



Erasmus+



The Erasmus + LIFE project - Portuguese Summary

1. Introdução

O Projeto LIFE é o resultado de uma extensa pesquisa por parte dos parceiros. Foi iniciado pelo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento de Linkoping, na Suécia, e os outros parceiros foram o Centro de Pesquisa e Inovação do Bem-Estar da Criança na Universidade Norueguesa de Ciência e Tecnologia (NTNU) Trondheim, Noruega, Faculdade de Serviço Social da Universidade de Liubliana, Eslovênia, Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra (APCC), Portugal e Commune de Cervia na Emília Romana, Itália.

O objetivo geral do projeto era:

“Desenvolver novas habilidades, competências, produtos e metodologias de formação para permitir que assistentes sociais e outros profissionais inovem e adotem intervenções mais eficazes no trabalho com famílias que enfrentam complexas e múltiplas dificuldades”.

Os objetivos específicos do projeto eram:

- (i) Mapear as competências profissionais comuns exigidas pelos assistentes sociais e outros profissionais que trabalham com famílias vulneráveis e desenvolver um Quadro de Competências.
- (ii) Desenvolver o modelo do Triângulo do Conhecimento usando a aprendizagem abduativa para fortalecer os vínculos entre pesquisadores, educadores /formadores e profissionais.
- (iii) Desenvolver um Programa de Desenvolvimento de Habilidades de Inovação transferíveis e um “kit de ferramentas” para apoiar materiais de aprendizagem e estruturas de análise / avaliação.
- (iv) Testar esses produtos através de um programa piloto envolvendo profissionais de cada país parceiro e que trabalharam com as famílias durante o programa.
- (v) Analisar os resultados e alterar os produtos.
- (vi) Elaborar um Relatório Final de Inovação e organizar a disseminação e integração nacional e transnacional.

2. O Quadro de Competências IOP 1

Definindo famílias multidesafiadas

Os parceiros levaram a cabo um estudo de base / Análise das Necessidades que identificou as seguintes características e problemas comuns que as famílias de multidesafiadas enfrentam:

- Os pais geralmente estão desempregados ou têm, na melhor das hipóteses, trabalho inseguro ou a meio tempo.
- Existem muitas famílias monoparentais, geralmente, mães solteiras.
- Os rendimentos são geralmente baixos, em torno de 70% do rendimento médio nacional de tipo doméstico, e há algumas famílias com renda inferior à linha de pobreza da UE, que é de 60% do rendimento médio para os tipos domésticos.
- Um número significativo de pais foi traumatizado por abuso ou negligência, sofrida quando eram crianças, ou por maus tratos e relacionamentos disfuncionais com parceiros no início da idade adulta, ou ambos sofreram privações.
- As relações entre pais, mesmo quando vivem separadas, são muitas vezes tensas.
- Em muitas famílias, os pais não concluíram a educação no ensino médio e sofrem desvantagens na obtenção de emprego.
- Os membros da família têm, geralmente, problemas de saúde, principalmente problemas mentais, problemas de saúde crónicos e deficiências. As crianças sofrem de stress e ansiedade e podem desenvolver problemas comportamentais, dificuldades de aprendizagem, (Déficit de Atenção). As crianças costumam ter dificuldades na escola. Os pais podem ter tido, e alguns ainda têm, abuso de substâncias e / ou problemas com álcool.
- As famílias costumam ter relações difíceis com os irmãos dos pais (tios, tias) e avós e podem encontrar-se isoladas socialmente.

Os resultados da pesquisa e o consenso entre os parceiros foi o de que uma família com 4 ou 5 destas características podem ser definidas como multidesafiadas.

As perspetivas dos parceiros

Verificaram-se algumas diferenças entre os parceiros quanto às necessidades das famílias com vários desafios e como trabalhar com elas devido às diferenças culturais, diversas tradições nacionais, mas também aos seus diferentes papéis. O Centro de Inovação de Bem-Estar Infantil da NTNU Trondheim e a Faculdade de Serviço Social da Universidade de Liubliana são instituições de ensino e pesquisa em serviço social, a APCC – Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra e a Commune de Cervia são prestadoras de serviços às famílias, enquanto o Centro de Pesquisa e Desenvolvimento Linkoping é um centro regional de pesquisa e desenvolvimento ligado aos municípios da sua região e à universidade de Linkoping. Surgiu também um contraste entre Itália, Eslovênia e Portugal, pois foram afetados pela austeridade e condições económicas negativas, sendo que o cenário na Noruega e Suécia, apresenta uma crescente desigualdade no mercado de trabalho tornando-se cada vez menos acessível para pessoas com educação e limitadas habilidades e competências.

Lacunas percebidas na educação e formação

Os parceiros concluíram que a formação profissional existente é muito limitada, no que se relaciona com o trabalho com famílias multidesafiadas. As preocupações específicas identificadas, incluem:

- Demasiada ênfase nas relações intrafamiliares e desigualdade e, marginalização na análise dos desafios que as famílias enfrentam.
- O pensamento sobre as intervenções subjacentes às famílias com múltiplos desafios não é suficientemente sofisticado e a complexidade dos problemas e situações que os profissionais enfrentam não é tratada adequadamente.
- A educação profissional é muito especializada e segmentada desencorajando a análise holística e abordagens multidisciplinares, apesar de todos proclamarem que o fazem.
- Os programas existentes têm ênfase insuficiente no trabalho prático, o que dificulta o aprendente em saber como aplicar o conhecimento teórico, sendo que, geralmente, existe uma tensão entre o que os alunos aprendem na formação em serviço social e o que encontram em contextos de prática.

Opinião dos parceiros sobre a prática corrente com famílias multidesafiadas

Os parceiros consideraram os seguintes desafios mais graves enfrentados pelos serviços e profissionais que trabalham com famílias multidesafiadas:

- o A focalização profissional em famílias multidesafiadas era fraca, apresentando sérias deficiências em conhecimentos e competências para trabalhar com elas.
- o Os serviços individuais era demasiado especializados e a coordenação e cooperação entre eles afiguram-se inadequadas, o que cria problemas quando as famílias envolvidas recebem uma variedade de serviços.
- o As estruturas administrativas e organizacionais podem obstruir a eficácia do trabalho interinstitucional e multidisciplinar.
- o Verificou-se a necessidade de uma abordagem mais holística, incluindo gestores de caso entre instituições para fornecer uma melhor coordenação entre os serviços, uma visão geral aprimorada das situações das famílias e uma priorização de intervenções para obter maior impacto e mudança.
- o Houve necessidade de intensificar a ênfase nas percepções das famílias sobre as suas situações e na cocriação de soluções.

Competências necessárias e essenciais para apoiar a inovação

Com base nessas conclusões, os principais elementos do Quadro de Competências identificados incluem o seguinte:

- -Compreensão e habilidades necessárias para implementar uma abordagem holística para trabalhar com a família. Isto significa que, desde a altura em que os profissionais realizam uma avaliação inicial das necessidades da família, e durante todo o período de intervenção, a totalidade dos problemas e questões enfrentados pela família deve ser considerada, analisada

e revista de forma contínua , juntamente com a relação dessas questões umas com as outras. O projeto desenvolveu uma ferramenta de trabalho de avaliação (adicional) para apoiar este tipo de processo.

- - Capacidade para identificar áreas com potencial de mudança na situação familiar e, nessa lógica, priorizar as intervenções. O trabalho atual com famílias multidesafiadas é geralmente caracterizado por uma resposta reativa à crise individual, em vez de uma abordagem proativa que pode ter um efeito de impacto real, mudança e melhoria na situação da família.
- - Compreender a inovação no serviço social no ambiente familiar. Isto inclui um entendimento do que é “aprendizagem abdução” através do conhecimento baseado na prática e experiência , incorporando as experiências, o entendimento e as percepções dos utilizadores dos serviços, ou seja, das próprias famílias.
- - Cocriação de soluções com a família, valorizando as suas percepções. Isto contrasta com a prática corrente, que tende a assumir que as famílias são fundamentalmente disfuncionais e que as suas percepções têm , portanto, pouco valor. Um foco maior na cocriação pode capacitar a família, habilitá-la a obter maior propriedade das soluções e do rumo das ações acordadas e, finalmente, maior independência com uma necessidade reduzida de apoio ao serviço social e outros serviços relacionados.
- - A capacidade de trabalhar num ambiente multidisciplinar e abordar a natureza muitas vezes fragmentada de várias intervenções profissionais. A prática atual é frequentemente caracterizada por um leque variado de serviços profissionais que intervêm de forma relativamente independente entre si, com apenas uma tentativa limitada de avaliar o impacto relativo dessas intervenções, ou de planejar e priorizá-las. Para as famílias envolvidas, lidar com a gama de serviços envolvidos pode tornar-se numa considerável tarefa semanal.
- - Habilidades de gestão de caso que envolvam a capacidade de avaliar e planejar conjuntamente intervenções com profissionais de outras disciplinas que trabalham com a família e gerir a implementação dessas intervenções. Isto pode representar um desafio para as hierarquias de gestão, tanto na própria disciplina do profissional quanto na dos profissionais relacionados, de modo que a competência na negociação de papéis e responsabilidades, constitui uma componente crítica no processo.
- - Habilidades e competências genéricas e funcionais necessárias para implementar a inovação no trabalho com famílias multidesafiadas. Isto inclui reflexão sobre teoria e prática, resolução de problemas, trabalho em equipa e comunicação.

3. O Triângulo do Conhecimento (IO 2)

O Triângulo do Conhecimento concentra-se na interação entre (i) conhecimento baseado na prática, (ii) conhecimento em educação e formação, (iii) conhecimento baseado em pesquisa. O relatório focaliza os testes do Triângulo do Conhecimento na prática em Portugal e como o envolvimento de três Faculdades de Serviço Social das Universidades de Coimbra e Lisboa apoiaram o programa de formação piloto, ajudando os profissionais participantes a refletir sobre o desenvolvimento das micro-intervenções com famílias multidesafiadas durante o programa. A experiência coletiva dos parceiros durante o projeto LIFE mostrou que, rompendo as fronteiras tradicionais entre professores, pesquisadores e assistentes sociais levando-os a pensar, refletir e trabalhar juntos, poderiam ser desenvolvidos novos conhecimentos e intervenções mais eficazes e inovadoras.

4. O programa formação em Inovação - IO 3

O Programa de Desenvolvimento de Competências de Inovação incorpora componentes-chave da Estrutura de Competências e Triângulo do Conhecimento no projeto LIFE.

O programa é baseado numa abordagem de aprendizagem abducativa, na qual é fornecido espaço para permitir que os profissionais discutam e desenvolvam abordagens práticas para os problemas que encontram na sua prática quotidiana com famílias multidesafiadas, sem depender indevidamente das doutrinas e teorias vigentes. As habilidades de inovação que o programa foi projetado para desenvolver são vistas como uma combinação de habilidades cognitivas (capacidade de pensar criativa e criticamente), habilidades comportamentais (capacidade de resolver problemas e gerir riscos), habilidades funcionais (por exemplo, habilidades básicas como leitura, escrita) e habilidades técnicas.

Conteúdo e estrutura do programa

(a) O programa é baseado em 13 metas de aprendizagem, cobrindo habilidades, conhecimentos e competências, a saber:

(1) Habilidades

- o Iniciar e realizar processos de inovação
- o Atender aos padrões de argumentação e apresentação
- o Cooperação com parceiros em processos de inovação
- o Identificação de áreas de trabalho onde é necessária inovação
- o Compreender as condições prévias para a cooperação interprofissional e comunicação

(2) Conhecimento

- o Conhecimento de inovação e processos de inovação
- o Entender o que pode promover ou impedir a inovação
- o Melhor compreensão do serviço social com famílias em dificuldade
- o Inovação como uma perspetiva de bem-estar
- o Inovação nas organizações de aprendizagem
- o Conhecimento dos diferentes tipos de estratégia de inovação
- o Aprender a ver a própria prática e experiência à luz da teoria e das questões sociais

(3) Competências gerais

- o Ser capaz de refletir sobre as situações e necessidades dos utilizadores
- o Refletir sobre a interação entre organização, estrutura e cultura, influenciando o que os utilizadores podem obter
- o Adquirir uma mentalidade interprofissional e interinstitucional
- o Adquirir discernimento ético e padrões de prática

(b) O programa de formação consiste em quatro componentes diferentes:

1. Uma introdução à teoria e prática da inovação (aprendizagem, organizações de aprendizagem, produção de conhecimento, experiência e reflexão, a relação entre estruturação e reflexão baseada no conhecimento / científico, formação e serviço social dos trabalhadores sociais no mundo da vida, voz do cidadão e práticas de monitorização).

2. Reflexão em grupos.
3. Trabalho individual com inovações baseadas na prática.
4. Uma apresentação escrita de cada participante-aprendente /por país.

(c) O programa inclui uma componente transnacional, constituída por 2 semanas de formação , uma semana no início e uma semana no final do programa e, ainda, uma componente nacional, representando uma média total de 160 horas de aprendizagem. As componentes nacionais incluíam semelhanças e algumas diferenças devido aos contextos políticos nacionais, e essa estrutura flexível significa que o programa é facilmente transferível em toda a União Europeia.

3. Uma característica fundamental do programa de formação é que os profissionais que participam nele precisam trabalhar ativamente com famílias com vários desafios, permitindo assim o desenvolvimento de inovações baseadas na prática durante o curso de formação . 27 profissionais participaram do programa piloto durante o projeto LIFE (7 da Suécia, 5 dos parceiros norueguês, esloveno, italiano e português) , são fornecidos detalhes das inovações desenvolvidas relacionadas ao nível do cliente / família, o papel assistente social e atividades ao nível de grupo / equipa.

5. O KIT de instrumentos e ferramentas de Inovação (Toolkit) - IO 4

1. O Toolkit foi desenvolvido para fornecer um conjunto prático de ferramentas para auxiliar gestores de serviço, assistentes sociais / profissionais relacionados com área social e outros interessados que buscam implementar a inovação no trabalho com famílias multidesafiadas.

A justificação para o Toolkit é a de que atualmente os profissionais não aprendem a prática da inovação na sua formação profissional básica e são frequentemente submetidos a estratégias de topo para baixo (top down) , projetadas para intensificar o controle gestor e racionalizar os serviços, em vez de melhorar a prática e alcançar resultados mais positivos para as famílias.

2. O kit de ferramentas descreve a gama de habilidades e competências exigidas pelos profissionais para desenvolver trabalho com famílias multidesafiadas. O Kit também resume os principais recursos e conteúdos dos 3 produtos iniciais do projeto LIFE;

- O Quadro de Competências, que identifica o leque de competências que os profissionais do serviço social precisam para inovar no trabalho com famílias multidesafiadas, inclui o entendimento e as habilidades necessárias para implementar uma abordagem holística, a capacidade de identificar áreas com potencial de mudança e priorizar as intervenções, a co-criação de soluções com a família, a capacidade de trabalhar num ambiente multidisciplinar, competências de gestão e competências genéricas, incluindo resolução de problemas, trabalho em equipa e comunicação.
- O triângulo do conhecimento, que se concentra na interação entre (i) conhecimento baseado na prática, (ii) conhecimento em educação e formação (iii) conhecimento baseado em pesquisa. O projeto LIFE demonstrou como quebrar as barreiras entre professores, pesquisadores e profissionais e fazê-los pensar, refletir e trabalhar juntos em laboratório pode criar novos conhecimentos e apoiar o desenvolvimento de intervenções mais inovadoras e eficazes.
- O Programa de Desenvolvimento de Competências de Inovação, baseia-se numa abordagem de aprendizagem abdução, na qual os profissionais desenvolvem abordagens práticas para os problemas que encontram no trabalho quotidiano com famílias multidesafiadas, sem depender das teorias predominantes. As competências de inovação são identificadas como uma

combinação de habilidades cognitivas, comportamentais e funcionais. O programa inclui 4 elementos principais: (i) Uma introdução à teoria e prática da inovação; (ii) Reflexão em grupos; (iii) Trabalho individual com inovações baseadas na prática; (iv) Apresentações escritas de indivíduos / grupos. Inclui componentes transnacionais e nacionais durante um período de 12 meses, representando em média 160 horas de aprendizagem

3. São fornecidas diretrizes para gestores (chefias), assistentes sociais e outros profissionais que desejam introduzir a inovação na praticado seu trabalho com famílias multidessafiadas. São identificados fatores que podem promover ou impedir a inovação baseada na prática juntamente com as ações necessárias para apoiar a inovação e superar possíveis barreiras.

6. Relatório final de inovação - IO 5

Antecedentes do Projeto

O relatório descreve a extensa pesquisa primária realizada antes do projeto pelos Parceiros; foi iniciado pelo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento Linkoping na Suécia e os outros parceiros foram o Instituto de Pesquisa e Inovação do Bem-Estar da Criança da Universidade Norueguesa de Ciência e Tecnologia Trondheim (NTNU), Faculdade de Serviço Social da Universidade de Ljubljana na Eslovênia, APCC - Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra em Portugal e a Comuna de Cérvia na Itália. O objetivo geral do projeto era

“Desenvolver novas habilidades, competências, produtos e metodologias de formação para permitir que assistentes sociais e outros profissionais inovem e adotem intervenções mais eficazes no trabalho com famílias que enfrentam dificuldades múltiplas e complexas”.

Os objetivos são descritos, incluindo o desenvolvimento e a formação piloto de uma Estrutura de Competências, Programa de Desenvolvimento de Competências de Inovação, Triângulo do Conhecimento e Kit de Ferramentas de Inovação.

Quadro de Competências (IO 1)

Os parceiros identificaram os seguintes elementos comuns do Quadro de Competências:

- O entendimento e as habilidades necessárias para implementar uma abordagem holística para trabalhar com a família, na qual a totalidade dos problemas que eles enfrentam são considerados, analisados e revistos continuamente.
- A capacidade de identificar áreas com potencial de mudança na situação familiar e priorizar as intervenções de acordo.
- Compreender a inovação do trabalho social no ambiente familiar.
- Cocriação de soluções com a família, valorizando as suas percepções.
- Capacidade de trabalhar num ambiente multidisciplinar abordando a natureza fragmentada de várias intervenções profissionais.
- Competências de gestão de caso, incluindo a capacidade de avaliar e planejar conjuntamente intervenções com profissionais de outras disciplinas e gerir a implementação dessas intervenções.
- Habilidades e competências genéricas e funcionais, incluindo reflexão sobre teoria e prática, resolução de problemas, trabalho em equipa e comunicação.

O Triângulo do Conhecimento (IO 2)

O Triângulo do Conhecimento concentra-se na interação entre (i) conhecimento baseado na prática, (ii) conhecimento em educação e formação, (iii) conhecimento baseado em pesquisa. O relatório focaliza os testes do Triângulo do Conhecimento na prática em Portugal e como o envolvimento de três Faculdades de Serviço Social das Universidades de Coimbra e Lisboa apoiaram o programa de formação piloto, ajudando os profissionais participantes a refletir sobre o desenvolvimento das micro-intervenções com famílias multidesafiadas durante o programa. A experiência coletiva dos parceiros durante o projeto LIFE mostrou que, rompendo as fronteiras tradicionais entre professores, pesquisadores e assistentes sociais levando-os a pensar, refletir e trabalhar juntos, poderiam ser desenvolvidos novos conhecimentos e intervenções mais eficazes e inovadoras.

O Programa de Desenvolvimento de Competências de Inovação (IO3)

O programa é baseado numa abordagem de aprendizagem abducativa, na qual é fornecido espaço para permitir que os profissionais discutam e desenvolvam abordagens práticas para os problemas que encontram na sua prática quotidiana com famílias multidesafiadas, sem depender das doutrinas e teorias vigentes. As competências de inovação que este programa projetou são vistas como uma combinação de habilidades cognitivas (capacidade de pensar criativa e criticamente), habilidades comportamentais (capacidade de resolver problemas e gerir riscos), habilidades funcionais (por exemplo: habilidades básicas como leitura, escrita) e habilidades técnicas.

São identificados 13 objetivos de aprendizagem que abrangem habilidades, conhecimentos e competências gerais. Uma característica fundamental é que os profissionais que participam do programa precisam trabalhar ativamente com famílias multidesafiadas e desenvolver abordagens inovadoras durante o curso do programa.

O programa de formação inclui 4 componentes principais; (i) Uma introdução à teoria e prática da inovação; (ii) Reflexão em grupos; (iii) Trabalho individual com inovações baseadas na prática; (iv) Apresentações escritas de indivíduos / grupos.

Inclui 2 componentes: a transnacional (duas semanas, uma no início e outra no final do programa anual) e a nacional, representando uma média de 160 horas de aprendizagem, fornecendo detalhes dos conteúdos ministrados. Existem muitas semelhanças nos programas nacionais de formação, mas também algumas diferenças sendo que a natureza da estrutura flexível significa que o programa será facilmente transferível em toda a União Europeia.

São ainda fornecidos detalhes da rica e variada gama de inovações baseadas nas práticas desenvolvidas pelos participantes do programa piloto, realizadas para testar a relevância das três primeiras produções intelectuais (produtos), 27 profissionais participaram do programa piloto (7 da Suécia, 5 de cada um dos outros parceiros, nomeadamente da Eslovénia, Itália, Noruega e Portugal).

O Kit de Ferramentas de Inovação (IO 4)

O Kit de Ferramentas de Inovação foi desenvolvido para ser um conjunto prático de ferramentas para auxiliar gestores de serviços, assistentes sociais / profissionais e outras partes interessadas que buscam implementar a inovação no trabalho com famílias multidesafiadas.

O kit de ferramentas descreve o leque de habilidades e competências exigidas por profissionais e gestores para desenvolver inovação no trabalho com famílias multidesafiadas e o conteúdo principal dos três Produtos (Intellectual Outputs), Estrutura de Competências, Triângulo do Conhecimento e Programa de Desenvolvimento de Competências de Inovação. Resume os fatores de promoção e implementação no trabalho com inovações baseadas na prática, com base na experiência do Programa Piloto LIFE.

São fornecidas diretrizes para gestores (chefias), assistentes sociais e outros profissionais que desejam introduzir a inovação em prática com famílias multidesafiadas, incluindo: (i) identificar requisitos organizacionais e mudanças necessárias para facilitar a inovação; (ii) promover a interação entre pesquisa, prática e educação (triângulo do conhecimento); (iii) desenvolver e implementar programas de formação / educação para promover a inovação no serviço social com famílias multidesafiadas, juntamente com ferramentas e materiais práticos.

Discussão final

A experiência do programa LIFE demonstrou que os produtos desenvolvidos podem constituir ferramentas eficazes na busca do entendimento das condições e experiências das famílias de maneira diferente e na abertura de novas estratégias aplicando-as com maior sucesso. São resumidas as principais habilidades práticas e competências necessárias para assistentes sociais e gestores (chefias) implementarem a inovação e superar possíveis obstáculos. De modo a poder ir mais longe, os prestadores de serviços precisam focalizar-se, simultaneamente, nas atividades existentes, nas que emergem nas possibilidades mais radicais que possam vir a ser incorporadas como atividades normais do funcionamento dos serviços, no futuro.

Epílogo

Como em muitos projetos de elenco aparentemente pragmático, e que incluem uma componente de teste prático, surgiram algumas questões fundamentais subjacentes aos objetivos e ao desenho do projeto LIFE:

1. Quais os aspetos dos serviços e do serviço social que precisam ser alterados para ajudar efetivamente as famílias desfavorecidas e com vários desafios?
2. Como podemos aprender com a experiência dos serviços dos utilizadores (famílias)?
3. Como podemos aprender com a nossa prática?

As dificuldades que surgem no fornecimento de serviços e ajuda às famílias multidesafiadas são de longa data. Contudo, têm vindo a ser mais notadas, agora, devido à preocupação de existir uma tendência acentuada para a desigualdade social nas sociedades europeias com os efeitos que isso poderá ter sobre a coesão e inclusão social a longo prazo.

A vulnerabilidade social está a aumentar. O projeto LIFE, desde o início, foi projetado para explorar a diferenciação que poderá prevalecer nas políticas que afetam os serviços dos grupos desfavorecidos no norte e no sul da Europa e que apresentaram trajetórias contrastantes. Os serviços no sul foram afetados pela austeridade. No norte da Europa, as despesas com serviços

continuaram a crescer, mas a eficácia dos serviços dirigida aos mais vulneráveis continua ainda a ser questionada.

No sul da Europa, a austeridade teve um impacto severo, afetando os níveis de financiamento disponíveis dos serviços de trabalho intensivo e a diminuição dos direitos, bem como, o leque da oferta dos serviços. Os acordos de múltiplos serviços interligados que são especialmente importantes para estas famílias podem mesmo estar em risco. Muitas vezes, é visto como parte das atribuições dos assistentes sociais, lidar com as dificuldades sistêmicas que causam impacto nas famílias e nos indivíduos. A austeridade torna isso muito difícil. Em qualquer caso, a gestão (e proprietários) dos serviços podem ressentir-se das críticas. Poderão surgir conflitos e tensões. A austeridade é o denominador comum para os serviços no sul da Europa, constituindo uma ameaça direta à coesão e inclusão. No norte (no projeto LIFE representado pela Noruega e Suécia), a austeridade ainda não é uma ameaça séria. Os serviços para famílias, por exemplo, de proteção à criança, foram sujeitos a uma grande inovação de cima para baixo (top-down), sendo monitorizados e regulamentados de perto, mas as crianças e famílias mais carenciadas e vulneráveis ainda se encontram abandonadas, recebendo menos ajuda útil, sendo frequentemente deixadas ao cuidado de si próprias, por longos períodos, apesar dos riscos evidentes que prevalecem nas suas vidas. Quanto mais problemas uma família tiver, menor será a probabilidade de uma ajuda, útil, poder ser fornecida. Os assistentes sociais veem isso como um fracasso sistémico devido ao excesso de regulamentação e burocracia, no entanto, têm-se mostrado, frequentemente, incapazes de encontrar formas de melhorar esses serviços.

Perante estes contrastes, pode perguntar-se se os assistentes sociais do sul e do norte realmente têm experiências e preocupações comparáveis. A resposta é enfaticamente afirmativa. Todos no projeto LIFE verificaram a relevância da pesquisa original realizada em Trondheim, Linköping e Ljubljana. O que surge como preocupação comum, partilhada entre os parceiros do projeto LIFE, é a dificuldade em lidar com os encargos e problemas diários que assolam famílias seriamente desfavorecidas, podendo existir falta de recursos ou restrições impostas aos profissionais e, assim, impedir respostas adequadas à situação e às dificuldades das famílias.

As dificuldades encontradas no trabalho com famílias multidesafiadas são um território familiar para muitos assistentes sociais experientes e educadores do serviço social. Não há nada de novo nas preocupações acima descritas. O que se afigura como novo no projeto LIFE é a preocupação com uma série de questões (melhor descritas, talvez, como dilemas) que surgem quando tentamos mudar de serviço. Vimos que os assistentes sociais não recebem habilidades de inovação na sua formação básica ou mesmo nos cursos de pós-graduação ou mestrado. Geralmente, eles estão sujeitos a tentativas de inovação de um ou outro tipo, de cima para baixo (top-down), criadas sem ter em conta as suas próprias experiências e visões ou as dos utilizadores dos serviços o que acaba por ter pouco efeito na vida das famílias mais desfavorecidas. O projeto LIFE foi desenvolvido para promover abordagens inovadoras para trabalhar precisamente com famílias com vários desafios e baseou-se nos resultados da pesquisa que indicavam que os serviços de ajuda oferecidos, geralmente, não são eficazes para essas famílias. A ideia era a de que as inovações fossem desenvolvidas com base na experiência prática do dia-a-dia, em particular, no diálogo com as próprias famílias sendo assim que os assistentes sociais encontrariam inovações, trabalhando em pequenos grupos criados pelos cinco países parceiros. Outro aspeto importante adotado, era o de evitar lidar com os utilizadores nos termos que se mostravam essencialmente prejudiciais na intervenção, termos que mantêm a objetividade, mas que reforçariam a distância e o estigma.

As inovações foram diferentes, embora existam alguns pontos em comum nas abordagens adotadas pelos diferentes parceiros, conforme observado, é justo dizer, aqui, que a tarefa de rever práticas e experiências foi muitas vezes desafiadora para os assistentes sociais. O progresso nalguns grupos foi lento, embora o *design* do projeto, por si só, tenha proporcionado relativamente pouco tempo para os processos reflexivos que foram acionados. A reformulação constituía a essência do que era exigido dos assistentes sociais; isto é, anular categorizações e

expectativas familiares aplicadas aos utilizadores e começar de novo com a devida atenção sobre aquilo que os membros da família diziam a propósito da sua situação, especialmente, no sentido do senso comum. Nessa linha, importava pouco que os parceiros encontrassem caminhos bastante diferentes para a inovação (gestão de casos, novos projetos para partilha de informações, supervisão intensiva, relacionamento mais próximo com os utilizadores). Para muitos assistentes sociais, era importante conhecer colegas de outros países e identificar preocupações e partilhar experiências.

A pesquisa levada a cabo por Trondheim / Linköping / Ljubljana foi assumida como ponto de partida. Os serviços no seu trabalho com as famílias, de uma maneira geral, passam muito mais tempo a identificar e discutir os problemas e características do utilizador, dedicando pouco tempo à comunicação e à atividade com os utilizadores dos serviços.

O problema em como aprender a partir da prática foi fundamental no projeto LIFE. A chave para essa aprendizagem foi o chamado triângulo do conhecimento no qual assistentes sociais, educadores de serviço social e investigadores trabalharam juntos num esforço contínuo de interação. Contudo, há que salvaguardar o facto de ter que se evitar um entendimento ingénuo, supondo que os resultados da pesquisa possam ser "traduzidos" em serviços eficazes, e assim, cair na armadilha daquilo que foi denominado como *neopositivismo*.

O conhecimento da prática está sempre situado; pertence àqueles que ocupam o local de trabalho e não raras vezes não é partilhado com aqueles que ao espaço de trabalho não pertencem. É impossível prever locais de trabalho sujeitos a pressão, lidando com questões conflituantes e essencialmente contestadas, que não desenvolvam esse tipo de sistema de conhecimento interno. Por contraste, o conhecimento baseado na pesquisa é adquirido usando métodos que têm validade universal, e essa é a sua força e a sua fraqueza. Existem critérios sólidos para julgar a validade dos resultados da pesquisa. Existem regras. Mas aplicar as descobertas da pesquisa a contextos práticos é mais uma questão de habilidade do que de ciência, pois precisamos interagir com o local de trabalho e as suas formas de conhecimento. Esta compreensão da complexa relação entre o conhecimento prático e o conhecimento científico foi fundamental no projeto LIFE. Mudar a prática requer conhecer (bem) o conhecimento situado no local de trabalho. Por esse motivo, os princípios de aprendizagem abdução adotados pelo projeto LIFE devem ser vistos como essenciais. Não é possível nenhuma inovação sem ocorrerem mudanças no local de trabalho.

Tradução : APCC | GP - Maria da Graça Gonçalves
Coimbra