa simples por vezes o tempo das interações sociais são muito curtos ou não permitem um aprofundamento. O que faz com que os indivíduos tenham de agir de tal modo que consigam expressar com mais clarividência aquilo que sentem e pretendem, aos outros cabe sentirem-se impressionados (Goffman, 2014).

Na perspectiva interacionista os comportamentos dos indivíduos procedem de situações que experienciam na vida, construindo a sua ação social consoante as interpretações que delas fazem, e dependendo dos contextos e das circunstâncias em que têm de as suportar assim modificam os seus comportamentos (Bourdieu, 1990).

Segundo Goffman (2013) as interações sociais decorrem de momentos, e de situações ocasionais, e comandam os elementos que as reproduzem, as cenas do seu cotidiano, e as expectativas dos indivíduos e respetiva plateia, e os sentidos que aí são construídos e disputados deste modo:

“Quando um indivíduo chega à presença dos outros, estes, geralmente, procuram obter informações a seu respeito ou trazem à baila a que já possuem. Estarão interessados na sua situação socioeconómica geral, no que pensa de si mesmo, na atitude a respeito deles, capacidade, confiança que merece, etc. Embora algumas destas informações pareçam ser procuradas quase como um fim em si mesmo, há comumente razões bem práticas para obtê-las. A informação a respeito do indivíduo serve para definir a sua situação, tornando os outros capazes de conhecer antecipadamente o que ele esperará deles e o que dele podem esperar. Assim informados, saberão qual a melhor maneira de agir para dele obter uma resposta desejada” (p. 13).

Face ao exposto entendemos que a perspetiva que melhor fundamenta este estudo, e as conclusões que pretendemos com ele alcançar, é a teoria Interacionista, dado que, as manifestações de agressividade de alguns indivíduos, não são pré-determinadas pela sua sociedade de pertença, instituições, ou valores em que acreditam. São produto das suas relações sociais e instigadas pelos seus sentimentos, preferências, necessidades e gostos, em determinadas situações das suas vidas, e pelos muitos “eu” incorporados.

As diferentes manifestações de comportamento dos indivíduos, e as suas várias ações são uma consequência do resultado e da forma como estes interpretam as realidades que vivem ou viveram, das contrariedades que sofrem ou sofreram e do contexto social em que vivenciam.

Os Interacionistas dão importância ao modo como os indivíduos se conformam e/ou ultrapassam as limitações, pois esta perspetiva admite que nas relações sociais existe uma manipulação das situações com um objetivo determinado, que é alcançar o êxito dentro do seu contexto social (Haerter, 2012).

Concluindo as ações e os comportamentos dos indivíduos em sociedade é um resultado dos seus processos de interação, e das suas interpretações em determinadas situações.

Sendo que a temática deste estudo se delimitará a situações de agressividade física e verbal a que os Assistentes Sociais possam estar expostos durante o exercício das suas funções, assim como às causas que as motivam.

Desempenhar funções em Serviço Social na atual sociedade em que vivemos, grifada pela incerteza, pela insegurança e pelo acréscimo de vulnerabilidades sociais, coage e expõem.

frequentemente os profissionais desta área à reatividade social e à violência por esta desencadeada, durante o exercício das suas funções (Marques, 2011).

Essencialmente porque o público alvo desta profissão, mais especificamente o cliente de serviço social, na sua grande maioria, vivência, situações/problema por vezes muito complicados, e que o leva a viver vigilante e cauteloso no que concerne às políticas sociais, e ao modo de atuar dos profissionais da área.

Nesta perspetiva qualquer divergência ou incompatibilidade dos clientes de serviço social face às medidas sociais concebidas e implementadas pelo poder político, pode levar a manifestações de discórdia, e rejeição com a reprodução de atitudes impróprias, ou até de violência da parte do cliente para com o assistente social.

O profissional da área social transforma-se por consequência no rosto das políticas sociais, atendendo ao papel que assume, e no âmbito das decisões que tem de tomar e empreender como resposta às emergências sociais (Marques, 2011).

Considerando que da perspetiva formal e simbólica o assistente social organiza, gere e distribui recursos que resultam das decisões políticas. Um mediador entre respeito pelos direitos sociais e a fiabilidade das ações e a regulamentação, e o controlo de deveres que decorrem da utilização desses benefícios sociais (Granja, 2008).

Na interação diária, e esta quase sempre cara a cara o assistente social transforma-se no rosto das ajudas concedidas, muitas vezes o único rosto visível, representa aquele a quem se pode pedir contas. As suas decisões são o alvo direto da avaliação das políticas sociais efetuada pela população usufruidora dos seus serviços, pela coletividade e pelos representantes dos sistemas sociais e profissionais intervenientes (Granja, 2008).

Este cenário vincula-o ao poder político fazendo deste um alvo dos descontentamentos sociais, e sujeitando-o a momentos de grande insegurança e instabilidade. Que refletem por vezes consequências bastante negativas nas suas decisões profissionais, assim como no seu bem-estar pessoal (Marques, 2011).

Visto que lida com situações muito desgastantes do ponto de vista emocional, que exigem muita serenidade, e controlo das emoções. De modo, a que reaja sem perder o domínio das suas emoções, assim como, a capacidade de analisar e avaliar as situações, tomar as decisões, encontrar soluções e definir os processos necessários à resolução dos problemas (Granja, 2008).

De acordo com Chappell & Di Martino (1998) citados por Sousa (2012), “este tipo de problemas reflete-se por vezes de modo bastante negativo na esfera pessoal da vida dos

colaboradores. Provocando impactos negativos quer a nível familiar, quer a nível social, causando alterações comportamentais relacionadas ao isolamento social e à deterioração dos relacionamentos interpessoais” (p.14).

Segundo Tzafir (2010) citado por Sousa (2012) “a falta de informação acerca dos procedimentos e dos critérios que levam uma decisão desfavorável para o cliente pode originar sentimentos de injustiça e provocar situações de conflito” (p.12).

No tocante a consequências físicas, estas poderão passar por nódoas negras, pequenas feridas e até pela morte da vítima (Milczarek, 2010).

A escassez de profissionais que se sente nas áreas de ação desta profissão, suscita frequentemente um aumento no tempo de espera de resolução dos problemas dos seus clientes, levando à eclosão de sentimentos de injustiça e frustração, e consequentemente provoca e estimula a ocorrência de comportamentos violentos.

Ocorrem ainda situações idênticas no momento em que alguns clientes não constatarem que os seus pedidos foram satisfeitos como assim o entendiam, ou não, recebem algo a que julgavam ter direito.

Segundo Tzafir (2010) citado por Sousa (2012) “a falta de confiança por parte dos clientes no trabalho dos profissionais e o medo de poderem ser prejudicados de alguma forma, como resultado do atendimento, são fatores de risco a considerar” (p.12).

O Assistente Social pela essência do seu trabalho, faz parte de um grupo profissional muito exposto à agressividade exercida pelo cliente, constituindo-se, assim, a profissão de serviço social, numa profissão de risco (Milczarek, 2010).

Pretende-se com este estudo despertar um verdadeiro interesse para os fenómenos da violência em contextos de trabalho, que vitimizam os profissionais no exercício das suas funções para que a adoção de medidas reais e preventivas da parte das organizações seja uma realidade.

### **I.3- Caracterização do estudo**

Consideramos que para a melhor compreensão e aquisição de conhecimento, delimitar e aprofundar o objeto de estudo a uma área restrita e a uma amostra representativa, será mais relevante e proveitoso para a obtenção de resultados do que trabalhar o todo na sua extensão.

Segundo Stake (2003) citado por Silva (2005) o “estudo de caso não é uma escolha metodológica, mas uma escolha sobre o que pode ser estudado” (p.56).

O que define um estudo é o interesse que emerge por um determinado tema (situação, acontecimento, causa, problema, dificuldade), pelo contexto em si ou por fenômenos que ocorrem em determinadas situações.

Podem tratar-se de casos simples ou complexos, específicos ou com fronteiras, no âmbito dos quais os investigadores são obrigados a tomar decisões estratégicas a fim de perceberem, o quanto e de que forma querem estudar a complexidade de cada caso.

Por conseguinte, e na maioria das vezes delimitar o estudo a uma área geográfica e à amostragem de um determinado universo ajuda no estudo e na sua compreensão, o que, obriga a escolhas por parte dos investigadores.

Assim sendo, para a melhor investigação e uma comparação de dados mais exequível, este estudo será delimitado à área geográfica do concelho de Lamego, e a instituições da área social nele existentes.

Será solicitada a colaboração e a participação de organizações sociais instaladas neste concelho, o pedido de realização da entrevista será efetuado pessoalmente ou recorrendo a formato digital, a escolha recairá sobre organizações cuja a ação direta dos assistentes sociais incida sobre vulnerabilidades individuais ou populações de risco.

Realizaremos entrevistas semiestruturadas, e com o apoio de um guião aos assistentes sociais de cada uma das instituições selecionadas. O conteúdo das entrevistas incidirá na possível existência de agressividades físicas ou verbais da parte dos clientes para com os profissionais da área social, no âmbito das suas dinâmicas de ação, e na insegurança profissional e pessoal sentida, como, na frequência, forma e características individuais, situacionais ou organizacionais associadas à ocorrência dessas agressividades.

#### **I.4-Justificação e relevância do tema**

Os referentes anteriormente apresentados são por si só, verdadeiramente pertinentes para despertarem um real interesse pelo tema.

A escolha do estudo deste tema, assim como, a importância de que este se reveste para a investigadora encontra sentido e está implícita em questões que nos acompanham enquanto seres no mundo (Honoré, 1990).

Entendemos deste modo, que devido às transformações sociais que ocorreram com o processo de globalização, o exercício da profissão de Serviço Social, vê-se hoje em dia sujeito a novos e múltiplos desafios e com a responsabilidade e a necessidade de gerir situações de risco.

Os novos paradigmas societários evidenciam uma necessidade urgente e emergente, do desenvolvimento de uma racionalidade profissional capaz de identificar e classificar os possíveis riscos de agressividade que possam ocorrer durante o exercício de funções, visando proteger o profissional e a população por consequência (Ringstad, 2005).

Nesta concordância a violência no trabalho traduz-se pela ocorrência de situações de agressividade que implícita ou explicitamente afetem, a produção, a segurança, a saúde, e o bem-estar físico, ou psicológico de um indivíduo durante o exercício de funções (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

É fundamental e imprescindível que se desperte um total e absoluto interesse para com o exercício desta profissão, assim como para as suas práticas profissionais, pois existe uma obrigação quase diária da profissão de serviço social em se adaptar e readaptar a uma nova realidade social.

As incertezas e as inseguranças coabitam com a vulnerabilidade a precariedade, e a exclusão social, o modo como cada indivíduo concebe a sua existência encara as suas dificuldades e controla os seus comportamentos oscila e provoca algumas situações de risco. Dependendo também do modo como interpreta o seu conceito de cidadania e de igualdade, e da configuração da sua sociedade de risco assim reproduz as categorias de agressividade.

Não obstante, de se ter falado essencialmente da violência e da agressividade exercida sobre os profissionais por parte dos clientes, estas também podem decorrer da ansiedade e do *stress* gerados por outra categoria de fatores.

O aumento do número de clientes, da assistência e dos cuidados a prestar, leva a que os profissionais tenham de suportar uma sobrecarga de trabalho, e o cliente a sentir-se cada vez mais alienado, frustrado e desalentado (Baines, 2005).

A importância de que o tema se reveste, assim como, as contribuições teórico/práticas que se pretendem alcançar, com a realização desta investigação, acham-se no esforço de entender e perceber as dificuldades dos profissionais de serviço social da atualidade, e no atendimento aos seus clientes.

Ambiciona-se aferir se o acréscimo de situações de risco no âmbito do exercício das suas funções se revela uma realidade e se resultam mais em agressões físicas ou verbais. Pois, é

dessas situações que resulta a instabilidade e a insegurança que sentem durante o exercício profissional, não deixando de ser uma forma de violência, embora bem mais sutil (Silva, 2016).

Concluir ainda das ações e das medidas estruturadas pelas instituições para a redução dos riscos agressivos para com os seus profissionais.

### **I.5-Apresentação do problema de investigação**

Pretende-se com esta investigação, perceber da existência e do possível acréscimo, ou não, de situações de risco profissional no âmbito de atuação da profissão de Assistente Social e compreender se estas se revestem mais de situações de agressão física ou de agressão verbal.

Neste sentido, e com a elaboração deste trabalho augura-se encontrar respostas para a seguinte questão de partida: Que tipo de violência ou formas de violência são exercidas contra os assistentes sociais gestores de organizações sociais?

Com o propósito de contribuir para um conhecimento mais aprofundado e congruente do problema, que se poderá considerar um advento da era moderna e da implementação da sociedade de risco.

O exercício da profissão de assistente social na atualidade contextua um modelo de sociedade bastante marcada pela incerteza e pela insegurança, e conseqüentemente com um acréscimo de vulnerabilidades sociais.

A insegurança invadiu o campo contextual do seu exercício profissional e assumiu maior ênfase nas suas áreas de atuação.

A teoria gediniana explica a insegurança como uma consequência das alterações da sociedade tecnológica, quer no âmbito das relações sociais, emocionais e de trabalho, como na forma de estar na vida e do reconhecimento dos indivíduos da sua situação de desvantagem social face à sua sociedade de pertença (Castel, 2003).

No caso particular dos assistentes sociais desde o passado que as suas relações de trabalho se contextualizam no campo das vulnerabilidades e da exclusão social, ou seja, faz atendimentos a indivíduos com situações/problema ou grupos de risco. No entanto, nunca considerada por quem de direito como uma profissão de risco, contudo face aos níveis de insegurança a que podem estar expostos atualmente estes profissionais, deverá ser uma situação a repensar (Marques, 2011).

A exposição destes profissionais à insegurança e ao medo de violência é o elemento fundamental deste estudo, cujo objetivo é demonstrar que o crescimento das incertezas sociais está a provocar alterações significativas nas relações dos assistentes sociais com os seus clientes e conseqüentemente no exercício das suas funções.

Deste modo, é necessário identificar se estes profissionais experienciam situações de insegurança no seu contexto de trabalho, se sim, quais as suas causas e motivações.

Assim, e especificar os objetivos é indicar o destino de uma investigação ou os efeitos que se pretendem através da sua realização visando alcançar a resposta mais adequada, orientaremos este trabalho através dos seguintes objetivos:

1. Saber se os profissionais já foram vítimas de agressão física ou psicológica no âmbito das suas funções.
2. Perceber quais as causas e as motivações das agressões.
3. Apurar o tipo de perfil do agressor e o seu contexto social.
4. Analisar como a instituição reagiu e protegeu o profissional.

O quadro teórico utilizado no âmbito da nossa investigação para analisar, interpretar, compreender e explicar as problemáticas do contexto da nossa pesquisa, e do seu quadro de estudos está enquadrado numa análise, teórico científica da sociologia do risco e da sociologia do trabalho.

## II-ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### II.1- O Fenómeno da Violência no Trabalho

A violência no trabalho ocorre muito frequentemente devido às relações desiguais de poder, e está quase sempre circunscrita ao desacordo na divisão do trabalho, ao modo de conceção ou de execução e adstrita a quem manda e a quem faz, ou entre quem presta e recebe os serviços (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

A decadência das condições de trabalho e da qualidade dos serviços públicos, que se observa desde a década dos anos noventa, efeito dos subfinanciamentos e dos cortes nos programas de apoio é acompanhada por um substancial aumento de agressões físicas e ameaças verbais de que são vítimas os profissionais (Ringstad, 2005).

Como já anteriormente referimos, a violência no trabalho expressa-se pela ocorrência de situações agressivas que de forma muito negativa, implícita ou explicitamente afetem a produção, a segurança, a saúde, e o bem-estar físico ou psicológico de um indivíduo durante o seu exercício profissional (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Esta situação pode, ou não ocorrer nos locais de trabalho e envolver uma variedade de comportamentos, o homicídio, violência física ou verbal, ameaças, *stalking* ou *bullying* (Fletcher, Brakel & Cavanaugh, 2000).

Reconhecendo-se que a existência de violência de natureza física e psicológica nos locais de trabalho é uma realidade (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Assim e segundo o supracitado os incidentes de trabalho da área social surgem quase sempre na sequência ou no âmbito de um atendimento e a sua principal motivação, é a insatisfação do cliente para com o serviço prestado. Essa insatisfação é quase sempre atribuída à demora no atendimento às necessidades e resultados que não correspondem às suas expectativas, ou uma forma de protesto contra quem exerce funções de poder no âmbito das organizações sociais.

Existem deste modo, uma vasta complexidade de causas subentendidas no fenómeno, provocando uma diversidade de géneros de violência no trabalho e obrigando à adoção de medidas no sentido de combater este problema.

A *Division of Occupational Safety and Health do Department of Industrial Relations* do Estado da Califórnia nos Estados Unidos da América, assumiu a responsabilidade de classificar a violência no trabalho, estabelecendo uma tríplice distinção do fenómeno (Erdmann, 2010):

- Tipo I - Violência externa, onde o indivíduo que pratica o ato violento não tem qualquer relação com a vítima. A título de exemplo, atos violentos associados a roubos.
- Tipo II - Violência praticada por clientes, ou pacientes e associa-se a incidentes violentos onde o agressor é o destinatário ou o objeto dos serviços prestados pela vítima. Aqui existe sempre alguma relação profissional entre o praticante do ato violento e a sua vítima.
- Tipo III - Violência interna diz respeito a episódios em que o agressor estabelece com a sua vítima e em dado momento uma relação profissional coexistindo entre ambos uma ligação à organização. Como por exemplo, algazarras e brigas entre colegas de trabalho (Erdmann, 2010).

Nesta linha de pensamento os profissionais de Serviço Social enquadram o tipo II, uma vez, que estabelecem com os seus clientes/utentes uma relação profissional onde o cliente agressor, é o destinatário e o beneficiário dos serviços prestados pela vítima.

## **II.2- A Violência e a Agressividade**

A Organização Mundial de Saúde define a “violência como o uso de força física ou poder, em ameaça, ou, na prática, contra si próprio outra pessoa, ou contra um grupo, ou comunidade, que resulte ou possa vir a resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação” (Dahlberg & Krug, 2006).

Esta definição relaciona a intenção da prática de um ato violento com a real execução deste independentemente do resultado obtido. A Organização Mundial de Saúde procura definir violência na medida em que, esta diz respeito e influência a saúde ou o bem-estar dos indivíduos (Dahlberg & Krug, 2006).

A violência é deste modo um problema social multivariável e com impactos na saúde pública (Dahlberg & Krug, 2006).

Por mais pontual que o ato violento seja, a sua ocorrência é sempre determinada pelas condições sócio/históricas do momento. Um ato violento não deve ser analisado apenas pela perspectiva individual, na verdade, a violência é uma realidade que interfere na vida dos seres sociais em determinado momento histórico ou social das suas vidas (Silva, 2008).

Falamos deste modo de um fenómeno da vida social que se pode manifestar de forma física, psicológica, simbólica e estrutural (Silva, 2008).

A violência não habita apenas no universo íntimo de cada um de nós, é algo que se generaliza na consciência coletiva de uma sociedade e ganha dimensão social. Nasce de uma multiplicidade de causas da junção de exaltações individuais, e das representações e organizações coletivas. Independentemente da interpretação biológica, psicológica ou social que se faça, a violência compreender-se essencialmente pela linguagem simbólica que expressa (Gonçalves, 1985).

Podemos identificar a violência como um fenómeno social indiciado por múltiplas formas materiais e simbólicas, grosso modo latentes na história da humanidade, sendo que, a sua parte mais visível se acha adstrita à conduta humana (Gonçalves, 1985).

A agressividade pode justificar-se e classificar-se por teorias ativas e teorias reativas, as teorias ativas propõem a sua origem na esfera dos impulsos internos de um indivíduo, incluem as teorias que vão desde a psicanálise à etologia. As teorias reativas consideram os impactos do meio ambiente no qual o indivíduo está inserido como determinantes para a explicação da origem da agressividade (Ramirez, 2001).

É em razão disso que a perspectiva interacionista fundamenta que um comportamento agressivo levado a cabo por determinado indivíduo, possui três objetivos, controlar os comportamentos de outrem, restituir a justiça ou assegurar e proteger identidades, a base destes objetivos intercala com a liberdade de escolha do indivíduo e a capacidade de lidar com as expectativas (Tedeschi & Felson, 1993).

Por conseguinte, a sua intenção define-se no contexto da sua tomada de posição numa base racional e associada ao proveito que se pretende atingir com a ação escolhida. O indivíduo procura através do seu comportamento agressivo um resultado imediato, com a submissão do outro, e um resultado futuro, reduzir as probabilidades de provações e fortalecer a sua autoestima (Tedeschi & Felson, 1993).

### **II.3-O Serviço Social na Sociedade de Risco**

Embora o risco exista em todas as sociedades, a sua disseminação e a sua consequente intensificação ocorrem com a legitimação da modernidade e a implementação de uma sociedade de risco.

O conceito de risco é, por consequência inseparável, das convicções, probabilidades e incertezas inerentes a uma sociedade em modernização (Giddens, 2000).

A modernidade gera o risco, neste sentido, conclui-se que a sociedade contemporânea possui mais reflexividade, o que consequentemente, estimula ideias de descontrolo e de aleatoriedade face ao futuro, caracteriza-se, portanto, por ser um período de incertezas, cuja complexidade das várias formas de relacionamento social, favorece o aparecimento de novas formas de risco (Giddens, 2000).

As profundas mudanças que ocorreram nas instituições sociais, como por exemplo, os novos modelos familiares e os novos estilos de vida, tornam o resultado das decisões individuais em alguns domínios da vida quotidiana imprevisíveis, aumentando assim o grau de risco (Giddens, 1999).

Deste modo, entendemos que o agravamento dos riscos sociais está intrinsecamente ligado à emergência de novos fatores de incerteza e da imprevisibilidade social da atual sociedade, o que reduz indiscutivelmente a capacidade de resposta dos sistemas institucionalizados.

A implementação da sociedade de risco provocou um agravamento das desigualdades, levando ao aparecimento de novas realidades e obrigando à mudança e redefinição de alguns setores profissionais cuja missão é atenuar as dificuldades, que essas mudanças inserirem no modo de vida e nas condições de existência dos grupos mais vulneráveis. É a justificação das metamorfoses que ocorreram em Serviço Social, desde a sociedade industrial à sociedade de risco (Moura, 2006).

A recontextualização do trabalho do Assistente Social desde a sociedade industrial à sociedade de risco, constitui-se num percurso histórico permanentemente reconstruído e readaptado em função dos modelos de organização social e económica implementados em cada período político e histórico (Moura, 2006).

Entende-se deste modo que os profissionais de Serviço Social, possuem um espaço de atuação profissional pautado por um contexto de metamorfoses sociais, e que este se foi constituindo e reconstituindo ao longo do tempo.

Estes profissionais, veem-se na obrigação de dar respostas a situações/problema que resultam de um deficitário funcionamento, de estruturas sociais, económicas e políticas, estas situações/problema influenciam quase sempre os percursos e as condições de vida de uma identidade seja ela, individual ou coletiva (Moura, 2006).

A singularidade de cada situação é transformada pelo profissional num problema de ação social, e no âmbito de ação do seu trabalho estabelecem relações com indivíduos ou grupos sociais em situações de vulnerabilidade, fragilidade e exclusão social. Que devido às suas múltiplas carências não conseguem de forma autónoma satisfazer as suas necessidades sociais e humanas (Moura, 2006).

A vulnerabilidade, a fragilidade e a exclusão social são fatores que contribuem para a incompreensão e a irracionalidade de quem por necessidades de vária ordem, se dirige a instituições na ânsia de obter apoio e resposta para os seus problemas, e em momentos de desagrado muitas vezes por má interpretação reproduz reações que não se enquadram no socialmente aceitável, nem eram de certa forma previsíveis.

Obrigando estes profissionais sociais a conviver com uma sequência de fatores que podem encetar no seio da sua profissão a insegurança e a agressividade tornando-os o alvo mais fácil para as descargas da irascibilidade por vezes regular, reprimida ou mal contida da população com quem interagem profissionalmente (Marques, 2011).

Produzindo um paradigma societário favorável à ocorrência de situações de conflito, entre o indivíduo e o sistema que se repercute no quotidiano do profissional de Serviço Social, pois é o rosto visível do sistema o executor de medidas políticas padronizadas. Recaindo, deste modo sobre ele, o peso da violência provocada pela contrariedade mal contida ou reprimida, dos indivíduos e da população a quem auxiliam (Marques, 2011).

A violência no trabalho define-se por incidentes onde os profissionais são vítimas de abusos, ameaças ou agressões, em circunstâncias que se relacionam com o seu contexto profissional. Incluindo as suas deslocações de e para o trabalho que envolvam explícita ou implicitamente ameaças à sua segurança e ao seu bem-estar pessoal (Ferrinho, 2004).

#### **II.4- O papel do assistente social na sua generalidade**

O papel de um assistente social concebe-se no decorrer dos vários processos sociais de transformação e no exercício das suas funções cujo objetivo é satisfazer as necessidades sociais de reprodução humana.

Este profissional tem como incumbência intervir nas realidades observadas, enquanto disponibiliza os conhecimentos que detém, de modo a assegurar e promover uma vida com condições dignas ao seu cliente (Toretta, 2010).

Por consequência é um papel de caráter interventivo sobre as diversas expressões da questão social.

Questão social, entendida como um conjunto das expressões de desigualdade de uma sociedade capitalista madura, mas com uma raiz comum, isto é, uma produção social cada vez mais coletiva, e um trabalho amplamente societário enquanto a apropriação dos seus frutos se mantém cada vez mais privado e monopolizado (Iamamoto, 2000).

A subutilização da capacidade de produção é uma realidade que se tem verificado ao longo de diferentes contextos político-sociais, o desemprego enquanto condição social, surge com o advento da sociedade contemporânea e de mãos dadas com a vulgarização das relações salariais (Teixeira, 2009).

Um problema atual fruto de uma organização social que se escorou economicamente, e apenas nas relações salariais, no âmago das quais o trabalhador não dispõe de outra possibilidade de participação no trabalho social, ou outra fonte de rendimento, exceto pela obtenção de um emprego assalariado (Teixeira, 2009).

Verifica-se a existência de um sentimento embora subjetivo de direito ao trabalho com uma coexistente redução dos níveis de arbitrariedade da parte dos empregadores, não houve, no entanto, e ainda uma uniformização entre estes e os seus trabalhadores no quotidiano das atividades económicas. Ocorreram progressos no direito ao trabalho, mas as alterações na legislação, não significam a total proteção dos trabalhadores nem a sua devida integração no mercado de trabalho (Castel, 1998).

Uma sociedade capitalista produz trabalhadores vulneráveis, desqualifica-os e não os formata de modo a acompanharem as exigências de produção, no entanto, e, por outro lado, exige qualificações que por vezes estes não possuem, mantendo-os suspensos no ténue fio de fluxo de entradas no mercado de trabalho (Castel, 1998).

Encara a força de trabalho como um algo que se comercia, porém, a precarização não atinge somente os assalariados capacitados, ou não, mas também aqueles que possuem qualificações e uma situação estabilizada. A precarização é um resultado das exigências tecnológicas e económicas da evolução do capitalismo moderno (Castel, 1998).

As transformações sociais provocaram alterações a vários níveis, principalmente no mercado de trabalho levando a um exponencial aumento nos índices de desemprego, à precarização e aparecimento de vulnerabilidades sociais, lesando os direitos e abalando os modelos de proteção social (Teixeira, 2009).

Deste modo, os indivíduos que estão à margem do mercado de trabalho não podem ser explicados pela predicação da exploração, via pela qual se fundamentava anteriormente a questão social (Teixeira, 2009).

Assim sendo e para Castel (1998) a questão social define-se:

“... como uma aporia fundamental, na qual uma sociedade experimenta o enigma da sua coesão e trata de conjurar o risco de sua fratura. É um desafio que interroga, põe de novo em questão a capacidade de uma sociedade (o que em termos políticos se denomina uma nação) para existir como um conjunto vinculado por relações de interdependência (p.20).

Se um indivíduo perde as suas funções na divisão social do trabalho e não se mantém coeso em sociedade, porque esta, não o entende como um elemento necessário ao seu bom funcionamento. Essa sociedade encontra-se num estado anímico, desvinculando-se sistematicamente dos seus indivíduos, que desintegrados ou “desfiliados” são a prova do seu mau funcionamento (Castel, 1998).

A vulnerabilidade social é assim uma posição intermédia entre a integração e a perda, e denomina-se “desfiliação”, ocorre com o enfraquecimento das relações sociais dos indivíduos que experienciam situações de crises económicas e desemprego. Onde a zona de vulnerabilidade social dilata e avança sobre a zona de integração alimentando deste modo a sua desfiliação (Castel, 1998).

Neste sentido o trabalho não pode deixar de ser uma norma, visto que as sociedades se organizam ao redor do trabalho e da produção, contudo é necessário repensar formas de vinculação social que não sejam unicamente aquelas, que a participação na produção gera no mercado mundial (Castel, 1998).

A revolução tecnológica permite, produções superiores e com menos trabalhadores, provocando situações bastante vulneráveis, e que nos obrigam a pensar e repensar em formas de manter ativos e com utilidade social, os indivíduos não integrados no sector da produção (Castel, 1998).

O núcleo da questão social de hoje, passa pela existência de um elevado número de “inúteis” para o mundo, com situações/problema, muito marcadas pela instabilidade e pela incerteza do amanhã, atestando um crescimento de vulnerabilidades sociais em massa (Castel, 1998).

Por conseguinte, e no âmbito do desempenho do seu papel o assistente social viu-se obrigado, a metamorfosear-se, num perito habilitado, e com capacidade para analisar de forma investigativa os reflexos da dinâmica social de uma sociedade capitalista e de aí intervir se necessário. O que lhe têm concedido mais espaço na gestão, no planeamento e na avaliação social, ocupando assim posições estratégicas e operacionais, participando na elaboração de políticas sociais, saindo do âmbito do privado e integrando a esfera do interesse coletivo da sociedade civil (Toretta, 2010).

Segundo Iamamoto (s/d) “Os (as) assistentes sociais trabalham com as mais diversas expressões da questão social, esclarecendo à população os seus direitos sociais, e os meios de ter acesso aos mesmos” (p.31).

Todavia, a ação de um assistente social é condicionada por um conjunto de estruturas criadas durante a reprodução social e resultantes de sistemas de interação, onde agentes sociais desenvolvem atividades que decorrem num espaço e tempo (Giddens, 2000).

O processo de atuação de um assistente social não deve ser rígido nem fechado, dado que não existem regras pré-estabelecidas do agir (Faleiros, 1997).

Na estruturação da sua conduta profissional utiliza os conhecimentos que possui para a planificação dos seus procedimentos, os seus conhecimentos integram competências teóricas e metodológicas recursos essenciais para a concretização de ações necessárias ao exercício das suas funções.

O conhecimento teórico ajuda a desvelar e a compreender a realidade social e norteia a escolha da direção a seguir. O domínio da metodologia fornece-lhe os métodos e as técnicas operativas a prática profissional (Toretta, 2010).

Munido desta dualidade de recursos, o assistente social está apto a desenvolver a sua prática profissional, detém assim as condições necessárias para a realização e execução de diagnósticos sociais, emitir pareceres, realizar pesquisas, elaborar relatórios técnicos, executar e avaliar projetos e programas sociais (Toretta, 2010).

Instrumentos técnicos, adequados às intervenções necessárias que se lhes apresentam e afiguram nas múltiplas e variadas especificidades dos seus âmbitos de ação.

No entanto a sua atuação não se limita à materialidade, ou seja, a prestar serviços e a executar políticas sociais, esta deve compreender também a sua própria ideologia, e é esse sentido ideológico que formatará o seu modo de agir (Esteves, 2007).

Independentemente da ideologia seguida, deve imperar a preocupação e o respeito pela defesa dos mais necessitados e excluídos, o sentido ideológico deste profissional deve focar a procura da equidade, do acesso universal aos direitos sociais e do pleno respeito pelo ser humano (Esteves, 2007).

Neste sentido, o assistente social carece de absoluta participação, nas medidas e na elaboração das políticas sociais, na investigação para um conhecimento mais abrangente da realidade social e do repensar constante das suas práticas profissionais. Dado que, a investigação e a reflexão constante são a base para a melhor compreensão e explicação das transformações que ocorrem na sociedade (Martins, 2004).

Deve adotar um plano de formação permanente com o fim de adquirir conhecimento sólido e capaz para o saber agir nas esferas sociais mais complexas onde o seu âmbito de intervenção é mais vasto, como a pobreza e a exclusão social. É ainda um mediador com poder para a efetivação de políticas sociais decretadas pelo Estado (Esteves, 2007).

É deste modo, quem detém as competências de *empowerment* nas relações sociais que estabelece com os clientes utilizadores dos serviços de ação social, assim é importante que perceba o seu poder de capacitação e a dimensão das transformações que reproduz (Esteves, 2007).

Santos (2000) define poder como “...qualquer relação social regulada por uma troca desigual” (p.248).

Nesta perspetiva existem vários sistemas de poder os que funcionam com fronteiras fixas, e outros com abertura a novos caminhos e conhecimentos, de modo recíproco, inibidores ou promissores. No caso do assistente social, o poder das suas ações reproduz transformações no sistema social em que age, pobreza e exclusão social e nas estruturas sociais e de poder das quais ele mesmo depende (Santos, 2000).

Neste sentido existe um dualismo entre poder e interação, dado que as relações se estabelecem institucionalmente e por interação pessoal, e, em contrapartida, o poder que detém permite-lhe atingir determinados resultados através de uma conduta estratégica e bem definida (Giddens, 2000).

Neste enquadramento subentende-se, que o poder do assistente social é determinado pela sua conduta, e define-se nas intervenções que desenvolve com os demais agentes, ou seja, os clientes e o próprio estado por intermédio das estruturas que representa e das quais depende.

As suas funções consubstanciam-se por via do *empowerment* dos indivíduos/clientes, permitindo que estes operem a sua própria mudança ou, em alternativa centrando a sua ação numa posição reguladora, isto é, exercendo algum poder, no entanto, menos capaz de produzir transformações na vida dos indivíduos/clientes, uma vez que os resultados obtidos serão mais normalizadores do que emancipadores (Esteves, 2007).

O assistente social é um interventor com poder nas negociações que estabelece entre o estado, e os utilizadores de serviços de ação social, um agente crucial na implementação das políticas sociais, e não apenas um mero executor (Esteves, 2007).

Apesar de inserido em contextos institucionais bastante reguladores, desenvolve a sua própria autonomia e orienta meticulosamente o seu modo de agir, entendendo-se desta forma, como um processo de desenvolvimento da sua conduta para com os indivíduos, com os quais intervém (Esteves, 2007).

Em relação à forma de agir do assistente social e ao poder que detém nas relações sociais que desenvolve com os clientes no decorrer das suas intervenções, consideramos duto o pensamento de Foucault, quando refere que, o poder exerce-se não se possui e deve ser produtivo e analisado de baixo para cima.

Na medida em que, todas as relações envolvem poder, e este deve ser utilizado de forma construtiva, permitindo a conceção de conhecimentos e identidades, adequando sempre o poder construtivo e produtivo à trajetória de cada indivíduo (Healey, 2001).

Neste seguimento, o papel e as funções de um assistente social devem ser concebidos, exercidos e concretizados com justiça e humanidade.

Para esse fim, necessitam de possuir uma boa capacidade de análise das situações, forte espírito de iniciativa, aptidão para o diálogo e gosto pelo trabalho em equipa.

O interesse pelos problemas dos clientes e o respeito pela sua autonomia e liberdade devem ser reais a resistência à frustração e ao desgaste emocional são características essenciais ao profissional da área de serviço social. Diante disto e necessário ainda estar ciente, de que estes profissionais se obrigam ao sigilo e se deparam frequentemente com situações profissionais que podem envolver graves riscos pessoais (Esteves, 2007).

O profissional da área social intervém em questões sociais cada vez mais complexas da sociedade de risco, marcada pelas constantes crises económicas e mais recentemente, pela grave situação pandémica que o país e o mundo atravessam.

Com o desenvolvimento desta investigação pretende-se apurar qual a correlação que existe entre as dinâmicas profissionais do assistente social e as agressividades do seu cliente, melhor dizendo, porque motivo a missão de promover o bem-estar e colmatar as necessidades dos seus clientes o torna a vítima e o alvo dos seus descontentamentos.

Neste sentido iremos realizar este estudo com profissionais da área social, mas em âmbitos de atuação bastante distintos como, Comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ), Estrutura residencial para pessoas idosas (ERPI), Serviço de atendimento e acompanhamento social (SAAS) e Centro de acolhimento temporário (CAT).

Embora a ação destes profissionais se desenrole em âmbitos bem diferenciados as suas funções possuem bases comuns, ajudam na promoção e na adaptação de indivíduos e famílias, auxiliando nos problemas relacionais e económicos, identificando problemas sociais, fazendo atendimento e aconselhamento, desenvolvem campanhas preventivas e programas de educação.

Todavia, nalguns aspetos, e consoante o contexto em que estão inseridos e executam as ações, as suas funções aprofundam-se e direcionam-se mais para certos aspetos, isto, em função do problema e do público alvo.

## **II.5- O assistente social gestor e as condicionantes das normas institucionais**

Um assistente social e diretor técnico de instituições tem dualidade de funções, gerir, planear, organizar, distribuir recursos. Servir de mediador entre o respeito pelos direitos sociais a face positiva da sua ação e a supervisão, e controlo da relação orbicular que se institui entre ele, o cliente e a instituição, e que deriva da utilização de benefícios sociais (Granja, 2008).

Este profissional tem de encontrar, um equilíbrio entre a força das normas sociais já previamente estabelecidas e estruturadas, a dimensão social dos problemas singulares e coletivos, as limitações do campo de ação e a complexidade dos fatores que determinam os problemas e as possíveis soluções. Bem como, obrigação de respeitar o espaço e a autonomia

do indivíduo aquando das suas escolhas e as diretrizes impostas pela gestão da instituição (Granja, 2008).

Reconhecendo-se deste modo, organizador e defensor dos direitos sociais e gestor do conflito social (Granja, 2008).

A sua *práxis* é tão diversificada como o âmbito em que se desenvolve a sua gestão, entre a estrutura e a ação, entre o respeito pelas regras institucionais, a necessidade e a ânsia de ajudar os indivíduos no seu desenvolvimento pessoal e social, e no reforço da sua personalidade (Granja, 2008).

A sua prática debate-se entre o querer ajudar à mudança e a dificuldade que tem de intervir em alguns dos contextos sociais, económicos e culturais. Fazer da oportunidade a acessibilidade de modo a reduzir e evitar os perigos é tarefa essencial da gestão social, que de forma preventiva, corretiva e compensatória dirige aos indivíduos e à estrutura social (Ribeiro, 2011).

Por conseguinte a relação com o indivíduo utilizador de serviços deve basear-se na confiança, aceitação e empatia, tópicos que não devem, no entanto, ser confundidos com amizade. Um gestor social deve ter consciência dos conteúdos da relação instituída e vê-la unicamente pela perspetiva da ajuda pessoal, visto que esta foi estabelecida com o único intuito de beneficiar o indivíduo utilizador de serviços (Rhodes, 1986).

No entanto, nem sempre o utilizador de serviços sociais perspetiva e sente a relação de empática e calorosa, o que levanta questões como, será resultado da incapacidade do assistente social/gestor, da inevitabilidade da estrutura da relação ou do sentimento de incapacidade da resposta social obtida (Rhodes, 1986).

A insatisfação do cliente pode resultar em possíveis manifestações de agressividade, como resultado das expectativas defraudadas, de serviços desapropriados, de recursos limitados ou da incompetência do profissional. Na perspetiva do utilizador de serviços o reconhecimento da competência do profissional passa pela atribuição de características como, empático, cuidador, flexível, paciente e reciprocidade, no que se refere à partilha e à compreensão de aspetos da sua vida pessoal e à ajuda concreta e imediata na forma que foi pedida e espera (Rhodes, 1986).

Este profissional age por meio de bases institucionais, traduzidas em regulamentos, normas e objetivos um suporte que se converte num fator de legitimação, todavia a constatação da necessidade de validação institucional provoca por vezes situações de ambivalência e paradoxos entre o cliente e o profissional (Granja, 2008).

Como gestor social acha-se várias vezes entre a necessidade de ajudar e a obrigação de exercer uma função reguladora e normativa, a prestação dos seus serviços têm de obedecer a normas. Assim vê-se obrigado a articular os interesses em presença, direitos individuais e deveres que daí decorrem, bem como a racionalizar os custos socialmente suportados (Granja, 2008).

Por vezes vê-se subjugado entre a estabilidade de uma preocupação genuína pelo seu cliente, ou a tentação de o manipular está justificada em resultados, pois o risco para o seu cliente é enorme (Rhodes, 1986).

O modo como o profissional constrói a relação de entreajuda com o seu cliente exige-lhe que controle com efetividade as características inerentes à relação, como a empatia que tem limites, e é manipuladora. A natureza, do seu papel traduz-se por um conflito de responsabilidades, com o cliente, o serviço onde se integra e a falta de reciprocidade da relação (Rhodes, 1986).

Por vezes as comunicações ocorrem num clima com muita emotividade, extroversão e manifestações exacerbadas de sentimentos, como, por exemplo, as situações de doença, morte, violência e os maus-tratos, sujeitando este profissional à violência psicológica e à agressão física episódios desgastantes sob ponto de vista emocional (Granja, 2008).

Exigem muita serenidade e controlo das emoções da parte do profissional, de modo que atue sem perder as capacidades de analisar, avaliar e encontrar soluções, e definir os processos de resolução dos problemas (Granja, 2008).

Dado que, controlar as emoções é um princípio necessário à serenidade no decorrer da interação, enquanto se confrontam por vezes com situações difíceis de suportar e cuidar. O sofrimento e a angústia de indivíduos que procuram soluções para os problemas que vivenciam, e com o comportamento alterado pela ansiedade, agressividade, passividade, doença ou perturbação mental, e ainda comportamentos aditivos ou desviantes (Granja, 2008).

Os utilizadores de serviços apreciam profissionais amigáveis, genuínos e honestos, que expliquem o seu método de trabalho e a sua finalidade, dado que a ambiguidade é uma fonte de insatisfação para quem utiliza os serviços. O modo como um assistente social/gestor responde às necessidades de um indivíduo pode definir a relação, ouvir com respeito, reconhecer as necessidades favorecem as reações positivas da parte deste e aumenta a sua perceção da existência de sentimentos genuínos da parte do profissional (Pena, 2012).

As instituições exercem um poder muito considerável sobre o gestor social, controla as suas decisões, impõem alguns constrangimentos na informação que processa, limita as alternativas e dita regras. Uma negociação exigente que não pode negar a diferença de poder e de papéis, no entanto, a natureza e a dinâmica da relação entre o gestor social e o cliente deve ser de parceria e de partilha (Pena, 2012).

A relação deve ter limites, a definição e o respeito por estes deve ser significativo ao longo do seu desenvolvimento, a responsabilidade do estabelecimento desses limites é frequentemente mais atribuída ao profissional, no entanto, o cliente também deve ter um papel significativo nesta situação (Pena, 2012).

Uma relação de entre ajuda apresenta-se fundamental e inquestionável, na prática do gestor social, não deixando, no entanto, de se levantar questões quanto à configuração e às condições necessárias à sua verdadeira efetivação, cabendo, no entanto, sempre ao profissional a responsabilidade e a necessidade de tentar controlar o risco de ocorrência de possíveis situações de agressividade, manipulação e abuso de poder por parte dos utilizadores dos serviços (Pena, 2012).

## **II.6- O Fenómeno da Agressividade em Serviço Social**

Pela natureza do seu trabalho, e no âmbito da sua ação os assistentes sociais integram um grupo profissional muito exposto à violência exercida pelos clientes constituindo-se, deste modo Serviço Social numa profissão com risco (Milczarek, 2010).

Os comportamentos agressivos de que são vezes são vítimas os profissionais da área de Serviço Social, advêm de uma sequência de atendimentos cuja variável, significativa se fixa na insatisfação do cliente com o serviço que lhe foi prestado. Esta insatisfação é por norma imputada a uma morosidade no atendimento, ou ao facto de o resultado não satisfazer as expectativas do cliente, podendo também tornar-se numa forma de protesto para com os profissionais que exercem funções de poder (Sousa, 2012).

Os assistentes sociais encontram-se no topo da lista dos grupos profissionais de maior risco no setor dos serviços (Sousa, 2012).

O fenómeno da agressividade na área de Serviço Social pode ter na sua origem várias causas, ser de carácter individual, situacional, organizacional ou ambiental e facilitar a ocorrência de episódios de agressividade física, ou verbal em contexto profissional.

Quase sempre um cliente agressor possui as seguintes características, abuso de álcool ou drogas, sofre de violência ou é agressor (Chappel & Di Martino, 1998).

Similarmente, pessoas mais jovens com pouca experiência profissional ou problemas de saúde mental, assim como, casos em que os clientes se encontrem sob elevado nível de stress o risco de agressividade também aumenta (Chappel & Di Martino, 1998).

Do mesmo modo quando o desempenho de funções ocorre de forma isolada, sem o apoio de colegas, ou o profissional tem de agir fora do seu próprio local de atendimento, como acontece no contexto, da visita domiciliária o risco de ocorrência de agressividade é também tendencialmente mais elevado (Chappel & Di Martino, 1998).

De igual modo, organizações com escassez de profissionais relativamente ao volume de trabalho que possuem, facilitam a exposição destes, a comportamentos violentos por demoras na resolução dos problemas, estas situações despertam por vezes sentimentos negativos no cliente. Pois, a falta de profissionais provoca aumentos no tempo de espera e de raiva, frustração e injustiça nos clientes e motivam a ocorrência de comportamentos agressivos (Estrada et al., 2010).

Segundo Tzafir (2010) citado por Sousa (2012) também “a falta de informação acerca dos procedimentos e critérios que levam a uma decisão desfavorável para o cliente pode originar sentimentos de injustiça e originar situações de conflito” (p.12).

Ainda segundo Tzafir (2010) citado por Sousa (2012) “no mesmo sentido, a falta de confiança por parte dos clientes no resultado do trabalho dos profissionais e o medo de poderem ser prejudicados de alguma forma como resultado do atendimento, são fatores de risco a considerar” (p.12).

Embora tenhamos vindo a falar essencialmente de problemáticas associadas ao risco de violência e agressividade vivenciadas pelos profissionais da área social, esta não se esgota nas situações em cima transcritas, prolonga-se em fontes de ansiedade e stress do trabalho, provocadas por outros fatores (Casado, 2008).

A Organização Internacional de Trabalho define que, alguns dos fatores de *stress* do trabalhador da área social, provêm da insegurança sentida no posto de trabalho, de uma retribuição salarial insuficiente, sobrecarga de funções e falta de autonomia. Sendo que, o conflito do trabalhador entre a aceitação da missão, e valores profissionais e o respeito pelos princípios organizacionais e normas legais, é também por si só um potencial fator de *stress* laboral (Casado, 2008).

### **III - ENQUADRAMENTO DO CONCELHO DE LAMEGO**

#### **III.1 - Enquadramento geográfico e demográfico do Município de Lamego**

O município de Lamego situa-se na margem sul do rio Douro, fez parte integrante da província tradicional de Trás-os-Montes e Alto Douro, tendo ainda pertencido à Beira Transmontana, da qual era a cidade principal (Município de Lamego, 2021).

Muito conhecido pela sua história e pelos seus monumentos é detentor de uma grande quantidade de igrejas, casas brasonadas e castelo, é ainda uma das dioceses portuguesas.

Lamego é sede de um município com 165,39 km<sup>2</sup> de área e 26 691 habitantes (censos 2011), subdividido em 18 freguesias. É limitado pelos municípios de Mesão Frio, Peso da Régua, Armamar, Tarouca, Castro Daire e Resende (Município de Lamego, 2021).

A principal atividade do concelho são os serviços, algum comércio e a agricultura.

A agricultura é uma das suas importantes fontes de riqueza, provém sobretudo do setor vitivinícola, uma vez que o concelho assim como os restantes concelhos da região, se integram na Região Demarcada do Douro (Município de Lamego, 2021).

Para além da produção de vinho do Porto existe uma clara aposta nos vinhos de mesa e na produção dos espumantes, um cartaz promocional importante ao nível nacional e internacional.

O tecido empresarial de Lamego é formado por empresas de pequena dimensão, o emprego é pouco qualificado e reduzido, o volume de negócios e a riqueza gerada têm assim, uma proporcional representação (Município de Lamego, 2021).

O sector do turismo monumental e religioso tem vindo a crescer e nele identificam-se algumas potencialidades, a situação foi reforçada com a conclusão da A24, assumindo-se assim um fator determinante na atração da procura regional.

O desenvolvimento económico e turístico, têm vindo a ocorrer quer por iniciativa do Município, quer pela articulação com as entidades públicas, regionais e centrais, assim como com associações privadas, empresas e empresários, que em muito têm contribuído para a afirmação da cidade de Lamego, no contexto nacional e internacional dando uma maior projecção à cidade (Município de Lamego, 2021).

Criando oportunidades de novos negócios e novos empregos, novos equipamentos de alojamento turístico bem como novas atividades de animação turística, dotando Lamego de uma qualificada oferta hoteleira da região do Douro, que considerando a sua grande riqueza patrimonial e cultural a torna cada vez mais atrativa (Município de Lamego, 2021).

Quanto à ação social o concelho tem sido sensível aos problemas de uma comunidade envelhecida e com escassos rendimentos. Assumindo que uma das melhores formas de resolver os problemas sociais é dinamizando a economia local e procurando criar condições para o sucesso das atividades comerciais, industriais e dos serviços que criam emprego e riqueza (Município de Lamego, 2021).

Atuando também diretamente em situações em que os indivíduos, grupos ou frações da comunidade necessitem de apoio direto ou indireto na resolução dos seus problemas, para a melhoria da sua qualidade de vida, e na procura de um futuro melhor (Município de Lamego, 2021).

Neste sentido o Município de Lamego movido pelo desafio de articular e mobilizar a sua ação social e individual, tendo em vista a erradicação da pobreza, a exclusão social e a promoção do desenvolvimento social e local, candidatou-se em outubro de 2004 à implementação do programa, Rede Social no município de Lamego (Município de Lamego, 2021).

A candidatura foi avaliada e aprovada pelo Instituto da Segurança Social, IP, a sessão de apresentação da Rede Social realizou-se a 22 de fevereiro de 2005, contando com a parceria do Centro Distrital de Segurança Social (Município de Lamego, 2021).

## **III.2 - Caracterização formal das instituições em estudo**

### **III.2.1- Comissão de proteção de Crianças e Jovens em Risco (CPCJ)**

A Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em risco, integrada nos Municípios é uma instituição oficiosa não judiciária que visa promover os direitos das crianças e prevenir ou pôr termo a situações que possam pôr em perigo a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral (Segurança Social, 2021).

A intervenção da CPCJ envolve a participação dos pais, representantes legais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

É um conjunto de respostas integradas, de cuidados e apoios sociais para as crianças e jovens em risco, cujo objetivo passa por promover os seus direitos e protegê-los através de respostas vocacionadas para o seu desenvolvimento pessoal e social, num ambiente seguro e o mais familiar possível, e que lhes proporcione, segurança, saúde, formação, educação, bem-estar e desenvolvimento integral, dividem-se por quatro tipos de funções (Segurança Social, 2021).

Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, possuem apoio especializado para famílias com crianças, ou jovens e em situações vulneráveis. Estão vocacionados para prevenir e reparar situações de risco psicossocial mediante o desenvolvimento de competências parentais, pessoais e sociais das famílias (Segurança Social, 2021).

Equipas de Rua de Apoio a Crianças e Jovens, que dão apoio a crianças e jovens em situações de perigo, desinseridas de apoios sociais e familiares e subsistem pela via do comportamento desviante (Segurança Social, 2021).

Acolhimento Familiar, atribui à confiança crianças ou jovens a pessoas singulares ou a famílias, habilitadas para o efeito, visando a sua integração em meio familiar estável e que garanta os cuidados adequados às suas necessidades e ao seu bem-estar, bem como, a educação e o afeto necessários ao seu desenvolvimento integral (Segurança Social, 2021).

Residencial, uma casa de acolhimento que assegura resposta a situações que implicam o afastamento ou a retirada de crianças ou de jovens de situações de perigo, podem ser unidades residenciais simples e/ou unidades residenciais especializadas, isto tendo em conta as situações, problemáticas e as características específicas da criança ou do jovem a acolher (Segurança Social, 2021).

### **III.2.1.1 - Funções do assistente social em contexto CPCJ**

As Comissões de Proteção de Menores, criadas na sequência do Decreto-Lei n.º 189/91 de 17/5 foram reformuladas e criadas de novo, de acordo com a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, aprovada pela Lei n.º 147/99 de 1 de setembro.

Esta lei teve três alterações, Lei n.º 31/2003, de 22 de agosto, Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro e Lei n.º 23/2017, de 23 de maio.

São instituições oficiais não judiciárias com autonomia funcional, visam promover os direitos das crianças e dos jovens, prevenindo e pondo termo a situações suscetíveis de

afetar, a segurança, a saúde, a formação, a educação ou desenvolvimento integral destes (Segurança Social, 2021).

De modo geral, cabe ao assistente social no campo das crianças e jovens em risco, intervir de forma estruturada de maneira a assegurar a continuidade nas diferentes fases da proteção, privilegiando a toda a hora a cooperação intersectorial que pressupõe a colaboração e a articulação entre os serviços públicos e os serviços privados, e ainda uma maior relação entre serviços e comunidade (Magalhães, 2005).

No âmbito das suas funções o assistente social deverá: promover o apoio psicossocial e o acompanhamento social da criança ou jovem e da respetiva família, auxiliando-os no desenvolvimento de um projeto de vida, mediando o relacionamento familiar, e desta com instituições e sociedade local, promovendo o apoio domiciliário, através de uma equipa de técnicos especializados (Magalhães, 2005).

Favorecendo a permanência do menor na família e no seu contexto social, preparando a criança sempre que estiver em causa o seu afastamento da família, preparar a criança ou jovem para a realização de exames médicos ou para audiências em tribunal, elaborar relatórios sociais com vista à definição do projeto de vida do menor e da família, elaborar relatórios sociais para os órgãos criminais, sempre que se justifique e colaborar em programas de prevenção de maus tratos (Magalhães, 2005).

### **III.2.2 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**

Estas estruturas residenciais são respostas sociais desenvolvidas, estruturadas e equipadas, para o alojamento coletivo de indivíduos, e em contexto de residência assistida (Segurança Social, 2021).

Direcionadas para pessoas na idade reforma ou em risco de perder a independência e/ou autonomia que por opção sua, ou por inexistência de retaguarda social pretendam aí ser integrados. Existe assim a possibilidade de utilização temporária, ou permanente (Segurança Social, 2021).

O principal objetivo é proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, contribuindo para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo criando condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e potenciar a sua integração social (Segurança Social, 2021).

### III.2.2.1 - Funções do assistente social em contexto ERPI

Esta valência deve cumprir os requisitos do disposto na Portaria n.º 67/2012 de 21 de março e Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março e pela Portaria 196-A/2015 de 1 de julho.

Desenvolvem atividades de apoio social a indivíduos idosos, fornecendo alojamento coletivo, alimentação, cuidados de higiene e conforto, cuidados de saúde e fomentam o convívio propiciando assim, animação social e a ocupação dos tempos livres dos utentes (Saraiva, 2014).

A intervenção do assistente social neste tipo de valência, dá-se com a pessoa idosa e a respetiva família, é uma intervenção direta e pode exercer quatro tipos de funções:

1. Função Preventiva – Promover melhores condições para que não se reproduzam processos problemáticos.
2. Função Promocional – Descobrir e desenvolver capacidades na pessoa idosa com o objetivo de prevenir, resolver e controlar situações que possam configurar problemáticas sociais, e a não autonomia, reduzindo ao máximo as dependências sociais.
3. Função Assistencialista – Trabalhar com a pessoa idosa e com a família, sempre que a capacidade de resolução dos problemas esteja condicionada ou precise de reforço. Esta função pode ir de um simples apoio, a intervenções que mobilizem vários recursos, com vista à satisfação de determinadas necessidades.
4. Função Reabilitadora – Promoção da reinserção, ou orientação de pessoas idosas que tenham sofrido de situações de exclusão social por qualquer motivo (García & Jiménez, 2003).

Como tal, o assistente social tem a função de gerir os seguintes processos:

- Candidatura;
- Admissão;
- PDI (Plano de Desenvolvimento individual);
- Planeamento e acompanhamento das atividades Socioculturais;
- Cuidados pessoais e de saúde;
- Nutrição e alimentação;
- Processo de apoio psicossocial;
- Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana (Saraiva, 2014).

Tem ainda a incumbência de propiciar à pessoa idosa, aptidão para identificar as suas capacidades, problemas e recursos, através de incentivos e de estímulos de forma a que esta consiga tomar as suas próprias decisões (Saraiva, 2014).

Para o alcance deste objetivo é necessário que as pessoas idosas tenham a capacidade de se expressarem livremente, e num clima de confiança e confidencialidade. Incumbe-lhe ainda a obrigação de se expressar de forma compreensível, sabendo compreender e decifrar os gestos, as palavras e os comportamentos dos idosos (Saraiva, 2014).

Deve aceitar a pessoa idosa tal como ela é, da forma como expressa e demonstra as emoções, capacidades e limitações. No entanto, a sua aceitação não deve significar uma total indiferença, pois tem a obrigação de o tentar persuadir a modificar aspetos que o prejudiquem na realização de tarefas da sua vida pessoal, e social (Hilário, 2017).

Compete-lhe ainda a tomada de decisão, ou seja, a função de escolher a melhor alternativa para cumprir os objetivos delineados, tendo em consideração as causas e as diferentes probabilidades (Hilário, 2017).

### **III.2.3 - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)**

É um serviço ou equipamento social cujo o objetivo é ajudar os indivíduos e famílias carenciadas (Segurança Social, 2021).

A obtenção deste tipo de apoio por parte de quem dele mais necessite, depende da existência ou da disponibilidade deste serviço ou equipamento na zona de residência, e da capacidade de implementação deste pelas instituições do setor da Segurança Social da sua área habitacional (Segurança Social, 2021).

Uma resposta social que visa apoiar os indivíduos e as famílias residentes em áreas geográficas mais vulneráveis e desfavorecidas, prevenindo e reparando os problemas geradores ou gerados por situações de exclusão social, em sequência atuam também em situações de emergência (Segurança Social, 2021).

Informa, orienta e encaminha, os indivíduos e as famílias em situações de emergência social, assegurando o seu acompanhamento, e desenvolvendo as suas potencialidades, aumentando a sua autoestima e autonomia, afim de que, num futuro próximo sejam eles mesmos a gerir o seu próprio projeto de vida (Segurança Social, 2021).

Mobilizando os meios e os recursos necessários à sua progressiva integração social e profissional, evitando e prevenindo situações de exclusão social.

Em suma, dota os indivíduos e as famílias de meios e recursos para que se organizem de forma autónoma e estruturada (Segurança Social, 2021).

### **III.2.3.1 - Funções do assistente social em contexto SAAS**

A portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro regulamenta as condições de organização e funcionamento dos serviços de atendimento e acompanhamento social.

Este serviço assegura o atendimento e o acompanhamento de indivíduos e respetivas famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social (Segurança Social, 2021).

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) é um atendimento de primeira linha, que responde de forma eficaz a situações de crise e/ou de emergência social, bem como um acompanhamento social destinado a assegurar apoio técnico, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais (Segurança Social, 2021).

Traduz-se num serviço de ação social de proximidade, que visa informar, aconselhar e encaminhar famílias e indivíduos que se encontrem em situação de vulnerabilidade, exclusão ou emergência social. Como por exemplo, desemprego, violência doméstica, carência económica, alcoolismo, toxicodependência (Portaria n.º 188/2014).

Nestas valências de Atendimento e Acompanhamento Social, o assistente social tem as seguintes funções:

#### **1. No âmbito do atendimento:**

- Atendimento, informação e orientação de cada pessoa e família, tendo em conta os seus direitos, deveres e responsabilidades, bem como dos serviços adequados à situação e respetivo encaminhamento, caso se justifique;
- Informação detalhada sobre, como a cessar a recursos, equipamentos e serviços sociais que permitam às pessoas e famílias o exercício dos direitos de cidadania e de participação social;
- Avaliação e diagnóstico social, com a participação dos próprios;
- Encaminhamento, se assim se justificar, para a modalidade de Acompanhamento Social;

- Atribuição de prestações, de carácter eventual e com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

## **2. No âmbito do acompanhamento:**

- Aprofundar o diagnóstico social realizado durante atendimento social;
- Planeamento e organização da intervenção social;
- Contratualização no âmbito da intervenção social;
- Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas
- Atribuição de prestações de carácter eventual, e com a finalidade de colmatar situações de emergência social de comprovada carência económica (Portaria n.º 188/2014 artigo 6º).

### **III.2.4 - Centro de Acolhimento Temporário (CAT)**

O Centro de Acolhimento Temporário é uma das mais recentes Respostas Sociais da Santa Casa da Misericórdia de Lamego, tem capacidade para albergar 20 crianças, dos 0 aos 12 anos de idade e de género misto (Santa Casa da Misericórdia de Lamego, 2021).

Em funcionamento desde setembro de 2006, e a admissão das crianças acolhidas é da competência do Núcleo de Apoio a Menores em Risco do Centro Distrital da Segurança Social de Viseu (Santa Casa da Misericórdia de Lamego, 2021).

A admissão de crianças maltratadas e abandonadas, ou negligenciadas é absolutamente prioritária, no entanto, admite também crianças, cuja segurança, saúde, formação moral ou educação se encontre em perigo (Segurança Social, 2021).

Consideram-se em situação de perigo quando, por exemplo, estão abandonados ou vivem entregues a si próprias, sofrem de maus tratos físicos ou psíquicos ou são vítimas de abusos sexuais (Segurança Social, 2021).

O acolhimento institucional de crianças e jovens em perigo é uma das medidas de promoção e proteção previstas na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo e visa afastá-las do perigo em que se encontram, colocando-as ao cuidado de uma entidade que disponha de instalações e equipas técnicas adequadas à satisfação das suas necessidades, proporcionando-lhes condições que permitam, a sua educação, o seu bem-estar e o seu desenvolvimento integral (Segurança Social, 2021).

Os centros de acolhimento devem possuir condições para acolher as crianças, e os jovens em risco num ambiente tão semelhante quanto possível ao da habitação familiar, proporcionar a sua inserção na comunidade, e a sua respetiva integração nas estruturas locais nomeadamente, educação, formação profissional, saúde, desporto e tempos livres (Segurança Social, 2021).

Destina-se ao acolhimento de crianças e jovens em perigo com idades compreendidas entre os 0 e os 18 anos.

Nos termos da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, o tempo máximo de permanência da criança ou do jovem em CAT é de 6 meses, contudo, e ainda nos termos da referida Lei o prazo pode ser excedido por razões justificadas, como a previsibilidade do retorno à família ou enquanto se procede ao diagnóstico da situação e a definição do subsequente encaminhamento (Segurança Social, 2021).

#### **III.3.4.1- Funções do assistente social em contexto CAT**

Os Centros de Acolhimento Temporário são respostas sociais cuja função é satisfazer as necessidades de crianças e jovens em risco, caracterizam-se essencialmente por garantir. Um acolhimento imediato ou transitório de crianças e de jovens em situações muito vulneráveis, decorrente de abandono, maus tratos, negligência ou outros fatores que comprometam a sua integridade física, ou psicológica, em ambiente o mais avizinjado possível ao do familiar (Moreira, 2018).

A lei n.º 142/2015 de 8 de setembro, segunda alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, aprovada pela Lei n.º 147/99 de 1 de setembro.

O acolhimento residencial tem a finalidade de contribuir para a criação de condições que garantam a adequada satisfação das necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais das crianças e dos jovens em situações vulneráveis, e com o efetivo exercício dos seus direitos. Favorecendo assim a sua integração em contextos sociofamiliares seguros, promovendo a educação, bem-estar e desenvolvimento integral (Artigo n.º 49/2 da lei n.º 147/99).

A medida de acolhimento prevista no artigo n.º 49 da Lei 142/2015, aplica-se aquando da necessidade de integrar crianças, ou jovens em risco social em respostas sociais devidamente dimensionadas e habilitadas para a garantir os cuidados adequados às suas necessidades, no que concerne à sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral (Moreira, 2018).

São casas de acolhimento destinadas a crianças e jovens com idade entre os 0 e os 25 anos (Artigo n.º 5 Lei 23/2017). Aplica-se sempre que a estrutura familiar não reúna condições imediatas ao seu acolhimento e desenvolvimento integral, por se assumir quase sempre como uma medida de longa duração torna-se uma resposta essencial para a socialização de crianças e jovens, substitui-se à família biológica, embora em alguns casos apenas parcialmente. Tem a finalidade de proporcionar condições de vida o mais cerca possível às de um ambiente familiar (Moreira, 2018).

Deste modo e para o cumprimento destes objetivos o assistente social em contexto CAT tem as seguintes funções:

- Satisfazer as necessidades básicas da criança ou jovem;
- Promover a sua reintegração na família e na comunidade;
- Contribuir para a sua valorização pessoal, social e profissional;
- Salvaguardar o alojamento;
- Eliminar o risco e o perigo;
- Assegurar os meios necessários para o seu desenvolvimento pessoal e para a sua formação escolar e profissional, em articulação com a família, estruturas de formação profissional e comunidade;
- Promover, sempre que possível, a integração da criança ou jovem na família e na comunidade de origem ou noutra medida, mas em meio natural de vida, em cooperação com entidades com competência em matéria de infância e juventude (Moreira, 2018).

A experiência do acolhimento social deve ser organizada de modo a proporcionar oportunidades positivas à reorganização da vida da criança ou do jovem, favorecendo sempre e primordialmente as relações afetivas (Artigo n.º 53 da Lei 142/2015).

Neste sentido, estas instituições de acolhimento social devem firmar a sua ação no bem-estar biopsicossocial das crianças e dos jovens, necessário a um desenvolvimento saudável, tendo em conta cada história individual de vida e o objetivo de construir um projeto de vida que torne a institucionalização o mais breve possível (Moreira, 2018).

## **IV-METODOLOGIA**

### **IV.1 - Métodos de abordagem e procedimentos**

Uma investigação científica é um processo formal e sistemático através do qual se desenvolvem os métodos científicos, cujo objetivo é encontrar a resposta adequada para os problemas em análise, mediante a aplicação de procedimentos e técnicas científicas (Costa, 2011).

A utilização desses métodos permite a obtenção de novos e profundos conhecimentos da realidade social e humana, que envolvem todos os aspetos inerentes ao ser humano tanto ao nível dos seus relacionamentos pessoais como institucionais (Costa, 2011).

O objetivo de uma investigação científica é encontrar a resposta adequada para o problema formulado (Quivy & Campenhoudt, 1995).

Na investigação em ciências sociais as possibilidades e as opções metodológicas utilizadas podem ser diversas, no entanto, a escolha da metodologia a utilizar deve ser feita em função da natureza e do objeto de estudo. Deste modo consideramos que seguir uma metodologia de investigação humanístico-interpretativa e qualitativa de estudo em profundidade, será o mais adequado para perceber os processos, produtos e fenómenos inerentes à problemática e à investigação deste estudo (Silva, 2005).

O elemento fundamental desta investigação é a relevante exposição dos assistentes sociais à insegurança e ao medo de possíveis episódios de violência durante o exercício das suas funções profissionais. O objetivo é demonstrar se o crescimento da incerteza social provoca alterações significativas nas relações que estabelecem com os clientes e conseqüentemente no seu exercício profissional.

O método de investigação é o estudo de caso, que consiste numa análise intensiva, em amplitude e profundidade de fenómenos sociais e cujos resultados obtidos permitem a ampla compreensão dos acontecimentos (Silva, 2005).

O objetivo deste método é explorar, descrever e explicar fenómenos sociais, a maior parte dos investigadores considera os estudos de caso uma modalidade metodológica de plano qualitativo, muito pelo cariz descritivo que lhe está associado (Silva, 2005).

Segundo Yin (2001), na generalidade:

“Os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida” (p,17).

Consistem em investigações empíricas que analisam fenômenos contemporâneos em profundidade e em contextos reais, usam-se particularmente quando os limites entre o objeto de estudo e o seu contexto não são claros e evidentes. A investigação em estudos de caso pode integrar, estudos de caso únicos, ou variados (Yin, 2001).

Esta investigação inscreve-se numa metodologia qualitativa, possuindo deste modo características particularistas, descritivas e heurísticas.

Particularista, pois o estudo e a atenção concentra-se em situações, acontecimentos e fenômenos particulares considerando os resultados revelados e aquilo que representam, de extrema importância para os objetivos propostos (Silva, 2005).

Descritiva, visto que, os objetivos finais deste estudo de caso têm como finalidade a obtenção de uma descrição rica e rigorosa sobre os fenômenos em causa (Silva, 2005).

Heurística, pois visa auxiliar na melhor compreensão dos fenômenos tanto para o investigador como os possíveis leitores, contribuindo ainda com novos e significativos resultados (Silva, 2005).

Este género de investigação exige estudos focalizados e em profundidade, com planos abertos e flexíveis onde a seleção da dimensão a trabalhar e a interpretar é emergente e progressiva. Requer algum tempo e disponibilidade especialmente durante a interação com os sujeitos, assim como na análise, reflexão e revisão de significados (Silva, 2005).

Assim sendo, segundo Herman (1988) “a metodologia pode ser definida em sentido lato como um conjunto de diretrizes que orientam a investigação científica” (p.5).

Após a análise de um considerável número de referências sobre esta temática iniciou-se o trabalho de investigação com a definição do objeto e dos objetivos. Atendendo a que, é a pergunta de partida que reflete o problema de pesquisa e norteia todo o trabalho de investigação, que no que lhe concerne se rege pelos objetivos previamente definidos (Quivy & Campenhoudt,1995).

A questão de partida deve visar o melhor conhecimento dos fenômenos em estudo, e não apenas uma descrição, esta deve desempenhar ainda e na sua totalidade a função a que se propõem (Quivy & Campenhoudt, 1995).

Por seu turno a investigação deve reger-se por objetivos que sirvam de fio condutor à pesquisa, pois, são os objetivos de estudo que indicam o porquê de uma investigação (Fortin et al., 2009).

Os objetivos deste estudo de caso foram definidos de forma, abrangente e concebidos por verbos de ação, com o propósito de esclarecer a intenção da investigação e de modo a atingir o seu propósito (Guerra et al., 2002).

Deste modo, formulou-se a pergunta de partida de maneira a enunciar o nosso projeto de investigação, pois, é através desta, que o investigador exprime com a maior precisão possível o que procura saber, elucidar e compreender. Esta ostenta na sua elaboração qualidades de clareza, exequibilidade e pertinência (Quivy & Campenhoudt, 1995).

A clareza da pergunta de partida revela-se na sua precisão, deve ser elaborada de tal forma que o seu sentido não se torne confuso, seja clara, concisa e unívoca tanto quanto possível de modo que possa ser tratada. A exequibilidade reflete-se na sua possibilidade de execução, deve ser a mais adequada e o mais realista possível. Já a sua pertinência deve ser tal, que não reproduza confusão nem imprecisão na intenção e na compreensão dos fenômenos em estudo (Quivy e Campenhoudt, 1995).

Diante da grande diversidade de perspectivas existentes fazer ciência não segue um único modelo ou padrão de trabalho científico, pelo contrário em ciências sociais os processos científicos são marcados pela diversidade de métodos, técnicas e formas de proceder (Martins, 2004).

O objeto de estudo em ciências sociais está sempre associado ao ser humano e este encontra-se permanentemente sujeito a modificações e alterações, é um ser complexo e que reage a toda a tentativa de caracterização e previsão. Considerando assim que a metodologia qualitativa permite a análise dos microprocessos pelo estudo das ações sociais. Os métodos qualitativos realizam assim um exame intensivo dos dados tanto em amplitude como em profundidade tratando as unidades sociais investigadas como a totalidade, transformando-as num desafio para o investigador (Martins, 2004).

Este interesse muito particular na compreensão interpretativa dos significados construídos durante as interações sociais da ação/reação dos seres humanos.

É como anteriormente referimos coadunável com a perspectiva Interacionista, pois sustenta que as experiências humanas são medidas pela interpretação, isto é, pelo significado que os indivíduos atribuem às experiências vividas durante os processos de interação social (Silva, 2005).

Bogdan e Biklen (1994) salientam, que numa interpretação a interação simbólica assume o papel de paradigma conceptual de construtos, onde um investigador se baseia para compreender o comportamento dos indivíduos os instintos, motivos inconscientes, necessidades de estatuto, normas culturais ou mecanismos sociais de controlo. Contudo, estes, só serão relevantes para a compreensão do comportamento se estiverem presentes, e afetarem todo um processo e na sua definição. Para que assim suceda o investigador terá de reconhecer que a sua interpretação poderá não ser a perfeita, respeitando a experiência dos sujeitos.

A fase exploratória do estudo serviu de base à elaboração do enquadramento teórico que teve como função principal contribuir para um conhecimento mais aprofundado da realidade em estudo e das implicações teóricas que esta investigação trará (Costa, 2011).

Selecionaram-se as referências, realizaram-se as leituras, comparou-se a informação dos diversos autores estudados sempre com o cuidado de não dispersar nem exagerar nas referências analisadas (Costa, 2011).

Pois, mesmo que se usem as técnicas de análise mais sofisticadas o resultado de uma investigação só será credível se o investigador explorar teorias, ler e reler investigações já existentes e adquirir o hábito de refletir antes de se precipitar no terreno ou na análise de dados (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Por consequência, podemos definir a fase exploratória como a análise categorial ou temática enquanto tratamento da informação contida em todos os documentos lidos, analisados e acumulados. Tem o propósito de armazenar informação e conhecimento, e que a facilitação seja de tal forma, que o investigador obtenha o máximo de informação (aspeto quantitativo), e com muita pertinência (aspeto qualitativo), edificando assim um banco de dados com todo o conhecimento teórico obtido (Bardin, 2011).

É uma das etapas da metodologia compreensiva, o processo que vai desde a procura do objeto de estudo até à análise de conteúdos, estes em função da escolha efetuada. Representa a passagem de um raciocínio hipotético-dedutivo para o raciocínio indutivo (Guerra, 2012).

Essa passagem nem sempre é bem percebida embora seja simples, dado que, a lógica de uma investigação não se estabelece logo à partida nos quadros de análise iniciais do

investigador. Por vezes, este só a encontra aquando da recolha do material empírico, visto que, inicialmente não perspetiva a existência das várias hipóteses, pretende apenas identificar a lógica e a racionalidade de diversos autores analisados com o seu modelo de referência pessoal. Neste sentido a construção do objeto de estudo é um trabalho árduo e contínuo (Guerra, 2012).

Todavia, foi através das leituras que o investigador alargou os horizontes da sua formação teórica e segundo a sua visão do mundo. É também através da leitura que lhe é permitido colocar boas questões, desvendar o que outros não viram e reproduzir ideias que nunca teria se se tivesse contentado com os conhecimentos adquiridos no passado (Costa, 2011).

Durante as leituras da fase exploratória houve uma constante preocupação em adquirir novos conhecimentos sobre o objeto de estudo, consultando e analisando documentos que não se limitassem a dados teóricos, mas, que incluíssem igualmente elementos de análise e de interpretação (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Ainda que a preocupação de um investigador não seja a investigação científica no seu sentido mais estrito e apresentar apenas um estudo correto e honesto sobre o tema em estudo. Continua a ser indispensável adquirir novos conhecimentos, mesmo que por um mínimo de trabalhos de referência sobre esta temática, ou modo geral por problemáticas a ele associadas (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Similarmente e na linha de pensamento de Bardin (2011) a exploração das leituras é um enriquecimento essencial na construção dos trabalhos de investigação, pois, segundo o autor:

“Se um olhar imediato, espontâneo, é já fecundo, não poderá uma leitura atenta aumentar a produtividade e a pertinência? Pela descoberta de conteúdos e de estruturas que confirmam ou (infirmam) o que se procura demonstrar a propósito das mensagens, ou pelo esclarecimento de elementos de significações suscetíveis de conduzir a uma descrição de mecanismos de que à “priori” não possuíamos compreensão (p.35).

Finda a fase exploratória iniciou-se, a fase do quadro conceptual desta investigação, com a construção do quadro teórico sobre o objeto de estudo, respeitando a metodologia do investigador e especificando, os conceitos fundamentais e as relações que mantêm entre si (Costa, 2011).

A Problemática é neste sentido a abordagem ou a perspetiva teórica que se adota para tratar um problema já previamente formulado pela pergunta de partida, ou seja, como um investigador interroga os fenómenos em estudo. Constitui-se a etapa-charneira da investigação, o momento que ocorre entre a rutura dos pré-conceitos já existentes e a

construção de um modelo teórico claro e necessário aos objetivos propostos (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Realizou-se o balanço das diversas abordagens existentes sobre o tema, analisaram-se as informações obtidas durante a fase exploratória, e após análise reflexiva definimos a nossa visão pessoal sobre o objeto de estudo. Com a elaboração do campo teórico, elucidando os limites da nossa abordagem e explicitando os nossos pontos de referência, tendo por base os conhecimentos adquiridos (Costa, 2011).

Na prática, construir uma problemática equivale a formular os principais pontos de referência teóricos de uma investigação, a validade da pergunta de partida que estrutura o trabalho os conceitos que entendemos por fundamentais e as ideias gerais que inspirarão uma análise final (Quivy e Campenhouldt, 1995).

É um sistema conceptual organizado que difere do modelo de análise apenas pela sua natureza construtivista e pelo seu carácter organizacional. Importa reter que durante a construção do modelo de análise houve uma preocupação constante em organizar o raciocínio de modo a adequar as perspetivas existentes e possíveis hipóteses, à realidade empiricamente apreendida (Costa, 2011).

O quadro teórico foi elaborado segundo um esquema de inteligibilidade e de modo a proporcionar a melhor compreensão, e perceção dos riscos da nova realidade social. Resultado da “sociedade de risco” e das incertezas que lhe estão associadas, assim como, dos danos que as situações/problema ocasionadas por esta podem causar no exercício de funções de um assistente social (Costa, 2011).

Durante a construção do modelo de análise houve a preocupação de escolher os documentos mais adequados ao objeto de estudo e aos objetivos da investigação, de modo a utilizar os indicadores que mais firmassem a nossa interpretação teórica de toda a biografia analisada. Os documentos retidos para o estudo e análise foram os mais adequados à informação e aos conceitos que se pretendem de modo a complementarem os objetivos da investigação (Bardin, 2011).

A construção de um modelo de análise é muito mais do que uma simples definição ou regra terminológica, é algo que se constrói com bases por vezes abstratas, mas que visam transmitir uma realidade. Por esse motivo não retém todos os aspetos reais em questão, mas o essencial dessa realidade e do ponto de vista de quem investiga, neste sentido o quadro de análise elaborado seguiu um processo de construção/seleção e a perspetiva pessoal do investigador (Quivy e Campenhouldt, 1995).

O quadro teórico construído resulta de um conjunto de conceitos obtidos e articulados por uma sequência de relações presumidas, elaborado segundo um sistema de relações racionais, e de uma construção lógica, cujo resultado orientou o trabalho de observação e análise de conteúdo (Quivy e Campenhouldt, 1995).

A fase de observação traduz-se num conjunto de operações, ao longo das quais se submete o modelo de análise ao teste dos factos confrontando-o com dados observáveis (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Após delimitarmos o quadro conceptual do estudo procedemos à delimitação do seu campo de análise, que se circunscreveu ao concelho de Lamego e às instituições sociais já inicialmente referenciadas, mais precisamente aos assistentes sociais que aí exercem funções.

O objeto de estudo obrigou à verificação e à análise de processos de interação social deste modo, definiu-se o campo de observação segundo a abrangência da problemática explicitada e refletida de possíveis hipóteses, aquando da construção do modelo de análise e de modo a atingir os objetivos propostos (Costa, 2011).

A seleção do nosso campo de análise levou em atenção a relevância e o significado em função dos objetivos da investigação, ponderando a acessibilidade do investigador ao mesmo, bem como, a aceitação e a receptividade do contexto. Tendo em conta fatores como, organização, responsáveis e participantes do estudo, assim como, as condições materiais do investigador, nomeadamente, espaço-temporal e económicas (Yin, 2001).

Tendo em consideração os aspetos já referidos sobre a seleção deste estudo, elegemos o concelho de Lamego e as instituições sociais referidas para a realização do nosso trabalho de observação. Após ponderar a receptividade das instituições para a realização de entrevistas por intermédio dos seus responsáveis, tal como, a existência de um assistente social em cada uma delas, a acessibilidade material ao caso, a localização geográfica, o tempo e despesas necessárias (Yin, 2001).

Considerámos este estudo muito relevante tendo em conta a sua atualidade, devido às situações/problema que as crises económicas, sociais e pandémicas despoletaram em sociedade afetando drasticamente indivíduos e famílias, e impondo verdadeiros desafios nos âmbitos de ação dos assistentes sociais.

Desafios na origem dos quais está a nossa opção para a realização deste estudo, dado que a consideramos uma área de bastante interesse e preocupação, e no âmbito da qual fomos a identificar, embora progressivamente alguns aspetos negativos que julgamos de essencial

compreensão. Nomeadamente os processos subjacentes ao possível aumento de situações de risco aquando das relações de entreajuda que se estabelecem entre os assistentes sociais e os seus clientes.

Entendemos ser de extrema importância compreender as razões que despoletam essas ações/reações de agressividade por parte dos indivíduos, assim como, perceber o ponto de vista dos profissionais que as vivenciam.

Objetivos ambiciosos atendendo à extensão da problemática e profundidade exigida, traz, no entanto, a vantagem de alcançar um melhor e mais vasto conhecimento da agressividade que possa existir no âmbito do contexto de trabalho social. Para que a criação de políticas e iniciativas que visem a segurança dos profissionais que atuam em contexto de prestação de serviços sociais, seja uma realidade, e que os resultados aqui obtidos se convertam num indício de novas e futuras investigações.

Relacionar teoria e empírica é indispensável a uma boa investigação, visto que, os dados teóricos ainda não contêm o conhecimento obtido durante a fase de observação e estes não falam por si só. Um bom trabalho científico só atinge o resultado pretendido se, se obtiver um bom diálogo entre o conhecimento teórico e o conhecimento empírico (Guerra, 2012).

Para levar o trabalho de observação a bom termo foi necessário definir; “o que observar?”, “em quem?”, e “como?”. Assim, e para evitar que ficássemos absorvidos numa massa muito volumosa de dados decidimos limitar a nossa observação aos indicadores explicitados ao longo do modelo de análise e circunscreve-la a uma pequena amostra, esta representativa dos assistentes sociais existentes no concelho de Lamego (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Em seguida selecionamos e elaboramos o instrumento de observação, privilegiando o método de observação indireto recorreremos assim, à entrevista com o apoio de um guião. Com uma abordagem descritiva e interpretativa dos dados obtidos dos acontecimentos verbalizados e registados ao longo das entrevistas, tais como, as perceções, as opiniões, os discursos, os gestos, as experiências e as práticas, entre outros dos inquiridos (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Para Bardin (2011) existem várias maneiras de realizar entrevistas e estas classificam-se segundo, o grau de diretividade e profundidade dos materiais verbais recolhidos:

“Entrevistas não diretivas de uma ou duas horas, que necessitam de uma prática psicológica confirmada, ou entrevistas semidiretivas (também chamadas com plano, com guia, com esquema, focalizadas, semiestruturadas) mais curtas e mais fáceis, seja

qual for o caso, devem ser registadas e integralmente transcritas (incluindo hesitações, risos, silêncios, bem como estímulos do entrevistador) (p.93).

O método de recolha de dados de uma entrevista está sempre associado a um método de análise de conteúdos este quase sempre qualitativo, fazendo-se necessário obter o máximo de elementos informativos e uma constante reflexão na posterior análise de conteúdos (Viegas, 2014).

No início do trabalho de investigação não possuíamos indicadores de observação específicos e pré-determinados, no entanto, quando chegamos ao campo da análise já tínhamos em mente o quadro conceptual dos objetivos da observação (Guerra, 2012).

A metodologia qualitativa sustenta-se no facto de considerar os resultados a parte mais importante de todo o processo, no entanto, este deve ser completado com uma análise crítica de resultados, a partir da qual se extraem as conclusões finais (Martins, 2004).

Os métodos qualitativos são os mais apropriados para a investigação de fenómenos sociais, e onde se enquadra o nosso objeto de estudo. Dado que, os observam e analisam em profundidade a partir da subjetividade do sujeito, não desagregam a realidade social, operam por indução e dão importância à realidade na sua constituição espontânea e com neutralidade (Costa, 2011).

O trabalho da análise de informação seguiu as preposições teóricas refletidas da questão de partida, tratando-se de forma metódica e precisa toda a informação e todos os testemunhos, mesmo aqueles que apresentavam um certo grau de profundidade e complexidade no relatório da entrevista (Quivy e Campenhoudt, 1995).

A análise de conteúdo da informação obtida visa superar as incertezas e o acréscimo de conhecimentos. Ao longo de todo o trabalho de análise houve o cuidado de verificar se o decifrado nas mensagens era o seu conteúdo real, e passível de generalização de modo a alcançar produtividade e pertinência necessária à elaboração de novos conteúdos e estruturas (Viegas, 2014).

O termo análise de conteúdo é o conjunto das técnicas de análise das comunicações, utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos da descrição do conteúdo das mensagens, com a intenção de inferir conhecimentos relativamente às condições de produção ou receção recorrendo a indicadores quantitativos, ou qualitativos (Bardin, 2011).

A análise de conteúdo trará vantagens ao nível analítico do discurso das entrevistas, o conhecimento da palavra, como se organizam e categorizam, proporciona a tipificação de

comportamentos, e a definição de padrões, facilitando a identificação de frequências comuns e revelando resultados interessantes de âmbito social (Costa, 2011).

A leitura efetuada do conteúdo das comunicações obtidas não foi à letra da palavra, mas o alcançar de sentidos que se figurassem num segundo plano. Não se tratava de atravessar significantes para atingir os significados à semelhança de uma decifração normal, mas atingir por significantes e por significados embora que manipulados, outros “significados” de natureza psicológica e sociológica (Bardin, 2011).

Atualmente, a análise de conteúdo é uma técnica que se aplica a “discursos” visando interpretar dados e oscila entre dois polos, o rigor da objetividade e a fecundidade da subjetividade, atraindo o investigador para o que poderá estar escondido e latente em qualquer mensagem (Bardin, 2011).

A análise dos discursos foi importante na exploração das entrevistas, permitindo assim uma melhor compreensão das situações/problema da vida profissional de cada um dos inquiridos. O investigador não dispõe logo de hipóteses, recolhe informação de uma forma controlada e sistemática que organiza e classifica, de modo a alcançar a importância relativa que cada um dos indivíduos atribui às situações/problema que vão a ocorrer no âmbito do seu exercício profissional (Costa, 2011).

Pois segundo Bardin (2011) na análise de discurso:

“...as “racionalizações”, as “defesas” ou as “resistências” no que têm de significativo no plano social, não têm menos interesse do que as roturas do discurso, em que se traduz um “conteúdo latente” ...” (p.221).

A investigação foi elaborada segundo um procedimento progressivo e contínuo de conceitos, propriedades e relações até atingir os resultados julgados por convincentes. Os “conceitos”, “propriedades” e “relações” constituíram as ideias fundamentais para a construção da teoria enraizada nos dados, teoria esta, produzida através de um processo indutivo de comparação sistemática e contínua entre dados coligidos progressivamente (Silva, 2005).

Todos os processos da investigação, foram concebidos ao longo das diversas fases da investigação, seguindo o critério da procura de informação relevante, bem como, das técnicas de recolha de dados mais pertinentes e cujo objetivo principal da escolha do investigador era a pertinência teórica.

## **IV.2 - Técnicas utilizadas**

Embora no ponto anterior já tenhamos antecipado as técnicas utilizadas na recolha de informação, iremos a partir deste momento descrevê-las mais pormenorizadamente, sendo que, a seleção das técnicas aplicadas baseou-se no género de estudo e na escolha do campo de observação.

As técnicas documentais utilizadas na investigação foram a pesquisa bibliográfica e a documental. A pesquisa bibliográfica proporcionou uma análise em profundidade e facultou o acesso a uma grande variedade de documentos escritos, viabilizando deste modo a obtenção de informação suficiente sobre a problemática em estudo (Gil, 2008).

A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida a partir de material já elaborado constituído na maioria por livros e artigos científicos, a principal vantagem desta pesquisa reside na possibilidade do investigador analisar um conjunto de fenómenos muito mais amplo do que aquele que poderia pesquisar diretamente (Gil, 2008).

A técnica documental proporcionou a uma análise qualitativa, reunindo-se desta forma uma extensa variedade de documentos e elementos de bastante informação.

A investigação qualitativa coaduna-se com a utilização de uma grande diversidade de técnicas de recolha de informação, sendo que, as mais utilizadas em estudos de caso são a observação, a análise documental e a entrevista, resultando na sua generalidade num processo interativo e holístico (Silva, 2005).

A técnicas qualitativas são as mais adequadas para esta categoria de investigação, pois procuram o significado dos factos de uma investigação. Estudam os fenómenos sociais no meio em que se produzem, exploram os significados que os atores atribuem, utilizam a observação e a entrevista, e usam uma linguagem simbólica (Costa, 2011).

Assim, e no que respeita às técnicas não documentais foi utilizada a observação direta, através da qual o investigador se dirigiu aos sujeitos e procedeu à recolha de informação. As técnicas de observação mais usadas nas pesquisas são, a observação, o questionário, a entrevista e as histórias de vida (Andrade, 2009).

A observação direta é a técnica pela qual o investigador procede ele próprio à recolha de informação (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Na investigação qualitativa a entrevista semiestruturada tem sido considerada uma técnica importante e muito aconselhada nos estudos exploratórios, pois possibilita uma aproximação ao contexto, à descoberta de novos elementos ou de categorias de análise que podem

contribuir para a formulação ou a reformulação de objetivos. É a técnica mais recomendada para a recolha de dados descritivos e na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver de forma intuitiva a ideia de como os sujeitos interpretam as situações de vida e encaram o mundo (Bogdan e Biklen, 1994).

Se há característica que constitua a marca dos métodos qualitativos é a flexibilidade, principalmente no que se refere às técnicas de recolha de dados, pois estes incorporam as mais adequadas às observações de campo (Martins, 2004).

Como técnica de observação, e de acesso às fontes de dados utilizamos a entrevista semiestruturada, a privilegiada logo no momento inicial para o estudo de campo e junto da amostra selecionada, que consideramos a chave da nossa investigação.

Os métodos de entrevista distinguem-se pela aplicação de processos fundamentais de comunicação e de interação humana, que corretamente valorizados permitem retirar informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados (Quivy e Campenhouldt, 1995).

Segundo Gil (2008) podemos definir a entrevista como;

“...a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação (p.109).

Esta possibilidade de aproximação e focalização ao estudo de campo teve subjacente um procedimento indutivo às pistas de investigação e da informação que dele pudessem emergir, trata-se de uma fase exploratória aberta onde o investigador se familiariza com situações ou fenómenos admitindo que o conhecimento do terreno abre novas hipóteses. Importa reter, que o uso da criatividade foi uma constante durante a fase de observação, como uma forma de dar abertura à exploração de novas e possíveis dimensões do estudo (Silva, 2005).

A entrevista é a técnica de recolha de dados mais utilizada no âmbito de investigação e em ciências sociais, os investigadores e profissionais que tratam de problemas sociais e humanos valem-se desta técnica, não apenas para a recolha de dados, mas também visando o diagnóstico e a orientação (Gil, 2008).

Enquanto técnica de recolha de dados a entrevista, é a mais adequada para a obtenção de informações acerca do que os indivíduos sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram em algumas situações. Bem como acerca de explicações, ou razões a respeito das situações precedentes (Gil, 2008).

O método de entrevista utilizado foi a semiestruturada, por ser a que mais se adequa à investigação social, edificaram-se as perguntas e coube aos interlocutores desenvolver as suas respostas. Neste género de entrevistas o investigador dispõe de perguntas guias, relativamente abertas e a propósito das quais é imperativo receber informação por parte dos entrevistados, e esforçando-se por encaminhar a entrevista segundo os objetivos que tem em mente (Quivy e Campenhoudt, 1995).

Tornou-se necessário uma atitude de reflexão, com atenção e concentração constante e contínua da parte do investigador de modo que as suas intervenções produzissem elementos de análise tão fecundos quanto possíveis (Quivy e Campenhoudt, 1995).

De modo a recolher uma informação correta e pormenorizada, a verdadeira opinião e perceção dos assistentes sociais entrevistados optamos pelo recurso de guião, lidamos com diálogos espontâneos e discursos falados que o entrevistador guia sensivelmente à sua vontade. Como uma encenação livre e espontânea do que essa pessoa viveu, sentiu e pensou a propósito de algo ou situação (Bardin, 2011).

Este género de entrevista caracteriza-se pela existência de um contacto direto entre o investigador/entrevistador e o indivíduo entrevistado. Durante o decorrer da entrevista o entrevistado exprime a sua, perceção, experiência e interpretação de um acontecimento ou de uma situação (Quivy e Campenhoudt, 1995).

Por outro lado, o investigador, através das suas perguntas abertas e das suas reações, facilita essa expressão e evita que a entrevista se afaste dos objetivos da investigação, permitindo que o entrevistado aceda a maior autenticidade e profundidade (Quivy & Campenhoudt, 1995).

A entrevista contém inúmeras vantagens, mesmo relativamente, ao questionário, proporciona a obtenção de informação mais proveitosa, com dados de natureza mais complexa e afetiva. Assim como informações sobre comportamentos e opiniões não sendo para isso necessário que o interlocutor seja alfabetizado. Permite a observação e a interpretação direta das reações e o esclarecimento de eventuais dúvidas (Silva, 2005).

A técnica de entrevista semiestruturada permitiu uma certa flexibilidade, visto que, não é totalmente aberta nem é direcionada por um número preciso de perguntas, não obriga a colocar necessariamente as questões pela ordem anotada, e com a formulação prevista (Quivy & Campenhoudt, 1995).

Obtendo-se, assim elementos de maior informação e profundidade para a posterior análise. A recolha dos elementos e a interpretação dos entrevistados foi respeitada nos quadros de

referência, na linguagem e na categoria mental de cada um, o que se revelou de extrema importância para a recolha dos seus testemunhos (Quivy & Campenhoudt, 1995).

Procedeu-se ao registo de todas as entrevistas, transcritas na sua íntegra e incluindo os risos, hesitações, silêncios bem como os estímulos do entrevistador (Bardin, 2011).

Por via da análise de conteúdo e através da categorização da informação recolhida nas entrevistas foi possível inventariar ideias relevantes, assim como a informação que mais importância detinha com o único fim, obter uma interpretação concisa e clara do tema.

A análise de conteúdo efetuou-se com recurso ao *software Nvivo*, uma técnica de investigação, usada na análise qualitativa de dados que viabiliza de modo sistemático a descrição dos conteúdos e das diferentes informações.

Este programa permite ao investigador analisar documentos diferentes, mas ligados entre si, e efetua um rápido acompanhamento da evolução das ideias desde o início da investigação (Walsh, 2003)

É um *software* que facilita a identificação das semelhanças e das diferenças das várias respostas dos participantes da investigação (Walsh, 2003).

A análise qualitativa de dados é em termos específicos um conjunto de instrumentos metodológicos, que por procedimentos objetivos e sistemáticos descrevem o conteúdo de mensagens, e de comunicações extremamente variadas (Bardin, 2011).

A estratégia metodológica adotada foi o estudo de caso neste sentido o programa teve grande utilidade, dado que, o objetivo era analisar e explorar as diferenças e identificar as semelhanças permitindo deste modo estabelecer uma relação com o desenvolvimento teórico (Walsh, 2003).

Na análise qualitativa os dados recolhidos são analisados por desagregação categorial, que consiste na fragmentação dos conteúdos e no respetivo agrupamento por categorias analógicas, a melhor opção para explorar valores, opiniões, atitudes e crenças (Bardin, 2011).

O *software Nvivo* organiza os dados recolhidos por entrevista, observação, entre outros interligando-os, permitindo que o investigador crie códigos, edite e reorganize ideias durante todo o trabalho de investigação. Permite ainda construir ligações entre as imagens de vídeos e os documentos introduzidos (Walsh, 2003).

As técnicas de análise por procedimentos sistemáticos e objetivos da informação obtida visa a obtenção, de indicadores qualitativos que permitam alcançar os objetivos propostos e retirar as necessárias conclusões (Bardin, 2011).

O que caracteriza uma análise qualitativa de dados é a inferência que se retira da informação recolhida, as conclusões retiradas dos vários argumentos obtidos durante a pesquisa, e de situações análogas analisadas não da frequência de surgimento em cada uma das comunicações individuais (Bardin, 2011).

Um programa desenvolvido por *Qualitative Solutions and Research International*, muito utilizado em estudos que recorrem a metodologias qualitativas.

### **IV.3 - Delimitação do Universo e amostra**

Na generalidade as investigações da área social abrangem um universo de elementos muito extenso, o que impossibilita considerar a sua totalidade. Por essa razão, é mais frequente trabalhar com uma amostra, ou seja, uma pequena parte dos elementos desse universo (Gil, 2008).

Quando um investigador seleciona uma pequena parte de um universo espera que esta represente a sua totalidade, nesse sentido, deve seguir todos os procedimentos definidos pela Teoria da Amostragem (Gil, 2008).

Um universo é um conjunto de elementos compreendidos numa mesma definição, possuem uma ou mais características em comum que os diferencia de outros conjuntos de elementos (Ferreira & Carmo, 2008).

A composição de um universo denomina-se por grandeza ou dimensão e representa-se por  $N$  (...). A população deve ser definida em pormenor e de modo que o investigador possa determinar se os resultados que se obtiveram ao estudar uma população já pré-definida, possam ser aplicados em populações de características idênticas (Ferreira & Carmo, 2008).

Assim e segundo Gil (2008) o “Universo é um conjunto definido de elementos, que possuem determinadas características (p.89).”

Na prática, a composição da população de um universo é demasiado extensa para se poder analisar na totalidade atendendo ao custo e ao tempo que seriam necessários, sendo necessário proceder-se à seleção de alguns dos elementos representativos desse universo (Ferreira & Carmo, 2008).

Esta técnica designa-se por amostragem ou por processo de seleção de uma amostra, consiste na seleção de uma pequena parte ou subconjunto de um universo e denomina-se “amostra” (Ferreira & Carmo, 2008).

Uma amostra é um conjunto de elementos extraídos de um determinado universo ou população. É designada de dimensão, ou grandeza e representada por  $n$  (Ferreira & Carmo, 2008).

Ainda segundo Gil (2008) a “Amostra é o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual, se estabelecem ou se estimam as características da totalidade desse universo ou população (p.90).

Não havendo a possibilidade de recolher e analisar os dados da totalidade do universo dos assistentes sociais do concelho de Lamego, o investigador considerou uma amostra que analisou e da qual extrapolou conclusões (Hill & Hill, 2002).

Do universo de assistentes sociais existentes no concelho de Lamego foi selecionada uma amostra de quatro dos seus elementos, cuja ação e colaboração se desenvolve em organizações sociais distintas e com intervenção em diferentes domínios.

O processo de amostragem não envolveu apenas decisões, acerca dos indivíduos que deveríamos observar/entrevistar, mas também acerca dos seus contextos de ação, e essas decisões foram determinadas na fundamentação teórica, na questão de partida e nos objetivos a atingir (Rodrigues, 2004).

Esta investigação não tinha o objetivo de selecionar para a seguir generalizar, mas escolher com base em conhecimentos prévios, indivíduos cujo contexto de ação seja propício à evidência de características, acontecimentos e comportamentos relevantes para as questões propostas. Por outras palavras, as decisões tomadas tiveram o objetivo de privilegiar a qualidade das inferências e a credibilidade (Rodrigues, 2004).

A investigação no terreno seleciona os entrevistados pelo conhecimento das situações e dos contextos em particular, e de modo a complementar a observação do investigador, cuja finalidade é compreender contextos sociais, estruturas sociais e os seus processos (Costa, 2011).

A seleção dos elementos que constituem a nossa amostra recaiu em instituições cuja ação direta dos assistentes sociais se desenrola com indivíduos ou população de risco. Dado que, a predominância de situações/problema tende a ser mais elevada viabilizando a ocorrência de episódios agressivos, que podem provocar a instabilidade profissional e pessoal (Costa, 2011).

Na metodologia qualitativa da investigação a seleção de uma amostra define-se numa construção progressiva, em função da relevância e da pertinência teórica (Silva, 2005).

A amostra desta investigação foi constituída de uma forma intencional e pela regra da conveniência. Seguindo, os critérios do investigador tendo em conta os objetivos a alcançar e a realização de um estudo intensivo (Ferreira & Carmo, 2008).

A constituição de uma amostra intencional por conveniência abandona o critério da representatividade estatística habitualmente utilizada na metodologia quantitativa, para recair na regra da oportunidade e do conhecimento que cada participante constitui, para propiciar boa informação e oportunidades de aprendizagem que permitam aprofundar a investigação (Silva, 2005).

Neste sentido, a amostra desta investigação foi constituída e selecionada do universo de assistentes sociais do concelho de Lamego, segundo o critério da acessibilidade e da conveniência, e destituída de qualquer rigor estatístico. O investigador selecionou todos os elementos da amostra admitindo que, tendo em conta o público alvo e o contexto de ação de alguma forma esta representa o universo (Gil, 2008).

A constituição da amostra tendo em conta o problema que pretendíamos investigar, foi elaborada de modo a proporcionar a obtenção de uma ampla informação sobre os significados atribuídos pelos diferentes sujeitos entrevistados. Os seus contextos de ação apresentam características distintas, no entanto, comuns, possibilitando assim uma comparação, e a constatação de similitudes e dissimilitudes (Silva, 2005).

#### **IV.4 - Apresentação e análise de dados**

Independentemente do paradigma de desenvolvimento de uma investigação é sempre ao seu investigador que cabe dar sentido ao material recolhido, através da sua análise e interpretação.

Terminada então, a recolha de dados seguiu-se a análise dos mesmos, recorrendo a técnicas que permitissem a classificação de todo o material recolhido reduzindo-o a uma dimensão mais manejável e interpretável, e à materialização de inferências válidas a partir dos elementos nele contidos (Lima, 2013).

A organização sistemática dos dados recolhidos teve como fim aumentar a compreensão dos elementos e permitir expor perante os outros, os resultados encontrados (Bogdan & Biklen, 1994).

Os dados obtidos procederam da análise de conteúdo de entrevistas realizadas em âmbitos de atuação diferenciados, respetivamente Centro de Acolhimento Temporário (CAT), Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), e numa Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

Entrevistas semiestruturadas, realizadas a assistentes sociais de quatro valências distintas, com a particularidade de se constituírem em relatos de experiências individuais, e essenciais aos objetivos deste trabalho de mestrado. Traduzindo-se deste modo na reflexão, e na tomada de consciência do risco e da insegurança em que poderá assentar o exercício profissional dos assistentes sociais deste concelho.

A tomada de consciência, a partilha de preocupações, e a possível existência de insegurança e agressividade no dia a dia destes profissionais, são elementos que embora não se constituam uma conjunção integrante, andam frequentemente muito associados.

Após a realização das entrevistas procedemos à análise dos seus conteúdos, um processo de codificação que resultou num sistema de categorias definidas como rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos de unidades de registo sob um título genérico e agrupado em razão das características comuns desses elementos (Bardin, 2011).

O processo de categorização é constituído pela classificação e agrupamento de elementos a partir de um critério já previamente definido, e de modo a sustentar os objetivos pretendidos. Esse critério já priorizado pode ser um de entre estes três, a via semântica através da categoria temática, a via sintática por verbos e adjetivos ou pela via léxica segundo o sentido das palavras (Bardin, 2011).

A análise de dados realizou-se pela fragmentação dos textos, o critério de análise escolhido foi a via semântica e envolveu decisões e escolhas por procedimentos sistemáticos e objetivos que visavam a obtenção de indicadores, que permitissem a inferência de conhecimentos relativos às condições de receção e produção das mensagens transmitidas (Bardin, 2011).

A análise de dados foi instrumento de desconstrução reflexiva sustentada e fundamentada, nos objetivos deste trabalho e na sua fundamentação teórica.

A finalidade era compreender o dia a dia do assistente social, e sentir se a insegurança e a agressividade fazem parte do contexto atual de realização das suas tarefas profissionais, em vista disso, retiramos pequenos excertos das entrevistas realizadas, com o intuito de conseguir comprovar e reforçar os objetivos propostos.



As categorias foram concebidas com base na revisão de literatura e nos objetivos propostos, a criação de categorias à “*priori*” facilita a classificação de textos, em função dos objetivos e dos modelos de análise adotados (Bardin, 2011).

O procedimento de codificação realizou-se, através do recorte de frases e segmentos de frase de partes dos documentos analisados, de unidades de contexto com significado e necessárias ao sentido geral do discurso, e de modo a precisar o sentido atribuído a cada uma das unidades de registo concebidas (Bardin, 2011).

Neste sentido norteamos o nosso sistema de categorização por um conjunto de categorias temáticas, tendo por base o critério semântico de unidades de registo coerentes e ao alcance dos objetivos traçados:

1. Agressão física - Concerne as referências existentes e congruentes, com situações de agressividade física.
2. Agressão Psicológica - Concerne as referências existentes e congruentes, com situações de agressividade verbal.
3. Medos e Receios de Agressividade – Concerne as referências existentes e congruentes com alusões a temores e inquietações sentidas pelos assistentes sociais.
4. Motivações e Causas da Agressividade - Concerne as referências existentes aos motivos e às situações que podem viabilizar a agressividade da parte dos clientes.
5. Publico de Risco - Concerne as referências existentes e congruentes com o facto de os clientes serem ou não um público agressivo.
6. Perfis e Contextos Agressivos – Concerne as referências existentes e congruentes com o facto de os clientes possuírem ou não perfis e contextos agressivos.
7. Ação da Instituição – Concerne as referências existentes e congruentes com o facto de as instituições terem ou não estratégias de prevenção do risco para com os profissionais.

As unidades de segmento recortadas da informação recolhida, foram agrupadas por categoria e juntando as ideias e os conceitos semelhantes de modo a precisar o sentido atribuído a cada uma da unidade de registo, e visando os objetivos propostos (Bardin, 2011).

Neste sentido, o significado anexado aos dados obtidos teve como objetivo dar-lhes sentido e proporcionar novas informações, construindo uma nova realidade de análise fundamentada em gráficos e tendo por base todo um conhecimento já existente.

Esta forma de estruturar a análise proporcionou o aprofundamento dos sentidos, produzidos e refletidos do discurso de cada um dos sujeitos participantes das entrevistas,

revelando-se bastante pertinente para a análise do seu conteúdo e dentro do contexto profissional em que cada uma delas se integra.

A análise efetuada culminou nos seguintes resultados por instituição, advindos dos dados obtidos de cada uma das respectivas entrevistas.

#### IV.4.1 – Análise de dados do Centro de Acolhimento Temporário

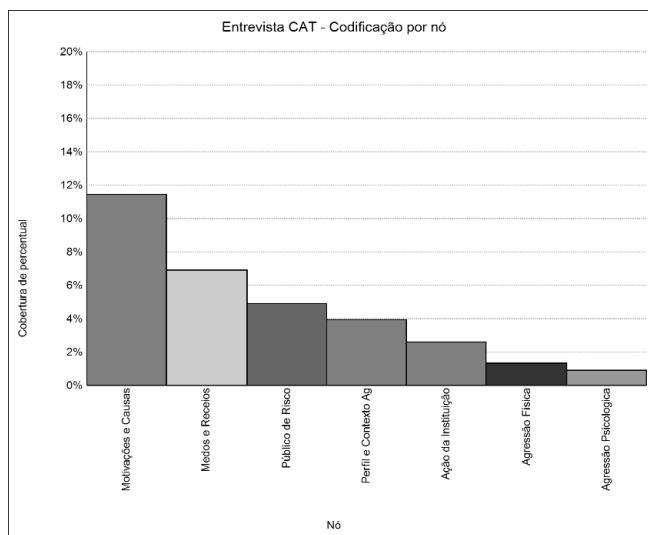


Figura 2 – Resultados da análise de dados da Entrevista do CAT

O gráfico da figura 2, da análise de dados da entrevista realizada em contexto CAT, revela a existência de uma percentagem muito baixa relativamente à agressividade, seja esta física ou psicológica, não atingindo nenhuma delas os 2% de percentagem.

Conforme declarações da assistente social, “... quanto à agressão física nunca houve nenhum episódio.”, agora “... violência verbal acontece um pouco...”.

As motivações e causas de agressividade evidenciam-se por uma percentagem de quase 12%, logo seguida da categoria medos e receios de agressividade com 7% de percentagem.

Em relação aos medos e receios sentidos a assistente social refere, “... nunca senti receio, (...), há situações que nos deixam bastante preocupadas (...), acabamos indubitavelmente por nos deixar afetar um pouco por elas, (...) essa sensação de frustração acaba sempre por se refletir um pouco a vários níveis...”.

Quanto a motivações e causas de agressividade menciona, “... quando veem as pretensões que têm serem negadas, tornam-se por vezes agressivos para conosco, (...), num momento de extrema frustração e revolta, e sentem falta de empatia também pode ser o rastilho para se tornarem agressivos...”.

Percebe-se deste resultado a existência de uma considerável preocupação com o risco de agressividades, identifica-se nesta profissional a capacidade de reconhecer os motivos e os momentos mais propícios à ocorrência de agressões, sejam estas físicas ou verbais. Mesmo em situações de alguma preocupação e apesar de se sentir, por vezes bastante afetada nunca cedeu ao receio, talvez a razão das baixas percentagens observadas na agressividade.

Quanto à conjuntura, público de risco e à circunstância, perfis e contextos agressivos denota-se a existência de uma percentagem bastante similar, de 5% e 4%.

Resultado das afirmações, “é um público de risco, mais no sentido da situação em que se colocam, eles próprios, (...), nem sempre o contexto social que integram é propenso para a agressividade, (...) pode acontecer em qualquer um...”.

Depreende-se do resultado, que a assistente social CAT não sente os seus clientes como um público de risco, constata-os isso sim, como um público que se coloca em risco. Com respeito aos perfis e contextos agressivos, entende que, nem sempre é o contexto social que favorece a agressividade, mas as circunstâncias do momento.

Da ação da instituição adveio a percentagem de 2,5%, em razão da citação, “... mantemos sempre o portão fechado quem entra acaba sempre por se sentir de certa maneira mais, controlado esmorecendo-lhes um pouco o ânimo...”.

Conclui-se que a instituição utiliza a estratégia como prevenção, a técnica de uma entrada controlada é em certa medida dissuasora das práticas agressivas, a intimidação que uma ação tão simples provoca funciona em certa medida como um travão para eventuais situações de agressividade protegendo os seus profissionais do seu risco.

#### IV.4.2 – Análise de dados da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco

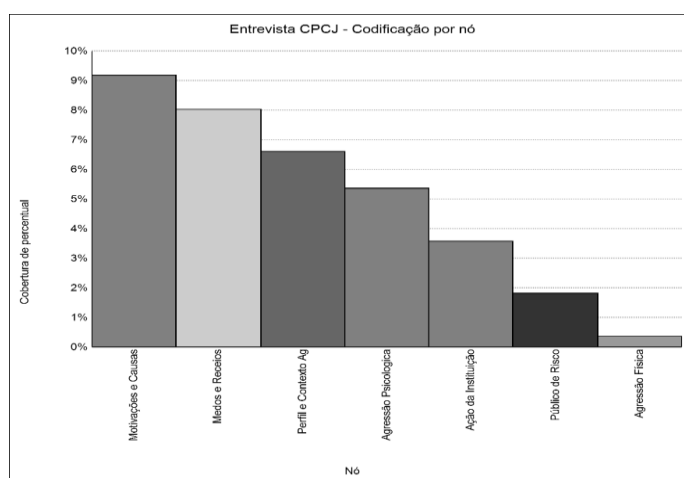


Figura 3 – Resultados da análise de dados da Entrevista CPCJ

O gráfico da figura 3 em cima representado descreve os resultados da análise de dados da entrevista efetuada em contexto CPCJ, observa-se uma baixa percentagem de agressividade física, abaixo do 1%, em contrapartida, a agressividade psicológica ronda quase os 6%.

Consequência das expressões, “ameaça física não, (...), nunca ocorreram situações muito complicadas, pelo menos, nada para além de ofensas e injúrias, (...), quase sempre não passam das agressões verbais”.

Quanto à categoria motivações e causas de agressividade, retratou um resultado de 9% logo seguida dos 8% de percentagem dos medos e receios de agressividade.

Resultado dos relatos exprimidos, “são raros os que percebem no primeiro momento que não depende só de nós, (...), o que mais provoca a agressividade no cliente é o sentir-se contrariado, ouvir um não quando o que mais quer é um sim”. Já a categoria medos e receios assenta em expressões, “... temos que gerir muito bem a situação e perante situações de risco temos que ter consciência do que poderá acontecer. É claro que já senti alguns receios, (...), talvez por não ser muito medrosa nunca causou grande impacto...”.

Depreende-se deste modo que existe uma considerável consciência para a possibilidade de ocorrerem situações de agressividade, motivadas pela insatisfação e pelo malgrado dos clientes, assim denota-se uma clara noção da necessidade de gerir com perspicácia e assertividade as emoções e os momentos de tensão. É o conhecimento da realidade que contribui para exista uma verdadeira consciencialização dos motivos que ocasionam o risco, de modo a agir em conformidade e assim reduzir a ocorrência de situações agressivas.

Quanto às categorias perfis e contextos agressivos, e público de risco observa-se alguma discrepância de 6,5% de percentagem e 1,9% respetivamente.

Em razão de lidar com um público de risco, ou não, a assistente social refere, “na maioria das vezes sim, é um público de risco, mas nem sempre são um risco para nós, (...), temos situações que são as contrariedades da vida que criam as vulnerabilidades que provocam as situações”. Já, quando atenta a perfis e contextos agressivos declara, “os indivíduos com perfil agressor podem existir em qualquer contexto social, (...), embora se destaquem mais nos contextos mais desprovidos devido às situações de risco que por vezes os envolvem”.

Concluimos das afirmações que as dificuldades que se vivenciam ao longo da vida podem por vezes criar o público de risco, no entanto, entende que os contextos sociais mais carentes são mais propícios à existência de perfis agressivos devido às vulnerabilidades aí existentes.

A categoria ação da instituição resultou em 3,5% de percentagem em razão das revelações, “a nível institucional não há nenhum plano, (...), existe sim um alerta para que todos os

funcionários integrados nesta instituição procedam de modo a zelar pela sua própria segurança”.

Depreende-se assim que mesmo não havendo nenhum plano de prevenção de agressividades, existe uma constante chamada de atenção para procedam de modo a zelar pela sua segurança e evitar situações que possam eclodir a agressividade nos clientes.

#### IV.4.3 – Análise de dados do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

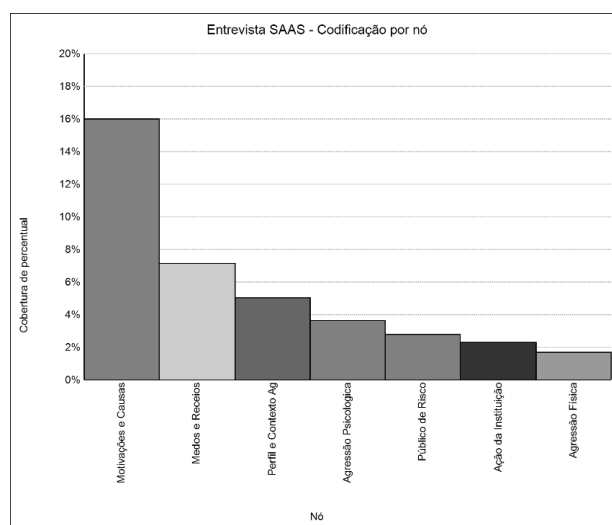


Figura 4 – Resultados da análise de dados da Entrevista SAAS

O gráfico da figura 4 reproduz os resultados da análise de dados da entrevista realizada em contexto SAAS. Retrata uma percentagem de agressão física bastante baixa, com 1,8% já a agressão psicológica situa-se nos 3,8% de percentagem.

Resultado das referências reveladas, “... uma ou outra situação em que outros funcionários vieram perguntar se precisava de ajuda, mas nunca tive nenhuma agressão física, (...), já fui obviamente maltratada verbalmente...”.

A categoria motivações e causas de agressividade atinge uma saliente percentagem de 16%, enquanto a categoria medos e receios de agressividade atinge os 7% de percentagem.

No que concerne a motivações e causas de agressividade o resultado obtido fundamentou-se nas afirmações, “tem a ver com a parte emocional de cada um e da forma como lida com as situações, (...), somos confrontadas com afirmações como, não os ajudamos, não fazemos nada por eles, (...), se formos agressivos a responder e impusermos as soluções de forma autoritária, isso irá sem dúvida irrita-los”.

Quanto a medos e receios baseou-se nas seguintes declarações, “é claro que nos afeta profissional e emocionalmente, mas tentamos que isso não aconteça, (...), mas é necessário arranjar defesas, (...), nunca me senti muito amedrontada”.

Constata-se assim que existe uma satisfatória competência em defrontar situações, verifica-se um grande discernimento do que pode provocar a agressividade no cliente e, em simultâneo, uma enorme aptidão para lidar com as emoções e as alterações de humor, assim como, uma grande capacidade em gerir as próprias emoções. É dessa competência imbuída de aptidão e capacidade que resulta este diferencial percentil, pois, se por um lado existe grande aptidão para decifrar o cliente existe também uma grande capacidade de gerir os seus medos e receios.

A respeito das categorias perfis e contextos agressivos e público de risco, obtivemos um resultado de 5% e de 3% de percentagem respetivamente.

Quanto a perfis e contextos agressivos refere, “... depende muito da parte emocional de cada um, da forma como enfrenta as situações difíceis, e da forma que lida com a contrariedade”. Já quando aborda o tema público de risco menciona, “... sim, de certa forma, (...), se estivesse em situações em que por vezes eles estão, também não o seria...”.

Depreende-se desta análise que a inquirida entende que a agressividade depende muito mais das emoções do momento e da forma como cada um, lida com as adversidades da vida, do que propriamente do perfil ou do contexto que se integra. Constata-se ainda que a assistente social não considera os clientes como sendo um público de risco, mas que são as adversidades vividas que os fazem por vezes agressivos.

Da ação da instituição resultou a percentagem de 2,1%, em consequência da afirmação, “estratégias sim, fui as adquirindo com a experiência, (...), a nível institucional não há nenhum plano”.

Resulta do mencionado, que não existe nenhuma estratégia institucionalizada para a proteção dos profissionais, a sua proteção depende unicamente de estratégias individuais e adquiridas ao longo da experiência profissional.

#### IV.4.4 – Análise de dados da Estrutura Residencial para Idosos

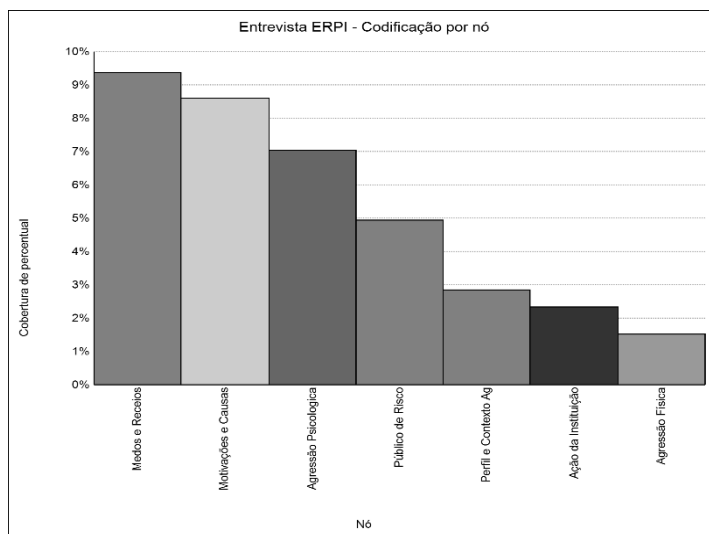


Figura 5 – Resultados da análise de dados da Entrevista ERPI

O gráfico da figura 5 reproduz os resultados da análise de dados à entrevista efetuada em contexto ERPI. Reflete uma percentagem de agressão física reduzida, de 1,8%, já à agressão psicológica atinge os 7% de percentagem.

Resultado das afirmações, “nunca fui vítima de qualquer tipo de violência agravada exercida por terceiros e perante mim, (...), de forma esporádica existem situações infligidas pelos utentes que podem ser consideradas agressão verbal, maioritariamente, associadas a um prejuízo da sanidade mental dos mesmos”.

Depreende-se das afirmações, que a superior percentagem de agressão psicológica deriva do facto de os clientes serem maioritariamente idosos e na maioria das vezes sofrerem de défice de sanidade mental.

A categoria, motivações e causas de agressividade espelha uns, 8,8% de percentagem, já os medos e receios de agressividade alcançam os 9,3% de percentagem.

Resultado das afirmações retratadas, “... a grande quota-parte desta culpa é depositada nos órgãos estatais, (...), as duas principais causas que podem despoletar agressividade num utente prendem-se com a deterioração da sanidade mental deste bem como, com a privação da realização de algumas práticas quotidianas...”. Quanto aos medos e receios de agressividade referiu, “apesar de, inúmeras vezes, ser confrontada com situações que podem colocar em causa, de forma momentânea, o meu bem-estar, nunca senti medo ou qualquer tipo de receio no que concerne à minha segurança, (...), obviamente que as relações interpessoais acabam igualmente por sair fragilizadas”.

Depreende-se a existência de um considerável equilíbrio entre estas duas categorias, dado que os clientes tendem a culpar os órgãos estatais, e se por algum motivo se tornam agressivos para com os profissionais é quase sempre motivado pela fraca sanidade mental, e a conseqüente dificuldade em realizar as suas atividades diárias. De igual modo a assistente social considera, que apesar dessas situações a afetarem de forma momentânea, e até mexerem de certa forma com as suas relações interpessoais devido às preocupações sentidas, nunca, sentiu qualquer receio pela sua segurança.

Do tema, perfis e contextos agressivos resultou uma percentagem de 2,9%, já relativamente ao público de risco obtivemos uns 5% de percentagem.

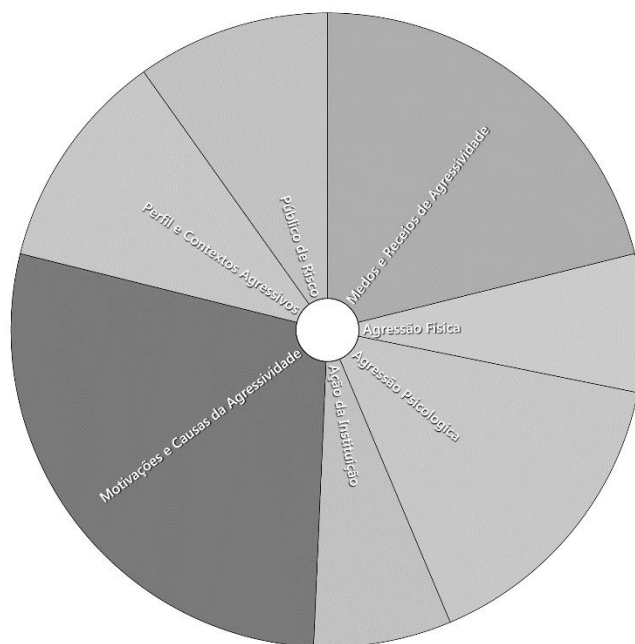
Em razão de ser um público de risco refere, “este público-alvo deve ser considerado um grupo de risco por fatores tão básicos como a exclusão social, precariedade, isolamento e a própria velhice”. Relativamente a perfis e contextos agressivos, menciona, “o perfil do agressor não está associado a características e contextos sociais familiares, (...), o único ponto comum destes prende-se com o facto de interagirem com a Instituição”.

Esta profissional não define os seus clientes como um público de risco, mas sim, um grupo de risco, em consequência da velhice, das fragilidades e precariedades que uma idade avançada proporciona, acredita também que um perfil agressor nasce das vulnerabilidades vivenciadas, não dos contextos de pertença.

Da ação da instituição resultam uns, 2,3% de percentagem em razão das expressões, “existe um manual de abusos e maus tratos bem como, um manual de assédio”. Resulta desta afirmação que existem manuais de prevenção para consulta, e à disposição dos profissionais servindo de alerta para as possíveis situações de risco que possam vivenciar.

Nesta fase da análise de dados fomos um pouco mais além da descrição, complementando algum significado aos resultados obtidos, atribuindo-lhes sentido viabilizando a sua explicação, e construindo uma nova realidade de toda a informação alcançada.

Trabalhamos com as palavras em texto dos assistentes sociais participantes desta pesquisa, por abordagem temática e comportou os elementos mais importantes para a investigação, considerando os seus objetivos e respetiva pergunta de partida, e de todo esse trabalho resultou o seguinte gráfico.



**Figura 6** – Gráfico de Hierarquia Temática

O gráfico de hierarquia temática reflete a quantidade de unidades de registo por categoria, ou seja, a área de categoria é proporcional à maior ou menor frequência de unidades de registo atribuídas.

Na verdade, esta nova realidade agora construída, começou a ser edificada quer ao nível da construção teórica desta pesquisa, quer ao nível da recolha de informação dos participantes, constituindo-se o resultado obtido na realidade das interpretações que agora se seguem.

#### **IV.5 - Interpretação e discussão dos resultados**

Da análise de conteúdo efetuada aos discursos das entrevistas obtidas, resultaram sete áreas temáticas representadas hierarquicamente no gráfico da figura 6, no entanto, a sua interpretação deve ter alguns cuidados em razão da quantidade de unidades de registo conferidas a cada um dos temas, decorrer do entendimento de quem a realiza.

Além disso, todas as interpretações que se realizam, ainda que documentadas e subordinadas a objetivos, é sempre um trabalho muito subjetivo, particular e individual (Bardin, 2011).

Nesta fase do trabalho pretendemos sobretudo discutir e interpretar os resultados encontrando resposta para as questões que determinaram esta investigação.

Assim sendo, iniciaremos a nossa interpretação e discussão de resultados por categoria e área decrescente de frequência de unidades de registo.

#### **IV.5.1 - Motivações e Causas de Agressividade**

Com referência a motivações e causas de agressividade reconhece-se que no âmbito geral, as assistentes sociais que responderam, logram das reais causas de agressividade da parte dos seus clientes, dado que, todas as opiniões convergem no mesmo sentido.

As declarações encontradas relativamente ao tema são na sua generalidade idênticas entre si, e refletem pareceres, muito comuns a todos os entrevistados.

As assistentes sociais atribuem maioritariamente as motivações e as causas de agressividade, à indisponibilidade de recursos, à escassez de apoio institucional, à contrariedade e falta de empatia sentida em momentos de negação do pretendido, à irracionalidade que fala mais alto em momentos de tensão e frustração. Existem ainda referências a momentos de agressividade em razão das fragilidades individuais sentidas.

As relações humanas regem-se e definem-se tendo por base as regras institucionalizadas pelo contexto em que estas decorrem, no entanto, essas regras que se pensam ser inalteráveis são permanentemente modificadas e sustentadas pelas ações momentâneas dos homens (Giddens, 2009).

Desempenhar as funções de um assistente social na atual sociedade em que vivemos, marcada pela incerteza, insegurança e o aumento de vulnerabilidades sociais, obriga frequentemente que estes profissionais se exponham à reatividade social e à agressividade que esta por vezes reproduz. Essencialmente porque, o público alvo da área social vivência situações/problema na sua maioria, e por vezes muito complicadas, que os instiga a ser mais suspeitosos, vigilantes e precavidos quanto às políticas sociais e ao modo de atuar dos profissionais desta área.

Assim toda e qualquer divergência ou incompatibilidade sentida pelos clientes face a medidas sociais concebidas, implementadas e aplicadas na resolução dos seus problemas, pode despertar manifestações de discórdia e rejeição da parte destes, com a reprodução de atitudes menos próprias incluindo atos de agressividade.

Dado que, e na perspectiva de Tzafrir (2010) citado por Sousa (2012) “a falta de informação acerca dos procedimentos e critérios que levam a uma decisão desfavorável para o cliente, pode originar sentimentos de injustiça e provocar situações de conflito” (p.12).

Realidade que se constata nas seguintes declarações, “... quando veem as pretensões que têm serem negadas, tornam-se por vezes agressivos para connosco” (CAT) ou, “são raros os que percebem no primeiro momento que não depende só de nós” (CPCJ).

A prática profissional de um assistente social é exercida por vezes sob uma elevada tensão, por conta de reações agressivas empreendidas pelo seu cliente devido ao desagrado sentido em relação às medidas e soluções que lhe são apresentadas. De igual modo, aqueles momentos em que o cliente observa que as suas necessidades não são atendidas da forma esperada, ou não, recebem algo a que julgam ter direito os predispõem à prática de atos agressivos, e dirigidos ao assistente social (Granja, 2008).

Ainda e segundo Tzafrir (2010) citado por Sousa (2012) “a falta de confiança por parte dos clientes no resultado do trabalho dos profissionais e o medo de poderem ser prejudicados de alguma forma como resultado do atendimento, são fatores de risco a considerar” (p.12).

Afirmção reconhecida nas declarações seguintes, “... somos confrontadas com afirmações como, não os ajudamos, não fazemos nada por eles” (SAAS) ou, “... julgam ser má vontade da nossa parte” (CPCJ).

As transformações que ocorrerem em sociedade impelem de alguma forma aspetos negativos na qualidade das relações entre o assistente social e o seu cliente, promovidos por um acréscimo da reflexividade, e o conseqüente aumento de reatividade social, aquando das demonstrações de descontentamento, sempre que algo se afigure desapropriado, ou despropositado (Marques, 2011).

Assim, e como entende a perspectiva Interacionista as interações sociais das relações humanas não se resumem a ações unidirecionais, previsíveis, e controláveis muito pelo contrário, de um único encontro social, podem resultar uma infinidade, de possibilidades, imprevisibilidades e contrariedades (Goffman, 2013).

Deste modo, e no contexto geral os comportamentos agressivos de que padecem por vezes os assistentes sociais reproduzem-se na sequência de um atendimento, e têm por justificação mais pertinente o descontentamento geral do seu cliente pelos serviços prestados. Insatisfação atribuída, a decisões desfavoráveis, a resultados que não correspondem à expectativa criada, à inexistência de confiança, ao medo de ser prejudicado e a imprecisões ocorridas durante o atendimento (Sousa, 2012).

Constatamos assim da existência de determinados ciclos de agressividade em algumas das relações estabelecidas, dado que, a previsibilidade e/ou imprevisibilidade comportamental de alguns dos clientes enquadra-se frequentemente no campo das incógnitas e das hipóteses. Relativamente as atitudes e aos comportamentos por eles adotados, e à forma de estar face às situações/problema que vivenciam (Beck et al., 1997).

Nesta perspectiva concluímos que os comportamentos de um indivíduo podem refletir-se das situações que vivenciam em determinados momentos, e constroem a sua ação social segundo a interpretação que fazem em cada momento, e dependendo da interpretação realizada, assim modificam o seu comportamento (Bourdieu, 1990).

#### **IV.5.2 - Medos e Receios de Agressividade**

No que respeita a medos e receios de agressividade verificamos da sua existência, assim como alguma desmotivação e frustração embora por vezes muito momentânea.

As profissionais admitem a existência de episódios de alguma agressividade durante os seus atendimentos, o que provoca por vezes alguns medos e receios. Causando algumas sequelas, quer a nível pessoal, quer nas suas relações interpessoais, no entanto, e apesar da sensação de frustração que delas se apodera procuram arranjar defesas, de modo, a que as fragilidades que nesses momentos experienciam não as embrenhe no medo e na desmotivação.

Realidade que se observa nas seguintes declarações, “É claro que já senti alguns receios, mas tento controlar as emoções da melhor maneira, tento sempre adequar a forma de lidar com o cliente e a cada momento” (CPCJ) ou, “... houve situações de utentes que entram aqui um pouco alterados e temos que ter algum controlo psíquico para resolver a situação” (SAAS).

Na interação profissional diária, e está quase sempre cara a cara com o seu cliente o assistente social transforma-se no rosto das ajudas concedidas, a única face visível da estrutura social, aquele a quem se pode pedir contas na contrariedade e nos infortúnios. As decisões que toma são, o alvo direto da avaliação do público usufruidor dos seus serviços, colocando-o no centro do descontentamento deste. Sujeitando-o por consequência a situações de elevada insegurança e instabilidade, proporcionando-lhes fragilidades físicas e

psíquicas que reproduzem resultados negativos no seu bem-estar pessoal e nas suas relações interpessoais (Granja, 2008).

Realidade reconhecida nas seguintes afirmações, “há situações que nos deixam bastante preocupadas (...), acabamos indubitavelmente por nos deixar afetar um pouco por elas, (...) essa sensação de frustração acaba sempre por se refletir um pouco a vários níveis” (CAT) ou, “... obviamente que as relações interpessoais acabam igualmente por sair fragilizadas” (ERPI).

É, neste sentido que os Interacionistas dão muita importância ao modo como os indivíduos se conformam e ultrapassam as suas limitações, reconhecendo a existência de manipulação no decorrer das relações sociais. Sendo que, e ainda na perspectiva Interacionista alguns indivíduos têm já como objetivo pré-determinado alcançar o êxito dentro do seu contexto social (Haerter, 2012).

Essa intenção define-se no contexto, das tomadas de posição tendo por base a racionalidade, ou a irracionalidade momentânea do cliente e associada ao proveito que pretende, ou não atingir com a reação, por ele escolhida. Os indivíduos usam por vezes os comportamentos agressivos para a obtenção de um resultado imediato, a submissão do outro, ou para um resultado futuro, reduzir as probabilidades de provações e fortalecer a sua autoestima (Tedeschi & Felson, 1993).

A comunicação no atendimento ocorre por vezes num clima de grande emotividade, controlar emoções é um princípio essencial a um assistente social serenidade no decorrer da intervenção é absolutamente fundamental, visto que, está em confronto direto com situações complicadas de lidar e controlar. Os indivíduos que em situações difíceis procuram respostas e soluções para os seus problemas têm os comportamentos alterados pela ansiedade, agonia, impaciência e inquietude que sentem, ou ainda por comportamentos aditivos e desviantes, e atuam de modo muito espontâneo e com alguma agressividade para com o profissional (Granja, 2008).

Para que o atendimento resulte, e corra sem imprecisões é necessário, autoconhecimento, autocontrolo, e bastante capacidade de resiliência por parte dos profissionais de Serviço Social, dado que, determinada percentagem dos seus clientes reage irrefletidamente e com atitudes agressivas e insultuosas. Neste sentido, o seu papel tem uma dualidade de responsabilidades, uma para com o seu cliente com a satisfação adequada das suas necessidades, outra para com ele com a salvaguarda da sua integridade física e psíquica (Rhodes, 1986).

Infere-se deste modo, que na relação que se estabelece entre o assistente social e o seu cliente ao longo de um atendimento, deve prevalecer de forma bem significativa o respeito e a empatia de ambos os lados, e ao longo de toda a comunicação. A responsabilidade pelo estabelecimento dos limites, é frequentemente atribuída, apenas ao profissional, contudo, também o cliente tem a obrigação e a responsabilidade de saber até onde as suas atitudes, devem e podem chegar (Pena, 2012).

#### **IV.5.3 – A Agressão Psicológica**

Relativamente à agressão psicológica verifica-se ser a mais comum e a mais praticada, em razão de ser a mais prudente, e talvez a que menos é considerada, menos sujeita a pareceres e recriminações. No entanto, também ela provoca graves sequelas psíquicas nos ofendidos, dependendo da gravidade, pode levar ainda ao aparecimento de graves repercussões físicas.

Ao longo das análises efetuadas verificou-se da existência de alguma agressão psicológica, através do declarado, “a violência verbal acontece um pouco” (CAT) ou, “... nunca ocorreram situações muito complicadas, pelo menos, nada para além de ofensas e injurias” (CPCJ).

A comunicação nas relações destes profissionais com os seus clientes ocorre por vezes em ambientes de grande sensibilidade, extroversão e manifestações exacerbadas de sentimentos, com situações de doença, falecimento, violência e maus-tratos, sujeitando os, à agressividade psicológica e a episódios, por vezes muito desgastantes sob ponto de vista emocional.

Controlar as emoções é um princípio essencial para o assistente social alcançar a serenidade necessária ao decorrer da sua interação com o cliente é fundamental para o seu autocontrolo, dado, aos conflitos que tem por vezes de delinear e moderar. Enfrentando, situações/problema, difíceis de lidar, tratar e resolver, onde a angústia e a consternação, de indivíduos que procuram solução para os problemas com os comportamentos alterados pela inquietação, podem à menor contrariedade reagir ultrajosa e ofensivamente para com ele (Granja, 2008).

Uma relação de entre ajuda é fundamental e inquestionável à prática de um gestor social não deixando de se levantar questões, quanto à sua configuração e às condições necessárias para a sua real efetivação. A responsabilidade e a necessidade de controlar o risco da agressão verbal é atribuída ao profissional, porém, essa agressividade exercida, por alguns

Idos utilizadores dos serviços, é em alguns casos uma forma de manipular e de intimidar para alcançar o desejado (Pena, 2012).

Para a teoria Interacionista dentro de uma determinada cultura ou sociedade é inevitável que existam comportamentos que se enquadrem mais facilmente nas expectativas previstas e outros que são, contrariamente mais diferenciados e condenados socialmente (Haerter, 2012).

Os indivíduos interagem entre si por símbolos, palavras, expressões faciais e corporais, sinais que transmitem a informação aos outros e a si mesmos. Mediante gestos simbólicos expressam as intenções o sentido das suas ações, e os estados de espírito momentâneos, em contrapartida, é também por uma observação apurada dos gestos dos outros que se obtém, uma real perceção daquilo que pensam e da forma que irão proceder e reagir de modo a proceder preventivamente (Goffman, 2013).

É nesta lógica que as teorias reativas consideram o impacto do meio ambiental e contextual vigente ao indivíduo, como uma determinante para a explicação da origem da sua apetência para a agressividade (Ramirez, 2001).

Acabando por se generalizar uma certa instabilidade, ainda que, por vezes ao de leve, e de certa forma estigmatizar e tornar temerários, os indivíduos que vivenciam situações de alguma desigualdade e necessidade social (Beck, Giddens, Lash, Lopes, & Rizek 1997).

#### **IV.5.4 – Perfil e Contextos Agressivos**

No que concerne ao perfil do cliente agressor, e atendendo à circunstância de este possuir ou não, características e contextos sociais similares, verificamos que na opinião dos profissionais e, é consenso comum, que os clientes agressores não possuem obrigatoriamente características similares nem têm na sua origem, e necessariamente contextos semelhantes.

Neste seguimento, um cliente agressor pode existir em qualquer contexto social, consoante a sua condição emocional as contrariedades que vivência e o modo como lida com elas, qualquer indivíduo pode incorporar o perfil agressor. Realidade que se confirma nas afirmações, “nem sempre o contexto social que integram é propenso para a agressividade” (CAT) ou, “... depende muito da parte emocional de cada um, da forma como enfrenta as situações difíceis, e da forma que lida com a contrariedade” (SAAS).

Embora os contextos sociais mais desfavorecidos sejam propícios ao aparecimento de perfis agressivos, como resultado das dificuldades e das adversidades a eles inerentes, que afetam e fragilizam a sua população. Realidade observada na afirmação, “... embora se destaquem mais nos contextos mais desprovidos devido às situações de risco que por vezes os envolvem” (CPCJ).

A denominação e a caracterização de um contexto social de “agressivo” é suscetível de várias interpretações, e só ganha sentido quando associado a situações concretas, sejam elas, políticas, económicas, sociais, organizacionais, culturais ou simbólicas. Dependendo ainda das múltiplas apreciações individuais e coletivas, e persuadido pela forma como os indivíduos percecionam a sua situação ao momento, as dificuldades a ela inerentes, e por consequência ainda suscetível das suas emoções e sentimentos (Marques, 2011).

As metamorfoses ocorridas nas desigualdades sociais, é das “questões” mais pertinentes da atualidade, dado que, a sua proliferação ao nível global, e presentemente não pode ser ignorada. Perspetivar os riscos de agressividades como uma imagem apenas dos contextos sociais mais vulneráveis, já não é congruente, tendo em vista a homogeneidade de desigualdades sociais agora vigentes (Beck, 2018).

Os riscos agressivos são, por vezes produzidos por pequenas parcelas de indivíduos, e quase sempre mais motivados pelas suas dificuldades do que, pela propensão para a agressividade, o que contrasta e contraria as promessas de igualdade e direitos sociais apontados, não obstante, o contexto social em que se inserem (Beck, 2018).

Neste sentido um perfil agressor não é uma categoria socialmente existente, dado que, não é um estado reconhecido de forma empírica, mas um produto das relações indivíduos, cultura e sociedade que, ao determinar as suas regras e ao produzir os seus efeitos, cria “desvios”. Nesta perspetiva a definição de “perfil agressor”, é uma denominação social atribuída àqueles que por vezes se desviam de expectativas socialmente construídas (Haerter, 2012).

Desta forma não podemos entender os perfis agressores e os contextos agressivos, como um resultado das classes sociais ou dos contextos desfavorecidos, mas resultado da globalização e da universalização de danos e necessidades (Beck, 2018).

#### **IV.5.5 – Público de Risco**

Em referência ao facto de o público-alvo destas instituições ser ou não de risco conclui-se, que do entendimento destas profissionais de certa forma, o é. No entanto, muito

frequentemente em virtude das situações em que se encontram ou, por atitudes que tomam, coloca-se por vezes, mais o próprio público em risco do que os profissionais.

Pensamento reconhecido nas seguintes declarações, “sim, de certa forma...” (SAAS) ou, “é um público de risco, mais no sentido da situação em que se colocam, eles próprios...” (CAT).

Atentam ainda às situações de precariedade social e pessoal do seu público-alvo, e que o converte frequentemente num público de risco, o que se verifica, na seguinte afirmação, “... este público-alvo deve ser considerado um grupo de risco por fatores tão básicos como a exclusão social, precariedade, isolamento e a própria velhice” (ERPI).

O núcleo da questão social da atualidade, passa pela existência de um elevado número de “inúteis” para o mundo, com situações/problema muito marcados pela instabilidade e pelas incertezas do amanhã atestando assim, um crescimento de vulnerabilidades sociais em massa, e um conseqüente aumento do público de risco (Castel, 1998).

O crescente aumento de público de risco da área social pode ter na sua origem várias causas, de carácter individual e situacional atendendo a dificuldades físicas, e psíquicas, e a retaguardas existentes, ou de carácter comunitário, organizacional e ambiental atendendo à universalização e à homogeneidade das vulnerabilidades sociais (Beck, 2018).

As vulnerabilidades sociais colocam o indivíduo numa posição medial, entre a integração e a perda, e que se denomina por desfiliação devido ao enfraquecimento das suas relações sociais. Em consequência de crises pessoais, económicas e sociais, nas quais a zona de vulnerabilidade social dilata e avança sobre a zona de integração, alimentando a desfiliação e transformando os indivíduos num público de risco (Castel, 1998).

Os rótulos sociais levam por vezes à existência de separações sociais delimitando o espaço entre o “eu”, e o “ele”. Sendo que, o “eu” identifica os valores da visão dos indivíduos ditos normais e a ideologia de domínios mais fortes da sociedade. Então, o “ele” considerado em algo desconforme em relação ao “eu” será estigmatizado de alguma forma, e conseqüentemente integrará um público de risco (Goffman, 1975).

Nesta perspetiva as necessidades experienciadas devido a situações suscetíveis de pobreza, precariedade e exclusão social daqueles que se dirigem a instituições à procura de resposta para necessidades pessoais e sociais, provoca por vezes sentimentos de angústia, vergonha, medo e revolta. Levando-os à manifestação de comportamentos que fogem dos parâmetros estipulados como previsíveis convertendo esses indivíduos num risco para si e para os demais (Marques, 2011).

#### **IV.5.6 – A ação das instituições**

Relativamente à existência de planos institucionalizados para a prevenção de riscos para com os seus profissionais, identifica-se que na sua generalidade existem apenas estratégias de prevenção adquiridas ao longo, do tempo e granjeadas pela experiência.

Cenário reconhecido nas afirmações, “a nível institucional não há nenhum plano (...), existe sim um alerta para que todos os funcionários integrados nesta instituição procedam de modo a zelar pela sua própria segurança” (CPCJ), “estratégias sim, fui as adquirindo com a experiência” (SAAS), e “mantemos sempre o portão fechado quem entra acaba sempre por se sentir de certa maneira mais, controlado esmorecendo-lhes um pouco o ânimo” (CAT).

Embora em alguns casos como é referido, exista “um manual de abusos e maus tratos bem como, um manual de assédio” (ERPI), que em bom rigor apenas servem para o facto de ajudar os profissionais, a perceber os procedimentos de atuação e de prevenção de eventuais situações de risco.

Do relacionamento que se constrói entre a instituição, o assistente social e o seu cliente resulta uma relação orbicular, onde o profissional assume a função de mediador e gestor de interesses.

Abraçando deste modo a responsabilidade de gerir situações sociais por vezes complexas, dado que, o agravamento dos riscos sociais está intrinsecamente ligado com a emergência de novos fatores, a incerteza e a imprevisibilidade da atual sociedade de risco, e reduzem de forma indiscutível a capacidade de resposta dos sistemas institucionalizados (Granja, 2008).

O assistente social tem uma dualidade de funções, gerir, planear, organizar, mediar e distribuir os recursos. É o mediador entre o respeito pelos direitos sociais a face positiva da sua ação, e a supervisão, e o controlo da relação orbicular que se instituí entre ele, o cliente e a instituição que representa, e da qual derivam os benefícios sociais utilizados (Granja, 2008).

Existe uma vasta complexidade de causas subentendidas no fenómeno da agressividade em contextos de trabalho que provocam uma diversidade de categorias de agressões, e obrigam a adotar medidas no sentido de combater este problema.

É fundamental e imprescindível que as instituições atentem à necessidade de implementar e institucionalizar mecanismos de prevenção de agressividades no exercício desta profissão

e das suas práticas profissionais, pois existe uma obrigação quase diária de adaptação e readaptação destes profissionais a novas realidades sociais.

As novas realidades sociais reproduzem “riscos” que fogem frequentemente ao controlo dos mecanismos criados pelas instituições com o propósito da proteção dos seus colaboradores, fomentando, assim, a incerteza e a insegurança nos profissionais da área social, e durante o exercício das suas funções (Beck, Giddens, Lash, Lopes, & Rizek 1997).

Também as organizações com escassez de profissionais relativamente ao volume de trabalho, facilitam a sua exposição a comportamentos agressivos da parte dos seus clientes, pois a sua falta provoca aumentos no tempo de espera, e gera frustração e injustiça, e motiva a ocorrência de comportamentos agressivos (Estrada et al., 2010).

A Organização Internacional de Trabalho define que alguns fatores de *stress* do profissional da área social provêm da insegurança sentida no seu posto de trabalho, de uma retribuição salarial insuficiente, da sobrecarga de funções e da falta de autonomia. Sendo que, o conflito do profissional entre a aceitação da missão, os valores profissionais e o respeito pelos princípios organizacionais e normas legais, é também, e por si só um potencial fator de *stress* laboral (Casado, 2008).

Nesta concordância a violência no trabalho traduz-se pela ocorrência de situações que fogem aos mecanismos de proteção e de ação das instituições sociais. Afetando de forma implícita ou explícita a produção, segurança, saúde e o bem-estar físico, ou psicológico do seu colaborador durante o exercício profissional (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

#### **IV.5.7 – A Agressão Física**

Relativamente à agressão física verifica-se da sua inexistência, tendo em conta as seguintes declarações, “ameaça física não... (CPCJ), “... nunca fui vítima de qualquer tipo de violência agravada exercida por terceiros e perante mim” (ERPI), “... uma ou outra situação em que outros funcionários vieram perguntar se precisava de ajuda, mas nunca tive nenhuma agressão física” (SAAS), ou “... quanto à agressão física nunca houve nenhum episódio” (CAT).

Situação que poderá ser justificada pela vasta experiência profissional das assistentes sociais, ou pelo facto de o concelho de Lamego ser de pequena dimensão e ainda de uma considerável tranquilidade.

Há algumas décadas que se observa uma certa decadência na qualidade dos serviços públicos e um conseqüente declínio nas condições de trabalho, efeito dos subfinanciamentos e dos cortes nos programas aos apoios sociais. O que ocasiona, um substancial desagrado nos indivíduos usufruidores dos serviços sociais, levando a um conseqüente aumento de agressões físicas, e de ameaças verbais aos profissionais da área social (Ringstad, 2005).

Os atuais paradigmas societários evidenciam uma certa necessidade no desenvolvimento de uma racionalidade profissional qualificada, e capaz de identificar, e classificar possíveis riscos de agressividade física que possam ocorrer durante o exercício das suas funções visando assim, a proteção dos profissionais (Ringstad, 2005).

Goffman salientava a importância da obtenção de informação inequívoca entre os indivíduos durante as suas interações sociais, para que as situações fiquem bem claras e definidas, e de modo, a que fique bem estipulado aquilo que uns esperam dos outros (Goffman, 2014).

A Organização Mundial de Saúde define a “violência como o uso de força física ou poder, em ameaça, ou na prática contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo, ou comunidade, que resulte, ou possa vir a resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação” (Dahlberg & Krug, 2006).

A violência no trabalho estabelece-se por incidentes onde os profissionais são vítimas de abusos, ameaças e agressões físicas da parte dos seus clientes em circunstâncias relacionadas com os seus contextos profissionais. Incluindo as suas deslocações de e para o seu local de trabalho, e envolvam explícita ou implicitamente risco para a sua segurança, para o seu bem-estar pessoal (Ferrinho, 2004).

No tocante às conseqüências físicas, poderão passar por nódoas negras, pequenas feridas ou até conseqüências de grandes dimensões levando à morte das vítimas (Milczarek, 2010).

A agressividade em contexto de trabalho ocorre frequentemente devido a relações desiguais de poder, e quase sempre circunscrita a desacordos da divisão do trabalho, ao modo de conceção ou execução, e adstrita a quem manda e a quem faz, ou a quem presta e recebe serviços (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

A agressividade não habita apenas o universo íntimo de um único indivíduo, é algo que se vai a generalizar na consciência coletiva de uma sociedade e vai ganhando uma dimensão social. Pode ter a sua origem numa multiplicidade de causas na junção das exaltações individuais, ou das representações e organizações coletivas. No entanto, independentemente

da interpretação biológica, psicológica ou social a agressividade física compreender-se essencialmente pela linguagem simbólica que expressa (Gonçalves, 1985).

Podemos, deste modo identificar a agressividade física como um fenómeno social indiciado por múltiplas formas materiais e simbólicas, e grosso modo latentes na história da humanidade, sendo que, a sua parte mais visível está adstrita à conduta humana (Gonçalves, 1985).

A violência física é deste modo, um problema individual e social multivariável, e de impacto na saúde pública (Dahlberg & Krug, 2006).

## CONCLUSÃO

Tradicionalmente o tema da insegurança e o risco das agressividades no exercício de funções de um assistente social não despertava atenções nem preocupações, não havia o hábito de verbalizar, eram termos omitidos no contexto da profissão.

Talvez por medo ou vergonha os profissionais não gostavam de reconhecer a existência de violência nos seus contextos de trabalho, ou, porque, como o último recurso para as necessidades dos indivíduos carenciados. Criava sentimentos de dívida e gratidão, e de um considerável respeito para com o profissional que representava a solução necessária.

No entanto, não é uma realidade que se nos apresente como nova, tendo em conta que os profissionais da área social instituem relações de entreajuda no âmbito da sua ação profissional com indivíduos em situação vulnerável, e marginalizados da sua sociedade de pertença.

A situação agudizou com a efetivação da sociedade de risco, e o conseqüente aumento de inseguranças e risco de agressividades, e do acréscimo de reflexividades sociais (Giddens, 2005).

Um assistente social é comumente associado às condicionantes impostas pelas normas institucionais, por vezes com um certo grau de incompreensão, e de assimilação para quem destas depende, e necessita. Ocasionalmente situações problemáticas e de alguma agrura que despertam a irracionalidade e provocam reatividades coletivas ou individuais, que no que lhes concerne se transformam em provocações de alguma agressividade, ou na execução de agressões com alguma violência.

Não deixando, também a deterioração das condições de trabalho e a perda da qualidade dos serviços, resultantes de subfinanciamentos e dos cortes nos programas de apoio sociais, de se efetivarem igualmente em variáveis também elas bastante consistentes da evolução das taxas de agressão nos contextos de trabalho (Ringstad, 2005).

Os resultados obtidos enquadram-se assim no que na literatura vem sendo descrito, sobre o tema das violências em contextos de trabalho, pois, segundo os autores são as profissões ligadas, à assistência e aos cuidados que mais despertam os sentimentos de proeminentes agressividades por parte dos clientes (Baines, 2005).

Quanto às agressões físicas ou psicológicas sofridas pelas profissionais no seu âmbito de funções, foi possível apurarmos que qualquer uma delas já foi vítima de comportamentos

associados à violência verbal, não se verificando, no entanto, a existência de agressões físicas.

Ainda em relação à agressividade foi-nos possível constatar que as operacionalizações de algumas das agressões pelos clientes poderão ser ocasionalmente e mais usadas, como um meio para atingir um determinado fim, e mais agregada às agressões verbais em ameaça, em razão da agressão física ser mais sujeita a reprovações e punições.

Constatando-se deste modo a premissa, de que quando a violência é usada com sucesso para obter algo que se deseja pode funcionar como incentivo, à adoção de comportamentos agressivos por parte dos clientes (Tzafirir, 2010, cit. por Sousa, 2012).

Esta intenção define-se no contexto de cada tomada de posição por parte dos clientes, tendo por base a racionalidade ou irracionalidade momentânea, e associada ao proveito que pretendem alcançar com as reações por estes, exercidas. Os indivíduos usam por vezes um comportamento agressivo para obter um resultado imediato, a submissão do outro, ou para um resultado futuro reduzir as probabilidades de provações, e fortalecer a sua autoestima (Tedeschi & Felson, 1993).

Dado que, os indivíduos que em situações difíceis procuram respostas e soluções para os seus problemas possuem comportamentos alterados pela ansiedade, agonia, impaciência e inquietude, ou por um comportamento aditivo, ou desviante, e atuam por vezes de modo espontâneo e com alguma agressividade para com o profissional (Granja, 2008).

Deste modo, controlar a emoção é um princípio essencial a um assistente social, para a serenidade necessária ao decorrer da interação com o seu cliente, e fundamental para o autocontrolo, dado, aos conflitos que tem por vezes de delinear e moderar. Enfrentando, situações/problema, difíceis de lidar, tratar e resolver, onde a angústia e a consternação dos indivíduos podem à menor vicissitude, leva-los a reagir ultrajosa e ofensivamente para com os profissionais (Granja, 2008).

Visto que os indivíduos interagem por símbolos, palavras, expressões faciais e corporais, sinais que transmitem a informação aos outros e a si mesmos, e é também mediante gestos simbólicos que expressam a sua intenção, o sentido das suas ações, e os estados de espírito momentâneos. É também, em contrapartida, pela observação apurada dos gestos dos outros que se obtém a real perceção daquilo que pensam e da forma que irão proceder e reagir de modo, a assim poder atuar preventivamente (Goffman, 2013).

Neste sentido a teoria Interacionista perspectiva que dentro de uma determinada cultura, ou sociedade, é inevitável que existam comportamentos que se enquadram mais facilmente nas

expectativas criadas, e outros que pelo contrário são mais diferenciados e condenados socialmente (Haerter, 2012).

Por consequência o atual paradigma societário evidencia, desta forma uma necessidade bastante pertinente no desenvolvimento de uma racionalidade profissional mais qualificada e capaz de identificar e classificar, possíveis riscos de agressividade física e psicológica, que possam ocorrer ao longo do exercício de funções profissionais. Visando deste modo, a prevenção de agressões, e a proteção dos profissionais (Ringstad, 2005).

Relativamente às causas e motivações que facilitam a ocorrência das agressividades, a indisponibilidade de recursos, a escassez de apoio institucional, a contrariedade, a falta de empatia e a irracionalidade foram as mais referidas, existindo ainda a particularidade das agressividades em razão de fragilidades pessoais.

Circunstâncias significativamente correlacionadas ao déficit de profissionais existente, em relação às reais e factuais necessidades que levam a um significativo aumento do tempo de espera e conjugado com a indisponibilidade de recursos e um indeferimento ao pretendido provoca sentimentos de injustiça e frustração, potenciando a ocorrência de agressividades.

Neste sentido, foi possível estabelecer uma analogia com a literatura onde se defende a existência de uma correlação deveras significativa entre a medida da natureza do serviço e a percepção do cliente sobre o atendimento (Estrada et al., 2010).

Ademais os factos das agressividades produzem algumas fontes de *stress*, e determinadas consequências extralaborais como é reconhecido pela maioria dos profissionais sociais da área, quando admitem que o problema da agressividade interfere, por vezes no seu bem-estar e na sua vida privada e familiar (Milczarek, 2010).

É ainda de salientar que os dados obtidos a partir da análise das entrevistas sugerem que a fragilidade pessoal pode também estar relacionado com os momentos de agressividade, em virtude da frustração sentida pela dificuldade em realizar as atividades de vida diária (Milczarek, 2010).

Assim qualquer divergência ou incompatibilidade sentida pelos clientes face às medidas sociais concebidas, implementadas e aplicadas para a resolução dos seus problemas, pode despertar manifestações de discórdia e rejeição da parte destes, e com a reprodução de atitudes menos próprias incluindo atos de agressividade.

Pois, segundo Tzafrir (2010) citado por Sousa (2012) “a falta de confiança por parte dos clientes no resultado do trabalho dos profissionais e o medo de poderem ser prejudicados de alguma forma como resultado do atendimento, são fatores de risco a considerar” (p.12).

Assim, e como é definido pela perspectiva Interacionista as interações sociais das relações humanas não se resumem, a, ações/reações unidirecionais, previsíveis, e controláveis pelo contrário, de um único encontro social podem resultar uma infinidade de possibilidades, imprevisibilidades e contrariedades (Goffman, 2013).

Dai que, no contexto geral os comportamentos agressivos de que sofrem os assistentes sociais são reproduzidos na sequência dos atendimentos, e tem por justificação plausível, o descontentamento do cliente pelos serviços prestados. Insatisfação, atribuída a decisões desfavoráveis, a resultados que não correspondem às expectativas criadas, à inexistência de uma base de confiança, ao medo de ser prejudicado e a imprecações ocorridas durante os atendimentos (Sousa, 2012).

Também a Organização Internacional de Trabalho define que alguns fatores de stress do profissional da área social provêm da insegurança sentida no seu posto de trabalho, de uma retribuição salarial insuficiente, da sobrecarga de funções e de falta de autonomia. Sendo o conflito do profissional entre a aceitação da missão, os valores profissionais e o respeito pelos princípios organizacionais e normas legais também, e por si só um potencial fator de stress laboral (Casado, 2008).

Nesta perspectiva concluímos que o comportamento de um indivíduo pode refletir-se das situações que vivência em determinados momentos, e constrói a sua ação social segundo a interpretação que faz em cada momento, e dependendo da interpretação que realiza, assim modifica o seu comportamento (Bourdieu, 1990).

Com relação ao perfil e ao contexto social dos possíveis agressores constatámos que um perfil agressivo não nasce necessariamente, já com os indivíduos, nem está vinculado aos contextos sociais mais suscetíveis. Qualquer indivíduo pode tornar-se num cliente agressor, independentemente, do seu contexto social de pertença. Visto que, um individuo que se encontre bastante ansioso, ou sob um elevado nível de *stress* psicológico e/ou financeiro, possui uma significativa correlação com a frequência de comportamentos agressivos.

A denominação e a caracterização de um contexto social de “agressivo” é suscetível de várias interpretações, e só ganha algum sentido quando associado às situações concretas, sejam políticas, económicas, sociais, organizacionais, culturais ou simbólicas. Dependendo ainda, das múltiplas apreciações individuais e coletivas, e persuadido pela forma como o indivíduo percebe a sua situação num exato momento e às dificuldades a ele inerentes, e por consequência, ainda suscetível das suas emoções e sentimentos (Marques, 2011).

Neste sentido as necessidades experienciadas devido a situações suscetíveis de pobreza, precariedade e exclusão social daqueles que se dirigem às instituições sociais à procura de respostas para as suas necessidades pessoais e sociais, provoca-lhes por vezes sentimentos de angústia, de vergonha, medo e revolta. Levando-os à manifestação de comportamentos que fogem dos parâmetros estipulados como previsíveis convertendo-os num risco para si e para os demais (Marques, 2011).

As metamorfoses que ocorrem em sociedade e as desigualdades sociais que daí advêm, é das “questões” mais pertinentes da atualidade, dado que, a sua proliferação ao nível global e atualmente não pode ser ignorada. Perspetivar os riscos de agressividades como uma imagem apenas dos contextos sociais mais vulneráveis não é congruente, tendo em vista a homogeneidade e a generalização de desigualdades agora vigente (Beck, 2018).

Os riscos de agressividades são quase sempre produzidos por uma pequena parcela de indivíduos, e quase sempre mais motivados pelas dificuldades do que, pela sua propensão para a agressão, contrariando as promessas de igualdade e direitos sociais apontados, não obstante, o contexto social em que cada indivíduo se insere (Beck, 2018).

Neste sentido um perfil agressivo não é uma categoria socialmente existente, dado que, não é um estado reconhecido de forma empírica, mas um produto da relação indivíduo/cultura/sociedade que ao determinar as regras e ao produzir os seus efeitos, cria “desvios”. Nesta perspetiva a definição, “perfil agressivo”, é uma denominação socialmente atribuída àqueles que por vezes se desviam da expectativa construída em sociedade (Haerter, 2012).

Desta forma não entendemos um perfil agressivo e o contexto social agressivo, como um resultado das classes sociais desfavorecidas ou dos contextos sociais mais suscetíveis, mas resultado da globalização, e da universalização de danos e necessidades (Beck, 2018).

Nesta perspetiva concluímos que em campos de atuação onde as intervenções sociais, são de emergência, ou sobre às emergências sociais, e se desenrolam em âmbitos onde predominam, os não conformismos e as insurgências, a agressividade constituem-se numa realidade de maior previsibilidade, e reveste-se de uma superior intensidade.

O último objetivo da investigação, tem a ver com as estratégias de intervenção adotadas pelas instituições de modo a prevenir a ocorrência de situações agressivas, e proteger os seus profissionais. Neste seguimento e através da análise efetuada às entrevistas realizadas, foi possível identificarmos que existem apenas estratégias de prevenção adquiridas pelas profissionais, ao longo do seu tempo de trabalho e granjeadas pela experiência.

Neste sentido as instituições sociais devem e podem estabelecer métodos de trabalho de modo que os seus profissionais não trabalhem isoladamente, assegurando a vigilância nos locais de trabalho e evitar os atendimentos fora dos locais adequados (Milczarek, 2010).

A partilha de informação, a discussão do caso com a definição da solução adequada, a adoção de estratégias comunicacionais e da gestão de conflito, a formação para antecipar e gerir situações de conflito e a disponibilização de apoios psicológicos. São estratégias de intervenção primária, secundária e terciária de necessária existência, aos contextos de trabalho de qualquer instituição social, de modo a evitar e precaver as consequências da agressividade, e reestabelecer o normal funcionamento destas (Milczarek, 2010).

Atendendo à dualidade de funções de um assistente social, dado que tem a obrigação de gerir, planear, organizar, mediar e distribuir os recursos sociais existentes. Mediar o respeito pelos direitos sociais a face positiva da sua ação, e a supervisão, e o controlo da relação orbicular que se instituí entre profissional, cliente e a instituição que representa e da qual derivam os benefícios necessários (Granja, 2008).

Existe uma vasta complexidade de causas subentendidas no fenómeno da agressividade em contextos de trabalho que provocam uma diversidade de categorias de agressões, e obrigam a adotar medidas no sentido de combater este problema.

Pelos resultados obtidos foi possível concluir que nas instituições analisadas não estão desenvolvidas estratégias que respondam a todos os fatores que se revelem associados à ocorrência de agressividades da parte dos seus clientes. Em virtude das declarações das profissionais, relativamente à ação das instituições sociais não certificarem a necessária existência dos três níveis de estratégias de prevenção nas suas intervenções profissionais.

Ao nível da intervenção primária, existem várias medidas de caráter estrutural que devem ser consideradas pelas instituições, como a instalação de mecanismos de segurança como é o caso dos detetores de metais e sistemas de vigilância que permitam uma monitorização do que acontece nas instalações (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

No que concerne à intervenção secundária deve a instituição adotar planos de emergência e procedimentos formais no sentido de auxiliar o controlo das situações, caso seja necessário remover os colaboradores afetados ou em perigo no seu posto de trabalho (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Relativamente à intervenção terciária as instituições devem disponibilizar à vítima todos os cuidados necessários à recuperação do seu bem-estar físico e psicológico. Os restantes colaboradores devem ser sensibilizados para os efeitos negativos imediatos que poderão

surgir, de modo a estarem preparados para prestar o seu apoio se necessário (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Existe uma vasta complexidade de causas subentendidas no fenómeno da agressividade, e em contexto de trabalho, que provocam uma diversidade de categorias de agressões, e obrigam à adoção de medidas no sentido de combater esse problema.

Dai tornar-se fundamental e imprescindível que as instituições atentem, à necessidade de implementar e institucionalizar mecanismos de prevenção das agressividades no exercício desta profissão, e das suas práticas profissionais, pois existe uma obrigação quase diária de adaptação e readaptação destes profissionais às novas realidades sociais.

Dado que, as novas realidades sociais reproduzem “riscos” que fogem frequentemente ao controlo dos mecanismos criados pelas instituições com o propósito da proteção dos seus colaboradores, fomentando, assim, a incerteza e a insegurança nos profissionais da área social, durante o exercício das suas funções (Beck, Giddens, Lash, Lopes, & Rizek 1997).

As instabilidades implementadas pela sociedade de risco ocasionaram um acréscimo nas necessidades sociais, cujas instabilidades e as frustrações de indivíduos em situações vulneráveis leva a uma maior preocupação com a segurança, e a estabilidade dos profissionais no contexto de trabalho. Assim, e atendendo à indisponibilidade de recursos existente, e às necessidades acrescidas devido à universalização de dificuldades sociais e económicas, entendemos ser este o momento para debater as implicações do fenómeno da violência na profissão.

A violência em contextos de trabalho social é um tema que deve ser mais aprofundado, para a criação de políticas reais, e estratégias seguras que façam das instituições de prestação de serviços sociais locais mais seguros, para quem aí têm como missão servir a sua comunidade.

Neste sentido, sugere-se a realização de investigações mais aprofundadas de estudo do efeito da adoção de medidas preventivas nas intervenções, relativamente ao facto de levar a uma maior ou menor frequência na ocorrência de violência por parte dos clientes para com os profissionais da área social.

## BIBLIOGRAFIA

Andrade, L. S. E. (2009). A Flecha do Tempo: As Práticas de Serviço Social nas IPSS no Concelho de Coimbra [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra, Portugal].

Disponível em:

<https://dspace.ismt.pt/xmlui/bitstream/handle/123456789/174/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20Mestrado%20em%20Servi%c3%a7o%20Social.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Decreto-Lei n.º 189/91 de 17 de maio. Diário da República n.º 113/91 - Série I-A.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março. Diário da República n.º 52/2007 - Série I.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março. Diário da República n.º 44/2014 - Série I.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Lei n.º 147/99 de 1 de setembro. Diário da República n.º 204/1999 - Série I-A.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Lei n.º 31/2003 de 22 de agosto. Diário da República n.º 193/2003 - Série I-A.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro. Diário da República n.º 175/2015 - Série I.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Lei n.º 23/2017 de 23 de maio. Diário da República n.º 99/2017 - Série I.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Portaria n.º 1887/2014 de 18 de setembro. Diário da República n.º 180/2014 - Série I.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Portaria n.º 67/2012 de 21 de março. Diário da República n.º 58/2012 - Série I.

Assembleia da República Portuguesa. (2021). Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho. Diário da República n.º 126/2015, 1º Suplemento - Série I.

- Baines, D. (2005). Criminalizing the Care Work Zone? The Gendered Dynamics of Using Legal and Administrative Strategies to Confront Workplace Violence. *Social justice*, 2, V.32, 132-149.  
<http://www.socialjusticejournal.org/product/donna-baines-2/>
- Beck, U., Giddens, A., Lash, S., Lopes, M., & Rizek, C. S. (1997). *Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna*. Unesp Ed.
- Beck, U. (2010). *Sociedade de Risco: Rumo a uma outra modernidade*. Editora 34
- Beck, U. (2011). *Sociedade de risco. Rumo a uma outra modernidade* (2ª ed.). Editora 34.
- Beck, U. (2018). *A metamorfose do mundo: Novos conceitos para uma nova realidade*. Zahar.
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Edições 70 Disponível em:  
<https://ia902902.us.archive.org/8/items/bardin-laurence-analise-de-conteudo/bardin-laurence-analise-de-conteudo.pdf>
- Bogdan, R. C. e Biklen, S. K. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto Ed.
- Bourdieu, P. (1990). *Espaço social e poder simbólico*. Brasiliense.
- Casado, D. C. (2008). Trabajo social y prevención de riesgos laborales un enfoque desde el estrés, el síndrome de estar quemado y la violencia. *Trabalho Social Hoy*, 54,5 Ed ,143-158.
- Castel, R. (1998), *Metamorfoses da questão social: uma crónica do salário*. Vozes.
- Castel, R. (2003). *As metamorfoses da questão social: uma crónica do salário* (4ª ed). Vozes.
- Castro, S. G. P. (2013). A Prática Profissional do Assistente Social em Contexto de Lar de Infância e Juventude [II Ciclo de Estudos em Serviço Social, Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional de Braga, Portugal]. Disponível em:  
<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/15734/1/Tese%20Mestrado%20em%20Servi%C3%A7o%20Social%202013.pdf>
- Chappell, D. & Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. International Labour Office Ed.
- Collins, R. (1975). *Conflict Sociology: Toward an Explanatory Science*. Academic Press.
- Collins, R. (2009). *Quatro Tradições Sociológicas*. Vozes.

- Costa, J. C. P. (2011). *O Procedimento Científico Passo a Passo*. Disponível em:  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34758464/Pinto\\_da\\_Costa\\_2011\\_\\_O\\_Procedimento\\_Cientifico\\_passo\\_a\\_passo-with-cover-page-v2.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34758464/Pinto_da_Costa_2011__O_Procedimento_Cientifico_passo_a_passo-with-cover-page-v2.pdf)
- Curran, D. (2013). Risk society and the distribution of bads: theorizing class in the risk society. *The British Journal of Sociology*, 64 (1), 44-62.
- Dahlberg, L.L.& Krug, E. G. (2006). Violência: um problema global de saúde pública, *Ciência & saúde coletiva*, 11,1163-1178. Disponível em:  
<https://doi.org/10.1590/S1413-81232006000500007>
- Di Martino, V. & Hoel, H. & Cooper, C. L. (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Publications of Living and Working Conditions. ISBN 92-897-0211-7. Luxembourg. Disponível em:  
<https://edz.bib.uni-mannheim.de/www-edz/pdf/ef/02/ef02109en.pdf>
- Erdmann, A. G. (2010). Violência no trabalho em saúde: o médico vítima de violência em unidades locais de saúde, policlínicas regionais e unidades de pronto atendimento do município de Florianópolis [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil] Disponível em:  
<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/93926/288358.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estrada, F., Nilsson, A., Jerre, K., & Wikman, S. (2010). Violence at work: The emergence of a social problem. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, vol. 11, 46-65. DOI:10.1080/14043851003703846
- Esteves, P. C. P. (2007). A Agência do Assistente Social e a Reprodução da Pobreza e da Exclusão Social [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra, Portugal]. Disponível em: <https://repositorio.ismt.pt/bitstream/123456789/178/1/TESE%20completa.pdf>
- Faleiros, V. P. (1987). *Saber Profissional e Poder Institucional*. Cortez
- Ferrinho, P. (2004). Violência contra os profissionais de saúde no local de trabalho: Estudos de Caso Portugueses. Ago
- Ferreira, M. M. & Carmo, H. (2008). *Metodologia da Investigação: Guia para Autoaprendizagem* (2ªed.). ISBN: 978-972-674-512-9. Universidade Aberta.
- Fletcher, T.A., Brakel, S.J., & Cavanaugh, J.L. (2000). Violence in the workplace: new perspectives in forensic mental health services in the USA. *British Journal of Psychiatry*, 176, 339-344.

- Fortin, M. F., Côté, J. e Fillion, F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Lusodidacta.
- García, M. & Jiménez, J. (2003). Trabajo Social gerontológico: Aportaciones del trabajo social a la gerontología. *In Trabajo Social en Gerontología*, 41-74.
- Goffman, E. (1975). *Estigma: Notas sobre a Manipulação da Identidade Deteriorada*. LTC.
- Goffman, E. (2013). *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Vozes
- Goffman, E. (2014). *A Representação do Eu na Vida Cotidiana* (14ª Ed). Vozes
- Gonçalves, A. C. (1985). A simbolização da violência. *Revista da Faculdade de Letras-Geografia*, vol. I, 1, 35-45.
- Giddens, A. (1991). *As consequências da modernidade*. UNESP
- Giddens, A. (1999). *Runaway World How Globalization Is Reshaping Our Lives*. Profile Books
- Giddens, A. (2000). *O Mundo na era da globalização*. Presença
- Giddens, A. (2001). *Sociologia*. Fundação Calouste Gulbenkian. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3114970/mod\\_resource/content/1/Anthony\\_Giddens\\_Sociologia.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3114970/mod_resource/content/1/Anthony_Giddens_Sociologia.pdf)
- Giddens, A. (2005). *Sociologia* (4º ed.). Artmed
- Giddens, A. (2009). *A Constituição da Sociedade*. Martins Fontes
- Gil, A. S. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. Atlas S.A.
- Granja, B. (2008). O saber procedimental/procedural dos assistentes sociais com os utentes. VI Congresso Português de Sociologia. Mundos Sociais: Saberes e Práticas (25 a 28 junho). Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Universidade Nova de Lisboa
- Graça, L. (2004). Fatores do risco psicossocial no trabalho: assédio moral e outras formas de violência, p.188. Disponível em: <https://www.ensp.unl.pt/luis.graca/textos188.html>
- Guerra, I., Elias, S. e Carmona, M. J. (2002). *Fundamentos e processos de uma sociologia de acção: o planeamento em ciências sociais*. Principia.

- Guerra, I. C. (2012). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: Sentidos e formas de uso*. Principia.
- Haerter, L. (2012). O Conceito de Controle Social nos Olhares Estruturalista, Funcionalista, Fenomenológico e interacionista. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grande. Brasil. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/cadernos/article/view/7314/5176>
- Healy, K. (2001). *Trabajo social: Perspectivas contemporáneas*. Morata. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/228460755\\_Trabajo\\_social\\_perspectivas\\_contemporaneas/link/54eacd2e0cf2f7aa4d57fe99/download](https://www.researchgate.net/publication/228460755_Trabajo_social_perspectivas_contemporaneas/link/54eacd2e0cf2f7aa4d57fe99/download)
- Herman, J. (1988). *Les langages de la Sociologie*. Presses Universitaires de France.
- Hill, M. & Hill, A. (2002). *Investigação por Questionário* (2ª ed.). Sílabo Ed.
- Hilário, M. I. T. (2017). A Promoção de Qualidade de Vida em Idosos Através da História de Vida e da Fotoelicitação: Um projeto de Intervenção. Mestrado em Gerontologia. Instituto Politécnico de Portalegre. Portalegre. Portugal Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/22567/1/Projeto%20de%20Interven%C3%A7%C3%A3o%20Mestrado%20GS%20-%20Margarida%20Hil%C3%A1rio.pdf>
- Honoré, B. (1990). *Sens de la Formation, Sens de l'Être. Un chemin avec Heidegger*. L'Harmattan.
- Iamamoto, M. V. (2000). *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez
- Lima, J.A. (2013). Por uma Análise de Conteúdo Mais Fiável. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 47-I, 7-29. DOI: [https://doi.org/10.14195/1647-8614\\_47-1\\_1](https://doi.org/10.14195/1647-8614_47-1_1)
- Marques, M. F. (2011). Serviço Social Profissão com Risco: Fragmento de uma Realidade. Dissertação de Mestrado. Instituto Superior Miguel Torga. Coimbra. Portugal. Disponível em: <https://repositorio.ismt.pt/jspui/bitstream/123456789/160/1/Servi%C3%A7o%20Social%20profiss%C3%A3o%20com%20risco%20-%20fragmento%20de%20uma%20realidade%20-%20MARIANA%20MARQUES.pdf>
- Martins, H. H. S. (2004). Metodologia Qualitativa de Pesquisa. Universidade de São Paulo. *Educação e Pesquisa*. V.30, 2, 289-300, maio/agosto. Versão On-line ISSN 1678-4634 Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1517-97022004000200007>

- Magalhães, T. (2005). *Maus Tratos em Crianças e Jovens*. Quarteto
- Mendes, J. M. (2015). *Sociologia do Risco- Uma breve introdução e algumas lições*. Imprensa da Universidade de Coimbra. DOI:10.14195/978-989-26-1066-5 Disponível em: [https://www.uc.pt/fluc/nicif/riscos/src/SRCII/Sociologia\\_do\\_risco.pdf](https://www.uc.pt/fluc/nicif/riscos/src/SRCII/Sociologia_do_risco.pdf)
- Milczarek, M. (2010). *Workplace violence and harassment: A european picture*. Publications Office of the European Union
- Moreira, M. S. O. (2018). *Mãos que Protegem, Corações que Acolhem. O Acolhimento de Crianças e Jovens em Portugal*. Dissertação de Mestrado. Instituto Superior de Serviço Social do Porto. Porto. Portugal Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/22942/1/Marisa%20Susana%20Oliveira%20Moreira.pdf>
- Moura, M. H. F. (2006). *Serviço Social e Modelos de Intervenção: da sociedade industrial à sociedade do risco*. Tese de Doutoramento. Universidade do Porto Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar. Porto. Portugal Disponível em: <https://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/7173/2/Servicosocialemodelosdeintervencao.pdf>
- Mouro, H. (2009). *Modernização do Serviço Social: Da Sociedade Industrial à Sociedade do Risco* (1ª ed.). Almedina.
- Município de Lamego. (2021). Disponível em: <https://www.cm-lamego.pt/>
- Pena, M. J. B. (2012). *Relação profissional: utopia ou realidade*. Tese de Doutoramento. ISCTE-IUL. Lisboa. Portugal Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/6348/3/textofinal.pdf>
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (1995). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (4ª Ed.). Gradiva.
- Ramirez, F. C. (2001). *Condutas agressivas na idade escolar*. McGraw-Hill.
- Rhodes, M. L. (1996). *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*. Routledge & Kegan Paul

- Ribeiro, A. C. N. (2011). Práticas de Gestão no Agir do Assistente Social: Uma Análise Exploratória. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica Portuguesa. Centro Regional de Braga. Faculdade de Ciências Sociais. Braga. Portugal. Disponível em:  
<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/12010/1/tese%20ana%20noronha.pdf>
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. *Social Work*, vol. 50, 4,305-313. DOI: 10.1093/sw/50.4.305.
- Rodrigues, A. S. (2004). A definição do conceito de grupo e suas implicações no funcionamento do sistema: O caso das Equipas Cirúrgicas. Tese de Doutoramento. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Porto. Portugal. Disponível em:  
<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22788/2/29879.pdf>
- Santos, B.S. (2000). *A crítica da razão indolente: Contra o desperdício da experiência*. Cortez.
- Santa Casa da Misericórdia de Lamego. (2021). Disponível em: <http://www.scmlamego.pt/home/>
- Saraiva, J. S. A. (2014). A inserção profissional de Assistentes Sociais em Instituições Particulares de Solidariedade Social com respostas à Senioridade. O caso do concelho da Covilhã. Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico de Portalegre. Portalegre. Portugal. Disponível em:  
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/14301/1/tese%20final%20%20Jessica%20dos%20Santos%20Augusto%20Saraiva.pdf>
- Segurança Social. (2021). Disponível em: <https://www.seg-social.pt/inicio>
- Silva, J. F. S. (2008). Violência e Serviço Social: notas críticas. *Revista Katálysis*, vol.1, 2, 265-273.
- Silva, A. M. C. C. (2005). Formação e Construção de Identidade(s) - Um Estudo de Caso centrado numa Equipa Multidisciplinar. Tese de Doutoramento. Universidade do Minho. Instituto de Educação e Psicologia. Braga. Portugal Disponível em:  
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/3319/1/Tese%20Final.pdf>
- Silva, J.N.M. (2016). A vitimação do Assistente Social e o Contexto de Retração dos Apoios das Políticas Sociais. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho: Instituto de Ciências Sociais: Departamento de Sociologia. Braga. Portugal. Disponível em:  
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/42803/1/Joaquim%20Norberto%20Martins%20da%20Silva.pdf>

Sousa, S. N. S. (2012). Violência dos clientes face aos profissionais do serviço social: Contributos para a sua caracterização e intervenção. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho: Escola de Psicologia. Braga. Portugal. Disponível em:  
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/24312/1/Sara%20Nilza%20Sampaio%20e%20Sousa.pdf>

Tedeschi, J. T.& Felson, R.B. (1993). *Aggression and violence: social interactionist perspectives*. American Psychological Association

Teixeira, A. I. (2009) Quando o Desemprego se Escreve no Feminino: Estudo de Caso em Vila Nova de Gaia. Dissertação de Mestrado. Universidade de Coimbra: Faculdade de Economia. Coimbra. Portugal. Disponível em:  
[https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/12270/1/Tese%20Mestrado\\_Ana%20Teixeira.pdf](https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/12270/1/Tese%20Mestrado_Ana%20Teixeira.pdf)

Toretta, E. T. (2010). O Serviço Social e a Responsabilidade Social Empresarial. Um Estudo sobre o espaço de atuação do assistente social. Dissertação de Mestrado. Universidade Estadual de Londrina. Londrina. Brasil. Disponível em:  
<https://www.livrosgratis.com.br/ler-livro-online131860/o-servico-social-e-a-responsabilidade-social-empresarial--um-estudo-sobre-o-espaco-de-atuacao-do-assistente-social>

Turner, J.H.& Maryanski, A. (1979). *Funcionalism*. Benjamin/Cummings Pub. Co.

Viegas, L. F. M. (2014). Logística inversa - A recuperação de valor para uma rede logística. Dissertação de Mestrado. Instituto Superior de Gestão. Lisboa. Portugal. Disponível em:  
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/9385/1/Luis%20Viegas%20Logistica%20Inversa.pdf>

Walsh, M. (2003). Teaching Qualitative Analysis Using QSR Nvivo. *The Qualitative Report*, V.8, 2, 251-256.

Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2.ed.). Bookman.

## ANEXOS

### Entrevista - CAT

1 - Alguma vez foi vítima de violência física, verbal e/ou psicológica exercida por um utente, ou familiar?

**Resposta:** A violência verbal acontece um pouco, os progenitores por vezes são indivíduos com uma tolerância mínima à frustração, para algumas destas crianças ouvir um não, é algo que não é bem acatado, principalmente quando chegam, sem regras e a dor, e revolta que acarretam não os deixa entender o porquê desse não. As agressões verbais vêm quase sempre de um não que temos de dar, quanto à agressão física nunca houve nenhum episódio.

2 - Alguma vez sentiu medo ou receio pela sua segurança no decurso das suas atividades profissionais?

**Resposta:** Nunca senti receio, tento sempre que a minha relação com os miúdos seja de equilíbrio entre a autoridade e o afeto. Quanto aos familiares as visitas são quase sempre marcadas e mesmo que não o sejam, a entrada não é de acesso livre têm sempre de se anunciar, pois, o portão está sempre fechado, sendo que isso por si só já tem um efeito moderador neles.

3 - A exposição face ao seu público-alvo e no contexto de vida profissional já alguma lhe causou problemas como, dificuldade em enfrentar a realidade laboral, desmotivação, medo de realizar visitas domiciliárias (se necessárias), medo de instituir regras (se necessárias) ou alterações nas suas relações interpessoais?

**Resposta:** Não conseguimos ser superiores e indiferentes a determinadas questões e situações e é claro que isso nos afeta profissionalmente e emocionalmente, mas procuro que isso não aconteça. Acabamos por levar um bocadinho dessa preocupação para casa, mesmo sem querer. Há situações que nos deixam bastante preocupadas e quando não as conseguimos resolver, acabamos indubitavelmente por nos deixar afetar um pouco por elas, embora eu o tente sempre contrariar essa sensação de frustração esta acaba sempre por se refletir um pouco a vários níveis.

4 - Concorda com a opinião, de que aquando o indeferimento dos seus pedidos e face às situações/problema vivenciadas, o utente tende a culpabilizar o assistente social pela não resolução dos seus problemas. Podendo tornar-se agressivo?

**Resposta:** Nem sempre, contudo sim, um pouco. Existem sempre momentos, principalmente quando veem as pretensões que têm serem negadas, tornam-se por vezes agressivos para conosco.

5 - Na sua opinião quais as causas e as motivações que mais podem despoletar a agressividade no utente?

**Resposta:** Um não, sem dúvida nenhuma. Quando pretendem que uma determinada situação se resolva da forma que esperavam e não acontece, por vezes é problemático. Se estão num momento de extrema frustração e revolta e sentem falta de empatia também pode ser o rastilho para se tornarem agressivos, refiro-me tanto aos progenitores como às crianças.

6 - Considera a sua área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?

**Resposta:** É um público de risco, mais no sentido da situação em que se colocam eles próprios por vezes, para nós nem tanto, se conseguirmos olhar bem para as pessoas e analisarmos o estado em que estão, por vezes o contacto físico, um abraço uma palavra de alento reproduz milagres.

7 - Na sua opinião os utentes agressores possuem perfis com características e contextos sociais similares?

**Resposta:** Características similares de agressividade podem acontecer, quanto ao contexto não. Nem sempre o contexto social que integram é propenso para a agressividade, pode acontecer em qualquer um, às vezes são as situações inesperadas.

8 - Na instituição existe alguma estratégia de prevenção dos riscos, para com os profissionais?

**Resposta:** Como já referi a entrada é bem controlada, quando alguém faz visita já esta tudo previamente preparado. Mesmo que a visita seja inesperada, pois, como já referi mantemos sempre o portão fechado quem entra acaba sempre por se sentir de certa maneira mais, controlado esmorecendo-lhes um pouco o ânimo.

## Entrevista - CPCJ

**1** - Alguma vez foi vítima de violência física, verbal e/ou psicológica exercida por um utente, ou familiar?

**Resposta:** Ameaça física não, verbal já algumas vezes. Um dos episódios que mais me marcou ocorreu perto da época natalícia, tivemos um processo de uma menina que vivia com a mãe, mas a situação era muito complicada, envolvia alcoolismo, negligência e prostituição. Teve de ser retirada e entregue ao pai que felizmente tinha condições e há muito a queria com ele. Mas a senhora apesar de não ter condições para ter a filha, ficou muito contrariada e durante algum tempo fez-me várias ameaças, felizmente não passaram de ameaças verbais que embora não interferisse no meu trabalho me incomodavam um pouco.

**2** - Alguma vez sentiu medo ou receio pela sua segurança no decurso das suas atividades profissionais?

**Resposta:** Estando a trabalhar nesta área, temos que gerir muito bem a situação e perante situações de risco temos que ter consciência do que poderá acontecer. É claro que já senti alguns receios, mas tento controlar as emoções da melhor maneira, tento sempre adequar a forma de lidar com o cliente e a cada momento.

**3** - A exposição face ao seu público-alvo e no contexto de vida profissional já alguma lhe causou problemas como, dificuldade em enfrentar a realidade laboral, desmotivação, medo de realizar visitas domiciliárias (se necessárias), medo de instituir regras (se necessárias) ou alterações nas suas relações interpessoais?

**Resposta:** Talvez por não ser muito medrosa nunca causou grande impacto, penso que a capacidade que tenho de gerir as situações também me ajuda muito. Penso sempre que amanhã é outro dia e tudo melhorará, não levo trabalho para casa, pois quem não está na profissão não percebe muitas vezes o facto de termos de trabalhar mais com a razão do que com a emoção. Graças a Deus até hoje nas visitas domiciliárias nunca ocorreram situações muito complicadas, pelo menos, nada para além de ofensas e injúrias.

4 - Concorda com a opinião, de que aquando o indeferimento dos seus pedidos e face às situações/problema vivenciadas, o utente tende a culpabilizar o assistente social pela não resolução dos seus problemas. Podendo tornar-se agressivo?

**Resposta:** Sim, de certa forma, pois somos nós que damos a cara. São raros os que percebem no primeiro momento que não depende só de nós, existem regras e normas que temos de seguir e julgam ser má vontade da nossa parte. Por vezes chegam até nós muito alterados e revoltados e com razão ou sem ela, tornam-se por vezes agressivos, no entanto, e quase sempre não passam das agressões verbais.

5 - Na sua opinião quais as causas e as motivações que mais podem despoletar a agressividade no utente?

**Resposta:** O que mais provoca a agressividade no cliente é o sentir-se contrariado, ouvir um não quando o que mais quer é um sim, a contrariedade nalgumas situações é terrível sentem-na como uma agressividade, um amesquinhar, como se houvesse falta de vontade ou uma ausência de compreensão empática.

6 - Considera a sua área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?

**Resposta:** Na maioria das vezes sim, é um público de risco, mas nem sempre são um risco para nós, temos situações que são as contrariedades da vida que criam as vulnerabilidades que provocam as situações de risco. O risco nem sempre é permanente, por vezes existem famílias de risco, sim, mas pode passar apenas por um mau momento na vida, é sempre necessária uma avaliação adequada.

7 - Na sua opinião os utentes agressores possuem perfis com características e contextos sociais similares?

**Resposta:** Nem sempre, os indivíduos com perfil agressor podem existir em qualquer contexto social, embora se destaquem mais nos contextos mais desprovidos devido às situações de risco que por vezes os envolvem, proporcionadas pela falta de recursos, educação, cultura e civismo.

8 - Na instituição existe alguma estratégia de prevenção dos riscos, para com os profissionais?

**Resposta:** A nível institucional não há nenhum plano, existe sim um alerta para que todos os funcionários integrados nesta instituição procedam de modo a zelar pela sua própria

segurança. Em situações de atendimento presencial, coloco-me sempre o mais perto possível da porta e se possível mantenho-a aberta. Mesmo que tenha de a manter fechada não tem forma de ser trancada, retirei a chave, existem progenitores que devido ao descontentamento que sentem pela nossa intervenção se tornam agressivos, embora a agressividade verbal seja a mais frequente.

## Entrevista - SAAS

1 - Alguma vez foi vítima de violência física, verbal e/ou psicológica exercida por um utente, ou familiar?

**Resposta:** Já houve uma ou outra situação em que outros funcionários vieram perguntar se precisava de ajuda, mas nunca tive nenhuma agressão física. Agora psicologicamente houve situações de utentes que entram aqui um pouco alterados e temos que ter algum controlo psíquico para resolver a situação. É necessário ter em conta que as pessoas quando recorrem a estes serviços estão quase sempre em situações muito vulneráveis e por vezes não entendem que os recursos têm limitações. Ficam chateadas e aborrecidas, mas nunca houve agressividade física, verbal sim, várias vezes.

2 - Alguma vez sentiu medos ou receios pela sua segurança, e no decurso das suas atividades profissionais?

**Resposta:** Já fui obviamente maltratada verbalmente, quando as pessoas estão em situações complicadas estão por vezes muito alteradas, tem vergonha sentem medos e por vezes exaltam-se, mas nunca me senti muito amedrontada. Houve uma ou outra situação em que me senti mais receosa, mas nada de muito grave.

3 - A exposição face ao seu público-alvo e no contexto de vida profissional já alguma lhe causou problemas como, dificuldade em enfrentar a realidade laboral, desmotivação, medo de realizar visitas domiciliárias (se necessárias), medo de instituir regras (se necessárias) ou alterações nas suas relações interpessoais?

**Resposta:** É claro que nos afeta profissional e emocionalmente, mas tentamos que isso não aconteça. Também acabamos por levar um pouco das situações para casa e para as relações interpessoais é impossível não acontecer. Há situações que nos angustiam, mas é necessário arranjar defesas para ultrapassar a situação, é importante ter em conta que as pessoas vivem por vezes momentos muito vulneráveis socialmente e é necessário mostrar-lhes segurança.

**4** - Concorda com a opinião, de que aquando o indeferimento dos seus pedidos e face às situações/problema vivenciadas, o utente tende a culpabilizar o assistente social pela não resolução dos seus problemas. Podendo tornar-se agressivo?

**Resposta:** O nosso trabalho é complicado sim, por vezes somos confrontadas com afirmações como, não os ajudamos, não fazemos nada por eles. Estão fragilizados, e tão focados no que almejam alcançar que a irracionalidade fala mais alto e a agressividade desperta. Por vezes por culpa das situações que vivem outras já é do carácter.

**5** - Na sua opinião quais as causas e as motivações que mais podem despoletar a agressividade no utente?

**Resposta:** Acredito que tem a ver com a parte emocional de cada um e da forma como lida com as situações. Claro que, se formos agressivos a responder e impusermos as soluções de forma autoritária, isso irá sem dúvida irrita-los. Nunca devemos agir de modo, a que se sintam insignificantes, pois dada as situações é um rastilho que pode despertar a hostilidade, seguramente que sim.

**6** - Considera a sua área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?

**Resposta:** Sim, de certa forma, é um pouco relativo, nós somos todos potenciadores de risco. As vezes penso, se estivesse em situações em que por vezes eles estão, também não o seria? A angústia que sentem é por vezes muito forte, principalmente a daqueles que nunca sentiram necessidades e agora as vivenciam.

**7** - Na sua opinião os utentes agressores possuem perfis com características e contextos sociais similares?

**Resposta:** Não, nem sempre. Como disse anteriormente da experiência que tenho depende muito da parte emocional de cada um, da forma como enfrenta as situações difíceis, e da forma que lida com a contrariedade.

**8** - Na instituição existe alguma estratégia de prevenção dos riscos, para com os profissionais?

**Resposta:** Estratégias sim, fui as adquirindo com a experiência, a nível institucional não há nenhum plano, por norma tenho tendência a pedir às pessoas para entrarem primeiro e sentome sempre mais perto da saída, se penso que poderá ser uma situação mais complicada peço aos outros funcionários para ficarem atentos.

## **Entrevista - ERPI**

**1** - Alguma vez foi vítima de violência física, verbal e/ou psicológica exercida por um utente, ou familiar?

**Resposta:** Tendo em conta o contexto laboral, nunca fui vítima de qualquer tipo de violência agravada exercida por terceiros e perante mim.

Contudo, no decorrer do tempo, devo constatar que de forma esporádica existem situações infligidas pelos utentes que podem ser consideradas agressão verbal, maioritariamente, associadas a um prejuízo da sanidade mental dos mesmos.

**2** - Alguma vez sentiu medos ou receios pela sua segurança, e no decurso das suas atividades profissionais?

**Resposta:** Apesar de, inúmeras vezes, ser confrontada com situações que em nada abonam para o normal decorrer do espírito laboral, que podem colocar em causa de forma momentânea, o meu bem-estar nunca senti medo, ou qualquer tipo de receio no que concerne à minha segurança.

**3** - A exposição face ao seu público-alvo e no contexto de vida profissional já alguma lhe causou problemas como, dificuldade em enfrentar a realidade laboral, desmotivação, medo de realizar visitas domiciliárias (se necessárias), medo de instituir regras (se necessárias) ou alterações nas suas relações interpessoais?

**Resposta:** Do conjunto das condições elencadas na questão, a única problemática a realçar prende-se com o facto da desmotivação que por vezes é um sentimento que se acentua quando não existe alguma reciprocidade por parte do público-alvo.

Como resultado disto, obviamente que as relações interpessoais acabam igualmente por sair fragilizadas.

**4** - Concorda com a opinião, de que aquando o indeferimento dos seus pedidos e face às situações/problema vivenciadas, o utente tende a culpabilizar o assistente social pela não resolução dos seus problemas. Podendo tornar-se agressivo?

**Resposta:** Não concordo porque, pela minha experiência, a grande quota-parte desta culpa é depositada nos órgãos estatais.

**5** - Na sua opinião quais as causas e as motivações que mais podem despoletar a agressividade no utente?

**Resposta:** A meu ver as duas principais causas que podem despoletar agressividade num utente prendem-se com a deterioração da sanidade mental deste bem como, com a privação da realização de algumas práticas quotidianas, mesmo que imperativas como resultado da institucionalização.

**6** - Considera a sua área de intervenção, uma área cujo público-alvo é um público de risco?

**Resposta:** Considero que este público-alvo deve ser considerado um grupo de risco por fatores tão básicos como a exclusão social, precariedade, isolamento e a própria velhice.

**7** - Na sua opinião os utentes agressores possuem perfis com características e contextos sociais similares?

**Resposta:** Não concordo. A meu ver o perfil do agressor não está associado a características e contextos sociais familiares. O único ponto comum destes prende-se com o facto de interagirem com a Instituição.

**8** - Na instituição existe alguma estratégia de prevenção dos riscos, para com os profissionais?

**Resposta:** Existe um manual de abusos e maus tratos bem como, um manual de assédio.