

Bem-me-Quer; Mal-me-Quer

O impacto das representações sociais
na luta contra a pobreza em Portugal

Ana Cláudia Albergaria
Cátia Santarém
Tiago Caio

Ficha técnica

Título	Bem-me-Quer; Mal-me-Quer. O impacto das representações sociais na luta contra a pobreza em Portugal.
Autores	Ana Cláudia Albergaria Cátia Santarém Tiago Caio
Prefácio	Padre Jardim Moreira
Edição	EAPN Portugal/Rede Europeia Anti-Pobreza Rua de Costa Cabral, 2368 4200-218 Porto Tel. 225420800 Fax. 225403250 E-mail: geral@eapn.pt www.eapn.pt
Design gráfico	make_up design – augusto pires
Foto da capa	Sérgio Aires
Produção e paginação	Edições Húmus
Impressão	Papelmunde
Data da edição	2014
Depósito Legal	388775/14
ISBN	978-989-8304-36-0

Nota: Esta publicação resulta de um estudo realizado pela EAPN Portugal, no âmbito do projeto “Bem-Me-Quer; Mal-Me-Quer. O impacto das representações sociais na luta contra a pobreza em Portugal” - (POAT/FSE – Projeto n° 752402013)

POAT FSE: Gerir, Conhecer e Intervir

Este estudo pretendeu perceber de que forma as representações sociais face à pobreza e exclusão social enformam a intervenção e a atuação dos técnicos e dirigentes junto dos utentes/clientes; conhecer em que medida a execução das políticas de carácter social direccionadas para o combate à pobreza e à exclusão social são influenciadas pelas representações dos técnicos e dirigentes das instituições públicas e privadas que executam essas políticas e, ainda, tentar compreender em que medida os técnicos e dirigentes que atuam na área social têm consciência, por um lado, do poder que exercem sobre os seus utentes/clientes e, por outro lado, das representações que possuem face às problemáticas com que trabalham.

Em termos metodológicos foi utilizado o método de análise qualitativa uma vez que se pretendia, fundamentalmente, abordar questões do foro subjetivo e de âmbito comportamental com alguma profundidade.

Esperamos que os resultados desta investigação nos ajudem a refletir sobre “a imagem que temos e a imagem que queremos, na luta contra a pobreza em Portugal” e que constituam um instrumento válido para a concretização dos objetivos que pretendemos atingir, de forma esclarecida, porque baseada no conhecimento; na (auto) reflexão, na auscultação e participação de todos os interessados. Se assim for, teremos certamente, dado um passo em frente!

AGRADECIMENTOS	7
PREFÁCIO	9
1. INTRODUÇÃO	13
2. POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL	15
2.1. Pobreza. Abordagem Objetiva e Subjetiva	15
2.2. A definição e o conceito de pobreza	18
2.3. A relação entre pobreza e exclusão social	20
2.4. A intervenção social e as organizações não-governamentais	23
2.5. As Medidas de Política Social: transformações e representações	28
3. O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS	31
3.1. Reflexões em torno do conceito	31
3.2. A formação das representações sociais	33
3.3. A importância do estudo das representações sociais no âmbito da luta contra a pobreza e a exclusão social	36
4. METODOLOGIA E TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO	45
4.1. O método e as técnicas de investigação: fundamentação metodológica	45
4.2. A construção da amostra	45
4.2.1. Caracterização geral dos entrevistados e das instituições	47
4.3. Entrevistas	51
4.3.1. Planificação e realização das entrevistas	51
4.4. <i>Focus groups</i>	52
4.4.1. Identificação dos participantes	52
4.4.2. Planificação e realização dos <i>focus groups</i>	53
4.5. <i>Workshops</i>	53
4.5.1. Planeamento e divulgação	53
4.5.2. Participantes	54
4.6. Principais desafios do trabalho de campo	54
5. AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE OS FENÓMENOS DE POBREZA E DE EXCLUSÃO SOCIAL	57
5.1. Representações sociais: causas da pobreza	57
5.2. Representações sociais: pobreza tradicional e novas formas de pobreza	61
5.3. Representações sociais: sociedade	68
5.4. Representações sociais: comunicação social	70
6. PRÁTICAS E REPRESENTAÇÕES NO TERCEIRO SECTOR	75
6.1. A formação e a experiência profissional	75
6.2. A cultura organizacional	79
6.3. Principais desafios do trabalho social	83
7. REPRESENTAÇÕES E MEDIDAS SOCIAIS	87
7.1. A influência das medidas na construção das representações sociais	87
7.2. Avaliação das medidas sociais	90
7.3. Principais desafios na implementação das medidas sociais	97

8 . CONCLUSÕES	101
8.1. Principais Desafios	103
8.2. Linhas orientadoras para combater os estereótipos	106
 BIBLIOGRAFIA	 109
 ANEXOS	 113
1. Guião de entrevistas exploratórias	113
2. Grelha de análise das entrevistas exploratórias	116
3. Grelha de pistas de análise das entrevistas exploratórias	117
4. Critérios de seleção de potenciais entrevistados – entrevistas em profundidade	118
5. Guião de entrevistas em profundidade	119
6. Guião de entrevista – serviços públicos	121
7. Grelha de caracterização entrevistado – entrevistas em profundidade	122
8. Grelha de caracterização participante – <i>Focus groups</i>	123
9. Plano de Sessão – <i>focus groups</i>	124
10. Guião de <i>focus groups</i> – Chefias intermédias	125
11. Guião de <i>focus groups</i> – Dirigentes	126
12. Grelha de análise – <i>focus groups</i> – chefias intermédias	127
13. Grelha de análise <i>focus groups</i> - dirigentes	128
14. Plano sessão – <i>workshop</i> - Norte	129
15. Plano sessão – <i>workshop</i> - Centro	130
16. Plano sessão – <i>workshop</i> - Sul	131
17. Grelha de registo de contributos - <i>workshops</i>	132
18. Instituições participantes nos <i>Focus groups</i>	133

Agradecimentos

A EAPN Portugal e a equipa técnica do projeto gostariam de agradecer a todos os entrevistados que participaram neste estudo, assim como a todos os que se disponibilizaram para participar nos *Focus-Groups* e nos *Workshops* desenvolvidos. Sem a vossa receptividade, partilha de experiências e disponibilidade, o estudo não se teria concretizado.

Queremos também agradecer a todas as instituições que, direta ou indiretamente, colaboraram na identificação dos elementos da nossa amostra, assim como àquelas que nos disponibilizaram espaços para a realização das entrevistas, dos *workshops* de devolução dos resultados da primeira análise do estudo, assim como do seminário final do Projeto.

Agradecemos ainda a colaboração dos técnicos dos Núcleos Distritais da EAPN Portugal, a importante e decisiva colaboração na fase de sinalização dos elementos da amostra e de apoio na organização dos *Focus-Groups* e *Workshops* regionais que desenvolvemos.

Agradecemos também ao Sérgio Aires, o seu contributo ao nível da fotografia de sua autoria, que ilustra a capa deste estudo e que tão bem transmite a mensagem que pretendemos passar, que se assumiu como o rosto do projeto, nos diferentes momentos e instrumentos de divulgação do mesmo.

Ao longo dos 23 anos de atuação na luta contra a pobreza e a exclusão social, a EAPN Portugal adotou como princípios orientadores da sua ação: o trabalho em rede, o parceria, a participação de todos, incluindo as pessoas em situação de pobreza e exclusão social, o *empowerment*, o *mainstreaming* e o *lobby*. Estes princípios fundamentam-se em valores relativamente aos quais não abdicamos, como: a dignidade da pessoa humana; a justiça; a solidariedade e a igualdade – dizendo esta respeito à condição comum face aos direitos e aos deveres baseada na ausência de discriminação.

A nossa longa experiência permite-nos conhecer bem os desafios do Terceiro Sector e as dificuldades que os colaboradores, profissionais e voluntários, da área social enfrentam no dia-a-dia. Desde logo, e além das consequências diretas desta crise que vivemos, podemos referir como desafios de sempre: a escassez de recursos humanos e financeiros, a dificuldade em trabalhar em rede e o défice de participação da sociedade em geral, nesta luta contra a pobreza que a todos diz respeito.

Contudo, existe um fator determinante em todo este contexto, relativamente ao qual, entendemos, não se tem dado a devida atenção, pelo menos com a profundidade que merece. Refiro-me à “Imagem” que nós, que atuamos nesta área, temos da pobreza e das pessoas que vivem nessas situações de desfavorecimento e o impacto que essas perceções podem ter no trabalho e, em última instância, na vida dessas pessoas.

Existem estudos, relativamente recentes, sobre as representações sociais que as pessoas que vivem em situação de pobreza têm delas próprias e das condições em que vivem, assim como sobre a imagem que a própria sociedade possui da pobreza e da exclusão social. Contudo, sentimos necessidade de complementar esses dados com a problematização do mesmo tema, mas colocando como principais atores de auscultação as pessoas que trabalham diretamente com as

populações desfavorecidas, sejam técnicos que fazem atendimento direto, chefias-intermédias, dirigentes e outros colaboradores, profissionais ou voluntários, de instituições sociais, públicas e privadas, tendo este estudo incidido mais profundamente nas instituições particulares de solidariedade social.

Entendemos, por isso, este estudo como fundamental, na medida em que as representações sociais dão sentido à realidade e são determinantes no modo como se encara e intervém sobre ela. Das representações sociais que estes atores sociais possuem sobre a população com a qual trabalham, e vice-versa, podem decorrer diferentes comportamentos profissionais, assim como diferentes resultados.

Como todos os seres humanos, também os técnicos e dirigentes de instituições de apoio social possuem representações sociais podendo até, porque não dizê-lo, possuir estereótipos relativos aos públicos com os quais trabalham. O comportamento desenvolvido pelos técnicos de atendimento direto, nas diferentes áreas relacionadas com a ação social em Portugal, reveste-se de crucial importância para a luta contra a pobreza e a exclusão social, pelo que foi sobre este público que incidimos este estudo.

Sabemos que, embora o processo de construção das representações sociais sejam processos psicossociais, do foro do inconsciente individual e coletivo, essas representações, ou imagens mentais, vão-se redefinindo ao longo do tempo, pelo que é possível sensibilizar para a importância de refletirmos sobre as nossas atitudes, sobretudo se baseadas em generalizações, ou seja, os já referidos estereótipos, e que podem pôr em causa a concretização dos objetivos do trabalho social.

Não existem representações sociais melhores ou piores. Elas cumprem uma função importante na área de fundamentação dos comportamentos em sociedade e, neste caso, dos comportamentos e posturas profissionais. Fazemos questão de enfatizar este ponto, porque em projetos desta natureza corremos sempre o risco de sermos mal interpretados, na medida em que se poderá pensar que o objetivo é elencar um conjunto de atitudes menos positivas por parte dos técnicos e dirigentes das instituições sociais, não sendo, de todo, essa a intenção.

O que está, e deve estar em causa, é a problematização desta temática, numa perspetiva construtiva, no sentido de se conhecer melhor a realidade em que trabalhamos através da reflexão sobre o impacto que as nossas representações podem ter nesse trabalho, os desafios e constrangimentos que temos de enfrentar no dia-a-dia para fazermos cumprir a missão comum a que se propõem as organizações do Terceiro Sector, assim como definir um conjunto de linhas orientadoras que nos ajudem, se não a combater, pelo menos a contrariar a tendência natural para desenvolvermos estereótipos.

Nem todas as representações sociais se transformam em estereótipos – no entanto, são estes que nos devem preocupar, porque correspondem a um conceito infundado sobre determinado grupo social, através do qual se atribui a todos os elementos de um determinado grupo uma ou mais características, frequentemente depreciativas, quase sempre de forma irrefletida, gerando uma imagem preconcebida, o que tem como consequência um impacto negativo no grupo alvo a que se referem.

Com este estudo pretendeu-se perceber de que forma as representações sociais face à pobreza e exclusão social enformam a intervenção e a atuação dos técnicos e dirigentes junto dos utentes/clientes; conhecer em que medida a execução das políticas de carácter social direcionadas para o combate à pobreza e à exclusão social são influenciadas pelas representações dos técnicos e dirigentes das instituições públicas e privadas que executam essas políticas e, ainda, tentar compreender em que medida os técnicos e dirigentes que atuam na área social têm consciência, por um lado, do poder que exercem sobre os seus utentes/clientes e, por outro lado, das representações que possuem face às problemáticas com que trabalham.

O impacto da nossa ação e a avaliação do trabalho que vamos desenvolvendo na área social, é difícil de medir. Sobretudo pelos constrangimentos que sentimos relacionados com a necessidade explícita de contabilizar os resultados, traduzindo-os em números, que dizem muito, mas que nunca dizem tudo.

Este trabalho pretende também levar-nos a refletir sobre a forma como temos monitorizado o trabalho e como o temos avaliado, propondo-nos trazer para esse nível de análise a questão das nossas representações, ou seja, o não mensurável estatisticamente mas o que podemos qualificar em termos dos nossos procedimentos, das nossas atitudes e do impacto delas nas estratégias individuais e organizacionais de desenvolvimento do trabalho, assim como nos resultados alcançados. Propomos assim “pensar” individual e coletivamente, sobre a forma como “pensamos” a pobreza e a exclusão social.

Esperamos que os resultados desta investigação nos ajudem a refletir sobre “a imagem que temos e a imagem que queremos, na luta contra a pobreza em Portugal” e que constituam um instrumento válido para a concretização dos objetivos que pretendemos atingir, de forma esclarecida, porque baseada no conhecimento; na (auto) reflexão, na auscultação e participação de todos os interessados. Se assim for, teremos certamente, dado um passo em frente!

Padre Jardim Moreira
Presidente da Direção da EAPN Portugal

1 Introdução

O projeto Bem-me-quer; Mal-me-quer – O impacto das representações sociais na luta contra a pobreza em Portugal, promovido pela EAPN – Rede Europeia Anti Pobreza/Portugal, foi cofinanciado pelo POAT/FSE – Programa Operacional de Assistência Técnica – Fundo Social Europeu, área de intervenção 5 – Estudos e Avaliação e desenvolveu-se entre novembro de 2013 e dezembro de 2014.

O objetivo geral do projeto centrou-se na realização de uma investigação para analisar as representações sociais que técnicos e dirigentes de instituições públicas e privadas, que trabalham na área social, têm relativamente aos fenómenos de pobreza e exclusão social e o impacto dessas representações no trabalho que desenvolvem. Pretendíamos assim alcançar os seguintes objetivos específicos:

- ▶ Perceber de que forma as representações sociais face à pobreza e exclusão social enformam a intervenção e a atuação dos técnicos e dirigentes junto dos utentes/clientes.
- ▶ Conhecer em que medida a execução das políticas de carácter social direcionadas para o combate à pobreza e à exclusão social são influenciadas pelas representações dos técnicos e dirigentes das instituições públicas e privadas que executam estas políticas.
- ▶ Perceber em que medida os técnicos e dirigentes que atuam na área social têm consciência, por um lado, do poder que exercem sobre os seus utentes/clientes e por outro lado, das representações que possuem face às problemáticas com que trabalham.

Como premissas centrais à investigação destacamos as seguintes:

- ▶ Os técnicos e dirigentes de instituições sociais não estão isentos de representações sociais e de estereótipos, sobre os públicos com os quais trabalham;
- ▶ As representações sociais dão sentido à realidade e são determinantes para o modo como se encara e intervêm sobre a realidade. Desta forma, das representações sociais que os atores sociais possuem sobre a população com a qual trabalham podem decorrer diferentes comportamentos profissionais, assim como diferentes resultados;
- ▶ O trabalho que é desenvolvido pelos técnicos de atendimento direto nas diferentes áreas relacionadas com a ação social em Portugal reveste-se de crucial importância para a luta contra a pobreza e exclusão social, sendo por isso fundamental conhecer as representações sociais destes colaboradores para que seja possível apresentar um conjunto de linhas orientadoras para o combate aos estereótipos e para a promoção de uma intervenção mais eficaz.

Apresentamos o estudo, de seguida, iniciando com um breve enquadramento teórico, no qual abordamos os conceitos de Pobreza e Exclusão Social; a Intervenção Social e o Terceiro Sector e o Processo de Construção das Representações Sociais.

Após esta breve reflexão teórica, na qual damos a conhecer as nossas hipóteses de trabalho, passamos à apresentação das metodologias e das técnicas de investigação que utilizamos.

De seguida, apresentamos a análise dos resultados, dividida em três capítulos, pela ordem que se segue: As Representações Sociais Sobre o Fenómeno da Pobreza e da Exclusão Social, Práticas e Representação no Terceiro Sector e, por último, Representações e Medidas Sociais.

Concluimos dando a conhecer os principais desafios inerentes à construção das representações sociais sobre a pobreza, assim como um conjunto de linhas orientadoras para combater os estereótipos.

2 Pobreza e Exclusão Social

2.1. Pobreza. Abordagem Objetiva e Subjetiva

Definir pobreza e exclusão social foi, e sempre será, algo difícil e questionável. Desde logo, porque falamos de conceitos pluridimensionais, não sendo possível falar de Pobreza, mas sim de uma pluralidade de situações de existência que nos podem remeter para esse conceito, assim como para o conceito de exclusão social. Além de tudo, à medida que as diferentes realidades sociais se vão transformando também o conceito se vai reformulando. Hoje, mais do que nunca, existem muitos rostos da pobreza, sobre os quais se verificam várias perspetivas de análise.

Sendo assim, na tentativa de definição do conceito de pobreza, é importante refletir sobre a diversidade de perceções existentes, não só ao nível da opinião geral, mas também relativamente à literatura de âmbito científico. Segundo Bruto da Costa¹, a definição de pobreza assenta na distinção entre o pobre e o não pobre e decorre de uma construção social. Neste pressuposto, a distinção será realizada na perceção que cada sociedade tem sobre a pobreza. Contudo, não só se verifica uma amplitude no modo como se define a pobreza, como também existem diversas perspetivas sobre a mesma. Tendo presente a diversidade de definições, Bruto da Costa define pobreza do seguinte modo: “*situação de privação resultante da falta de recursos*”².

No entendimento de Tiago Neves³, a pobreza define-se concomitantemente no plano político e académico, planos que, ainda que possam coincidir, são

¹. in Costa, Alfredo Bruto da, (coord), *Um olhar sobre a pobreza*, 2008.

². Idem, p. 26.

³. in, Neves, Tiago, (coord), *Ação Local no combate à Pobreza e Exclusão social*, Livpsic, 2010.

dois âmbitos de análise e de definição diferentes. Atualmente, independentemente da abordagem, a noção de pobreza aglomera as necessidades que vão para além da mera manutenção física ou sobrevivência.

Dando ênfase à influência do sistema social, para Casimiro Balsa⁴, a pobreza explica-se pelo próprio funcionamento desse sistema que não é capaz de corrigir as suas disfunções, produzindo, ou funcionando, alicerçado nas desigualdades, assim como nas situações de pobreza e exclusão social.

Para Bruto da Costa⁵, dada a sua complexidade, torna-se mais simples identificar a pobreza na sua dimensão mais visível, ou seja, as necessidades materiais. Neste caso, a pobreza corresponderá às necessidades materiais que ficam por satisfazer, tendo em linha de conta as condições definidas. No entanto, segundo o mesmo autor, a pobreza terá também uma dimensão existencial, onde para além das condições materiais, são englobadas dimensões de ordem psicológica, social, cultural e espiritual que afetam em conjunto as diferentes dimensões da vida e da personalidade, assim como as relações que se estabelecem entre quem está em situação de pobreza e os “outros”.

Para Amartya Sen⁶, existem dois conceitos fundamentais na problematização da pobreza, a habilitação e a capacidade. A habilitação, permite o acesso, a capacidade, associa-se à possibilidade da pessoa atingir a felicidade. Assim, não ignorando o papel das condições básicas, sejam elas materiais ou imateriais, tem em conta a preocupação de verificar o modo como as necessidades são escolhidas e satisfeitas e a sua relação, para a pessoa poder subsistir. A satisfação das necessidades humanas básicas assume uma importância não de objetivo final, mas sim de um meio para o indivíduo poder adquirir aquelas capacidades. Perspetivando desta forma, existe uma vantagem em descentrar a discussão nos meios para se satisfazer as necessidades que são confundidos muitas vezes com as próprias necessidades e torna-se possível a definição de capacidades universais. Amartya Sen introduz uma dimensão fundamental à problematização da pobreza, porque a associa também à falta de liberdade, o que aprofunda o próprio conceito de liberdade. Neste sentido, mesmo que se considere apenas a privação alimentar, uma pessoa com fome não tem liberdade porque não tem a liberdade de comer e quem não é livre de comer também não tem liberdade para a exercer noutras dimensões. Sendo a liberdade hoje reconhecida como um direito humano fundamental, se a pobreza nega o exercício da liberdade, nega também uma condição de exercício dos direitos humanos fundamentais.

⁴. in Balsa, Casimiro, et al, *Conceitos e Dimensões da Pobreza e da Exclusão Social*, 2006

⁵. Costa; Alfredo Bruto da, (coord), *Um olhar sobre a pobreza*, 2008

⁶. Idem, pág. 26.

Importa também refletir a relação entre pobreza e privação. A privação consiste na carência, que se entende relativamente às necessidades humanas básicas e que pode ser resultado da falta de recursos, contudo, a privação pode resultar também de outras causas, a título de exemplo, a má gestão dos recursos existentes, dependências, doenças psiquiátricas, etc. A definição de pobreza associada à privação é uma definição que delimita o conceito de pobreza, porque a pobreza é considerada unicamente pela falta de recursos. A pobreza entendida no âmbito da privação pode gerar um entendimento limitativo relativamente às soluções, uma situação de privação requer solução imediata, seja uma situação de fome, sem-abrigo, de vestuário, ou outra. Segundo Bruto da Costa⁷, sendo carências que requerem solução imediata, a pessoa que se encontra em situação de pobreza ficará indefinidamente na situação de dependência de ajuda se a intervenção não for para além do âmbito da resolução da privação, ou seja, solucionar a falta de recursos. Para o mesmo autor, libertar a pessoa da pobreza significa dar autossuficiência à pessoa em matéria de recursos e passar a deter como meio de vida um rendimento proveniente de uma das fontes consideradas correntes e normais na sociedade em que vive. Deste modo, conseguimos compreender que não estar em privação pode não significar que a pessoa tenha recursos suficientes, mas sim dependência de meios extraordinários de solução da privação.

No caso português os meios de vida correntes e normais são os rendimentos provenientes do trabalho, capital e pensões de reforma ou sobrevivência. Os outros tipos de transferências sociais têm caráter assistencial e exercem situações de dependência que, em princípio, é provisória. Deste modo, são altamente vulneráveis ao estigma social e à dependência como medida da bondade, do benefício e por isso não devem ser encarados como formas de autossuficiência. Uma vez que constituem direitos reconhecidos pela lei, em princípio, não deveriam ser alvo de estigma social, ou sujeitos à noção de dependência, contudo, tal não é reconhecido pela sociedade do mesmo modo. Segundo Bruto da Costa, a solução para o problema da pobreza requer a resolução da privação e da falta de recursos, no entanto, não existe delimitação do âmbito das necessidades, essa delimitação fica no âmbito subjetivo, do investigador, do político e da sociedade em geral. O debate sobre o que é uma necessidade humana básica permanece inconclusivo.

O mesmo autor chama-nos a atenção para a necessidade de não se confundir o conceito de privação pela falta de recursos com a pobreza financeira ou monetária. A definição de um limiar mínimo de pobreza em termos do rendimento necessário para a satisfação das necessidades humanas básicas, não significa reduzir a pobreza a uma realidade somente financeira, dado que a

⁷. Costa, idem, 2008, p. 27.

falta de rendimentos conduz a uma situação existencial que atinge as diversas dimensões da vida e da personalidade humana. Deste modo, a escolha de uma unidade monetária para indicar o limiar da pobreza interessa no sentido de revelar o conjunto de carências que afetam a vida das pessoas sem adjetivos limitativos.

2.2. A definição e o conceito de pobreza.

Convém distinguir a definição de pobreza do conceito de pobreza, sendo que a definição de pobreza é um ponto de partida para a distinção entre o pobre e o não-pobre, e a privação é indissociável da pobreza. Quando refletimos sobre o critério de definição das necessidades humanas, entramos no domínio do conceito de pobreza e existem várias formas de se chegar à definição das necessidades. Assim, as necessidades humanas básicas podem ser definidas de forma normativa, isto é, seguir um método normativo na identificação dos tipos de sociedade e a partir daí definir limiares para cada tipo de sociedade. Por outro lado, se seguirmos um conceito relativo, poderemos aferir as necessidades humanas em função da observação dos hábitos e costumes de cada sociedade e a partir daí deduzir o que nessa sociedade é uma necessidade básica. Finalmente, se entrarmos no âmbito do conceito de pobreza subjetiva, será mais ajustado inquirir a sociedade no sentido de se perceber o que deve ou não ser uma necessidade essencial⁸.

Devemos agrupar os conceitos de pobreza em duas classes, a classe dos conceitos objetivos e a classe dos conceitos subjetivos. No que diz respeito aos conceitos objetivos, a objetividade reporta-se ao facto da identificação das necessidades e do limiar da pobreza não se fundamentarem em perceções subjetivas, de modo exclusivo ou intencional, e neste âmbito devemos focar a atenção na noção de “conceito absoluto de pobreza” e “conceito relativo de pobreza”. O conceito absoluto de pobreza baseado na definição de Seebom Rowntree⁹ relativo à pobreza primária, circunscreve-se às situações em que não existe rendimento suficiente para a obtenção de bens e serviços mínimos necessários para a manutenção física do indivíduo. No âmbito da pobreza secundária, engloba as situações em que os rendimentos seriam suficientes para a manutenção física, no entanto, existem outras despesas, úteis ou não, que não permitem essa manutenção física. Verificamos na visão de Rowntree a ênfase nas necessidades físicas, embora posteriormente tenha estendido rubricas que satisfazem necessidades sociais e culturais que resultaram de uma intenção em concetualizar as necessidades de um modo mais amplo.

⁸. Costa, 2008, pp. 49-50.

⁹. Neves, Tiago (coord.), *Ação Local no Combate à Pobreza e Exclusão Social*, Livpsic, 2010, p. 17.

Neste sentido, existe uma preocupação, no âmbito do conceito objetivo de pobreza, de definir um padrão de vida mínimo considerado suficiente para satisfazer as necessidades humanas básicas à luz dos conhecimentos científicos existentes.

Na declaração de Copenhaga produzida em 1995 no âmbito da ONU a pobreza absoluta é definida como “*uma condição caracterizada pela privação severa das necessidades humanas básicas, incluindo alimentação, água potável, saneamento, saúde, alojamento, educação e informação. Ela depende não apenas do rendimento mas também do acesso a serviços*”¹⁰.

No que concerne ao conceito relativo de pobreza, surge de uma crítica associada ao conceito absoluto de pobreza e daí resulta a necessidade de se concretizar um conceito relativo de pobreza, apesar do conceito absoluto não ser inteiramente indiferente à dimensão relativa das necessidades. O conceito relativo de pobreza, na visão de Peter Townsend alarga a noção de pobreza a um âmbito para além dos rendimentos, englobando em vez disso os recursos. O consumo é substituído pelo estilo de vida, na medida em que, as necessidades vão para além da manutenção do indivíduo. Existe ainda uma dimensão importante que consubstancia o conceito relativo de pobreza, que é a noção de que o contexto social influencia o que são, ou não, as necessidades, na medida em que, o que é habitual ou amplamente encorajado pela sociedade é também englobado no conceito de pobreza. Ou seja, neste caso é ampliado o padrão de definição das necessidades. Os critérios normativos, não são tidos em linha de conta neste caso¹¹.

No âmbito da classe dos conceitos subjetivos, parte-se do pressuposto que nem no conceito absoluto de pobreza, nem no conceito relativo de pobreza existe completa objetividade, porque os investigadores ao definirem parâmetros de definição, não conseguem evitar juízos subjetivos. Neste sentido, não existe razão para se dar uma ênfase maior às opiniões dos investigadores do que às das pessoas em situação de pobreza que experienciam a situação de privação e falta de recursos, ou da sociedade em geral. Nesta proposta, o estabelecimento do limiar de pobreza torna-se mais democrático e existe uma intenção clara de se corresponder a uma medição subjetiva, de modo a que a definição de pobreza corresponda a um consenso social.

A abordagem subjetiva divide-se entre a que se baseia na delimitação que a população em geral faz dos níveis de rendimento necessários para que a pessoa não esteja em privação e a que se fundamenta no desdobramento do que é realmente a privação, isto é, que necessidades são prioritárias para

¹⁰. Neves, 2010, p. 17.

¹¹. Costa 2008, p. 49.

que a privação não se verifique. Deste modo, verifica-se que a opinião tem um grande valor na resposta que o inquirido dá, contudo, surgem limitações numa abordagem deste género, porque um inquérito baseado na opinião geral não trará uma melhor definição da pobreza. Quem responde, responde de uma forma inconsistente relativamente ao rendimento necessário para que se evite a privação e a tradução da opinião para um valor monetário é também ela difícil, mas as limitações desta abordagem são acrescidas quando se pergunta sobre quanto é que o indivíduo está disposto a pagar em impostos para um rendimento mínimo, porque a opinião surge em função da própria solução do indivíduo inquirido. Quando o inquérito é direcionado a quem está em situação de pobreza os resultados são diferentes e as limitações surgem desde logo, porque acarreta uma definição prévia do que é estar em situação de pobreza e as inconsistências relativamente à população em geral também se aplicam aos que estão em situação de pobreza. Por estas razões, embora exista um contributo na noção subjetiva, porque chama a atenção para a subjetividade da aparente objetividade científica das noções objetivas de pobreza, não se pode encarar nenhum conceito de pobreza como sendo unicamente objetivo. A questão essencial é a intencionalidade ou não da componente subjetiva e nesse âmbito, o conceito subjetivo de pobreza não é uma alternativa às perspetivas objetivas de pobreza, é antes de mais uma abordagem complementar.

2.3. A relação entre pobreza e exclusão social

Alfredo Bruto da Costa¹² refere que os conceitos de pobreza e exclusão social foram trabalhados de forma distinta consoante a tradição anglo-saxónica ou francófona. No âmbito anglo-saxónico a noção de pobreza era mais trabalhada na análise social, enquanto que na tradição francófona a exclusão social assumia um papel preponderante. A perspetiva difere em grande medida, enquanto as abordagens que refletem a pobreza residem na distribuição de recursos, bens, serviços, oportunidades, motivações e expetativas dos que mais têm para os que menos têm no modo como se analisa a sociedade, a abordagem da exclusão social centra-se na força dos laços sociais entre a pessoa e a sociedade ou os grupos sociais. O conceito de exclusão social surge em França na década de sessenta e assume um caminho diverso do da pobreza até à década de oitenta, altura em que o conceito surge num documento oficial da União Europeia. A partir daí os dois conceitos deixam de caminhar separadamente consoante a sua tradição passando a ser debatidos a nível europeu.

¹². Costa, Alfredo Bruto da, (coord), *Um Olhar Sobre a Pobreza*, 2008.

Robert Castel define “*«exclusão social» como a fase extrema do processo de «marginalização», entendido este como um percurso «descendente», ao longo do qual se verificam sucessivas ruturas na relação do indivíduo com a sociedade*”¹³.

A inter-relação entre os dois conceitos surge associada a um debate não consensual que não se resume a uma escolha de um ou outro conceito. A própria definição de pobreza carece de uma definição mais precisa e a definição de exclusão social deverá preservar o conhecimento existente na tradição francófona e anglo-saxónica. Existe a necessidade de uma distinção dos dois conceitos enquadrada na inter-relação entre eles, porque é isso que a análise empírica revela.

A associação entre pobreza e exclusão é também abordada por Tiago Neves, que enquadra a noção de pobreza na escassez de recursos e no impacto que essa escassez tem nos cidadãos, enquanto que a exclusão agrupa mais dimensões de análise e fatores relacionais.

Analisando a inter-relação entre a pobreza e a exclusão social, é importante salientar que a simples falta de recursos que caracteriza a pobreza implica desde logo exclusão social. Deste modo, é possível concluir que a pobreza existe como manifestação da exclusão social e não existe pobreza sem que a exclusão social lhe esteja associada. Porém, a exclusão social é, como nos diz Bruto da Costa, um conceito mais abrangente que a pobreza, porque existem formas de exclusão social que não incluem a pobreza, por exemplo, a exclusão social associada à discriminação e preconceitos que excluem socialmente grupos minoritários da sociedade. Embora nessa situação a pobreza possa estar presente, não é uma característica específica dessa exclusão.

Também Jordi Estivill¹⁴ reflete sobre a relação do termo exclusão, no entanto, revela que é possível ser pobre sem se ser excluído. “*Efetivamente exclusão e pobreza não são equivalentes. É possível ser pobre e não excluído e, ao contrário, nem todos os excluídos são pobres, embora todas as investigações e trabalhos mostram que existe um vasto círculo onde coincidem os pobres e os excluídos*”¹⁵. Contudo, indica que existe uma associação relativa entre pobreza e exclusão porque a atribuição decorre das normas e representações em vigor na sociedade. “*As noções de pobreza e exclusão conjugam-se na relatividade, porque os que vivem, tanto uma situação como outra, são designados dessa forma em função das representações e normas que definem o bem-estar material e o grau de rejeição que está em vigor em cada sociedade numa determinada época*”¹⁶.

¹³. Costa, op. cit., 2008, p. 10.

¹⁴. Estivill, Jordi “*Panorama da luta contra a exclusão social. Conceitos e estratégias*”, Bureau Internacional do Trabalho, Genebra, 2003

¹⁵. Idem, p. 20.

¹⁶. Serge Paugam citado in Estivill, 2003, p. 21.

Quando se aborda o termo exclusão é importante refletir sobre o modo como se aplica, quem é excluído, é excluído de quê? Ora a definição de exclusão terá que abordar as esferas sociais em que a pessoa vive, seja a família, o grupo de amigos, a comunidade local, ou a sociedade em geral. Portanto, a exclusão social deverá aplicar-se às esferas da existência do indivíduo. A palavra social deverá associar-se à exclusão da sociedade, à exclusão dos sistemas que compõem a sociedade.

Segundo Estivill, “*Apesar do seu carácter difuso, polissémico e equívoco e do uso e abuso de que é alvo, a noção de exclusão vai perfilando os seus contornos e mostrando que designa uma acumulação de processos confluentes que, com ruturas sucessivas, arrancam do centro da economia, da política e da sociedade, vão afastando e inferiorizando pessoas, grupos, comunidades e territórios em relação aos centros de poder, aos recursos e aos valores dominantes*”¹⁷. O mesmo autor diz-nos ainda que a exclusão compreende uma dimensão económica, social e simbólica. A ausência do mundo do trabalho e do consumo confere uma dimensão económica na exclusão, a dimensão social, manifesta-se pela falta de sociabilidade primária e secundária, a dimensão simbólica, pelos comportamentos e valores comuns e representações que catalogam as pessoas socialmente.

No caso português, relativamente à perpetuação da situação de exclusão social, Sérgio Aires¹⁸ conclui a partir das respostas recolhidas no estudo realizado sobre os “*fenómenos, atores e práticas nos domínios da pobreza e da exclusão social extrema*”, em 2006, relativamente à caracterização de um conjunto de grupos sociais alvo de exclusão, que os entrevistados revelam não existir alternativas à situação de exclusão do indivíduo, indicam também a falta de apoio institucional, desemprego, precariedade no emprego e falta de habitação. Porém, o tempo é encarado como um fator relevante na eternização dos processos de exclusão, independentemente dos fatores focados anteriormente.

Na ótica de Tiago Neves¹⁹, a pobreza é entendida mais facilmente, porque é mais objetiva e simples de observar. A exclusão exige que se conheça a experiência que os indivíduos têm da sua condição, o trajeto de vida e o modo como o indivíduo se relaciona com os outros e com as instituições. Também distingue os dois conceitos, conferindo à pobreza um carácter mais estático, e à exclusão social mais dinamismo. O mesmo autor, referindo Foucault, alude para a problemática da equidade entre inclusão e exclusão social. Quanto mais exclusão existe menos inclusão se verifica e vice-versa e a mudança social faz-se tanto pelo Estado como pelos indivíduos. Foucault concebe a existên-

¹⁷. Estivill, Jordi, op. cit., 2003, p. 121.

¹⁸. Aires, Sérgio (coord), “*In Extremis. Fenómenos, atores e práticas nos domínios da pobreza e da exclusão social extrema*”, Cadernos Reapn, n.º 9, Porto, 2005.

¹⁹. Neves, Tiago (coord), *Ação Local no Combate à Pobreza e Exclusão Social*, livpsic, 2010.

cia de inclusão dependente da produção da exclusão, porque para que uns sejam incluídos, outros serão excluídos pelo sistema de racionalidade concebido pelos indivíduos e pelo Estado que gera a mudança social e as regras que atribuem identidades. Salienta ainda a visão de John Weir-Wilson, que teoriza acerca de uma “versão forte” e uma “versão fraca” do discurso da exclusão social. A versão fraca, enfatiza as soluções na alteração das desvantagens de quem está excluído, a versão forte centra-se na redução dos poderes de exclusão. Esta visão introduz mudanças no desenho das soluções, isto é, quem defende uma posição fraca do discurso, tende a introduzir mudanças no modo dos trajetos de vida de quem se encontra excluído. Se nos enquadrarmos no âmbito da pobreza, a cultura da pobreza é o que causa a exclusão, por isso, será necessária uma alteração ao nível das competências para se tornar possível a integração. No campo da versão forte do discurso, a participação é encarada como uma forma de confronto social, originando a própria mudança do sistema social.

2.4. A intervenção social e as organizações não-governamentais

A necessidade de parcerias entre as instituições públicas e privadas na intervenção local advém de uma mudança decorrente da relação entre o Estado e a sociedade. Quem controla e quem é controlado, é neste momento uma pergunta cada vez mais difícil de responder, porque passámos de um tempo em que o Estado era um elemento predominantemente controlador para um momento em que as relações de poder não são definidas claramente. O Estado tem delegado o poder nas organizações locais, bem como nas organizações supranacionais, mas também nas entidades privadas²⁰.

Essa indefinição resulta de alterações económicas e de capacidade do Estado, associada também a um problema de envelhecimento da população. Num contexto de enfraquecimento do Estado-Nação, propicia-se a criação de relações com a sociedade civil e o setor privado na descentralização de funções tradicionalmente asseguradas pelo Estado. Esta opção poderá ser uma solução no sentido de se assegurar serviços à população sem que se assista paralelamente a uma degradação desses serviços. Nesta linha de estruturação organizacional, há uma exigência maior ao nível da eficiência sem que a qualidade dos serviços seja afetada. O Estado surge ele próprio mais solicitado em desafios como o ambiente, a eficiência energética ou as novas formas de multiculturalidade e nasce a necessidade de solicitar externamente esse conhecimento, por não ter capacidade para lidar com todos esses novos problemas.

²⁰ Martinho, Ana Luísa, et al; *Qualificação e Sustentabilidade nas Organizações de Economia Social*, in Reditecia, n.º 47, EAPN Portugal, Porto, 2014.

Surge então a necessidade de entidades provenientes da sociedade civil, como são exemplo as Organizações Não Governamentais e as Instituições Particulares de Solidariedade Social de se tornarem capazes de assumir as funções assumidas até aqui pelo Estado e agirem de modo estratégico numa lógica de entreajuda.

As organizações não-governamentais, aqui entendidas como as organizações que não pertencem, nem estão vinculadas, a nenhuma instância do governo, são grupos sociais organizados que possuem uma função social e política na sociedade e que apesar de possuírem uma autonomia considerável, na verdade, a maioria destas organizações estão fortemente dependentes de apoios do setor público. São instituições sem fins lucrativos tendo nas suas missões pressupostos de solidariedade social. Estas instituições assumem assim algumas especificidades, que devemos conhecer minimamente, para compreendermos a sua possível influência na construção das representações sociais da pobreza e da exclusão social, por parte dos seus colaboradores, que é o que, de uma forma geral, pretendemos explorar neste estudo.

Desde logo, a já referida dependência do setor público cria uma ambivalência nestas organizações. Segundo o estudo “Um retrato das ONG’s de solidariedade social em Portugal” *“A relação de dependência financeira das ONG’s face ao Estado é forte, mais de 80% das entidades inquiridas indicam a Segurança Social como a sua principal fonte de financiamento e para cerca de 20% a sua principal fonte mais importante são as câmaras municipais. O peso do financiamento através de fundos estruturais/comunitários é ainda muito reduzido, embora constitua a fonte mais importante para algumas instituições”*²¹. Por um lado, têm como objetivo prestar serviços de qualidade e defender a concretização dos direitos que assistem aos cidadãos mas, por outro, uma vez que são muito dependentes financeiramente do Estado têm de conseguir encontrar um equilíbrio entre crescer continuamente, ao nível da sua sustentabilidade e autonomia financeira, da formação dos seus colaboradores na melhoria da gestão, etc., e se desenvolverem enquanto instituições que devem, também de uma forma contínua, dar respostas inovadoras aos novos problemas e necessidades das comunidades onde se inserem, sensibilizando e denunciando as situações de desigualdade, assim como fazendo *lobby* junto dos órgãos de poder.

De facto, a sustentabilidade é, cada vez mais, um problema das organizações não-governamentais, a par com a dificuldade crescente que se verifica ao nível das novas exigências em termos de intervenção social na medida em que a pobreza e a exclusão social têm adquirido novas configurações, com grupos de pessoas vulneráveis à pobreza cada vez mais diversos. A complexidade daí

²¹ Veiga, Fátima, et al; *Um retrato das ONG’s de solidariedade social em Portugal*, Cadernos EAPN, n.º 16, EAPN Portugal, Porto, 2011, p.151.

resultante coloca em causa formas de organização e de intervenção tradicionais, tornando premente uma contínua (re)adaptação das mesmas. É fundamental que se trabalhe a transparência e a inovação da cultura organizacional, para que se institua novos procedimentos de resposta capazes de atuar conforme as exigências e expectativas dos cidadãos.

Uma das especificidades destas organizações diz respeito aos seus modelos de gestão. Segundo o mesmo estudo, os seus corpos dirigentes são constituídos maioritariamente por elementos que se dedicam a essas funções em regime de voluntariado (91%). Apenas 4% exerce a função de presidente com remuneração. Este facto reduz consideravelmente a disponibilidade dos presidentes para se dedicarem à organização, tanto mais que a maior parte deles exerce uma profissão.

Existe uma tendência para a baixa rotatividade dos presidentes destas organizações, o que, por si só, pode ser impeditivo da mudança ao nível das orientações e do próprio planeamento estratégico das mesmas. A inovação pode ficar em causa, nos casos em que não exista, por parte dos órgãos diretivos, abertura à mudança e posturas promotoras da participação dentro das instituições. Este especto remete-nos, ainda que indiretamente, para a questão da autonomia no trabalho, que está diretamente relacionada com a delegação de poderes dentro das organizações e com a forma de atuação dos técnicos e de outros colaboradores destas instituições.

Em termos de perfil dos colaboradores, predomina o género feminino, com habilitações de nível superior em áreas profissionais ligadas ao Serviço Social, à Psicologia, Educação de Infância, etc. No entanto, estas instituições possuem grandes dificuldades ao nível da capacidade para manter os seus quadros de colaboradores, devido à fraca capacidade de sustentabilidade já referida. Este facto, ou seja, a instabilidade das organizações, leva geralmente à rotatividade dos recursos humanos, o que tem como consequência a perda de conhecimentos adquiridos e a descontinuidade nos processos de trabalho. No mesmo estudo refere-se que, apesar de cerca de 45% destas instituições integrarem voluntários nos seus colaboradores, e sendo isto um reforço positivo, não é contudo equivalente ao que os trabalhadores da instituição poderiam concretizar. Se, por um lado, a quantidade de colaboradores é um grande desafio para este setor da solidariedade, é igualmente uma necessidade a aposta na sua qualificação e formação ao longo da carreira.

As organizações do terceiro setor devem adaptar-se no sentido de estarem à altura das novas expectativas, enquadrar toda a sua ação a partir da sua missão, valores e visão trabalhando em função disso a sua estratégia de forma clara e flexível. Os recursos humanos deverão estar englobados numa cultura de

melhoria de competências e dos níveis de satisfação dos clientes da instituição. Os meios físicos e tecnológicos deverão ser usados e adquiridos de modo racional e tendo por objetivo ganhos em termos de eficiência.

A estrutura organizacional tem uma influência importante no papel da instituição, porque se exige que seja ágil, promotora da difusão da informação e aberta à inovação. Neste âmbito, a gestão das organizações é um fator fundamental no modo como elas estabelecem as suas práticas, por isso, a qualificação dos elementos da direção adquire grande relevância para que se traduza na melhoria de competências, no planeamento das estratégias e na definição do rumo das instituições²². Tendo por base estes conhecimentos, levantamos a hipótese de que “A forma como os dirigentes das instituições públicas e privadas, assim como as chefias intermédias, que trabalham na área da luta contra a pobreza e exclusão social percebem a pobreza e a exclusão social, como incorporam a missão da organização que representam, como valorizam/desvalorizam o papel da organização que representam no contexto territorial no qual atuam, determina a eficácia da intervenção social”.

O modo como as instituições estabelecem as suas práticas, remete-nos para o conceito de intervenção social. Os modelos de intervenção social possíveis, dependerão, desde logo, de todas estas especificidades do setor da solidariedade e da própria conjuntura política, económica e social. Seguindo a lógica de abordagem de Sérgio Aires²³, recorreremos também à definição de Hermano Carmo no sentido de definir intervenção social, que corresponderá a “*um processo social em que uma dada pessoa, grupo, organização, comunidade, ou rede social – a que chamaremos sistema-interventor – se assume como recurso social de outra pessoa, grupo, organização comunidade ou rede social – a que chamaremos de sistema-cliente – com ele interagindo através de um sistema de comunicações diversificadas, com o objetivo de o ajudar a suprir um conjunto de necessidades sociais, potenciando estímulos e combatendo obstáculos à mudança pretendida*”. Deste modo, a intervenção social surge no sentido do desenvolvimento de um processo de resposta às necessidades de subsistência dos públicos desfavorecidos e também de participação cívica dos indivíduos, de modo a promover a sua inclusão ativa.

O interventor surge como um recurso social e não como um objeto da intervenção. A intervenção realizada inicialmente era mais no sentido assistencialista, isto é, na satisfação das necessidades de subsistência, contudo, atualmente tenta-se intervir mais no campo da cidadania e da participação. A intervenção social não só se assume no fornecimento de respostas às suas carências, como também, no desenvolvimento de condições para que os gru-

²² Martinho, Ana Luísa, et al; *Qualificação e Sustentabilidade nas Organizações de Economia Social*, in Rediteia, n.º 47, EAPN Portugal, 2014.

²³ Aires, Sérgio (coord), “*In Extremis. Fenómenos, Atores e Práticas nos domínios da pobreza e da exclusão social extrema*”, Cadernos REAPN, n.º 9, Porto, 2005.

pos vulneráveis alvo da intervenção possam exercer os seus direitos sociais e cívicos²⁴.

No sentido desta problematização da intervenção mais vocacionada para a participação e *empowerment* ou para a manutenção de uma postura mais assistencialista, temos o contributo de Patrícia Grilo²⁵, que aborda diferentes paradigmas na intervenção realizada “com” e “em” famílias em situação de pobreza e estabelece uma diferença fundamental entre dois paradigmas: o paradigma linear e o paradigma complexo. Quando problematiza o paradigma linear, incide primeiramente na contextualização histórica em que se verifica uma extensão do modelo desenvolvido nas ciências naturais às ciências sociais a partir do século XIX. Essa abordagem fundamentada na racionalidade científica reduz os factos sociais apenas às suas dimensões que são possíveis de medir, o controle e a norma funcionariam como o principal meio de garantir a ordem, portanto, o que ficava fora do âmbito quantificável seria irrelevante cientificamente. Seguindo esta linha de pensamento, o profissional basearia a sua intervenção na submissão do indivíduo a um diagnóstico a partir de um conjunto de categorias pré-definidas e o indivíduo seria encaminhado para as instituições que pudessem resolver cada um dos problemas existentes. Neste âmbito, há uma limitação essencial que reside na descontextualização do sistema de apoio formal e informal envolvente. Tal abordagem origina a manutenção ou agravamento da situação, porque não existe uma contextualização com o meio ambiente que rodeia o sujeito. O indivíduo que tenha vários problemas será exposto a diferentes soluções a partir de vários especialistas, derivando numa fragmentação da intervenção.

O paradigma complexo assenta na rutura com o paradigma linear e é associado o conceito de rede porque se tem em consideração a interligação de tudo o que acontece. Neste âmbito, as famílias em situação de pobreza, em muitos casos, têm vários problemas associados à sua condição, se retornarmos ao paradigma linear, verificaremos que não existe forma de dar resposta de modo eficaz, porque não existe a capacidade de cruzar os problemas existentes e solucioná-los em conjunto. No paradigma complexo, a resposta terá em conta a ligação existente entre os diferentes problemas, bem como, o contexto onde a família está inserida. Nesta mudança de paradigma, há também uma mudança de postura no modo como se visualiza as pessoas, se a partir do pensamento linear predomina a visão negativa, que se centraliza nos problemas, fracassos; no pensamento complexo, essa postura dá lugar à compreensão das experiências e trajetões, bem como, às interações estabelecidas num contexto particular. Aí se situa uma mudança fundamental, a per-

²⁴. Aires, op. cit., 2005.

²⁵. Grilo, Patrícia, “Intervenção em/ com famílias em situação de pobreza. Do paradigma linear ao paradigma complexo”, in Reditecia, n.º 44, Porto, EAPN Portugal, 2011.

ção do profissional passa de uma visão assente nos défices, para uma visão baseada nas competências.

A intervenção resultante da mudança de paradigma transforma-se numa intervenção em famílias (de base mais assistencialista) em situação de pobreza para uma intervenção com famílias (de base mais participativa). Contudo, o facto de um novo paradigma ter surgido, não significa que tenha sido seguido e que o paradigma linear tenha deixado de figurar na intervenção dos profissionais, neste sentido, o momento atual espelha elementos dos dois paradigmas no modo do profissional atuar. É um momento de transição, insegurança, amadurecimento e de perda não só de objetividade e neutralidade, mas também de poder do terapeuta na resolução dos problemas.

2.5. As Medidas de Política Social: transformações e representações

Como dissemos anteriormente, as ONG assumem-se como um parceiro com o Estado na luta contra a pobreza e a exclusão social. Contudo, esta relação baseia-se mais na prestação de serviços ao Estado, por parte das ONG, que são financiadas para isso, e não tanto na participação no processo de tomada de decisões. Esta realidade reflete-se numa ausência de partilha de responsabilidades, entre o Estado e as ONG, no que diz respeito à definição das políticas e das medidas direcionadas para a luta contra a pobreza e a exclusão social.

Assim, cabe ao Estado, quase exclusivamente, o poder de idealizar e de elaborar as medidas de política social e às ONG o papel de as implementar no terreno. Esta assimetria de poder, reflete-se nas representações sociais da pobreza, uma vez que as mesmas são influenciadas pela “pressão” que a ideologia dominante exerce, através da forma como, precisamente, idealiza e desenha as próprias medidas.

Um exemplo paradigmático é a medida do Rendimento Social de Inserção, que tem associada a si uma imagem negativa, generalizada, por parte da sociedade. A contribuir para essa imagem esteve, nomeadamente, o forte poder controlador, agora em crescendo, exercido por parte do Estado sobre quem beneficie desse direito, e todo um conjunto de pressupostos de base que estando explícitos no desenho da própria medida, subentendem não as potencialidades dos cidadãos para saírem das situações de pobreza mas sim as suas dificuldades ou limitações.

O contexto de crise atual refletiu-se muito na (re)configuração das medidas de política social, tendo significado mesmo um retrocesso ao nível das orientações para o *empowerment* dos cidadãos, dando novamente prioridade a mode-

los de intervenção mais vocacionados para o assistencialismo, tendo por base o plano de emergência social em execução.

Contudo, se nos focarmos na medida mais polémica em termos de representações negativas, o Rendimento Social de Inserção, verificamos que a insuficiente articulação entre o poder público e as ONG, revela-se fortemente ao nível dos protocolos de acompanhamento. A este nível, e segundo o relatório resultante do Projeto EMIN – European Minimum Income Network – “Adequate Minimum Income: building consensus”, apenas cerca de um terço dos beneficiários do RSI são acompanhados por estes protocolos com equipas multidisciplinares. Equipas estas fundamentais para os processos de inserção na medida em que gerem, de forma individualizada, o acesso a apostas qualificantes, a serviços de apoio e às oportunidades de emprego. O mesmo relatório revela-nos que o contexto de austeridade também trouxe consigo um histórico retrocesso ao nível da política social, visível nas crescentes restrições no acesso aos serviços, resultado de apostas que têm vindo a revelar uma significativa desconexão das políticas dirigidas, nomeadamente, a situações de pobreza extrema. Desde 2011, as medidas associadas ao acesso à saúde, educação e outros serviços sociais têm sido tomadas numa lógica de otimização de custos e despesas. Esta lógica veio, nomeadamente, ditar o fim dos apoios suplementares, resultando em fortes limitações, nomeadamente ao nível da mobilidade dos indivíduos face aos cortes realizados nos apoios aos transportes ²⁶.

A medida do RSI, possui de facto, agregada a si um conjunto de estereótipos que afetam de forma negativa, direta ou indiretamente, os seus beneficiários. Um desses estereótipos qualifica os beneficiários como “malandros”, “preguiçosos”, enfim, como pessoas que não gostam ou não querem trabalhar. Assim, faz-se uma associação entre a medida do RSI e a sua influência perniciosa na motivação para o trabalho. A este nível, ainda com base nos contributos do relatório acima referido, pode constatar-se que o RSI não é um desincentivo ao trabalho, desde logo, pelo baixo valor da sua prestação. A falta de respostas alternativas, como um mercado de trabalho inclusivo e serviços de apoio às famílias, gera a necessidade de o ver como alternativa. Perante isto, existe a urgência em desconstruir este e outros estereótipos com argumentos válidos, tais como a distribuição desigual dos rendimentos em Portugal.

Segundo os dados provisórios (2014) do Instituto Nacional de Estatística (INE), sobre Rendimento e Condições de vida²⁷, relativo a dados de 2013, 19,5% das pessoas estavam em risco de pobreza (face a 18,7% em 2012). No que diz respeito, precisamente à distribuição dos rendimentos verifica-se, segundo este mesmo relatório do INE, que se manteve uma forte desigualdade a esse nível.

²⁶. Santos, Elizabeth, et al.; *Adequate Minimum Income: Building Consensus*, EMIN Project, European Union, EAPN Portugal, 2014.

²⁷. INE, Rendimento e Condições de Vida 2014 (dados provisórios), Destaque - Informação à comunicação social, 2015.

O coeficiente de *Gini*, que tem em conta toda a distribuição dos rendimentos e que reflete as diferenças de rendimentos entre todos os grupos populacionais, e não apenas os de menores e maiores recursos, registou um valor de 34,5% em 2013 (superior a 2012, 34,2%). A assimetria na distribuição dos rendimentos entre os grupos da população com maiores e menores recursos manteve a tendência de crescimento verificada nos últimos anos. Ou seja, o rácio S80/S20, que mede a distância entre o rendimento monetário líquido equivalente dos 20% da população com maiores recursos e o rendimento dos 20% da população com mais baixos recursos, correspondia a 6,2 em 2013 (6,0 em 2012).

Partindo do contributo de Carlos Farinha Rodrigues em “Rendimento Social de Inserção, mudança de regras em tempos de crise”²⁸, o autor faz uma reflexão sobre a alteração das condições de acesso às prestações sociais e indica a existência de uma reivindicação dessa alteração por parte dos investigadores das políticas sociais em Portugal. Essa reclamação resulta da falta de eficácia das políticas sociais, porque não existe um alinhamento entre os fatores tidos em conta no desenho e aplicação da política social e o modo como a União Europeia mede as várias dimensões da pobreza. Tem-se admitido que os ganhos de eficácia e eficiência deveriam seguir a convergência entre as condições de acesso aos benefícios sociais e a forma como se estima os indicadores de pobreza. Desse modo, seria possível com os recursos utilizados ampliar o combate à pobreza e exclusão social. Segundo o mesmo autor, em 2010 assistiu-se a uma alteração da condição de recursos, de modo a limitar o acesso e diminuir os fundos canalizados para as medidas sociais. Tal aconteceu em contradição com um momento de maior necessidade de apoios sociais por parte da população. A alteração dos recursos incidiu principalmente em cinco pontos: o aumento dos rendimentos tidos em consideração na avaliação dos recursos dos beneficiários; a alteração do modo como se designa a família na aglomeração dos recursos de quem recorre aos benefícios; a utilização da escala da OCDE como escala de referência; a supressão de benefícios complementares relativamente aos benefícios principais e, por último, o reforço do combate à fraude e maior fiscalização das medidas sociais. Este reforço do combate à fraude e a maior fiscalização tem, subjacente a si, o pressuposto de que os beneficiários da medida são tendencialmente fraudulentos e infratores, o que constitui mais um estereótipo que deverá ser alvo da nossa reflexão. A este nível, levantamos mais uma hipótese de trabalho, segundo a qual “a forma como as medidas de política na área da pobreza e exclusão social são desenhadas e justificadas determinam as representações sociais sobre as pessoas em situação de pobreza e exclusão social”.

²⁸ Rodrigues, Carlos Farinha “Rendimento Social de Inserção, mudança de regras em tempos de crise”, EAPN Portugal, Redileia Revista de Política Social, n.º 44, porto, 2011.

3 O Processo de construção das representações sociais

3.1. Reflexões em torno do conceito

O conceito de “Representação Social” procede, fundamentalmente, de conceitualizações teóricas predominantemente ligadas à Psicologia, sendo contudo abordado de forma profunda por alguns clássicos da Sociologia, como Émile Durkheim e Max Weber. Hoje as representações sociais são consensualmente problematizadas na sua multidimensionalidade psicológica e sociológica.

Assim, em Durkheim as representações sociais surgem associadas ao conceito de consciência coletiva, que o autor define como: “o conjunto de crenças e sentimentos comuns à média dos membros de uma sociedade”. O autor considera que estas crenças e sentimentos possuem uma existência própria, como se fosse um sistema predeterminado e que possui vida própria. Admite que os sentimentos estão presentes nas consciências individuais, mas considera que eles não se distinguem da consciência coletiva porque esta evolui sobre as suas próprias leis. Para Durkheim a consciência coletiva surge como uma espécie de “tipo psíquico” da sociedade, sendo assim uma força exterior ao indivíduo.

Nesta perspectiva, os indivíduos teriam maior ou menor liberdade consoante estivessem inseridos numa sociedade onde predominasse a solidariedade organizada ou a solidariedade mecânica, sendo que, neste último tipo de solidariedade, a liberdade seria menor porque os sujeitos submetem-se, na sua maioria, a sentimentos comuns.

Segundo este autor, o indivíduo nasce da sociedade e não o contrário, ou seja, o indivíduo perde-se no todo social. Para Durkheim o conceito de represen-

tações sociais reporta-se a categorias de pensamento que permitem a construção da realidade, de uma forma não necessariamente consciente do ponto de vista individual.

Atualmente, a abordagem ao conceito de “Representação Social” afasta-se um pouco da teoria de Durkheim na medida em que nos direciona para a questão simultânea de fenómenos individuais e coletivos. E é assim que este estudo tentará problematizar os dados obtidos.

Weber, já no seu tempo, se aproximou do sentido que hoje atribuímos ao conceito de representação social, ao pretender demonstrar que as concepções do mundo que os indivíduos possuem influenciam, quer as organizações sociais, quer as suas próprias atitudes individuais. Como exemplo, nos estudos que realizou sobre religião, revelou que os valores e as crenças influenciam, o comportamento humano e que existe uma adequação significativa entre o espírito do capitalismo e o espírito do protestantismo. O contributo de Weber centra-se, portanto, na defesa de que as sociedades são constituídas por homens e, por isso, a prioridade não se deve atribuir à sociedade concreta, mas sim aos homens que a constituem. Assim, Weber, ao contrário de Durkheim, não atribui um valor superior ao sistema social existente, em relação ao valor da nossa própria escolha, pois esta é condição fundamental para construir o futuro.

Outro contributo importante para a nossa análise das representações sociais, dado por Weber, foi a sua problematização do conceito de “Carisma”. Ao falar da força do carisma o autor enfatizou essa qualidade simbólica que os indivíduos podem ter e que, atuando como uma força emocional, influencia as relações entre os homens. Ou seja, mais do que os mapas lógicos preconcebidos, são, para este autor, os fatores de ordem subjetiva e pessoal que determinam o resultado das ações humanas. Assim, para Weber, o universo de valores ao qual aderimos resulta de uma construção coletiva mas, ao mesmo tempo, individual.

Enquanto a psicologia social norte-americana, numa base positivista e behaviorista, defendeu a individualização do social (explicações de natureza intra-individual), a psicologia europeia, nomeadamente a francesa, enfatiza as interações sociais e a comunicação que resulta das ações concretas dos grupos humanos, considerando assim a existência de uma ligação forte entre essas atividades e a formação de culturas, instituições e linguagens. Assim, chamou a atenção para o caráter social das representações.

Serge Moscovici, foi um autor desta linha de pensamento da psicologia europeia, que introduziu uma dimensão de análise fundamental, a da análise simbólica, que a psicologia cognitiva tinha negligenciado.

Para a análise das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão, é importante dizer que elas possuem um caráter social por dois motivos:

- Sendo um quadro orientador das perceções e dos comportamentos contribuem para que os indivíduos se identifiquem socialmente, ou seja, reconheçam as suas especificidades como membros de determinados grupos;
- Sendo as representações sociais um tipo de conhecimento prático e instrumental, permite aos indivíduos e aos grupos sociais localizarem-se nos seus ambientes e reconhecerem que estão sujeitos a influências que provêm dos vários níveis das estruturas sociais.

Após esta breve introdução teórica em termos da abordagem histórica ao conceito de representação social, adotamos a definição de Serge Moscovici, segundo a qual as Representações Sociais são “(...) teorias implícitas acerca de objetos sociais relevantes e como tal constituem uma modalidade de conhecimentos que serve a apreensão, qualificação e explicação da realidade”.

O que Moscovici nos pretende transmitir é que ao fazermos a interpretação do objeto de uma determinada maneira vamos ao encontro do quadro mental que possuímos – que são as teorias implícitas – que fomos construindo. Assim, passamos a considerar essa forma de ver a realidade como se fosse a verdadeira, transformando-a, ao transformarmos o objeto naquilo que pensamos que ele é, naturalmente. As nossas atitudes e ações sobre o objeto são orientadas por esta conceção mental que possuímos acerca dele, como se fizéssemos existir no exterior, o que conservamos no nosso mundo interior.

Outra dimensão importante desta abordagem de Moscovici e que devemos trazer para a problematização das representações sobre a pobreza e a exclusão social é que, tal como o saber do senso comum, também a representação social é um saber prático e instrumental. Por isso, ajuda a resolver problemas do quotidiano, a dar forma às relações sociais e a orientar os comportamentos. Assim, levantamos a hipótese segundo a qual “as representações sociais que os técnicos possuem sobre as pessoas em situação de pobreza e exclusão social enformam a sua atuação, a sua relação e interação com os utentes/clientes”.

3.2. A formação das representações sociais

Para a análise dos dados que este estudo nos revelou torna-se fundamental percebermos como se processa a construção das teorias implícitas aqui em análise, ou seja as próprias representações sociais.

Segundo Moscovici, existem dois grandes processos sociocognitivos inerentes ao processo de formação das representações sociais: a objetivação e a ancoragem, que estão interligados.

A **Objetivação** – diz respeito à maneira como os elementos que constituem as representações se vão organizando, o percurso que os levará a adquirir materialidade e a formar expressões de uma realidade que passa a ser encarada como natural. Ou seja, é uma espécie de arranjo particular que os indivíduos têm de elaborar, em relação aos conhecimentos que possuem sobre o objeto.

As três fases do processo de objetivação:

- a) Descontextualização dos elementos da teoria (processo de simplificação) – ou seja, o indivíduo faz uma espécie de seleção em relação aos conceitos que possui acerca do objeto da representação social. Vai selecionar os aspetos do objeto que lhes permita orientar, mais eficazmente, a sua ação. Esta seleção será feita com base em critérios de pertinência que serão definidos em função das vivências e comunicações no grupo a que os indivíduos pertencem, mas também em função das suas relações com os outros grupos e de acordo com o próprio estado de espírito do indivíduo no momento. Não podemos esquecer que as representações exprimem e servem também interesses e valores grupais.

É importante referir que este processo de simplificação da informação pode levar à redução da informação mas também à acentuação de alguns elementos do objeto, ou seja, se alguns elementos do objeto são esquecidos, outros são desenvolvidos, são mais valorizados e assim passam a ocupar um lugar central na nova mensagem que construímos.

- b) Organização dos elementos/esquemática estruturante – nesta fase os indivíduos organizam os elementos do objeto em esquemas mentais que servirão de padrão de relações estruturadas. Uma espécie de esquema figurativo, que Moscovici chama de nó figurativo ou esquema.
- c) Naturalização – nesta fase os conceitos retidos no nó figurativo são naturalizados. Ou seja, passam a ser considerados como categorias naturais e ganham materialidade. O abstrato torna-se concreto, pela expressão em metáforas e imagens, o que era perceção torna-se realidade.

A **Ancoragem** – se a objetivação explica como os elementos representados de uma teoria se integram enquanto termo da realidade, a ancoragem permite

compreender a forma como eles contribuem para exprimir e constituir as relações sociais. Podemos dizer que a ancoragem precede a objetivação, pois para que seja possível tratar qualquer informação temos previamente de possuir um conjunto de pontos de referência que nos permita esse tratamento. Ou seja, a imagem com que se fica de um determinado objeto, é resultado do apoio, de uma ancoragem, num conjunto de tipologias de categorias sociais e de acontecimentos.

Podemos dizer que a ancoragem tem uma função estabilizadora do meio, mas, ao mesmo tempo, redutora de novas aprendizagens. Por outro lado, o processo de ancoragem fomenta também a mudança e a transformação das representações já constituídas. Por isso poderemos falar da (re)construção das representações sociais.

Para terminarmos esta breve passagem pela problematização teórica das representações sociais e da sua formação, parece-nos importante dar a conhecer as três condições que Serge Moscovici identificou, que afetam a emergência de uma representação social, e que são:

- ▶ Dispersão da informação – existe um desfasamento entre a informação disponível e a informação necessária para a total compreensão do objeto ou problema, em termos de quantidade, mas também de qualidade. A informação a que temos acesso nem sempre é bem definida, podendo mesmo ser ambígua e imprecisa. As clivagens sociais, por exemplo, estão na base deste desfasamento pois o tipo de informação e a forma como ela circula varia de grupo social para grupo social.
- ▶ Focalização – quando determinado grupo de indivíduos, devido aos seus interesses ideológicos ou profissionais, ou aos seus recursos educativos, se centram num determinado tema da realidade social, focalizando nela as suas ideias, criando assim uma representação, mais sólida ou mais fluída, acerca de um determinado objeto, mas que vai ao encontro dos seus interesses. A este nível levantamos a hipótese segundo a qual “diferentes formações de base dos técnicos de atendimento direto determinam diferentes representações sociais sobre as causas e os efeitos da pobreza”.
- ▶ Pressão para a inferência – refere-se à pressão que os grupos exercem sobre os indivíduos e à necessidade que estes possuem de tomarem uma posição sobre determinado fenómeno considerando os objetivos individuais mas também grupais. O objetivo é a manutenção da coerência grupal. Muitas vezes a predisposição para adotar a maneira de pensar do grupo é inconsciente.

Assim, podemos dizer que as representações sociais possuem várias funções, tais como:

- ▶ Atribuição de sentido aos objetos e acontecimentos sociais;
- ▶ Suporte básico dos atos de comunicação;
- ▶ Orientar os comportamentos dos atores sociais;
- ▶ Capacidade de fomentar a diferenciação social, podendo funcionar como orientadoras de comportamentos discriminatórios e de segregação.

Uma vez que as representações sociais possuem as funções de orientação dos comportamentos, nomeadamente os discriminatórios, levantamos outra hipótese de trabalho, segundo a qual “as representações sociais negativas dos técnicos de atendimento direto face às pessoas em situação de pobreza e exclusão social influenciam negativamente a sua atuação ao nível dos processos de negociação e de *empowerment* com os seus utentes/clientes”.

Concluindo, as representações sociais orientam os nossos comportamentos e ações, porque comportam modelos desejáveis de ação, permitem atribuir significado aos objetos e às situações concretas que o envolvem, servindo assim de código de leitura para os nossos próprios comportamentos, dando-lhes um sentido.

3.3. A importância do estudo das representações sociais no âmbito da luta contra a pobreza e a exclusão social

A luta contra a pobreza e a exclusão social, pela complexidade que lhe está inerente, quer do ponto de vista dos fenómenos e grupos a ela associados, quer do ponto de vista da intervenção que a ela é dirigida, sempre foi alvo de diferentes opiniões e representações. Estas representações não são “propriedade” de nenhum grupo em concreto, mas manifestam-se de diferentes formas dependendo se está em causa o cidadão comum, o profissional da área social, o dirigente, o decisor político, etc. De qualquer das formas os aspetos centrais para a análise prendem-se com o impacto que estas representações podem ter no trabalho direto com as populações mais desfavorecidas e na definição das próprias políticas e medidas dirigidas a estas problemáticas.

Segundo Jodelet²⁹ uma representação social é “*uma modalidade de conhecimento, socialmente elaborada e partilhada, com um objetivo prático e contribuindo para a cons-*

²⁹. Jodelet citado por Jorge Valá, “Representações Sociais – para uma Psicologia Social do Pensamento Social”, in Jorge Valá e Maria Benedita Monteiro (coord), *Psicologia Social*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 1996, p. 354.

trução de uma realidade comum a um conjunto social”. Estamos assim perante construções levadas a cabo pelo indivíduo tendo por base as condições sociais em que se insere, mas também as do “outro” a que se dirige. Como vimos anteriormente, as representações dão, assim, sentido à realidade e, por isso mesmo, são determinantes para o modo como se encara e intervém nessa realidade, aqui focalizada na pobreza e exclusão social.

Em 1995 a EAPN Portugal conduziu um estudo na cidade do Porto³⁰ onde procurou obter a perceção subjetiva da pobreza tendo como público-alvo preferencial os atores institucionais locais. Uma das premissas centrais focalizava-se na importância que as representações sociais assumem ao nível da intervenção social, uma vez que *“do tipo de representação que o trabalhador/ator social tem da população com a qual trabalha podem decorrer diferentes comportamentos profissionais, naturalmente com diferentes resultados”*³¹. Neste estudo verificou-se da parte dos entrevistados uma certa culpabilização dos pobres pela sua própria situação. As situações de pobreza foram atribuídas a fatores de natureza estrutural ou conjuntural (*“problemas de emprego e baixos salários”*), mas também a fatores de natureza individualista (*“os pobres não se sabem orientar”*). Este duplo entendimento, ou forma de leitura, da realidade das pessoas em situação de pobreza, revela segundo o mesmo estudo os diferentes discursos dos entrevistados que, de acordo com a situação que têm em mãos, oscilam entre considerações de um nível mais concreto e observável e considerações de carácter mais abstrato. Estas representações foram igualmente visíveis quando se abordou a questão do rendimento concreto necessário para satisfazer as necessidades que são um direito de todas as pessoas, tendo sido salientada a questão de que *“o pobre é fundamentalmente diferente e como tal, é fácil afirmar que todos devemos ter direito a satisfazer determinadas necessidades básicas, mas [parece que] uns têm mais obrigação do que outros de o fazer com menos dinheiro”*³².

Nesta relação entre profissional e utente parece-nos relevante perceber até que ponto poderemos estar perante uma relação de poder do primeiro face ao segundo que recorre aos serviços. Esta relação de poder pode ter influência não só no modo como determinada medida é aplicada, mas também na perceção que se tem acerca da capacidade dessa pessoa em seguir o que é *“contratualizado”* com os serviços e, em último caso, a capacidade para reverter a sua própria situação de pobreza e exclusão. A este nível, Pierre Bourdieu dá-nos contributos importantes para a reflexão. A sua análise sociológica assenta na problematização da mediação entre o agente social e a sociedade e conclui que as interações humanas são socialmente estruturadas. Ou seja, os agentes ao comunicar ou agir, fazem-no numa determinada situação que não

³⁰. Baptista, Isabel, et al; *A Pobreza no Porto: Representações Sociais e Práticas Institucionais*, Cadernos REAPN 1, Porto, REAPN, 1995.

³¹. Isabel Baptista, op. cit., 1995, p. 14.

³². Idem, ibidem, 1995, p. 109.

deve ser negligenciada, num determinado campo social, no qual as posições ocupadas pelos agentes já estão, objetivamente estruturadas. Assim, o autor introduz o conceito de “poder”, que advém desses diferentes posicionamentos na estrutura social, e dos diferentes capitais sociais que os indivíduos possuem. O campo social surge aqui com dois pólos, o dos dominados e o dos dominantes. É no meio de relações de poder que os indivíduos (dominantes) terão de acionar as suas estratégias para manter o poder que possuem, no sentido de desacreditar os que tendem a ascender às suas posições. Da mesma forma, os dominados tendem a desenvolver estratégias para desacreditar o poder legítimo dos dominantes.

Bourdieu chama-nos assim a atenção para a importância do *Habitus*, ou seja, para o processo de socialização dos indivíduos, da sua dimensão histórica e biográfica. Esta perspetiva revela-nos que as ações, ou “o agir, não se reduz a uma resposta automática que depende, unicamente, dos modelos e normas culturais existentes numa determinada sociedade, nem tão pouco, à exclusiva concretização das intenções conscientes dos atores, uma vez que as relações que se estabelecem entre os indivíduos e as estruturas, se baseiam numa interdependência, não se tratando de uma relação entre um agente e um objeto, mas sim de uma relação, tal como diz Bourdieu, de “cumplicidade ontológica” entre *habitus* (entre as estruturas mentais e os objetivos), onde a dimensão histórica ocupa um lugar de relevo”³³.

As políticas e medidas de combate à pobreza e à exclusão social, no que diz respeito à forma como são desenhadas e implementadas, subentendem também as relações assimétricas de poder, e foram alvo de uma evolução não só no modo como se encara a pessoa em situação de pobreza, mas também como se deve intervir no fenómeno. De sujeito passivo, beneficiário de uma determinada medida, cada vez mais se defende o sujeito ativo a quem cabe a responsabilidade para mudar a sua situação. No entanto, esta mudança de perspetiva que assenta num princípio fundamental para o combate à pobreza, que é o *empowerment* da pessoa, também tem sido propiciadora de perceções mais negativas face a estes públicos, sendo estes muitas vezes divididos entre os que se “comportam bem” e os que se “comportam mal” o que de certo modo tem influência no modo como se encara a luta contra a pobreza e as próprias medidas. Pode ser dado como exemplo o Rendimento Social de Inserção (antigo Rendimento Mínimo Garantido) que sempre foi alvo de grande visibilidade pública, não pela importância que a medida pode ter no alívio das situações de pobreza, mas sim pelo comportamento de quem beneficia da medida, normalmente encarado e percebido como “acomodados com a prestação”, beneficiando “indevidamente” da mesma, face a outras

³³. In, Albergaria, Ana cláudia, et al; *Coliseu: Um “Porto” de Emoções*, Porto, FLUP, 1999.

situações, essas sim encaradas como “verdadeiras” situações de pobreza. Esta “demonização” da medida e de quem beneficia dela tem conduzido ao longo do tempo a alterações na mesma, restringido as regras de acesso à mesma, o valor da prestação e agravando a fiscalização dos próprios beneficiários. No entanto, esta medida em particular pode ser (ou deveria ser) considerada um modelo exatamente pela relação contratual que estabelece entre profissional/serviço e utente/cliente. Segundo Chiara Saraceno o aparecimento da noção de contrato nesta medida “foi introduzida na relação de assistência social com um ideal, o objetivo de estabelecer uma simetria de direitos e obrigações, uma responsabilidade mútua, entre beneficiários e os trabalhadores sociais no processo de “ativação”. (...) Na sua aplicação concreta, os “contratos” e a “negociação” podem facilmente se transformar em procedimentos puramente administrativos ou numa forma de controlo social dos beneficiários, ou até mesmo numa nova forma de poder discricionário e clientelista dos trabalhadores sociais.³⁴

“Pode alegar-se que os beneficiários da assistência social (por exemplo, o rendimento social de inserção) constituem direitos reconhecidos pela lei e que, portanto, não devem estar expostos ao estigma social ou sujeitos à noção de dependência. Porém, o que interessa saber é se a sociedade reconhece tal direito como uma fonte de rendimento normal e permanente, isento de estigma e do critério de dependência.”³⁵ Seguindo o pensamento de Bruto da Costa, as representações sociais sobre a pobreza e as medidas para a combater estão relacionadas com o que a sociedade reconhece como meios normais e correntes de obtenção de rendimento, neste sentido, são assim designados os rendimentos provenientes do trabalho, ou seja, os salários, ou então do capital, como os lucros, rendas e juros. Os rendimentos que não se englobam no trabalho e no capital, são rendimentos de carácter assistencial que são altamente vulneráveis ao estigma social, como é exemplo o rendimento social de inserção, deste modo, apesar destes benefícios reconhecidos pela lei, por não estarem no âmbito dos rendimentos normais e correntes não são isentos de estigma. Nesta linha de pensamento, levantamos a hipótese segundo a qual “A forma como as medidas de política social são apropriadas e implementadas pelos técnicos depende das representações sociais que estes possuem sobre a pobreza e a exclusão social”.

Também Sérgio Aires³⁶, reflete sobre as representações que os responsáveis técnicos e diretores de um conjunto de instituições selecionadas têm relativamente aos indivíduos em situação de imigração, toxicodependência, pros-

³⁴. Chiara Saraceno, “Activation, individualisation et défamilialisation dans les restructurations de l’État-providence : tensions et ambivalences”, in Serge Paugam (Dir.), *Repenser la Solidarité. L’apport des sciences sociales*, Paris, PUF, 2007, pp. 919-921.

³⁵. Costa, Alfredo Bruto da, (coord), op. cit., 2008, p. 65.

³⁶. Aires, Sérgio (coord), op cit., *Cadernos REAPN n.º 09*, Porto, 2005.

tuição e sem-abrigo. Neste sentido, salienta que os entrevistados dão uma conotação maioritariamente negativa a estas populações e destacam conceitos como a degradação da condição física, a exclusão relacional e as dificuldades de integração.

Não podemos esquecer que os diferentes profissionais que intervêm no campo da luta contra a pobreza são os principais agentes de implementação das políticas e medidas definidas para o efeito. O poder discricionário que possuem dita muitas vezes o sucesso ou insucesso de aplicação de uma determinada medida, assim como as representações que detêm sobre estes fenómenos e públicos são determinantes na relação de “negociação” que se estabelece na fase de intervenção. Levantamos assim mais uma hipótese, segundo a qual “a forma como os técnicos apropriam e implementam as medidas sociais, determina a eficácia das medidas na resolução dos problemas dos utentes/clientes”.

A centralidade da análise nos profissionais que intervêm diretamente com as pessoas em situação de pobreza parece-nos, assim, fundamental. No entanto, não podemos esquecer neste processo o papel dos próprios dirigentes, uma vez que cabe a estes a principal responsabilidade pelo processo de tomada de decisões dentro de uma organização. Nesta análise é, igualmente, privilegiado o envolvimento dos profissionais quer do setor público, quer do setor privado, uma vez que estamos perante diferentes modelos de intervenção e diferentes responsabilidades que podem eventualmente traduzir-se em diferentes representações face à pobreza e à exclusão e aos públicos aqui envolvidos.

Como referimos anteriormente, entre 2001 e 2004 a EAPN Portugal desenvolveu o Projeto In Extremis³⁷ no qual se procurou perceber as representações que as instituições e os seus profissionais detinham sobre quatro fenómenos específicos: a imigração, a toxicodependência, a prostituição e os sem-abrigo. Nas entrevistas realizadas através das quais foi possível perceber as representações que estes profissionais detinham sobre a evolução destes fenómenos e sobre o perfil dos mesmos, foi igualmente questionado a quem cabe a responsabilidade pela situação em que se encontram esses grupos. No geral, as respostas centraram-se no Governo e na sociedade, com exceção dos toxicodependentes a quem foi atribuída a principal responsabilidade pela sua situação, e os próprios sem-abrigo e prostitutas/as. A perceção que estes profissionais detinham em relação a estes grupos foi “predominantemente negativa, referindo-se, sobretudo, à situação em que se encontram estes indivíduos, nomeadamente, a exclusão relacional, as dificuldades de integração e a degradação da condição física”.

³⁷ Aires, Sérgio (coord), op. cit., Cadernos REAPN n.º 9, Porto, 2005.

Este projeto levantou “uma ponta do véu” relativamente à importância do papel do técnico na intervenção e da necessidade de uma autorreflexão e mesmo autocrítica sobre as suas próprias perceções acerca dos fenómenos de marginalidade extrema. Tal como referiu Luís Fernandes “*a marginalidade resulta, em primeira instância, do nosso olhar sobre os outros. A naturalização do olhar coisifica a realidade e dispensa a compreensão dos mecanismos que produzem as hierarquias e as desigualdades. A coisificação traduz-se, no pensamento elementar do senso comum, em expressões como: são assim porque não querem trabalhar, não saem da droga porque não têm força de vontade, andam a pedir porque são preguiçosos (...). A questão das representações coletivas é decisiva no modo como a gestão urbana destes problemas pode ser levada a cabo: se o Outro está naturalizado enquanto estranho, desviante, marginal, antissocial..., o mais provável é que haja a tentação simplista de políticas de restauração da ordem limpando os espaços públicos de indivíduos ou grupos que não se enquadram na definição oficial do que deve ser o espaço público; se, pelo contrário, podemos compreender os mecanismos de produção da nova pobreza urbana, a presença de tais indivíduos e grupos é percebida como resultante das próprias dinâmicas urbanas (...). A decisão sobre as políticas sociais a empreender está, pois, intimamente ligada às representações sociais circulantes. Daí a grande responsabilidade dos técnicos na sua construção e mobilização. O momento fundador deste exercício é o autoexame das suas próprias crenças e a desconstrução dos seus estereótipos*”³⁸.

Não podemos negligenciar, em toda esta problematização, a autoimagem das pessoas que vivem em situação de pobreza e/ou exclusão social. Do estudo realizado pela AMI (Assistência Médica Internacional), “A vivência da pobreza”³⁹, conclui-se que a imagem que a pessoa tem de si própria e o modo como se imagina no futuro, não corresponde ao modo como a sociedade a vê e como é classificada pelos indicadores sociais. Além disso, existe uma prevalência para quem está em situação de pobreza afirmar que mais de metade da população está também em situação de pobreza.

No mesmo estudo, quando se aborda a vivência da pobreza no quotidiano, associa-se a pobreza às carências e falta de oportunidades, esses fatores originam a criação de sentimentos que variam em função dos grupos socioeconómicos, do sexo e da idade. Há uma divisão dos sentimentos entre uma dimensão pessoal e uma dimensão social. No que diz respeito à dimensão pessoal, esta decorre de uma dimensão da própria pessoa, que varia entre sentimentos como a acomodação e a culpa, como também a impotência, a vergonha, ou a revolta. No que concerne à dimensão social, em que se relaciona a pessoa com a sociedade em que se encontra inserida, são abordados sentimentos como a solidariedade, exclusão social, ou a injustiça⁴⁰.

³⁸. Luís Fernandes, “Pobreza e Marginalidade no Virar do Milénio”, in Sérgio Aires (coord), In Extremis. Fenómenos, Actores e Práticas nos Domínios da Pobreza e da Exclusão Social Extrema, Cadernos REAPN n.º 9, Porto, REAPN, 2005, p. 29.

³⁹. Martins, Ana Ferreira, et al, A Vivência da Pobreza, Estudo de Imagem – AMI, Porto, 2013.

⁴⁰. Idem, ibidem.

É interessante salientar que existe uma resistência por parte das pessoas que estão em situação de pobreza em se classificarem como tal, e projetam-se no futuro fora do âmbito da situação de pobreza. Aliás o estudo demonstra que a auto classificação nas classes sociais tende a ser mais alta do que a sociedade classifica. A percepção da sociedade sobre o que é ser pobre ou muito pobre não coincide com a noção que quem está naquela situação tem. Comprova-se que quem vive em situação de pobreza extrema, encara a sua situação como intermédia⁴¹.

As representações sobre a Pobreza e a Exclusão social, sejam as autorrepresentações ou as hétero-representações, estão igualmente dependentes, na nossa opinião, das mudanças que foram ocorrendo nestes fenómenos e nos próprios modelos de intervenção. Assim importa refletir sobre o impacto que pode ter o fator “crise económica” e que tem afetado o país nestes últimos anos. No estudo desenvolvido pela EAPN Portugal e o CIES entre 2009 e 2010 junto das Organizações Não Governamentais, ao nível nacional, esta ideia acabou por transparecer nas entrevistas realizadas. As entidades de cúpula entrevistadas⁴² salientaram as mudanças que têm ocorrido nos últimos anos no perfil das pessoas em situação de pobreza. Tendo presente a situação económica e social do país sobressaiu como primeira preocupação a situação do que habitualmente se apelida de “novos pobres”. No entanto, “não deixa de ser preocupante que em relação aos “velhos pobres” pareça existir uma certa compreensão passiva remetendo inclusivamente para a ideia de que esses sofrerão menos por já estarem habituados e melhor preparados para fazer face às dificuldades”⁴³.

É igualmente importante destacar a percepção destas entidades relativamente ao tipo de intervenção das próprias entidades do Terceiro Setor. A proximidade social que normalmente está associada a estas entidades, por comparação, por exemplo, com as entidades públicas, garante, apesar das dificuldades com que se deparam, um conhecimento mais concreto e profundo da realidade da pobreza. No entanto, o discurso dos entrevistados revelou uma percepção acerca da intervenção destas entidades como sendo ainda assistencialista e “imediatista”, com tendência para se agravar em situações de crise. Esta visão contrasta com a outra relativamente ao papel que as próprias pessoas em situação de pobreza e exclusão social devem ter na intervenção, uma vez que consideram que este papel deve ser ativo e a intervenção deve ser participada por todos. Esta oscilação e dualidade nos discursos permitem perceber que as representações dos profissionais da área social têm uma influência significativa na intervenção, na identificação das soluções para os problemas

⁴¹. Martins, Ana Ferreira, et al, op. cit., Porto, 2013.

⁴². Fátima Veiga, et al, Um Retrato das ONG's de Solidariedade Social Extrema, Cadernos REAPN, n.º 9, Porto, REAPN, 2005, p. 29.

⁴³. Idem, ibidem.

e nas expectativas relativamente à capacidade de produzir mudança, quer por parte da própria intervenção, quer por parte dos públicos mais vulneráveis.

A perceção e as imagens existentes sobre a pobreza e a exclusão relacionam-se também com um fator fundamental no processo de formação das representações coletivas. Referimo-nos aos órgãos de comunicação social, que sempre desempenharam um papel fundamental ao nível do desenvolvimento democrático, devendo portanto, denunciar as ameaças aos direitos humanos fundamentais, promover o respeito por esses direitos, mantendo uma postura o mais neutra possível relativamente aos poderes dominantes.

Reconhecendo este papel fundamental da comunicação social, existem já alguns documentos orientadores para reduzir a influência negativa que pode existir ao nível da luta contra a pobreza e a exclusão social. Um exemplo é o “*Guia prático dirigido aos órgãos de comunicação social para prevenir a discriminação das comunidades ciganas*”⁴⁴. Neste guia reflete-se sobre a liberdade de informação e sobre o modo como a ética se operacionaliza no modo como essa liberdade é mantida. Deste modo, a ética não só deve incidir sobre códigos de conduta formais, como também sobre a consciência da repercussão que a informação emitida tem, incluindo as informações incorretas e estereotipadas. No caso concreto das comunidades ciganas, por vezes, as notícias têm por base uma excessiva simplificação, veiculação de imagens negativas e de culpabilização. O modo como a informação é prestada pode contaminar o modo como os jornalistas constroem as suas histórias, por isso, a informação estereotipada pode eternizar uma imagem criminosa de um grupo social minoritário.

São referidas algumas sugestões aplicáveis aos meios de comunicação social no modo como deve ser emitida a informação relativa às comunidades ciganas no sentido de se evitar a veiculação de estereótipos. Neste sentido, essas recomendações incidem sobre vários vetores, no entanto, podemos identificar dois eixos fundamentais na direção das recomendações prestadas: o cuidado com a forma como a informação é prestada e o conhecimento da realidade por parte do jornalista no modo como emite a informação.

É sugerido que a comunicação social deverá usar uma linguagem adequada e que evite palavras que possam ser estigmatizantes, deve ter consciência de que a informação tem um efeito em quem a apreende, por isso, a informação deverá ser precisa e não superficial e as imagens também são importantes na correspondência com a notícia. Além destas sugestões o jornalista deverá ter consciência da legislação, informar os casos positivos e não apenas os

⁴⁴. IISMAS – Istituto Internazionale di Scienze Mediche, Antropologiche e Sociali, *Guia Prático dirigido aos órgãos de Comunicação Social para prevenir a discriminação das Comunidades Ciganas*, ed. NetKard Project, 2014. Disponível em http://www.eapn.pt/Publicacoes_vivualizar.php?ID=188.

negativos, salvaguardar a identidade de quem possa ser alvo de represálias por aparecer na comunicação social, ter em atenção os discursos discriminatórios de figuras públicas e também denunciar artigos que a comunicação social publique com conteúdos discriminatórios. É também importante descrever as pessoas como seres humanos e não como representantes de grupos sociais e procurar informação contínua, cursos de formação e também sessões de esclarecimento. Quando o jornalista não tem a informação deverá procurá-la junto de peritos e organizações com conhecimentos que possam ampliar e clarificar a informação prestada.

A Carta de Roma aglomera algumas destas recomendações, foi aprovada em 2008 pela ordem italiana dos jornalistas e emite recomendações no sentido de como os jornalistas devem lidar com a informação relacionada com requerentes de asilo, refugiados, vítimas de tráfico e migrantes. Deste modo, a Carta de Roma recomenda a adoção de terminologia adequada, para que a informação seja credível, evitar a informação imprecisa, distorcida ou simplista e recomenda a consulta de peritos e de organizações com conhecimentos específicos sobre a informação noticiada.

Não se trata de anular ou contradizer os princípios da autonomia e de independência dos profissionais da comunicação social, no entanto, e na linha de orientação do artigo 10º da Convenção Europeia dos Direitos Humanos, defende-se que a informação correta, baseada num conhecimento real, é uma fonte de poder para combater, ou ajudar a superar, os estereótipos negativos que existem sobre as pessoas que vivem em situação de pobreza e de exclusão social.

4 Metodologia e técnicas de investigação

4.1. O método e as técnicas de investigação: fundamentação metodológica

Em termos metodológicos optamos pelo método de Análise qualitativa uma vez que pretendíamos, fundamentalmente, abordar questões do foro subjetivo e de âmbito comportamental com alguma profundidade, o que o método quantitativo e a natureza das técnicas a ele associadas, não permitem.

Para a recolha de dados optamos por técnicas mistas, tendo como técnica principal a entrevista individual semiestruturada, complementando-se a recolha de dados a esse nível com a realização de *Focus Groups* e de *Workshops* de reflexão alargada. Procedemos à análise documental, ao longo do processo de investigação, através da leitura orientada para o estado da arte das temáticas em foco.

Quer as entrevistas quer os *focus groups* tiveram como documento orientador um guião semiestruturado, e todos estes momentos de recolha de dados foram devidamente analisados e registados nas respetivas matrizes de análise. De forma a que a informação fosse o mais fidedigna possível, foram sempre gravados e transcritos os conteúdos das entrevistas e dos *focus groups*, com a devida autorização dos entrevistados e dos participantes, que foram desde o início informados sobre a garantia da confidencialidade da informação.

4.2. A construção da amostra

A identificação e seleção dos entrevistados para as entrevistas em profundidade e para os participantes nos *focus groups* de acordo com um perfil estabele-

cido pela equipa de investigação do projecto, foram baseadas numa estratégia de trabalho em rede, através do envolvimento dos 18 núcleos distritais da EAPN Portugal e dos atores locais com os quais desenvolvemos o nosso trabalho. Para esse efeito, procedemos ao envio, por *email*, de uma ficha de caracterização dos técnicos, para serem preenchidas por potenciais entrevistados. Recebemos fichas de entrevistados de todos os distritos e, de acordo com um conjunto de critérios que os entrevistados e participantes dos *focus groups* deveriam possuir, construímos a nossa amostra, que resultou num total de 35 entrevistados e 74 participantes dos *focus groups*, distribuídos pelas três regiões do país: Norte, Centro e Sul.

Os critérios de seleção da amostra de investigação foram os seguintes:

- ▶ Área geográfica – As entrevistas sofreram uma distribuição territorial que garantisse uma representação equitativa de 3 regiões de Portugal Continental;
- ▶ Género – Se tivermos em conta apenas as entrevistas em profundidade, estas corresponderam a 20 mulheres e 12 homens. Esta disparidade na distribuição por género é representativa da predominância de elementos femininos nas áreas profissionais relacionadas com o domínio social. O número de entrevistados é superior ao número de entrevistas em profundidade porque duas delas foram coletivas (com mais de um elemento);
- ▶ Tempo de serviço na luta contra a pobreza – foram selecionados técnicos sociais com distintos tempos de serviço nesta área de intervenção: técnicos sociais com mais de 15 anos de serviço; técnicos com um tempo de serviço médio (entre 5 a 15 anos); profissionais com tempo de serviço reduzido (entre 2 a 4 anos);
- ▶ Formação de base – A formação de base dos entrevistados surge distribuída pelas seguintes áreas: serviço social; psicologia; sociologia; filosofia; educação social; educação física; investigação aplicada; gestão de empresas; relações internacionais; filosofia, política social; e sem formação específica/académica;
- ▶ Públicos-alvo – Em termos de público-alvo com o qual trabalham, os nossos entrevistados dispersam-se por áreas muito heterogéneas: crianças/jovens; pessoas idosas; sem abrigo; vítimas de violência; reclusos; tráfico de seres humanos; imigração; igualdade género; deficiência; outros;

- Políticas sociais executadas pelos técnicos – Foram identificados técnicos que executam diferentes medidas políticas, nomeadamente: técnicos de RSI; técnicos de GIP (Gabinete de Inserção Profissional); técnicos de CLDS (Contratos Locais de Desenvolvimento Social); técnicos CPCJ (Comissão de Protecção de Crianças e Jovens); entre outros. Este critério traduziu uma preocupação em não permitir uma sobre representação de técnicos que trabalham com medidas específicas (ex.: técnicos de RSI);
- Cargos/Funções – os entrevistados foram distribuídos por distintos cargos e funções: presidentes/diretores instituições; coordenadores de valências; técnicos de projetos/técnicos de valências (atendimento); mediadores sociais; gestores de empresa pública; diretores de serviços públicos, vereadores de câmaras municipais.

4.2.1. Caracterização geral dos entrevistados e das instituições

A caracterização dos participantes reveste-se de importância acrescida para que possamos perceber quem são as pessoas entrevistadas em função de diversos fatores: o percurso profissional, o tempo de serviço na área social, o cargo, o tempo de existência das instituições onde exercem funções, a área de intervenção, o público-alvo, as valências, o género e a formação académica.

Relativamente ao percurso profissional dos entrevistados, é possível dizer que vinte dos trinta e dois entrevistados (em vinte e nove entrevistas) tiveram um percurso profissional sempre na área social. Neste grupo de entrevistados, cerca de nove tiveram um percurso profissional na área social e na mesma instituição, outros nove, trabalharam sempre na área social, mas em diferentes instituições e três exerceram funções sempre na área social, mas em diferentes valências da mesma instituição. Cinco dos entrevistados trabalharam primeiramente fora da área social e posteriormente passaram a trabalhar nesta área e houve seis situações em que não foi possível concluir com precisão qual o percurso profissional dos entrevistados.

Abordando o tempo de serviço na área social, a tendência geral segue no sentido de podermos considerar que a maioria dos entrevistados trabalha nesta área há mais de uma década. Existem doze entrevistados que trabalham na área social há mais de dez anos e menos de vinte; sete entrevistados há menos de cinco anos; cinco, entre cinco e dez anos; quatro, há vinte anos ou mais; e três entrevistados em que não foi possível obter resposta.

Os entrevistados ocupam funções muito variadas dentro das instituições. Embora as entrevistas individuais tivessem como critério principal serem realizadas a técnicos de atendimento direto, alguns dos entrevistados, faziam esse atendimento mas ocupando também cargos de chefia intermédia, como por exemplo coordenação de projetos, titulares da direção, etc.

No que diz respeito ao tempo de existência das instituições (entrevistas em profundidade a entidades privadas), mais de 50% das instituições têm mais de vinte anos de existência.

A área territorial de intervenção das instituições foi também um indicador abordado na caracterização das mesmas, no entanto, é importante referir que existe uma grande indefinição na maioria das entrevistas relativamente a este indicador. Em muitos casos as instituições não têm a área territorial de intervenção bem definida e a intervenção é realizada em função das solicitações que vão tendo de quem pede apoio social à instituição. Apesar dos entrevistados terem manifestado, na sua generalidade, dificuldade em responder com clareza e rigor sobre a extensão da intervenção geográfica da instituição em que trabalham, a maioria das respostas incide na freguesia, cidade, concelho ou distrito onde estão localizadas. São poucas as instituições que abrangem uma área geográfica regional, para além do distrito onde se situam. É importante salientar que algumas entrevistas dizem respeito a instituições com cariz de intervenção circunscrito ao distrito, concelho, cidade, ou freguesia, contudo, são instituições que fazem parte de uma rede de âmbito nacional. Nestes casos optou-se por basear a caracterização no âmbito da intervenção do local onde o entrevistado trabalha, isto é, se o entrevistado trabalha numa instituição de âmbito nacional, mas está numa delegação distrital ou regional da instituição nacional, optou-se por caracterizar a instituição em função da área de atuação local desse núcleo ou delegação regional.

Das vinte e uma entrevistas em profundidade, às ONG's, sete foram realizadas na região norte, sete na região centro, outras sete na região sul. Das sete entrevistas que dizem respeito à região norte, três foram com profissionais de instituições que estão sediadas no distrito de Braga, duas no distrito de Viana do Castelo e as restantes no distrito do Porto. Duas dessas sete entrevistas referem-se a instituições com uma área de intervenção ao nível do distrito de Viana do Castelo, duas no concelho do Porto, numa das entrevistas a área de ação circunscribe-se a duas freguesias do concelho de Famalicão. No caso das outras duas, são instituições que intervêm no distrito de Braga, sendo que uma delas diz respeito a uma instituição que atua também no distrito de Guimarães.

Relativamente à região centro verificamos uma incidência de três entrevistas a instituições de Coimbra, duas da região de Aveiro e outras duas da Guarda.

Em Coimbra temos presente uma entrevista em que a área de intervenção está definida na cidade da Figueira da Foz, uma outra que abrange o concelho de Coimbra e a terceira entrevista refere-se a uma instituição que tem uma atuação entre o distrito de Coimbra e Leiria. Em Aveiro, numa das entrevistas verificou-se que a sua área de atuação se circunscreve a três freguesias de Aveiro e outra entrevista diz respeito à região, sendo que não existe uma delimitação geográfica bem definida neste caso. Finalmente, no distrito da Guarda uma instituição tem uma área de operação limitada ao distrito, enquanto que outra instituição incide na região da Guarda e Sabugal.

No que concerne à região sul, salienta-se a existência de três instituições no distrito de Lisboa, duas no distrito de Évora e duas no distrito de Faro. Nas instituições sediadas no distrito de Lisboa temos presente uma instituição que incide na área da grande Lisboa, outra nos concelhos da Amadora e de Sintra e a terceira na região de Lisboa sem que se especifique com clareza os limites geográficos. As duas instituições sediadas no distrito de Évora atuam ao nível do distrito. Nas duas entrevistas realizadas no distrito de Faro verificamos uma abrangência que se estende à região do Algarve, ou seja, a área de intervenção vai para além do concelho ou distrito onde estão situadas.

As entrevistas realizadas a entidades públicas, distribuíram-se em sete entrevistas no distrito do Porto e uma no distrito de Aveiro e apesar de uma incidência grande no distrito do Porto, três das entrevistas referem-se a delegações regionais de instituições de âmbito nacional. Numa delas verificamos uma área de intervenção circunscrita a uma área mais restrita do que uma freguesia do concelho do Porto, ou seja, não existe uma delimitação concreta embora se possa dizer que a área de intervenção é bastante reduzida. Noutro caso, intervém numa única freguesia do concelho Porto. No que diz respeito a outras três entrevistas, verificamos uma intervenção ao nível do concelho de Aveiro, Porto e Paredes. Em mais três entrevistas verificamos que são extensões regionais de instituições de âmbito nacional, duas ao nível da região norte, e uma outra limita-se à cidade do Porto.

Em suma, em relação à caracterização da área de intervenção das instituições correspondentes às entrevistas realizadas em profundidade, é possível referir que a intervenção se limita a um âmbito geográfico restrito, embora, tal não seja em muitos casos bem definido. Foi possível verificar nalgumas entrevistas que embora os entrevistados refiram que a área de intervenção se circunscreve a uma área específica existem clientes da instituição que não estão nessa área de intervenção, por isso, os limites geográficos da intervenção são moldáveis, em alguns casos, em função das necessidades dos clientes da instituição, daí a dificuldade em se conseguir realizar uma delimitação da área de intervenção das instituições.

Uma última nota que não podemos deixar de abordar, relaciona-se com as instituições cujo âmbito de intervenção se estabelece para além do distrito onde estão situadas. Neste contexto, salientamos a existência de duas instituições sediadas no Algarve cujo âmbito da intervenção ultrapassa os limites do distrito e uma outra instituição na região centro que estabelece a intervenção em dois distritos. No que diz respeito às entidades públicas duas instituições têm uma intervenção ao nível da região norte. Portanto, das vinte e nove entrevistas em profundidade realizadas podemos referir que apenas cinco estabelecem uma intervenção que ultrapassa o distrito onde se situam, ainda assim, não podemos deixar de mencionar a existência de organizações que estão constituídas a nível nacional com extensões regionais que limitam o seu âmbito de intervenção em cada uma das suas delegações a uma área restrita.

No âmbito do público-alvo e valências, a opção da presente investigação recaiu em realizar as entrevistas em instituições bastante diversificadas para que se conseguisse obter alguma heterogeneidade. Não existiu uma tentativa de representatividade tendo por base instituições idênticas que nos possibilitassem aferir conclusões através de uma ou algumas dimensões da pobreza e exclusão social. Foi preferida uma abordagem incidente em variadas dimensões de intervenção na luta contra a pobreza e exclusão social. Esta opção resultou em instituições com diferentes preocupações e âmbitos de ação ao nível da pobreza e da exclusão social, bem como públicos-alvo diversos.

Uma grande parte das instituições atua ao nível da formação, independentemente dos públicos-alvo e das respetivas dimensões da pobreza e exclusão social. Embora, em muitos casos, a formação escolar e profissional surja para capacitar a pessoa no sentido de poder inserir-se na sociedade e no mercado de trabalho, não podemos deixar de salientar que a oferta de formação é feita em função dos objetivos a que a instituição se propõe, da sua estrutura e do público-alvo.

Para além da vertente de formação, propriamente dita, surgem outros casos de instituições que incidem a sua intervenção ao nível de ações de informação e sensibilização em escolas, e em outros espaços públicos ou privados, onde seja importante essa abordagem, com o objetivo de, ao informar e ao promover a reflexão sobre estes temas, contribuir para a desconstrução de estereótipos e para a diminuição de comportamentos discriminatórios em função da raça, etnia, nacionalidade, orientação sexual, etc.

As instituições abrangidas pela nossa amostra possuem uma grande heterogeneidade de valências e de serviços, tais como: gabinetes de apoio social; creches, infantários; apoio alimentar; ATIL; apoio domiciliário; centros comunitários; lares de idosos; centros de dia; cantinas sociais; apoio a vítimas de violência doméstica; apoio de medicamentos; apoio à inserção profissional; lar de acolhi-

mento de crianças e jovens em risco; balcão do cidadão ou centro informativo; apoio financeiro; apoio à população LGBT; apoio ao estudo escolar; apoio jurídico; atividades destinadas a crianças e idosos; centro de inclusão digital; equipas de apoio a toxicodependentes; hotel de turismo sénior; linha de emergência social; mediação escolar; gestão de casos de crianças e jovens em risco e projetos para integração de pessoas com doença mental.

A investigação teve presente um conjunto de entrevistados com uma formação académica muito diversificada, contudo, dez dos entrevistados têm formação em serviço social. Não é possível estabelecer mais nenhuma tendência a partir da representatividade da formação académica. Os entrevistados têm uma formação bastante variada, como são exemplo, Psicologia, Sociologia, Filosofia, Educação Social, Educação Física, Investigação Social Aplicada, Gestão de Empresas, Relações Internacionais, Política Social, ou ainda entrevistados que não têm formação específica em nenhuma área mas que trabalham na área social.

4.3. ENTREVISTAS

4.3.1. Planificação e realização das entrevistas

Foram realizadas 35 entrevistas, que adquiriram naturezas diferentes em função da fase de realização e dos entrevistados: entrevistas exploratórias, realizadas na fase inicial do estudo e entrevistas em profundidade a entidades privadas e as entrevistas em profundidade a entidades públicas, que se foram realizando concomitantemente.

Iniciamos o trabalho de terreno com a realização de 6 entrevistas exploratórias, que foram cruciais para a definição de pistas de abordagem do objeto de estudo, para a (re)estruturação do corpo de hipóteses de trabalho e para a construção do modelo de análise. Estas incidiram em especialistas com responsabilidades políticas na definição e aplicação de medidas de luta contra a pobreza e exclusão social; representantes de organizações sociais sem fins lucrativos; peritos na área da pobreza e exclusão social, peritos na área das organizações sociais sem fins lucrativos e técnicos da comunicação social com experiência no domínio social. As informações recolhidas permitiram focalizar a investigação nos aspetos essenciais, e serviram de orientação na elaboração do guião das entrevistas em profundidade, do guião dos *focus groups* e das respetivas matrizes de análise.

Após a fase exploratória, realizamos 29 entrevistas em profundidade a técnicos que desenvolvem trabalho direto com públicos em situação de pobreza e/

ou exclusão social. Estas dividiram-se entre técnicos de serviços públicos com intervenção na luta contra a pobreza e exclusão social (8) e técnicos de organizações sociais sem fins lucrativos com intervenção direta junto destes públicos específicos (21). Com o objetivo de abranger uma maior heterogeneidade de contextos sociais, estas entrevistas foram dispersas territorialmente, com base na divisão de Portugal continental nas três regiões principais: Norte, Centro e Sul.

4.4. Focus Groups

4.4.1. Identificação dos participantes

De forma a auscultar as chefias-intermédias/coordenações técnicas e os dirigentes das instituições, foram realizados 6 *focus groups* (3 com dirigentes e 3 com chefias-intermédias) duas por região: norte, centro e sul, especificamente em: Vila Real, Porto, Coimbra, Castelo Branco, Lisboa e Évora. O objetivo principal consistiu em analisar a opinião e a perceção destes atores chave e responsáveis institucionais sobre as problemáticas relacionadas com a pobreza e a exclusão social, assim como sobre as pessoas que vivenciam situações de desfavorecimento social, num contexto de discussão grupal, de partilha de experiências, opiniões e perceções.

Pela necessidade de se encontrar um modo adequado de seleção dos participantes nos *focus groups* com as funções supracitadas, a preferência recaiu pela rentabilização da rede de núcleos distritais da EAPN Portugal na sugestão de potenciais participantes. Desse modo, todos os núcleos, independentemente, do distrito onde seriam realizados os *focus groups*, poderiam sugerir o nome de três potenciais participantes, seguindo a identificação dos critérios pré-definidos, de dirigentes ou de chefias intermédias, consoante o previamente definido para cada região.

Os critérios referidos sustentam-se em quatro pontos: o tempo de serviço na luta contra a pobreza; a formação de base; o tipo de instituição que dirigem; e a natureza da função que desempenham.

No que diz respeito ao tempo de serviço na luta contra a pobreza tomou-se em consideração a seleção de dirigentes e chefias intermédias com distintos tempos de serviço nesta área de intervenção: muito tempo de serviço (mais de 15 anos); um tempo de serviço médio (entre 5 a 15 anos); tempo de serviço reduzido (entre 2 a 4 anos). De notar que estes intervalos temporais não são eliminatórios, na medida em que poderiam surgir pessoas com menos de dois anos de serviço.

O critério formação de base, pretendia abranger diferentes formações de base, desde formações de base clássicas (ex. serviço social, psicologia, socio-

logia, gestão, etc.) a formações de base mais recentes (ex. educação social; animação sociocultural; animação social; etc.).

Procurou-se igualmente dirigentes e chefias intermédias de entidades que desenvolvam trabalhos distintos na área da intervenção social, em termos de públicos-alvo e de medidas de política social aplicada.

Finalmente a natureza da função desempenhada, nomeadamente, se a função é profissional ou voluntária. Frisa-se que este último critério incide apenas nos dirigentes e não nos coordenadores e chefias intermédias⁴⁵.

4.4.2. Planificação e realização dos *focus groups*

Tomou-se a opção de realizar seis *focus groups* em diferentes cidades do país a nível nacional. Três desses destinados a dirigentes (Vila Real, Castelo Branco e Lisboa) e outros três direcionados a chefias intermédias de organizações sociais sem fins lucrativos com intervenção direta junto de pessoas em situação de pobreza e exclusão social (Porto, Coimbra e Évora).

O objetivo principal foi analisar a opinião e a perceção destes atores chave sobre as problemáticas relacionadas com a pobreza e a exclusão social, assim como sobre as pessoas que vivem em situações de desfavorecimento social.

O *focus groups* foi uma técnica utilizada no presente estudo na abordagem dos dirigentes, assim como, de coordenadores técnicos e chefias intermédias, apesar de algumas destas funções também figurarem nas entrevistas em profundidade.

4.5. Workshops

4.5.1. Planeamento e divulgação

Após a primeira análise dos resultados obtidos através da utilização das técnicas supra mencionadas, procedemos à devolução desses resultados, junto dos principais interessados, tendo-se realizado três *workshops* para esse efeito, em Lisboa, em Coimbra e no Porto. Através destes *workshops* esboçaram-se já algumas pistas de reflexão sobre as temáticas analisadas, o que fomentou a participação do público e conseqüente discussão dos resultados apresentados, tendo permitido complementar, com o levantamento de sugestões, as linhas orientadoras para o combate aos estereótipos sobre a pobreza e a exclusão social. Orientações estas que se traduziram numa brochura que foi

⁴⁵. Ver lista de instituições participantes em anexo.

distribuída no Seminário Final do projeto, em dezembro de 2014 e que se encontra disponível para *download* no site da EAPN Portugal.

4.5.2. Participantes

Como referido, os participantes dos *workshops* foram, maioritariamente as pessoas que participaram no estudo, nomeadamente nas entrevistas exploratórias, nos *focus groups* e nas entrevistas em profundidade. No entanto, os *workshops* foram abertos à participação do público em geral, principalmente a pessoas que trabalham no sector. A pertinência dos *workshops* nesta fase da investigação foi fundamental, porque se conseguiu perceber a existência de opiniões variadas que nalguns casos reforçaram os resultados e noutros permitiram a recolha de contributos importantes na formulação das linhas orientadoras de combate aos estereótipos. A abertura a outros tipos de participação, para além dos participantes no estudo, permitiu alargar a discussão a diferentes perspetivas sobre os resultados. Além disso, fazer os próprios participantes refletir sobre as suas próprias representações sociais.

4.6. Principais desafios do trabalho de campo

Como em qualquer processo de investigação social, existem imprevistos e constrangimentos naturais que vão surgindo ao longo do trabalho, sobretudo no que diz respeito ao trabalho de campo. Desde logo o constrangimento temporal inerente ao agendamento das entrevistas, condicionado pela disponibilidade dos entrevistados. Em relação direta com esta necessidade de conciliação de agendas entre os entrevistadores e os entrevistados tínhamos ainda a necessidade de cumprir o calendário, uma vez que o tempo do projeto não era demasiado longo para um estudo desta natureza, e de rentabilizar recursos, pelo que tentamos, sempre que possível, realizar mais do que uma entrevista no mesmo dia, principalmente quando implicava deslocações para fora do Porto.

Em termos gerais, conseguimos atingir o objetivo de número de entrevistas previstas, tendo ultrapassado mesmo o número previsto em termos de entrevistas exploratórias, (planeamos 4 e realizamos 6), porque nos surgiu como pertinente alargar as mesmas a um órgão da comunicação social e a um técnico de terreno na área da ação social.

Em termos das entrevistas a entidades públicas, tivemos, de facto, problemas relacionados com aspetos burocráticos inerentes a duas instituições de referência, a Segurança Social e o Instituto de Emprego e de Formação Profissio-

nal, que impediram a realização das mesmas, apesar de terem sido realizadas todas as diligências na parte da equipa de investigação, em várias regiões do país. A este nível, tínhamos previsto a realização de 9 entrevistas ao sector público e realizamos apenas 8. As entrevistas em profundidade foram totalmente realizadas, conforme previsto, ou seja, 21 entrevistas, 7 em cada região, como anteriormente apresentado.

Os *focus groups* com chefias-intermédias e com dirigentes, foram bastante produtivos do ponto de vista da informação recolhida. No entanto, correspondendo a uma variante das entrevistas coletivas, foi necessário um esforço acrescido para que as reflexões não se desviassem do guião semiestruturado que orientava o *focus groups*. Além disso, em metodologias desta natureza, corre-se o risco de uns participarem mais que outros, pelo que tivemos também de garantir que todos poderiam dar a sua opinião neste contexto. Em duas das entrevistas em profundidade confrontamo-nos com a presença de mais que um entrevistado, por imposição das próprias instituições, pelo que tivemos de adaptar, no momento, o guião e a condução da própria entrevista de forma a obter a opinião de todos os intervenientes. Por este facto temos um número de entrevistados (38) superior ao número de entrevistas (35).

Nos *focus groups* com dirigentes, verificamos que, em alguns casos estes delegaram num técnico a participação no *focus groups* ou então fizeram-se acompanhar pelo mesmo. Foram casos pontuais, mas que condicionam a recolha de dados e a participação dos elementos do grupo, pelo que tomamos em consideração no momento da análise dos dados.

Apresentaremos de seguida os principais resultados do estudo, ilustrando com testemunhos dos entrevistados e dos participantes nos *focus groups*, que não serão apresentados tanto em função da frequência de respostas, mas sim da natureza das mesmas. Falaremos em tendências, em função obviamente da maior ou menor frequência de respostas, mas valorizaremos a apresentação do máximo de opiniões possíveis sobre os assuntos abordados com as pessoas auscultadas no âmbito deste estudo.

A análise qualitativa, apesar da subjetividade que sempre lhe está associada, e que pode traduzir um desafio para os investigadores, mas também uma potencialidade, permite precisamente isso, trazer a essência e a reflexão sobre o objeto de estudo para primeiro plano, independentemente das opiniões serem mais ou menos partilhadas pelos elementos da amostra, porque todas são igualmente significantes.

5 As representações sociais sobre os fenómenos de pobreza e de exclusão social

5.1. Representações sociais: causas da pobreza

Como vimos anteriormente a grande questão de partida deste estudo remete-nos para as representações sociais sobre a pobreza, por parte dos técnicos que fazem atendimento direto a pessoas em situação de pobreza e de exclusão social. A este nível, uma das principais questões de partida foi saber junto dos elementos da nossa amostra, o que entendem por pobreza e exclusão social. Desde logo deparamo-nos com uma dificuldade: as respostas situaram-se, espontaneamente, mais nas causas da pobreza e da exclusão social do que na sua definição propriamente dita.

Os entrevistados refletem a dificuldade em definir pobreza e exclusão social, devido à multidimensionalidade desse objeto de estudo, mas também devido à diversidade de realidades que a caracterizam. Apesar das respostas se terem dirigido espontaneamente para as “causas da pobreza” e para “algumas características das pessoas que vivem nessas situações”, conseguimos de forma indireta perceber que a pobreza é percecionada, maioritariamente, por situações de vida em que a insuficiência de recursos financeiros leva as pessoas, que vivem nessas situações, a não terem possibilidade de aceder/garantir o acesso a bens essenciais de primeira necessidade, como por exemplo: alimentação, saúde, habitação e emprego.

O desemprego, sendo um fator externo ao indivíduo, surge nos discursos dos entrevistados, como um dos mais determinante, dessas situações, seguindo-se um conjunto de fatores de ordem interna, ou comportamental, por parte das próprias pessoas que vivem nessas situações, tais como, a postura perante o

trabalho, perante a educação, etc. De facto, apesar de incluir as duas dimensões, a social e a individual, como determinantes das situações de pobreza, os resultados deste estudo remetem-nos para a predominância de fatores individuais/comportamentais como explicativos dessas situações, colocando em segundo plano fatores de ordem estrutural, externos ao indivíduo. Se pensarmos em termos de pobreza em geral, sem diferenciar a pobreza instalada, de longa duração, das novas formas de pobreza, este pressuposto, de quase “responsabilização” exclusiva dos próprios indivíduos pelas suas condições de vida, faz emergir, desde logo, um conjunto de representações negativas sobre os mesmos, tais como:

- ▶ Não querem trabalhar;
- ▶ Querem viver à custa dos subsídios;
- ▶ Não têm vontade de sair da situação pobreza;
- ▶ São preguiçosos;
- ▶ São fraudulentos, manipuladores.

Existe ainda uma associação, não pouco frequente, com fatores de ordem psicológica, como a desmotivação para sair das situações, a falta de objetivos ou de horizontes para o futuro, a maior ou menor cultura dos cidadãos, entendida aqui como “educação cívica” e não apenas “educação escolar”, ou seja, como “saber estar”, “saber conduzir e gerir as suas próprias vidas”, como ilustram as palavras que se seguem: “(...) são todas aquelas situações em que a pessoa não tem capacidade de dar resposta a necessidades básicas de dia-a-dia, assegurar uma renda de uma casa ou de um quarto, de se poderem alimentar, a pobreza passa também pela, digamos, pobreza de espírito da pessoa, em termos da pessoa não ter motivação para nada, de estar fechado em casa, de não ter outros horizontes.” Entrevista: 4N (M)

“Eu acho que o motivo principal na população com quem eu lido é a cultura, eles não têm uma cultura, nem o hábito, nem os projetos de vida de ter um emprego estável, de lutar pelo emprego, manter o emprego, a responsabilidade do que é ter um emprego hoje em dia, portanto, acho que tem um bocadinho a ver por aí, porque nós muitas vezes, inserimo-los no mercado de trabalho e depois eles faltam à mínima coisa.” Entrevista 2S (F).

“Eu acho que muitas vezes é a ausência de recursos materiais, mas acima de tudo ausência de recursos, muitas vezes, em termos psicológicos.” Entrevista 6C (F).

As referências que surgem associadas a fatores de ordem psicológica para explicarem as causas da pobreza e da exclusão social, raramente nos remetem para fatores ligados à saúde mental, depressões ou outros quadros clínicos similares, ou a fatores conjunturais. As respostas vão no sentido da existência

de uma relação entre a “desmotivação” e a “falta de horizontes” por parte das pessoas, as suas opções de vida, a sua história, e a sua (in)capacidade para enfrentar os problemas. Encontramos nitidamente a predominância dos pressupostos inerentes ao paradigma linear de intervenção, para explicarem as situações de pobreza, descontextualizando os indivíduos dos sistemas envolventes, reduzindo os factos apenas a algumas dimensões da realidade, assumindo-se uma visão assente nos défices das pessoas e não nas suas competências.

Um fator que merece igualmente a nossa atenção relaciona-se com a predominância de discursos que enfatizam as oportunidades que os técnicos e as instituições vão apresentando e que nem sempre são “aproveitadas” pelos beneficiários. A este nível, existe o reconhecimento de que o que propõem, muitas vezes, é o que parece melhor ao técnico ou à equipa de acompanhamento e nem sempre é o que as pessoas consideram importante, por um lado, ou o que podem fazer, por outro, como ilustra a citação de uma entrevistada, de uma entidade pública auscultada: *“O ponto fraco, o ponto fraco é muitas vezes nós querermos e eles não quererem, também acontece, acontece muitas vezes, nós termos oportunidade para eles e eles depois não as conseguem agarrar.”* Entrevista 2 EP (F).

Se dermos alguma atenção às palavras da citação anterior, e porque ela ilustra bem a postura de vários dos entrevistados e participantes no estudo, verificamos uma certa contradição, ou, pelo menos, indícios disso: se por um lado, consideram que os beneficiários não querem “agarrar” as oportunidades, por outro lado, não deixam de verbalizar palavras como “não conseguem”, o que nos pode remeter para a “incapacidade individual” (serem ou não capazes de decidir bem), mas também para a “impossibilidade” de agarrar a oportunidade, mesmo que quisessem, por motivos de ordem multidimensional e externa ao indivíduo (terem ou não, de facto, oportunidade para isso). A este nível, alguns entrevistados referem que nem sempre o que é uma oportunidade para uns, pode ser uma oportunidade para todos, nomeadamente pela informação que se tem, ou não, sobre cada situação em particular, pela imagem ou representação que existe sobre ela e, conseqüentemente, pela forma como se aborda essa situação. A citação seguinte, de um dos nossos entrevistados, revela essa postura de dupla justificação para as situações de pobreza e a dificuldade em identificar as causas da pobreza: *“Às vezes, os principais culpados são mesmo as próprias pessoas, como eu disse há bocado, não querem sair da zona de conforto, querem ter mas não fazem nada para ter. Outras vezes é mesmo... há pessoas muito batalhadoras mas, não há ninguém que lhes abra uma porta, para mostrarem o valor deles, portanto, eu não lhe sei dizer, atribuir uma causa a que é que se deve a pobreza (...)”* Entrevista 1C (M).

As minorias étnicas, sobretudo os cidadãos pertencentes a comunidades ciganas, são frequentemente referidos para exemplificar e, assim, reforçar atitudes que comportam representações negativas. As palavras seguintes remetem para esse tipo de atitude, ou seja, para a existência de beneficiários que não querem trabalhar, não se questionando, neste caso, as possibilidades que existem, ou não, no mercado de trabalho para os cidadãos pertencentes a comunidades ciganas, nem outros fatores externos aos indivíduos, mas sim a legitimidade de atribuição de apoios a estes indivíduos, em particular. “(...) *Não sei é se os critérios de atribuição serão os mais adequados ou não, por exemplo, é raro o cigano que não tem apoio nenhum e também, o que eu questiono é, quantos ciganos é que andam à procura de trabalho?*” Entrevista 1C (M).

De facto concluímos que a comunidade cigana, tal como os imigrantes, ou outros grupos minoritários, têm associado a si um conjunto de representações negativas, assumindo mesmo contornos estereotipados. De facto, temos a verbalização desses estereótipos de forma explícita em várias entrevistas, tal como ilustra a citação anterior e a seguinte, sendo que esta última atinge contornos extremos de comparação do comportamento de alguns destes cidadãos ao comportamento dos animais, associado também a algum “temor”, “medo” e sentimento de “insegurança”, assim como pondo a ênfase na inter-relação e interdependência que se estabelece entre técnico e utente.

“Se nós mostrarmos medo de um cão e começarmos a correr, o cão vem a correr atrás de nós, se nós não mostrarmos medo, ficarmos ali parados o cão também não nos ataca e o cigano é igual.” Entrevista 4N (M).

Como vimos, os discursos sobre a pobreza e as suas causas não se conseguem dissociar do discurso sobre as práticas das pessoas que estão em situação de pobreza e de exclusão social, práticas essas diretamente relacionadas com as suas posturas, e as consequentes opções perante a vida.

Na abordagem ao tema da pobreza, e particularmente quando se colocava a questão “o que é estar em situação de pobreza ou de exclusão social”, desde logo emergiu a necessidade de distinguir os conceitos. Sendo a pobreza associada aos fatores anteriormente referidos e que se relacionam diretamente com a dificuldade de acesso aos bens essenciais, por um lado, e ao comportamento dos próprios indivíduos, as suas opções e cultura, por outro. A exclusão, por sua vez, foi referida como algo mais abrangente que pode ou não ser exclusiva de pessoas que se encontrem em situação de pobreza. Sendo que, ficou claro, que quem está em situação de pobreza está, geralmente, excluído de algo devido ao facto de viver em situação de privação financeira, que com o tempo, a levará a outros tipos de privações, como as de ordem social, cultural, etc.

As palavras de uma participante no *focus group* com chefias-intermédias, remete-nos para a distinção entre pobreza material e pobreza simbólica, refletindo assim sobre a relação que existe com o conceito de exclusão social. Reparámos que ao introduzirmos o tema da exclusão social surgem algumas explicações de carácter social e relacional, como por exemplo, o estigma e a quebra de laços sociais, que pode levar ao isolamento e à solidão.

“Eu distinguia, dentro da questão da pobreza, a pobreza material da pobreza simbólica. A pobreza material é não ter os meios para ter uma vida digna. E digna é assegurar o domicílio, a família, todos os aspetos que estão consagrados na lei e que dizem que os cidadãos têm direito. A pobreza simbólica é não ter um estatuto por não ter esses meios. A pobreza material aumentou porque o Estado baixou todos os apoios sociais, e aumentou porque o mercado não tem empregos. A pobreza simbólica já se cruza com a questão da exclusão. Há pessoas excluídas que não são pobres, mas o pobre está necessariamente excluído. Porquê? Porque não participa, porque não tem porquê, porque tem o estigma em cima, porque não tem laços, está só” (Focus Group – Chefias Intermédias- Centro).

5.2. Representações sociais: pobreza tradicional e novas formas de pobreza.

Da análise dos discursos dos elementos da nossa amostra, ou seja dos técnicos, dirigentes e coordenadores intermédios, e com vista à recolha das “imagens” que existem sobre as pessoas em situação de pobreza e exclusão social, tentámos perceber “quem são essas pessoas?”. Tal como aconteceu com a questão “O que é a pobreza ou a exclusão social?”, que abordamos anteriormente, também aqui, e no que se refere às entrevistas individuais, em vez das respostas se direcionarem para grupos de indivíduos, como os idosos, as crianças, os imigrantes, as comunidades ciganas, etc... os discursos centraram-se, predominantemente, nas “características típicas” que supõem (re)conhecer nas pessoas que vivem nessas situações, ou seja, nos utentes das instituições onde desenvolvem o seu trabalho. A este nível, concluímos que a metodologia de trabalho, revelou tendências diferentes. De facto, nos *focus groups* realizados com dirigentes e com chefias intermédias, que consistiram, como vimos no capítulo da metodologia, em debates/entrevistas coletivas, à mesma pergunta foram surgindo respostas por tipo de público-alvo. Ou seja “os pobres” são: idosos, crianças, desempregados, etc. No entanto, nas entrevistas em profundidade, que realizámos individualmente, as pessoas que supostamente se podem incluir no grupo dos “pobres” foram caracterizadas em função de perfis pessoais e comportamentais que os técnicos possuem nos seus quadros mentais e que, mais uma vez, são indissociáveis dos com-

portamentos, nem sempre bem compreendidos por parte das equipas técnicas que acompanham essas pessoas.

Temos, contudo, de referir uma diferenciação. As representações sociais que existem sobre a pobreza e sobre quem vive nela, diferem profundamente quando nos referimos à pobreza tradicional – aqui entendida como a correspondente a famílias ou a indivíduos que entraram já num ciclo vicioso de pobreza e de exclusão há várias gerações, correspondendo portanto a um tipo de pobreza persistente; ou às novas formas de pobreza – referente a famílias ou indivíduos que entraram, recentemente, em situação de pobreza e/ou exclusão social, nomeadamente por fatores ligados ao desemprego, entre outros.

A tendência atrás referida para a individualização e personificação das causas da pobreza perde importância no discurso dos entrevistados à medida que vão falando dos “novos pobres”. De facto, em vários discursos se pode constatar esta tendência para uma melhor “compreensão das situações” ou uma certa “empatia” e uma relativa “desresponsabilização” destas pessoas, pelas situações de pobreza em que se encontram. Nestes casos, o foco da explicação das causas da pobreza não permanece ao nível das características pessoais e comportamentais negativas, como a preguiça para o trabalho, a desmotivação, a dependência de subsídios ou comportamentos desviantes, nomeadamente fraudulentos, mas sim, em fatores conjunturais, como a crise e o desemprego, que lançaram estes cidadãos para as situações em que se encontram atualmente. Ou seja, existe uma tendência a dicotomizar as situações de pobreza: os “novos pobres” – não habituados à pobreza e que querem sair dela, e os “outros” – habituados à pobreza e que não querem sair dela, como se pode ler nas palavras que se seguem: “(...) *também há aqueles pobres que já são pobres habituais, sempre foram pobres, não querem... não querem melhorar de vida e muita daquela gente não quer. Depois, há outros, aqueles que querem, que tentam e não conseguem.*” Entrevista 2N (M).

Além de um descrédito na possibilidade das pessoas saírem da situação de pobreza instalada há muito tempo, existe ainda uma associação direta da pobreza tradicional aos beneficiários do Rendimento Social de Inserção e ao ciclo vicioso que, na opinião de muitos dos entrevistados caracteriza as situações em que vivem.

“(...) *porque há coisas que já estão tão enraizadas e há tanto ciclo vicioso, principalmente nestas famílias beneficiárias de RSI, nós vemos pais a serem beneficiados, filhos a serem beneficiados, isso torna-se um ciclo vicioso e gerações futuras, se calhar, é o que nós vamos ver, vão continuar a ser beneficiados.*” Entrevista 5N (F).

A imagem de pessoas dependentes dos subsídios, no sentido de serem dependentes porque se acomodaram, porque não se preocupam em arranjar um

emprego, e porque se vão “aproveitando” dos apoios, abrange, de facto, a maior parte dos discursos analisados, como se pode ilustrar com o testemunho seguinte: “*Acomodam-se um bocadinho, eu acho, no caso dos idosos, aí até desvalorizam e é uma população que já foi habituada a ter pouco, não há e vai sempre chegando, mas outros tipo de públicos, temos conhecimento, acho que se acomodam um bocadinho aos subsídios, aos apoios e vão vivendo assim e se calbar, nem se preocupam em arranjar um emprego, porque os subsídios e os apoios vão chegando e depois há entidades que em termos de cabazes de alimentação, vão sempre fornecendo, há situações em que há duplo apoio, não é? Uma instituição dá, a outra dá e eles vão sobrevivendo.*” Entrevista 5N (F).

Esta distinção nítida entre os “novos pobres” e os “pobres tradicionais”, foi ilustrada por um dos entrevistados referindo os conceitos de “sobreviventes” e “com vergonha de serem pobres” para se referirem aos primeiros (aos recém chegados à pobreza) e os “desenrascados” ou “sem vergonha” para se referirem aos segundos (supostamente habituados à pobreza), dizendo assim: “*Desenrascados em todos os sentidos, desde, cometerem ilegalidades, mas pronto, na cabeça deles, justificam, tem que ser, desde sei lá, arranjar tv cabo ilegalmente, desde alterar o contador da água para pagar menos, mas ter a água, alterar o contador da luz, ir bater à porta das instituições a pedir comida a todas, portanto, desenrascam-se e têm que se safar. E depois sobreviventes, porque, pronto há pessoas que, que não vivem sobrevivem mesmo, com pouco. Depois, também há pessoas que têm muito e dizem que têm pouco e queixam-se na mesma mais que os outros, principalmente pessoas e sem racismo nenhum, de etnia cigana, vai pela intimidação e conseguem ter dez rendimentos e conseguem estar sempre a chorar, a dizer que nunca têm nada, portanto, as características da pessoa pobre é difícil generalizar, depende muito de muita coisa, mas se calbar, a principal característica de uma pessoa pobre, se calbar, é aquela pessoa que tem vergonha na cara, porque aqueles que não têm vergonha na cara, de pobres não têm nada. Os que pedem, pedem, pedem, na minha opinião, não são pobres, porque quem é mesmo pobre tem vergonha de pedir e tem vergonha de dar a cara.*” Entrevista 1C (M).

Depois, temos ainda quem se refira a outro tipo de acomodação, esta agora vista pelo prisma da imagem que existe dos novos pobres que, por vergonha, não vão logo pedir apoio, ou por acreditarem que sozinhos conseguem ultrapassar as situações: “*As pessoas acomodam-se, que é outro dos problemas, que é a acomodação, “já estou a fazer isto, já tenho isto, vou-me deixar estar por aqui, nem me vou chatear muito.” E depois, quando as coisas pioram ainda mais é que chegam cá e estão mesmo no fundo e nós dizemos, «já tínhamos falado sobre isso, você já devia ter vindo aqui, já há muito mais tempo.»*” Entrevista 4S (M).

No mesmo sentido, outros entrevistados referem: “*Sim, sim. Se calbar, quem mais precisa, não está a procurar o apoio, por vergonha, porque acha que não vai conseguir, por falta de conhecimento de apoios, não é? E depois, quem já está habituado e já anda*

nisto há algum tempo, não é? Isto vai se tornando quase uma profissão, não é? Uma pessoa vai ver aqui, pede ali (...)” Entrevista 5N (F)

“Eu tenho aqui pessoas licenciadas a receber esta prestação com vergonha, elas próprias também têm esta representação social, porque lhes disseram que o que recebe RSI é um preguiçoso é alguém que não quer trabalhar. Eles quando vêm aqui a primeira vez, fazem questão de me esclarecer: «Olhe eu não quero isso, eu quero trabalho, não pense que eu sou como os outros.» Está a ver?” Entrevista 3C (F)

“Eu acho que existem duas faces da pobreza. Existem as pessoas que realmente têm essa necessidade e que têm vergonha de demonstrar, porque nós temos muitas pessoas que têm dificuldades e notamos aqui que demoram um bocadinho mais a pagar as suas mensalidades mas, que nunca deixam de pagar, mesmo que seja preciso cortar em qualquer coisa, mas o facto de terem vergonha de demonstrar, leva a que nós não possamos ajudar mais e depois temos as outras, que se calhar não precisam tanto e sabem-se aproveitar.” Entrevista 8EP(F).

Nas palavras acima citadas, e que ilustram bem a generalidade dos resultados da nossa análise, retiramos um conjunto de representações negativas relativamente ao comportamento das pessoas que vivem em situação de pobreza persistente, subentendemos vários estereótipos, correspondente a tendências comportamentais dessas pessoas e que podemos resumir em:

- ▶ Tendência à criminalidade (ilegalidades, fraude);
- ▶ Falta de vergonha (para pedir e/ou para exigir os direitos);
- ▶ Posturas manipuladoras;
- ▶ Acomodação/passividade.

Em contraposição, aos “novos pobres”, corresponderão tendências comportamentais tais como:

- ▶ Eticamente corretos;
- ▶ Vergonha (para pedir e/ou exigir os direitos);
- ▶ Posturas isentas de manipulação;
- ▶ Pessoas colaborativas/participativas.

O emprego ou o desemprego, surgem como o grande responsável pela situação atual, principalmente dos “novos pobres”, pelo que esse indicador serve para justificar, ou para avaliar, quase por si mesmo, se as pessoas deveriam ou não ter acesso a algum tipo de apoio, nos casos em que se possui um emprego. Mais uma vez, os fatores externos ao indivíduo não são valorizados.

Dos dados que analisamos, não encontramos a predominância de referências sólidas às condições de trabalho precárias, nomeadamente aos baixos salários, ao acesso ou não a transportes públicos, às questões da interioridade, etc. Predominam explicações de presença ou ausência desse recurso que é o emprego e, partindo das imagens acima apresentadas e que se relacionam com o “querer” ou “não querer” trabalhar ou com o “ser” ou “não ser acomodado”, fazem-se juízos de valor sobre o que as pessoas devem ou não fazer relativamente aos apoios a que podem recorrer, como podemos ver nas palavras que se seguem e que reforçam, ou legitimam, as orientações que as próprias medidas de política social têm imposto, neste novo quadro de emergência social.

“(...) é a questão do RSI, portanto, às vezes, eles próprios, isto acomoda-os... desvirtuando o princípio, mas acomoda-os e faz com que eles, não tenham tanta motivação para o trabalho.” Entrevista 2EP (M).

“(...) às vezes, até brinco com as pessoas e digo: «então vocês trabalham e tudo e querem renovar o rendimento social de inserção? Então para isso também tenho direito.» Também trabalho, também gostava de receber um extra para além daquilo que recebo, mas o Estado não tem obrigação nenhuma quando as pessoas estão a trabalhar e têm capacidade para, de estarem a beneficiar de algum tipo de apoio do Estado (...)” Entrevista 4N (M).

Nesta abordagem que apresentamos, não podemos deixar de referir que os testemunhos recolhidos e citados neste trabalho nem sempre correspondem à expressão direta da postura do entrevistado. Muitas vezes ele tende a colocar a questão na terceira pessoa do plural, ou seja “eles”, afastando assim qualquer conotação com o seu próprio comportamento, o que é um processo natural na medida em que se sujeitaram a responder a questões sobre as suas próprias imagens e concepções da pobreza, que é, assumidamente um tema polémico. Assim, temos representações retiradas do discurso na primeira pessoa mas também com base no que os entrevistados pensam sobre o que os outros (nomeadamente os colegas) pensam. Queremos portanto ilustrar, com testemunhos de outros entrevistados, essa postura de reconhecimento da existência dos estereótipos que fomos elencando anteriormente, por parte de colegas e da sociedade em geral, e que são alvo da sua preocupação, como são exemplo os seguintes excertos de entrevistas: *“(...) há uma certa criminalização do pobre, portanto, ele é quase como se na cabeça das pessoas, houvesse a ideia, «ele está aqui para me enganar, eu tenho que o controlar, se puder ele vai dar aqui a volta, ele não quer é trabalhar, ele é preguiçoso, ele de certeza que anda para aí a fazer uns biscatezinhos por fora» e por aí adiante, portanto, esta é uma postura muito habitual.”* Entrevista 5S (F).

Se este tipo de representações faz com que os técnicos de atendimento se relacionem com os utentes, e desenvolvam os processos de acompanhamento, com base em posturas defensivas. Podemos assim confirmar a nossas hipóteses segundo as quais “as representações sociais negativas dos técnicos de atendimento direto face às pessoas em situação de pobreza e exclusão social influenciam negativamente a sua atuação ao nível dos processos de negociação e de *empowerment* com os seus utentes/cliente” e que “essas representações enformam a sua atuação, a sua relação e interação com os utentes/clientes”. O exemplo acima ilustra bem a postura de controlo, e de defesa, sentida como necessária, devido às representações que possuem a respeito da fraude e da suposta tendência, que pensam existir, para a manipulação, por parte dos utentes.

Como referimos, embora a maioria verbalize opiniões negativas sobre as pessoas que estão em situação de pobreza existe uma minoria que reconhece que esse tipo de discursos são prejudiciais e abordam a influência da história de vida para a construção dessas representações. O entrevistado seguinte refere as “frases feitas” que a sociedade vai reproduzindo e que contribuem, de forma inconsciente, para a sedimentação desse tipo de comportamentos. “*«E os desgraçados são assim porque querem.» «Vai trabalhar malandro» Eu cresci, tenho quarenta anos, eu cresci a dizer: «Ah, vai trabalhar malandro.» Quando se via um desgraçado, “vai trabalhar malandro”, eu era miúdo, nunca percebi o que é que isto queria dizer e embarcava no discurso enquanto criança, não é? Mas a sociedade sempre viu assim (...)*” Entrevista 4C (M).

As entrevistas serviram, elas próprias, como momentos de reflexão sobre um assunto que não está no plano do consciente a todo o momento. Ou seja, permitiram a desconstrução das atitudes e a reflexão sobre a forma como trabalhamos no Terceiro Sector. As palavras seguintes, de uma das entrevistadas, remetem para a noção do preconceito relacionando-o com a postura que temos com os novos pobres, chamando a atenção para o cuidado que devemos dar às ações e não só aos discursos. De facto, como vimos anteriormente, as atitudes enformam as ações, mas nem por isso o comportamento humano é totalmente previsível, pois que poderão existir comportamentos não coincidentes com a atitude verbalizada pelos atores sociais. O que quer dizer que, muitas vezes, acontece o discurso “politicamente correto”, o discurso “esperável”, relacionado com a identidade de grupo, ou neste caso, identidade profissional dos trabalhadores do sector da solidariedade social.

“Há muito que fazer em relação aos preconceitos que temos dentro de nós (...) então quem trabalha no terreno, provavelmente há uma tendência a pôr um discurso e uma abordagem politicamente correta, digamos, ainda que ela não seja completamente verdadeira.” Entrevista 6S (entrevistado 1 – M).

“Às vezes há um fenómeno do novo pobre, ou da pobreza que chamam a pobreza envergonhada, essa pobreza envergonhada também é... é sinalizadora do nosso preconceito, (...) porque nós até podemos ter um discurso e as pessoas têm que distinguir o discurso e as ações, as pessoas mentem pelas suas palavras, mas não mentem pelos seus comportamentos (...)”
Entrevista 8 EP (F).

Referem ainda a dificuldade em reconstruírem a forma de pensar, em “despiem-se” dos preconceitos. *“Essa é das coisas mais difíceis que nós temos para fazer é o despiarmos o nosso próprio preconceito sobre o que é aquela realidade e porque é que a pessoa lá está...”* Entrevista 2EP (M).

Uma vez que as representações sobre os outros e sobre nós próprios, condicionam as práticas e influenciam os relacionamentos, torna-se fundamental analisar a opinião destes colaboradores das instituições de apoio social sobre a imagem que as pessoas em situação de pobreza têm delas próprias. E, mais uma vez, a opinião dos técnicos fundamenta-se na dicotomia entre os novos pobres e os pobres tradicionais e, o estigma interiorizado pelas pessoas em situação de pobreza, e a consequente vergonha social, surgem como fatores inibidores da participação e colaboração destes cidadãos nos seus próprios processos de inclusão. Existe mesmo, nas perceções dos entrevistados, a perceção da necessidade de afastamento e de não conotação de uns (os novos pobres) com os outros. O estigma interiorizado, aqui sobrevalorizado como pertencente aos “novos pobres”, também associados a comportamentos de revolta/sentimento de injustiça, impele estes a desenvolverem estratégias e comportamentos que legitimem a sua “diferenciação” (processo de identificação) relativamente aos que “supostamente” são conotados como “preguiçosos”, “subsídio-dependentes”, etc. *“(...) tenho aqui algumas pessoas que vêm mesmo aí e quando estão misturadas com os outros ali fora afastam-se um bocadinho, como que a dizer, «eu não quero pertencer ao grupo dos preguiçosos, não quero estar naquele grupo, porque aliás eu não quero estar aqui, tenho vergonha» e depois quando são chamadas, eu noto e eu como ponho as pessoas um bocadinho à vontade, as pessoas acabam por se expressar e dizer, «Olhe eu não queria pedir isto, foi a muito custo, pensei muito antes de a requerer»”. Entrevista 3C (F).*

“Às vezes, também são um bocadinho arrogantes e não querendo sair, não mostram interesse também em sair deste ciclo e depois, podemos dividir, podemos falar do outro grupo que é um bocadinho aquilo que eu já disse anteriormente, vão com uma postura de revolta, «como é que isto me aconteceu, eu sempre paguei, eu sempre paguei os impostos, eu sempre tive tudo em dia, sempre consegui.» E estas pessoas passam uma imagem de quase desespero, de revolta.” Entrevista 3C (F).

Na opinião de uma das participantes de um dos *Focus Groups* que desenvolvemos com chefias-intermédias, verificamos que distingue a perceção

do técnico (sobre o que é estar em situação de pobreza) da percepção das próprias pessoas que vivem nessas situações, como podemos ler na seguinte citação: “*É completamente diferente o que nós (como técnicos), entendemos que é a pobreza, e o próprio cidadão, são imagens completamente diferentes. Enquanto instituição, e quando nos deparamos com alguém que não tem acesso aos bens que necessita, e falo em bens porque a parte que lhes permite fazer face a um conjunto de situações que necessitam, nomeadamente as questões básicas da alimentação. E é aquilo que nos tem aparecido mais nos últimos meses. Há uns anos atrás não era tanto esta questão que se colocava. Era ter acesso a uma formação, ter um emprego estável, atualmente não é tanto essa a situação, ao ponto de termos famílias que se poderiam dizer estar num estrato mediano, atualmente esse estrato mediano já não consegue estar nesse estrato, baixou drasticamente por causa do desemprego. Mas se for analisado sobre a vertente do próprio, esse próprio não se considera estar em situação de pobreza, mas sim estar ali com insuficiência num determinado ponto, ao qual está a tentar fazer face, são coisas completamente distintas, e a pessoa não se considera estar em situação de pobreza*”. (Focus Group – Chefias-Intermédias, Centro).

5.3. Representações sociais: sociedade

A relação entre as representações da sociedade em geral e a influência da crise na mudança dessas representações são dois indicadores que surgem numa relação de interdependência. Contudo, quando deixamos o plano de questões individuais, referente às próprias vivências e atitudes dos entrevistados e passamos para um plano exterior a eles: a sociedade em geral, verificamos que, em alguns casos, as respostas, contradizem as tendências anteriormente referidas, introduzindo-se novas dimensões de análise.

Como podemos ver na citação que se segue, a entrevistada quando questionada acerca das representações da sociedade em geral coloca o enfoque nas questões da falta de autoestima e autoconfiança das pessoas em situação de pobreza referindo a relação com a falta de entendimento da sociedade em geral acerca da pobreza envergonhada.

“Todas as questões da autoestima, da autoconfiança, todos os problemas psicológicos que advêm daí são extremamente difíceis para a pessoa ultrapassar e as pessoas que estão fora, a sociedade em geral, acha que é de ânimo leve que aquela pessoa se dirige, por exemplo, a uma instituição para pedir ajuda, ou que é de ânimo leve que a pessoa conta o drama que está a viver no seu dia-a-dia, não é?” Entrevista 6N (F)

Porém, a mesma entrevistada quando questionada sobre o papel da crise na mudança das representações sociais considera que a sociedade em geral começa a perceber uma maior proximidade do risco de pobreza.

“(...) eu acho que em Portugal estão a surgir novas formas de pobreza e acho que as pessoas vão começar a encarar a pobreza como, se calhar, agora o contrário daquilo que disse há pouco, como não estando predestinada, não estando destinada só a algumas pessoas.” Entrevista 6N (F).

A entrevista 7N também dá conta de uma mudança do discurso em função do modo como a pergunta é colocada. Quando questionada sobre as representações da sociedade em geral, antecipa a pergunta sobre a mudança decorrente da crise e expõe uma transformação no sentido negativo das representações da sociedade em geral. Verbaliza que anteriormente as pessoas viam a pobreza em relação direta com o assistencialismo, isto é, o facto de alguém se encontrar em situação de pobreza indica que é alguém que necessita de gestos de misericórdia e caridade. Atualmente, vislumbra uma maior estigmatização das pessoas em situação de pobreza como consequência das alterações das medidas sociais, refere que existe o objetivo de individualizar as causas das situações de pobreza, nas próprias pessoas que estão nessa situação.

“Acho que agora, há uns anos atrás o que eu sentia era a questão do assistencialismo e as pessoas até viam, pronto, o pobre que precisa de apoio, que precisa de ajuda, sentiam aquela misericórdia de ajudar, caridade, agora não, agora não sentem isso. «Está assim porque quer, porque não quer trabalhar, porque não vai procurar», portanto, é uma mudança, eu acho que isso tem mesmo a ver com os sistemas sociais que estão a ser implementados, medidas sociais, que estão a estigmatizar ainda mais o povo, a criar mesmo uma acusação direta de que aquelas pessoas são culpadas da situação em que estão e nós sabemos que não é essa verdade.” Entrevista 7N (F).

Contudo, em consequência da introdução do tema da crise na alteração das representações sociais da sociedade em geral faz uma diferenciação entre as situações de pobreza tradicional e as novas situações de pobreza. Afirma que as novas situações de pobreza são situações que são percecionadas pela sociedade em geral como tendo origem na falta de sorte, enquanto que as situações tradicionais são vistas como consequência de escolhas individuais que originaram a situação de pobreza. *“Acho que são vistas de formas diferentes, porque foram pessoas que estudaram, ou que tentaram, mas pronto, tiveram azar, enquanto as outras não, as outras são as malandras, são as senhoras dos cafés, que vão para os cafés, não é? Portanto, acho que tem a ver com isso, e pronto, uns tiveram azar e os outros são assim porque foram eles próprios que escolheram esta vida e este caminho.”* Entrevista 7N (F).

Alguns discursos permitiram identificar o reconhecimento de que é difícil, para quem não está na situação, perceber o que é a pobreza. *“Acho que ninguém se imagina na situação, até lá estar, ninguém consegue, acho que a maioria das pessoas faz*

muito pouco esse exercício de se colocar na pele dos outros, pronto, essa é a minha percepção.”
Entrevista EP4

Nesta mesma entrevista, também verificamos o destaque das representações negativas da sociedade em geral relativamente aos imigrantes em situação de pobreza que usufruem de RSI. *“A nível dos imigrantes, aquilo que as pessoas pensam dos portugueses, pensam dos imigrantes, igualzinho portanto, quando é a questão do RSI, quando muito isso gera um bocado mais o... um ódio social quando é imigrante, «o que é que está aqui a fazer? Vejo aquela pessoa que às vezes, está a roubar emprego aos portugueses.»”* Entrevista EP4 (F).

Todavia, a crise acarretou mudanças no discurso da entrevistada, revelando que como consequência da crise irá existir mais solidariedade pela proximidade que a pobreza assume relativamente a pessoas que ficam sem emprego e que anteriormente tinham uma vida organizada. *“Eles próprios vão de certeza, porque vão sentir mais solidariedade com os outros, com o vizinho que estava desempregado há não sei quanto tempo e agora o próprio também está desempregado há um ano e nunca mais arranja nada e tem procurado forte e feio, não é?”* Entrevista EP4 (F).

Como referimos no capítulo da metodologia, tratando-se de um estudo de análise qualitativa não fazemos referência a frequências, porque não podemos falar em termos de representatividade nacional ou regional. Podemos, contudo, referir que a tendência geral de distinção entre as novas situações de pobreza e as situações de pobreza tradicional é transversal, identificando-se essa distinção nas entrevistas realizadas nas diferentes regiões do país.

5.4. Representações sociais: comunicação social

Quando questionamos sobre o papel da comunicação social ao nível da (re) construção das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão em Portugal, as respostas foram maioritariamente no sentido de que não se tem cumprido a função de informar com neutralidade nem a de contribuir para a desmistificação da pobreza. Pelo contrário, as opiniões surgem no sentido de que a postura da comunicação social tem sido, predominantemente, uma postura de rotulagem, de reforço dos estereótipos e de pouca “atenção” à pobreza e à exclusão social, embora referindo que já vão surgindo alguns programas de sensibilização, mas que ainda são poucos: *“Eu acho que se baseia muito em estereótipos, por muito mau que isto possa parecer mas, acho que há um fraco conhecimento e não há procura desse conhecimento, nem interessa, porque infelizmente as notícias, interessa também passar aqueles casos mais negativos e que as pessoas gostam de ouvir e ver (...) não a parte mais positiva, já surgem, vão surgindo alguns programas de sensibilização, mas que ainda são muito, muito ínfimos.”* Entrevista 2EP (M).

Existe por parte da comunicação social em geral, uma tendência para associação das pessoas em situação de pobreza a crimes e, especificamente, com enfoque nos beneficiários do RSI, que surgem como os mais estigmatizados quando comparados a beneficiários de outras medidas sociais, e nas minorias étnicas, como as comunidades ciganas e os imigrantes. “*Isso é porque há essas notícias, não falam de uma pessoa que assaltou outra, não especificam, ou é o beneficiário de RSI, ou é o cigano, ou é o romeno, ou é o imigrante, (...) ou é africano, (...) mas fazem sempre essa associação, não é? Isso não representa rigorosamente nada.*” Entrevista 6N (F);

“(…) *Nos telejornais só se ouve falar de algumas medidas, como o RSI, e de quem está a receber, que não devia (...) eu acho que mete muito o rótulo dos coitadinhos e isso a mim dá-me... Não sei o que é que me dá... não me faz sentir bem.*” Entrevista 1C (M).

Uma vez que entrevistamos uma jornalista, na fase exploratória do estudo, achamos fundamental expor aqui a sua opinião. Embora seja apenas uma entrevista no universo da nossa amostra, acrescenta novas dimensões à reflexão, aproximando-se, em alguns aspetos, da opinião da maioria dos entrevistados e afastando-se da mesma, em outros. Também ela reconhece que alguns colegas contribuem para a reprodução das representações sociais negativas sobre a pobreza e a exclusão social. Contudo expõe a sua forma de trabalhar e propõe sugestões para contrariar a tendência para rotularmos as pessoas e as situações.

Esta entrevistada, profissional da Comunicação Social refere, desde logo, que os estereótipos existem dentro/entre as próprias pessoas que vivem em situação de pobreza, assim como, nos técnicos da área social. “*Não há nada mais preconceituoso, e vou dizer uma coisa horrível, mas não há ninguém mais preconceituoso do que os próprios pobres. Uma pessoa vai a um bairro social e há uma inveja, as pessoas dizem “ah, porque aquele tem um rendimento mínimo, mas tem um carro, aquela tem o rendimento mínimo, mas passa a vida no café”. Se houvesse um referendo nos bairros sociais sobre se deve ou não haver RSI, as pessoas diziam que era melhor não haver. É horrível, isto, mas é o que se nota, há muito controlo da linha do vizinho, e há um empobrecimento atroz, neste momento. Há um empobrecimento do país em geral, mas entre os pobres, as condições deles pioraram bastante. Não é à toa que chegam fenómenos como a agiotagem nos bairros, alguma violência, alguns pequenos crimes que se notam em sítios que não se notavam, há aqui formas de sobrevivência que estão a voltar*”. Entrevista EE7 (F)

Esta entrevistada refere ainda a preocupação com a ética, dizendo que na sua equipa de trabalho, procuram desenvolver posturas profissionais que ajudam a desconstruir os estereótipos sobre a pobreza, mas que até para isso é necessário que os jornais tenham recursos e, neste caso, o tempo é dos recursos

mais importantes. “(...) Há duas jornalistas que escrevem sobre isso aqui, e nós duas temos muito cuidado com isso, não reforçar estereótipos, fazer trabalhos que vão mostrando, sei lá, por exemplo quando politicamente se começou a passar muito essa ideia de que os beneficiários do RSI não trabalhavam e não queriam trabalhar, uma de nós foi logo fazer um trabalho a desmontar isso. Nós fomos logo fazer um trabalho e explicar, ok, já não me lembro das percentagens ao certo, mas 40% são crianças, 10% são idosos, não sei quantos por cento trabalham, e não sei quantos por cento estão a estudar. A proporção de gente que não trabalhava nem estudava e estava em idade ativa, era reduzida. Aquela generalização era completamente abusiva. Nós vamos tentando desconstruir um bocado, mas isso é uma coisa que exige recursos, tempo, que é algo que existe cada vez menos nos media (...).”

Entrevista EE7 (F)

A preocupação em mostrar diferentes realidades... “Eu acho que a comunicação social é um pau de dois bicos. Por exemplo, eu enquanto jornalista eu tenho alguns cuidados quando escrevo sobre Rendimento Social de Inserção, eu tento não recorrer sempre ao mesmo tipo de famílias, diversificar o tipo de famílias, não recorrer ao que é mais fácil, meter por exemplo famílias trabalhadoras que têm o RSI como complemento ao salário baixo, contrariar um bocado essa ideia do beneficiário do RSI que é o alcoólico, o toxicod dependente e o cigano. Mostrar outras realidades.”

Termina dizendo que não entende como alguns colegas jornalistas podem ter comportamentos que reforcem os estereótipos... “Na minha área faz-me confusão como é que o jornalismo está ao serviço da reprodução dos estereótipos. Mas também faz-me alguma confusão a forma como os técnicos da ação social muitas vezes lidam com isto. Eu encontro muitos preconceitos, muitos preconceitos nos técnicos com quem tenho oportunidade de lidar. Aí há os estereótipos dos dois lados, há o bem mais raro, mas também existe, o que acaba por não fazer nada para promover a inserção, porque a culpa é toda do sistema, depois há o outro bem mais frequente, em que a culpa é só da pessoa, que não faz nada para resolver o seu problema. Há aqui os dois polos extremos.”

A forma que defende para desconstruir as representações sociais, é através de um trabalho que revele os factos, com histórias pessoais, casos concretos. “Eu acho que as formas de as desconstruir (as representações sociais) são com factos. Com factos e com histórias pessoais, acho que é a melhor maneira de desmontar o discurso político, e digo político mas não é só dos políticos, é político no sentido lato da palavra, esse discurso ideológico, é com factos e casos concretos. Ir desmontando. Acho que a imprensa tem esse papel.”

Propõe ainda o trabalho com as escolas... e levanta ainda outras questões importantes: “Acho que era preciso fazer qualquer coisa nas escolas, que criasse mais consciência, é um pouco como no jornalismo. Eu tenho muito, muito trabalho, passo sempre de um lado para o outro, mas mesmo assim eu tento arranjar tempo para ir às universida-

des quando me convidam, (...) mas a ideia é sempre passar isso, passar a ideia do respeito pelo outro, pormo-nos no lugar do outro. No caso do jornalista, essa autocrítica, o olhar com o nosso próprio trabalho, e perguntar, qual é a voz que falta aqui? Quem é que falta ouvir? Questionar o que é que estará por trás disto? O que é que motivou isto? Quais são as características desta pessoa? Como é que o sistema funciona?" Entrevista EE7 (F).

6 Práticas e representações no Terceiro Sector

6.1. A formação e a experiência profissional

Como vimos no capítulo 3 deste trabalho, o tempo é um fator determinante na construção das representações sociais, uma vez que elas correspondem a um processo dinâmico. Por isso, não só o tempo de existência das instituições mas também o tempo de serviço, de experiência na profissão, é algo que deve merecer a nossa atenção. Tentamos assim perceber até que ponto os anos de serviço, ou seja a experiência ao longo do tempo, provoca mudanças na forma como os técnicos da área social percecionam a pobreza e as pessoas que vivem nessas situações. E, caso se verifiquem, que mudanças são essas. A este nível, a maioria dos entrevistados refere que, de facto, a imagem que possui na atualidade difere da imagem que tinha da pobreza e da exclusão no início da sua carreira profissional na área social. Apenas quatro dos entrevistados indicam que não percecionam mudanças na imagem que têm da pobreza. Essas alterações deram-se ao nível da redução da tendência a estereotipar, ou seja, a classificar as pessoas em situação de pobreza com base em preconceitos e em generalizações. Aqui os entrevistados remetem-nos para a importância do conhecimento das realidades e para a distinção entre o conhecimento resultante do senso comum e do próprio conhecimento teórico adquirido no âmbito das suas formações académicas e o conhecimento prático. Ou seja, em termos temporais o conhecimento “anterior/teórico” e o “atual/com conhecimento de terreno”, como podemos ver nas palavras de uma das nossas entrevistadas de uma instituição pública:

“(...) O conhecimento é que é diferente, quer dizer, agora o conhecimento mais prático, antes do conhecimento teórico.” Entrevista 6EP (F).

Salienta, posteriormente, que inicialmente existe uma tendência a generalizar e depois de se tomar conhecimento da realidade isso deixa de acontecer.

“(...) eu acho que o estereótipo que nós todos temos inicial, antes de contactarmos com uma realidade destas, é que generalizamos e deixamos de generalizar.” Entrevista 6EP (F) (12 anos de profissão).

Pela análise dos dados, não conseguimos estabelecer relações diretas entre a formação de base dos técnicos e a conceção que têm de pobreza e das pessoas que vivem nessas situações. Ou seja, não se verifica, por parte do grupo de profissionais aqui em análise, uma forte identidade coletiva baseada na pertença ao mesmo grupo de área de formação. A dimensão do trabalho social sobrepõe-se à dimensão “área profissional” para explicar os comportamentos e atitudes dos nossos entrevistados. Não existe a focalização nos interesses ideológicos ou profissionais de determinada área académica. Na definição de pobreza, por exemplo, independentemente da formação académica dos entrevistados, estes enfatizam mais a componente económica da pobreza, diferenciando, depois os “novos pobres” dos pobres tradicionais”, conforme abordado anteriormente neste trabalho.

Um dos entrevistados na fase exploratória do estudo dá-nos a sua opinião que vai no sentido de que a área de formação não influencia as representações sociais dos técnicos sobre a pobreza, referindo ainda, as relações de poder, muito fortes, que existem dentro das instituições do Terceiro Sector e que a dinâmica própria daí decorrente se sobrepõem às competências técnicas e aos perfis profissionais dos colaboradores: *“A área de formação não influencia nada, nada, zero. Depois tu adaptas-te em função da dinâmica da instituição. Isso é que tem peso. As pessoas que saem agora para o mercado de trabalho, para além de não terem esta formação consistente, (...) para além disto há um pormenor que faz toda a diferença. Eu vou fazer tudo o que o senhor Diretor quer, porque eu quero agarrar este lugar. Há milhares de pessoas a querer agarrar este lugar. Mas essas IPSS’s querem gente bem formada? Não, querem gente que obedeça, querem gente que não crie problemas, e querem gente que não sejam uma ameaça à perda do lugar.”* Entrevista 3E (M).

No mesmo sentido, temos o contributo de outro entrevistado que acrescenta o fator “qualidade da formação” e o fator “tempo de formação”, como determinantes das representações que se vão sedimentando sobre a pobreza, por parte dos técnicos.

“Acho que a área não é o fundamental. Agora a qualidade da formação, isso faz a diferença, e também o muito pouco tempo de formação que é dada a estas pessoas, e aí acho que há um impacto negativo de Bolonha, ao reduzir os cursos para 3 anos ou 3 anos e meio, porque obviamente quem tem 3 anos de curso não tem capacidade para estar muitas

vezes a desempenhar as funções que desempenha sem ter uma supervisão adequada. E nós não temos uma cultura de supervisão, ao contrário das culturas anglo-saxónicas onde este modelo de Bolonha foi inspirado.” Entrevista E4 (M).

No que diz respeito à relação entre a formação académica e as causas que atribuem à pobreza não é possível, mais uma vez, encontrar uma tendência. Assim, não se confirma a nossa hipótese de trabalho segundo a qual “ diferentes formações de base dos técnicos de atendimento direto determinam diferentes representações sociais sobre as causas e os efeitos da pobreza”.

Outra dimensão de análise do estudo foi a que diz respeito ao nível de satisfação com a preparação académica, ou escolar, que os entrevistados tiveram. Embora não se consiga estabelecer uma relação direta com as diferentes áreas de formação, podemos, contudo, referir que existe uma tendência para considerarem que os cursos superiores que possuem não lhes deram as competências necessárias para a profissão que exercem na área social e, especificamente, na área da pobreza e da exclusão social.

A este nível, outros indicadores emergiram como determinantes para o desenvolvimento de um trabalho de qualidade no Terceiro Sector, como por exemplo as competências humanas, além das competências técnicas e de formação, como nos diz um dos participantes no focus group: “*A preparação para trabalhar na área social tem a ver não só com a formação académica, mas também com as competências humanas. Coloca-se a questão se todos os que estão habilitados académicamente podem fazer intervenção social, porque apesar das competências transmitidas é necessário que existam competências pessoais para se exercer a profissão*”

Na mesma linha de pensamento segue a opinião de um outro participante:

“O engenho do técnico é importante no modo como se faz intervenção social. No caso da nossa instituição existe uma gestão de recursos baseada no que está definido pela instituição, o técnico não pode atender à imagem da pessoa ou a problemáticas que podem influenciar negativamente a forma como se faz o atendimento, o técnico precisa de ter o engenho para conseguir lidar com situações em que a imagem da pessoa não coincide com a imagem que se atribui normalmente às pessoas que estão em situação de pobreza”.

Alguns resultados vão no sentido de as próprias diretrizes das instituições chocarem com os princípios éticos e deontológicos da profissão e que, nesses casos, os técnicos têm de saber gerir esse tipo de situações. Existem casos em que os técnicos acabam por não atuar como deviam porque sentem-se completamente condicionados por parte da Direção da instituição, o que nos remete para a autonomia que, a existir, é sempre uma autonomia relativa, como vamos ver a seguir.

A forma como se desempenha o papel profissional depende também da motivação e da crença no valor do trabalho que se desenvolve. Embora os entrevistados considerem, sem dúvida, que desenvolvem um trabalho meritório e que o ponto forte da profissão é precisamente a dimensão da luta contra a pobreza e a exclusão social, a verdade é que predominam posturas de descrédito relativamente à possibilidade de algum dia se conseguir erradicar a pobreza. A maioria dos entrevistados, independentemente do tempo de trabalho e do percurso profissional que possui, não acredita nessa possibilidade. Isto condiciona certamente a sua motivação e reflete-se no desgaste psicológico que referem recorrentemente. Tudo isto porque se empenham numa luta que consideram não ter fim.

Ao nível da evolução das realidades da pobreza e da exclusão social o Estado surge, nos discursos dos entrevistados, no âmbito do reequacionamento das suas funções. No caso da entrevista 5EP, o entrevistado entende que se o Estado se remeter às funções mínimas, sobretudo de defesa e segurança e relegar para as IPSS todas as funções sociais, as instituições não terão forma de assegurar a resposta porque não têm capacidade para isso. “(...) *se caminharmos para um Estado que é guarda-noturno, ou seja, que assume só para si aquelas funções mínimas, a segurança das pessoas sobretudo e da defesa e segurança e na justiça, digamos, se o Estado se remeter para esse campo, é evidente que as próprias instituições da forma que hoje existem, não têm capacidade, deixam de ter capacidade de resposta, porque não podem providenciar.*” Entrevista 5EP (M).

Exprime que as IPSS devem ter um papel complementar ao Estado e não devem substituir-se ao Estado a assegurar as políticas sociais. “(...) *pronto, eu acho que aqui, na minha perspetiva, como eu entendo, as instituições devem ter um papel de complementaridade e de completarem as políticas do Estado e não de se substituírem ao Estado na realização dessas políticas.*” Entrevista 5EP (M).

Dois aspetos positivos emergem nesta problematização da evolução da pobreza: a ideia de que, apesar de tudo, com a crise económico-financeira a sociedade civil se preocupa mais com quem está em situação de pobreza, e o facto dos técnicos estarem cada vez mais preparados para prestar um apoio menos assistencialista, o que terá um impacto positivo no futuro: “*Eu sou otimista, claro que sou otimista, acho que, como eu lhe disse a sociedade civil cada vez mais se preocupa com os outros e olha para o lado, os próprios técnicos das áreas sociais têm uma formação, hoje em dia, diferenciada daquela que era dada aqui e tem uma visão muito menos assistencialista e muito mais proactiva e na ajuda das pessoas à procura de dar a cana para eles pescarem (...)*” Entrevista 6EP (F).

Esta postura positiva e o facto de se considerar que os técnicos estão mais sensibilizados e preparados para a promoção da participação dos utentes é

fundamental, já que o predomínio de representações negativas sobre o comportamento das pessoas em situação de pobreza, como vimos anteriormente, pode provocar comportamentos e atitudes, por parte dos técnicos, não promotoras da participação, desde logo porque se focam, como vimos, nas incapacidades e não nas potencialidades dos indivíduos. Por sua vez, o estigma interiorizado por parte de quem vive em situação de pobreza e de exclusão social, constitui também um obstáculo à motivação destes cidadãos para a participação ativa.

6.2. A cultura organizacional

Como refere um dos entrevistados, e que segue no sentido da maioria das respostas que obtivemos sobre a influência da cultura organizacional na formação das representações sociais: “(...) *Uma das coisas mais difíceis de transformar numa organização é a sua cultura. Parece que a cultura se entranha nas paredes, substituem-se os trabalhadores todos de uma organização e ela continua a comportar-se da mesma forma. A cultura é uma questão que fica entranhada.*” Entrevista 1E (M).

De facto, o peso da cultura das organizações é bastante grande e reflete-se nas práticas, na maior ou menor autonomia dos técnicos e em várias dimensões da intervenção social. A este nível, a dimensão da organização pode ou não ser determinante, mas como diz uma das nossas entrevistadas da fase exploratória deste estudo as de menor dimensão podem estar, à partida, mais controladas e sujeitas a relações de poder mais verticalizadas.

“Tenho mais medo de algumas instituições pequenas do que das grandes. Porque as pequenas têm um processo de controlo e de vigilância sobre as pessoas maior do que as instituições grandes. Nas instituições grandes vamos andando pelos interstícios, nas instituições pequenas não, ou é por nos, ou é contra nós” Entrevista 2E (F).

E acrescenta ainda a necessidade das direções refletirem, também elas sobre as próprias representações que possuem sobre a pobreza e a exclusão social: *“E portanto esta reflexão que eu sugiro acho que é uma reflexão que devia atravessar as próprias instituições, todas, dirigentes... e é claro que tinha que se escolher a melhor forma. Nenhum dirigente aceita ser formado. Mas há muitas maneiras de fazer isso, sobretudo entre pares.” Usar dentro do Terceiro Sector aqueles que já conseguiram levar um bocadinho mais adiante a sua reflexão, e pô-los a render para a reflexão dos outros?* Entrevista 2E (F).

Apesar da força da cultura organizacional, existe o reconhecimento de que os técnicos possuem poder sobre os utentes: *“os técnicos têm poder (e têm consciência do impacto que têm) porque há sinais visíveis de que têm esse poder, por exemplo no RSI*

isso é óbvio, porque basta haver um corte que o primeiro a levar com os beneficiários é o próprio técnico, e isso dá-lhe poder. (...) Por outro lado, também temos pessoas que sentem que têm poder sobre outras, e isso condiciona e muito o trabalho que fazem porque a tendência é mais para as tornar dependentes, porque o poder é bom, do que para as autonomizar e perderem ou diluírem esse poder.” Entrevista 1E (M).

Na mesma linha de pensamento de Weber, que nos falou na importância do Carisma e da força que essa qualidade simbólica tem nas relações entre os indivíduos, também os nossos entrevistados referem que uma das qualidades pessoais e relacionais importantes é a “empatia” com os utentes. A empatia, sendo um fator de ordem subjetiva e individual tem, de facto, um grande impacto na relação que se estabelece entre o técnico e o utente. Por este facto, vários discursos reforçam a necessidade de proximidade entre as pessoas, para que se motive os utentes para um envolvimento e participação nos seus próprios processos de inclusão. A falta de empatia com os utentes gera falta de participação. Se o técnico exerce poder sobre o utente e não cria empatia com ele, estará a comprometer a participação do utente. No debate promovido no *workshop* desenvolvido no Norte, foi referido que alguns técnicos tendem a criar estratégias de diferenciação face aos utentes no sentido de se colocarem num patamar superior para impor o seu poder. Existem também estratégias de diferenciação entre os que estão em situação de pobreza, porque os que entraram recentemente em situação de pobreza têm tendência a encarar a sua situação como temporária e não querem ser confundidos com aqueles que estão há mais tempo nessa situação, o que nos remete para o processo de “identização”, inerente à construção das identidades coletivas. Sentem necessidade de se relacionarem com quem não está em situação de pobreza como forma de poderem retomar a vida que tinham anteriormente. O que nos remete para as relações de poder, em função dos cargos mas também das representações que cada um tem do seu papel e da imagem que os outros possuem sobre eles próprios.

O poder do técnico verifica-se a dois níveis: ao nível da matriz de educação do técnico, a sua formação, e ao nível da representação que as instituições têm sobre a realidade na qual atuam, ou seja, a influência que os técnicos podem ter (ou não) ao nível da estratégia de organização do trabalho nas instituições. Algumas sugestões recolhidas, vão no sentido de que os técnicos deveriam desenvolver formas de atuação que reforcem a sua autonomia na medida em que se reconhece o enorme poder de influência na vida dos clientes da instituição. Contudo, verifica-se uma ambivalência: se, por um lado, temos o poder dos técnicos, por outro lado, os dados remetem para a opinião de que as organizações em Portugal são muito resistentes à mudança, pouco flexíveis e pouco democráticas. A maioria das organizações não possibilita

aos técnicos a oportunidade para poderem tomar decisões. A falta de recursos dificulta a articulação entre as entidades, que em vez de trabalharem em rede, concorrem entre si.

Uma sugestão que os nossos entrevistados apresentam para ultrapassar os principais obstáculos inerentes às culturas organizacionais diz respeito à necessidade de realização de mais reuniões com os superiores hierárquicos, nas quais exista tempo para se dialogar sobre as formas de desenvolver o trabalho, uma vez que na maioria das instituições do Terceiro Sector os elementos da Direcção não possuem as competências técnicas, nem conhecimento próximo das realidades, como é o caso os técnicos de atendimento direto. No fundo, trata-se de sensibilizar e de mobilizar os superiores hierárquicos para a reflexão conjunta, no sentido de lhes explicar as questões de ordem técnica. Nesse trabalho a atitude do técnico é fundamental, sendo importante que reconheça o poder que possui e que lhe advém do seu conhecimento. A este respeito os entrevistados consideram que, infelizmente não é isto que acontece na maioria das nossas organizações, onde os técnicos tendem a incorporar os princípios da cultura organizacional de forma passiva, adotando posturas e comportamentos formatados e desajustados às exigências e à inovação que a intervenção social exige.

Outro aspeto que emergiu do estudo relaciona-se com o facto da realidade onde os técnicos desenvolvem o seu trabalho ter subjacente prioridades diferentes das prioridades dos superiores hierárquicos. A forma como as chefias decidem como os recursos da instituição são despendidos difere do modo como os técnicos gostariam de os despende. Por exemplo, a Direcção decide investir nos meios informáticos no sentido da facilitação do trabalho na instituição, no entanto, o técnico tem mais necessidade de um elevador para transportar os doentes em cadeira de rodas. Estes desafios relacionam-se também com a capacidade de organização estratégica, ainda precária no sector, embora em evolução contínua, sobretudo nos casos onde se desenvolvem processos de qualificação. No entanto, sabemos que grande parte das instituições deste sector, sobretudo as de menor dimensão, não possuem planos estratégicos.

Perante estes resultados, podemos confirmar a nossa hipótese de trabalho, segundo a qual “A forma como os dirigentes das instituições públicas e privadas, assim como as chefias intermédias, que trabalham na área da luta contra a pobreza e exclusão social percecionam a pobreza e exclusão social, como incorporam a missão da organização que representam, como valorizam/desvalorizam o papel da organização que representam no contexto territorial em qual atuam, determina a eficácia da intervenção social”.

O maior ou menor poder do técnico relaciona-se desde logo com a sua autonomia. No total da nossa amostra, relativa às 35 entrevistas, podemos referir que existe autonomia, mas uma autonomia relativa. Apenas 4 pessoas referiram ter bastante autonomia, 6 dizem sentir a sua autonomia muito reduzida e as outras 25 referem ter alguma autonomia mas com constrangimentos bastante limitativos, predominando a cultura organizacional como o principal fator determinante da maior ou menor autonomia, consoante a postura das direções das instituições, sendo também referido constrangimentos inerentes aos próprios projetos em que possam estar envolvidos, ou seja, às suas diretrizes de execução do caso dos projetos (co)financiados.

A relação existente entre o cargo ou função do entrevistado e a autonomia no desenvolvimento das suas funções não originou, ao nível dos resultados do nosso estudo, grandes regularidades que nos permita concluir uma ligação direta entre ter um cargo de coordenação intermédia, por exemplo, e uma maior autonomia, embora existam indícios que o coordenador tem sempre mais autonomia, do que o técnico que não tem esse cargo. A cultura organizacional surge como mais determinante da autonomia do que o cargo ou função que o técnico ocupa na organização. O que nos remete, mais uma vez, para as relações de poder e para as estruturas organizacionais ainda bastante verticalizadas.

A condicionar, igualmente a autonomia dos técnicos, surgem as imposições inerentes às próprias medidas que eles implementam, como é o da regulamentação inerente ao RSI, por exemplo, que restringe muito a liberdade do técnico, no momento de avaliar os processos e de encontrar respostas adequadas para as necessidades dos utentes.

Temos, contudo de referir que, nas instituições públicas, a autonomia ou a ausência dela, já não se coloca, no discurso dos nossos entrevistados, em termos de cultura organizacional, mas sim em termos de mudanças de órgãos de poder e do impacto que isso tem no trabalho dos técnicos, independentemente dos cargos que ocupam. Na entrevista 3EP (F), por exemplo, são invocadas limitações à autonomia decorrentes da mudança de executivo e da dependência da aprovação dos projetos por parte da direção.

As opiniões em função do género, foi uma das nossas dimensões de análise. Sabemos que o Terceiro Sector é fortemente feminizado, nomeadamente pela natureza das áreas de formação. A relação entre o género e o cargo dos entrevistados nas instituições e a relação com a maior ou menor autonomia, carece de alguma fundamentação em virtude de alguns entrevistados exercerem funções técnicas (nomeadamente de atendimento direto) e simultaneamente funções de coordenação e de direção. Contudo, conseguimos perceber que apesar de existirem mais entrevistados do género feminino, temos um

número ligeiramente superior de entrevistados do género masculino que ocupam funções de coordenação ou direção, assim como, em termos relativos, mais indivíduos do género masculino a referir que possuem mais autonomia e que sentem menos a influência da cultura organizacional como limitadora das suas práticas profissionais.

Relativamente ao cruzamento entre a idade da instituição e a maior ou menor influência da cultura organizacional, é importante fazer um apontamento prévio relativamente às entidades públicas. Neste caso as entidades públicas são na sua maioria entidades mais amplas do que exclusivamente a componente relativa à área social, além disso, a sua existência é também nalguns casos anterior ao seu papel na área social. Uma vez que o seu posicionamento na área social não decorre da idade da instituição, nalguns casos são entidades com relevância noutras áreas que também exercem um papel suplementar na área social, é importante não estabelecer tendências tendo por base a idade das instituições públicas.

No caso das ONG, podemos salientar a referência de maiores restrições à autonomia nas instituições com trinta ou mais anos de existência. Ou seja, a idade das instituições surge como um indicador de algum fechamento à mudança por parte destas instituições.

6.3. Principais desafios do trabalho social

Uma das principais conclusões relativas aos desafios do trabalho na área social é que este se revela potenciador de desgaste psicológico, principalmente nos colaboradores que estão na primeira linha de apoio às situações de pobreza e exclusão social. Este facto reflete-se numa menor capacidade para a objetividade e neutralidade, assim como para o desenvolvimento de relações interpessoais tendencialmente menos empáticas e construtivas, aumentando a probabilidade de generalizações e emissão de juízos de valor. A ilustrar esta linha de pensamento, temos as palavras de um dos nossos entrevistados que indica como principais causas desse desgaste o abandono a que os técnicos ficam sujeitos por parte das chefias, e também por parte do governo, assim como a falta de meios para conseguirem desenvolver o trabalho como entendem que seria desejável: “(...) *eu tenho a noção que a maior parte desses técnicos têm a noção que estão a fazer um trabalho socialmente útil e que isso tem resultados. Admito também que muitas vezes, face ao abandono, entre aspas, a que são sujeitos pelas chefias, e em último caso pelo governo, sintam algum desânimo, não é? Porque sentem que o trabalho que desenvolvem devia ser complementado com outras ações que eles não podem desenvolver porque lhes faltam meios.*” Entrevista 6E (M).

Referindo-se à implementação do RSI e aos constrangimentos que os técnicos encontram no terreno, o mesmo entrevistado centra-se nas representações negativas e no descrédito que existe relativamente ao RSI, que nunca foi bem acolhido, pela sociedade em geral, enquanto medida pública de combate à pobreza: *“Bom, todos nós sabemos o ataque que houve por parte de certos partidos políticos e a partir de certa altura uma boa parte da população tem também uma postura hostil ao próprio RSI. Ora o que é que acontece, também aqui, os técnicos que no terreno tiveram que a implementar não só tiveram de trabalhar em condições extremamente difíceis e perante um sentimento generalizado de descrédito em relação à medida e portanto, também aí, eu admito que em muitos casos, a própria execução da medida não decorreu nas formas ideais porque as pessoas que executam a medida em primeiro lugar, e em segundo lugar a própria população, não foram ganhas para isso.”* Entrevista 6E (M).

Uma entrevistada, de uma instituição pública, refere o cansaço dos técnicos, que resulta também no volume de trabalho que ultrapassa em muito as capacidades humanas e técnicas de qualquer indivíduo: *“os técnicos estão cansados, quer dizer, como é que um técnico acompanha um processo de rendimento social de inserção se tem duzentos casos para acompanhar, é impossível (...)”* Entrevista 2EP (M).

Apesar do cansaço e do desgaste psicológico, e independentemente do cargo desempenhado, os entrevistados dizem, na sua maioria, que gostam do que fazem. Verificamos alguma tendência para os entrevistados se referirem ao público-alvo quando descrevem os pontos fortes da função, quer seja no sentido da identificação com o público-alvo específico com o qual trabalham, quer pela satisfação que resulta do facto de sentirem impacto positivo na mudança de vida de algumas pessoas. O sentimento de missão, ou de ajuda ao próximo, surge também como um fator determinante para a motivação dos nossos entrevistados. Este impacto do seu trabalho que reconhecem existir no público-alvo com o qual trabalham é um impacto difícil de medir, na opinião dos nossos entrevistados, mas que se vai conseguindo fazer ao longo do tempo, nos casos em que se acompanha continuamente as famílias; mas também um impacto, muitas vezes, imediato e que resulta da interação e do diálogo que se estabelece no ato de atendimento, nas relações de proximidade entre o técnico e o utente. Aqui, referem que o simples facto de ouvirem os utentes e de eles terem a possibilidade de desabafar já é algo positivo e que lhes dá força e motivação.

Apesar de tudo, consideram que as expectativas que as pessoas em situação de pobreza têm relativamente ao apoio que os técnicos e instituições podem desenvolver, são demasiado elevadas relativamente à capacidade de resposta e aos recursos existentes. Existe falta de informação objetiva sobre as especificidades e as condições em que se desenvolve o trabalho social, quer por parte da sociedade em geral, quer por parte dos próprios utentes, pelo que

se deverão desenvolver estratégias de informação e de comunicação, para o exterior das organizações, mais eficientes.

O trabalho em rede surge como um excelente contributo para a (re)definição das representações sociais sobre a pobreza, devido às diferentes perspetivas de análise das realidades e à rentabilização de recursos, o que permite uma maior e mais eficaz aproximação às diferentes realidades. Contudo, surge também como possível limitador da ação se não se ultrapassarem procedimentos e burocracias inerentes a alguns protocolos, relativamente aos quais referem ficar dependentes e verem assim limitada a liberdade de atuação. Na opinião dos nossos entrevistados, a pobreza mudou, os técnicos não têm os instrumentos e diretrizes para agir na diversidade e na adversidade daí resultante. Torna-se, cada vez mais importante conhecer o referencial das instituições, no sentido de não se duplicarem ações por causa do desconhecimento e falta de partilha. O trabalho em rede, a troca de experiências e a partilha de recursos são necessidades, e ao mesmo tempo desafios, porque ainda se trabalha de forma muito fechada.

A insuficiência de recursos humanos e financeiros, por um lado, e os traços de personalidade e débeis princípios éticos, que referem encontrar em alguns colegas de profissão e em alguns elementos das chefias intermédias e de Direção, por outro lado, impede um trabalho de maior proximidade às situações de pobreza e exclusão social, o que contribui para a construção de imagens com maior probabilidade de serem distorcidas da realidade.

Outro grande desafio do trabalho na área social prende-se com a participação das pessoas em situação de pobreza e de exclusão social, já referido anteriormente, que ainda não se verifica de forma ativa. Estes cidadãos não são frequentemente auscultados e envolvidos nas fases de planeamento, monitorização e avaliação dos resultados das ações. Esta realidade advém de fatores anteriormente expostos como a postura/atitude organizacional, questões ideológicas, imposições inerentes à implementação de algumas medidas sociais e aos próprios estereótipos relativamente às pessoas que vivem em situação de pobreza e exclusão social, sejam de natureza hétero-determinada, sejam de natureza autodeterminada, ou seja, o estigma interiorizado.

Quando questionamos sobre a forma como o tema das representações sociais e dos estereótipos é abordado dentro das organizações, se são temas de reflexão em reuniões ou em outros espaços de debate, chegamos à conclusão que esse debate quase não existe. E quando os entrevistados referem que sim, que pensam nisso, o discurso revela que não o fazem de facto, pelo menos, de forma consciente e estratégica. Podem verbalizar os seus próprios estereótipos ou os de terceiros no momento em que relatam os casos, as situações

de vida, os processos que têm em mãos, mas não no sentido de analisar o impacto que essas representações ou estereótipos têm no trabalho que desenvolvem e na vida das pessoas em situação de pobreza. Podemos, portanto, concluir que a dificuldade em avaliar o impacto das nossas representações no trabalho que desenvolvemos e na vida das pessoas que vivem em situação de pobreza, é um obstáculo real ao trabalho social, mas nem sempre sentido conscientemente, porque não faz parte dos procedimentos habituais das instituições abordar o tema nos momentos de monitorização e avaliação do desempenho e dos próprios resultados das ações.

Como nos diz um dos nossos entrevistados, verifica-se a ausência de reflexão sobre os estereótipos e as representações sociais por parte dos técnicos, mas ainda mais evidenciada no caso dos dirigentes: *“Eu acho que não refletem, muitos criam o espaço para refletir sobre isso, mas não refletem na realidade. (...) eu acho que os dirigentes questionam muito pouco, e aliás, quando alguém aparece com uma perspetiva diferente da deles, tendem a ter uma atitude muito defensiva, muito, muito defensiva.”* Entrevista 1E (M).

7

Representações e Medidas Sociais

7.1. A influência das medidas na construção das representações sociais

Como vimos no capítulo dois deste trabalho, as medidas sociais orientam o comportamento dos técnicos da ação social na medida em que são estes que as implementam no terreno. Da mesma forma, a estrutura ou desenho inerentes a essas medidas influencia também o processo de desenvolvimento das organizações do Terceiro Sector, nomeadamente, pela relação de relativa dependência que possuem do apoio do Estado. Assim, no presente estudo, averiguamos junto dos nossos entrevistados se sentem ou não essa influência. Ou seja, se a forma como as medidas são desenhadas e justificadas influencia as representações sociais que eles possuem, assim como a sociedade em geral, sobre a pobreza. Além disso, tentamos igualmente perceber até que ponto, e em sentido inverso, a forma como a sociedade vê a pobreza influencia, por sua vez, o desenho das medidas.

Sobre este assunto verificamos que as respostas são afirmativas para as duas situações. Ou seja, por um lado a forma como as medidas estão desenhadas, e que traduzem sempre uma determinada postura ideológica dominante, reforçam os estereótipos existentes na sociedade em geral, mas, além disso contribuem profundamente para a formulação dessas mesmas representações.

As palavras seguintes remetem-nos para a percepção de que as medidas, como são desenhadas, moldam as representações, quer seja de modo positivo, quer seja de modo negativo.

“(...) é por isso que nós temos tido uma insistência muito grande no enquadramento legal igualitário, porque, de facto ele molda as representações, pela negativa e pela positiva.”
Entrevista 3N (M).

Ilustrando o fluxo de influência de duplo sentido, acima referido, temos as palavras de uma das nossas entrevistadas da região norte. Neste caso, entende que as medidas sociais estereotipam quem está em situação de pobreza e exclusão, no entanto, vão ao encontro das representações que já existem sobre a pobreza, isto é, existe um caminho percorrido no sentido de moldar as representações e também de ser o espelho das representações que já existem, por isso, estabelece-se um ciclo de propagação de representações que na sua opinião não correspondem à realidade.

“Estereotipam ainda mais as populações, acho que a forma como as políticas estão pensadas também vai um bocadinho de encontro ao que as pessoas estão à espera, (...) e isso faz com que continue sendo também noutra ciclo que é a informação em base do senso comum e não em base de representações reais do que é efetivamente.” Entrevista 7N (F).

Além do reconhecimento dessa mútua influência, entre as medidas sociais e as representações existentes sobre a pobreza e a exclusão social, os discursos reforçam o carácter político que lhes está subjacente. A citação seguinte, de um participante que ocupa um cargo de chefia-intermédia, revela essa postura de responsabilização, em primeira instância, dos políticos, pelos preconceitos que existem sobre o tema, dando ênfase também à fraca participação democrática; à frágil capacidade que possuímos para influenciar as leis e as políticas no nosso país.

“É uma questão política. A forma como se faz política diz-nos a representação que os políticos têm dos pobres. Depois reforçam a imagem que algumas camadas da população têm dos pobres. E algumas pessoas dizem ainda bem que cortaram nesses que não fazem nada. A primeira representação negativa é dos políticos, porque eles podiam cortar noutra coisa, eles podiam obrigar a que os devedores do BPN pagassem, porque é que não obrigam? Todas as prestações sociais caíram, a da natalidade, os abonos, os subsídios de educação especial, o desemprego, o complemento social de idosos, não há uma que tenha ficado em pé, e como dizia o Marquês de Pombal, vamos pedir à classe média, porque esses não querem ser ricos mas também não querem ser pobres. E este Estado a quem é que pede? Pede à classe média e está a torná-la pobre, e os pobres, está a torná-los miseráveis. Isto é uma opção política. E depois é assim, há pobres a participar nestas leis? Quem é que fala? São as elites. Esta democracia hoje é a pior das democracias.” (Focus Group – Chefias Intermédias - Centro).

Na mesma linha de abordagem, a opinião de um dos nossos entrevistados, para quem o desenho das medidas decorre das representações sociais de quem decide e legisla sobre as medidas, dependendo do partido político, o modo como as medidas são vistas também muda, daí decorre uma influência no modo como as medidas são desenhadas.

“Quem são os decisores destas questões que envolvem o apoio social? Também a sua formação político-partidária, estou muito afastado disso, mas reconheço que isso tem influência. O social é para alguns partidos, um assunto desinteressante e é para outros partidos a bandeira e isso determina na atuação do estado, como estado dito social (...)” Entrevista 2C (M).

Alguns discursos vão no sentido da existência de uma forte influência do desenho das medidas na reprodução das representações negativas, sobretudo as que justificam as reduções de alguns apoios em preconceitos relacionados com a imagem de que as pessoas em situação de pobreza não querem trabalhar, são preguiçosas ou que não sabem gerir o seu dinheiro.

“É intencional mexer na medida sempre para retirar direitos e valor monetário às medidas, (...) ao mesmo tempo isso vem a ser justificado, enchendo a cabeça das pessoas neste país, a dizer que aquilo é para os malandros”. Entrevista 4C (M).

De facto, a tendência das respostas dos nossos entrevistados confirmam a nossa hipótese segundo a qual *“a forma como as medidas de política na área da pobreza e exclusão social são desenhadas e justificadas reforçam representações sociais sobre as pessoas em situação de pobreza e a exclusão social”.*

A atual crise económico-financeira, provou alterações na maior parte das medidas, que vão no sentido de reduzir a fraude, o que por si só já subentende uma atitude baseada na ideia de que as pessoas atuam de forma fraudulenta, por isso, criam-se regras para evitar que isso aconteça tendo por base essa representação social. Como se pode ler nas palavras dos seguintes entrevistados:

“Por exemplo, estou-me aqui a recordar da questão do subsídio de desemprego, as apresentações quinzenais... ..a sujeição que as pessoas têm de mostrar que procuram emprego, de provar com carimbos e com papéis ao técnico de emprego que esteve a procurar emprego.”;
“«Agora sou pobre estou no desemprego, estou aqui.» É quase que... ..faz-me lembrar um bocadinho os criminosos...” Entrevista 2S (F).

“(...) acima de tudo eu acho que criou-se em termos de representação social, nesta classe mais desprotegida, mais desfavorecida, essa ideia clara de um país de terceiro mundo, em que existe claramente essa ideia da corrupção, da fraude (...)” Entrevista 4S (M).

A posição ideológica de partida, com base na qual se elaboram as medidas sociais reflete-se posteriormente na vida das pessoas, nos seus processos de inclusão e, como nos diz uma das nossas entrevistadas isso condiciona as respostas.

“E isso condiciona as respostas, também na área dos sem-abrigo, isso vai condicionar as respostas. Porque se achamos que o problema das pessoas é essencialmente um problema de

alcoolismo, ou de toxicod dependência, ou de saúde mental, ou outro qualquer, as respostas têm sido organizadas primeiro para reabilitar e depois é que a pessoa tem a casa. Isso depois é muito difícil, para já nem a pessoa tem muita disponibilidade para se reabilitar quando vive na rua, nem há condições, não é?” Entrevista 7S (F).

A entrevista 6EP, de uma entrevistada de uma instituição pública, introduz o conceito de utopia para falar da postura que se tem na fase de definição das medidas existentes, ou seja a vontade de resolver os problemas. No entanto, depois os técnicos sabem que não é possível resolvê-los, mas apenas atenuá-los.

“Pois, eu acho que, hoje em dia, a realidade influencia a definição das políticas, claro que ao defini-las há alguma utopia, há uma forte vontade de se querer resolver, sabendo que muitas vezes, quando se parte para o terreno, não se vai resolver a questão em concreto, vai-se ajudar, vai-se alavancar e isso é o nosso papel, portanto, e não a resolução que todos nós gostaríamos de resolver, a questão da pobreza, que acho que ficaria o mundo muito melhor.” Entrevista 6EP (F).

7.2. Avaliação das medidas sociais

Uma das dimensões de análise foi a avaliação que os elementos da nossa amostra fazem das medidas sociais existentes. Ou seja, até que ponto as medidas sociais e a forma como estão a ser implementadas contribuem, de facto, para lutar contra a pobreza e a exclusão social de forma eficaz. A maioria dos entrevistados considera que as medidas são insuficientes, que possuem uma intenção paliativa e não emancipatória. Relata que as medidas não cumprem o objetivo a que se propõem por razões políticas. Existe instabilidade no desenho das medidas e muitos técnicos, que estão no terreno, referem que o desgaste psicológico que possuem, e que já referimos anteriormente, é também consequência das consecutivas alterações nas mesmas, assim como da falta de articulação entre o desenho e as orientações legais das medidas e as condições e recursos com que elas têm de ser implementadas.

“(...) acho que estamos a remediar o fenómeno e isso, mais uma vez eu volto sempre à política, porque eu acredito que as resoluções são macros e penso que estamos a remediar e penso que também em parte, muitos técnicos que estão no terreno estão desgastados, porque as medidas estão sempre a mudar (...)” Entrevista 1N (M).

Chamam-nos ainda a atenção para o facto de que deveria existir mais articulação entre as medidas sociais e, mais uma vez, a necessidade de mais recursos humanos, para que os processos de acompanhamento sejam de facto mais eficazes.

“(…) depois, em termos de operacionalização, as coisas não resultam propriamente bem, o RSI sim é uma medida interessante desde que a pessoa possa ser, desde que acompanhado por outras medidas, não é? Se nós estamos apenas a atribuir um subsídio, a criar uma subsidiodependência, sem que a pessoa seja capaz e consiga desenvolver outro tipo de competências que vão ser absolutamente fundamentais, quando há a assinatura dos contratos, irá se responsabilizar, irá procurar emprego tantas vezes por semana e depois terá que levar à sua técnica etc., mas o técnico está com milhares de processos, o próprio técnico não pode dar o acompanhamento que gostaria, não é?” Entrevista 6N (F).

Alguns dos nossos entrevistados focaram a dificuldade de articulação que por vezes acontece, com o sector público, em termos de encaminhamento das pessoas, o que condiciona o bom desenvolvimento dos processos de inclusão.

“Eu acho que as medidas são suficientes; às vezes, os encaminhamentos e isso, demora tudo muito tempo, tudo o que envolve a parte pública, de Segurança Social, gabinetes de atendimento, até os próprios centros de saúde, nós temos dificuldade em agendar consultas, este tipo de coisas (...) atrasam-nos sempre o trabalho.” Entrevista 5N (F).

Na avaliação das medidas, e na sua eficiência para tirar as pessoas da pobreza existem estereótipos que emergem nos discursos, no mesmo sentido dos anteriormente apresentados. Alguns técnicos consideram que algumas medidas têm provocado o ócio e, como já referido várias vezes, sustentando as pessoas que não querem trabalhar.

“(…) têm criado ócio, têm sido sustentos a pessoas que não querem trabalhar... ..eu na minha opinião, são bons, não sei, mas também não estou muito por dentro. Não sei é se os critérios de atribuição serão os mais adequados ou não, por exemplo, é raro o cigano que não tem e também, o que eu questiono é, quantos ciganos é que andam à procura de trabalho?” Entrevista 6N (F).

Relativamente à forma como são aplicadas as diretrizes inerentes às medidas de política social, as opiniões centram-se em torno da ideia de que o RSI, por exemplo, neste momento de crise adquire, mais que nunca, o carácter de prestação que visa a pobreza extrema, porque a redução dos valores e as alterações nos cálculos para o acesso a esse direito, exclui muitas pessoas que precisam e que já não podem aceder a esse pequeno apoio.

“(…) o rendimento social, hoje já não é uma prestação que visa a pobreza. É uma prestação que visa a pobreza extrema, porque ficam de fora muitas pessoas, aí está, por um euro, por dois euros, não têm acesso aos cento e poucos euros que esta prestação dá para uma pessoa isolada.” Entrevista 2C (M).

Referem ainda que as prestações são demasiadamente centradas em números e critérios administrativos sem atender às especificidades de cada caso.

“Atribuir uma prestação meramente por uma questão de cálculo de contabilidade, não soluciona outros problemas associados que as famílias possam ter, quer de alcoolismo, toxicodependência, saúde, problemas habitacionais.” Entrevista 2C (M).

Ou seja, as medidas não atuam na origem dos problemas... são respostas tardias, em fases de fragilidades extremas.

“Não, porque isto começa antes, as pessoas perdem o emprego e não têm proteção, porque antes de perderem o emprego, até podem nem ser muito pobres, ou podem ser pobres, mas isto começa antes. Eu não posso olhar para as medidas na última, que é o RSI e que é a única que existe. Eu tenho que começar enquanto está a trabalhar e fica doente o que é que ela ganha? Nós temos pessoas a trabalhar, a arrastarem-se, porque não conseguem viver com sessenta por cento do valor do ordenado, portanto, isto começa muito antes, portanto, os direitos, não é?” Entrevista 4C (M).

Outra ideia transmitida segue no sentido de que a aplicação prática das medidas adultera muitas vezes a própria medida. As medidas sociais são entendidas como paliativas, não existindo a preocupação de se pensar nos resultados a longo prazo.

“(...) o rendimento social de inserção em termos teóricos estava muito bem estruturado, a aplicação prática é que era o problema, portanto, eu acho que, e outra questão é que muitas vezes as políticas sociais são feitas para tapar buracos e às vezes, não são pensadas a longo prazo e isso também acaba por não dar assim muito resultado. Às vezes, era importante pensar em políticas sociais a longo prazo e que fossem mais eficazes.” Entrevista 5C (F).

Nos testemunhos seguintes salienta-se que o RSI é uma medida potenciadora de exclusão social e que não tira ninguém da pobreza.

“Ainda não é visto como um direito, mas como uma ajuda dos impostos das pessoas que vão para quem não quer trabalhar, portanto, acaba por estigmatizar um pouco o que as pessoas estão a receber.” (...) o rendimento social de inserção não tira ninguém da pobreza, não tira ninguém da pobreza, é uma prestação de sobrevivência, para as necessidades básicas.” Entrevista 7C (F).

“Vamos ver o caso, que é o caso que se fala mais, que é do rendimento mínimo de inserção. O rendimento que as pessoas auferem não dá para pagar uma renda de uma casa, como é que tiram uma pessoa da pobreza? E o problema aqui também é, eu acho, como é que é caracterizada a pobreza? Porque se a pobreza é não comer, não ter onde dormir, existem vários tipos de pobreza (...)” Entrevista 3S (M).

Como vemos o RSI, surgiu espontaneamente como a medida mais referida, e relativamente à qual existem mais representações negativas e mais desafios por parte de quem tem de a implementar. No entanto, as medidas na área da saúde foram também alvo de referência, devido ao facto de muitas delas

terem sido progressivamente retiradas e alteradas, como é o caso das taxas moderadoras.

Outro fator referido no âmbito da avaliação das medidas sociais, relaciona-se com a forma como se desenvolve a avaliação dos processos, quando estão relacionadas com o regime da Segurança Social. Essa avaliação é feita, apenas, com base em critérios administrativos, pelo facto de a atribuição depender de requisitos, e não com base na avaliação de um técnico, o que deveria acontecer na opinião de grande parte dos nossos entrevistados.

“Quando tem a ver com regimes de Segurança Social em que é, digamos, estipulado, quem tem mais que tanto recebe, quem não tem não recebe, portanto, não passa por nenhum técnico e aquilo é meramente administrativo, portanto, não é... não se avaliam as situações caso a caso. Preenche os requisitos tem direito, não preenche não tem direito.” Entrevista 1EP (F).

As cantinas sociais foram, também, uma das medidas referidas como problemáticas, nomeadamente na sua relação com a construção de estereótipos, pois que o próprio pressuposto de levar as pessoas que necessitam do apoio até à cantina é estigmatizante e subentende uma ideologia segundo a qual as pessoas não são capazes de gerir o seu dinheiro.

“A cantina social foi a última chicotada que deram nas costas dos pobres. É como no processo da escravatura, o escravo já estava a ser chicoteado há uma hora, e esta foi a última porque o fez cair. A partir do momento em que uma pessoa vai para a cantina social, já está no fundo, (...) como é que alguém se vai recuperar depois de ter ido para uma cantina social? Eu acho que era importante colocar pessoas que trabalham com pessoas pobres, a irem à cantina social, viverem a situação, porque isto é a submissão das submissões. Porque é que em vez de criarem as cantinas sociais, não se aumenta o rendimento mínimo?” (Focus Group – Chefias Intermédias - Centro).

Alguns entrevistados reconhecem que, no momento de crise em que vivemos, as medidas servem mesmo para colmatar as necessidades básicas, trata-se de respostas para situações de emergência:

“Eu acho que as medidas atuais, servem de facto, para atacar necessidades básicas, de direitos básicos das pessoas e que tem a ver com a sua sobrevivência, uma coisa é a sobrevivência, outra coisa é qualidade de vida das pessoas e hoje o que se está a atacar é essencialmente as questões de pessoas que não têm alojamento (...) pessoas que estão a passar fome e por isso, vemos as medidas que (...) têm a ver com as cantinas sociais, com programas alimentares...” Entrevista 5EP (M).

Quando se aborda a questão do atendimento ao público, propriamente dito, e na relação que aqui se estabelece entre técnico e utente, gerou-se uma

profunda discussão, nos *workshops* que realizamos, sobre o modo como se atribui os apoios às pessoas, principalmente numa fase inicial do processo de inclusão. A este nível os técnicos enfrentam um conflito entre a avaliação que fazem consoante os dados que têm ao seu dispor para a atribuição de apoio social e a percepção que outros funcionários da instituição têm dos clientes apoiados. A percepção baseada no modo como os clientes estão vestidos, como se apresentam e manifestam exteriormente o que possuem, causa um mal-estar dentro das instituições e assim emerge a “Fraude” como um dos grandes problemas verbalizados pelos nossos entrevistados. Esta preocupação prende-se diretamente com a conceção de “justiça” que os técnicos querem incutir na sua ação, contudo nos discursos dos entrevistados não encontramos evidências de números elevados de casos comprovadamente fraudulentos, existindo sim, a postura de “defesa” que faz com que os técnicos de atendimento assumam posturas de desconfiança, por precaução, e não posturas de confiança e de neutralidade, como seria desejável.

Os sinais exteriores de “riqueza” surgem, de facto, como uma preocupação da maioria dos técnicos entrevistados, que referem não saber como lidar com essas situações. Durante o debate num dos *workshops* realizados, foi referido, por parte de alguns técnicos, que brevemente haverá uma lei no sentido de se aferir os sinais exteriores de riqueza e com base nisso o técnico poderá basear o seu parecer quando fizer a avaliação. Entenda-se aqui os sinais exteriores de riqueza como: unhas de gel, carro, telemóvel topo de gama, roupas de marca. Sobre este assunto temos as palavras de um dos nossos entrevistados, que refere a necessidade de se dar a conhecer os números relativos à fraude, para que se credibilize o próprio trabalho social.

“Era importante divulgar os números da má utilização e da fraude. Provavelmente as fraudes nos medicamentos, as fraudes nas baixas, as fraudes nos subsídios às empresas são muito maiores que esta fraude (ao RSI). E portanto, dar credibilidade ao sistema é dizer quanto gasta cada medida, quantas pessoas é que beneficiam, e qual foi o número de fraudes detetado. Para dar credibilidade a isto.” Entrevista 4E (M).

E acrescenta, sobre o Rendimento Social de Inserção...

“A opinião pública é muito permeável às situações de abuso do Rendimento Social de Inserção, mas provavelmente o RSI, de todas as medidas sociais é capaz de ser aquela que tem menos fraude, é das medidas mais vigiadas. Claro que a comunicação social vai aproveitar os casos mais mediáticos, que vendem jornais, e vende mais jornal as fraudes do que os casos de sucesso.” Entrevista 4E (M).

O sentimento de medo, surge como um obstáculo que os técnicos enfrentam sobretudo quando se referem a elementos da comunidade cigana, onde é nítida a associação a pessoas perigosas. Referem-se a pessoas de etnia cigana

que têm atividades paralelas e que simultaneamente usufruem da medida. Revelam que os técnicos têm conhecimento da existência de situações de fraude mas que têm medo de denunciar essas situações porque são ameaçados. Defendem, portanto, que deveria existir mais fiscalização para que essas situações deixassem de existir.

“Muitas vezes ficamos em dúvida, porque as pessoas nos enganam, porque nos omitem quando estão... ou omitem os rendimentos, quando estamos a analisar o processo, temos que ter sempre... Tem momentos em que nós temos que partir do princípio de que o que nos dizem é mentira e depois é que vamos confirmar se é verdade e isto é horrível. Porque não podia ser, o processo tem que ser sempre ao contrário, vamos acreditar nas pessoas, vamos achar que o que nos estão a dizer, os dados que nos estão a dar, que aquilo que mostram é aquilo que são e que é para podermos aqui em conjunto encontrarmos uma solução.” Entrevista 8EP (F).

“Não, não podemos, porque então estava tudo por terra, tudo aquilo em que eu acredito, que é, as entidades públicas e não públicas mas com responsabilidades nesta matéria têm que fazer e têm que ter a noção de que não fazem aquilo que era preciso fazer e que estamos muito aquém, que é preciso mais, que é preciso um investimento ainda maior na ação social, mas elencando devidamente as prioridades, mas ao mesmo tempo trabalhando realmente a população.” Entrevista 8EP (F).

Contudo, diz claramente que a fraude não acontece na maioria dos casos e explica que muitas das situações de fraude são pessoas que sabem que existe uma possibilidade se recorrerem aos serviços de receber um subsídio e depois tentam conseguir esse subsídio porque acham que é um direito.

“Não, não é a maioria, não é a maioria. Agora é assim, também tem aqui outra atenuante que eu acho, alguns é nitidamente porque sabem que têm aqui uma porta para receber um determinado subsídio e portanto, tentam por tudo conseguir, porque é um direito.” Entrevista 8EP (F).

Estas práticas profissionais baseadas em atitudes de defesa, por parte dos técnicos, estão em consonância com as exigências das próprias medidas. Os nossos entrevistados reconhecem que as alterações recentes nas medidas fazem com que estas se centrem mais no controlo e na fiscalização do que nos processos de monitorização.

“Não, mais fiscalização. Passa por fiscalização não passa por processos de monitorização.” Entrevista 2EP (M).

Apesar disso, a opinião geral dos nossos entrevistados sobre a fiscalização não é predominantemente negativa, ou seja, a maioria considera que deve haver essa fiscalização e, recorrentemente afirmam que quando existe uma

prestação social o beneficiário deve ser obrigado a dar algo em troca, referindo-se maioritariamente ao RSI, pelo facto dos beneficiários terem tempo livre, deveriam contribuir com o seu trabalho para benefício da sociedade, embora entenda que não deveriam ser explorados.

“Devia haver, eu acho que quando há uma prestação social, deve haver uma contraprestação, não é? Para todos nós, quando nós temos uma necessidade, nós devemos também dar alguma coisa e estas pessoas têm tempo livre, podem dar trabalho. Não estou a dizer que sejam exploradas e que para receber cem euros de RSI, que façam, não é isso que eu estou a dizer, é no bom sentido, no sentido benéfico para a sociedade que eu estou a pensar (...)” . Entrevista 6EP (F).

Apesar de tudo, na opinião dos nossos entrevistados o Estado precisa de ter em consideração as medidas que se estão a tomar, salientando a importância de se centrar não só no indivíduo, mas desenvolver também um conhecimento do contexto social onde ele se insere. Ou seja, desenvolver respostas integradas, que compreendam a multidimensionalidade da pobreza e da exclusão social.

“(...) Porque é preciso ter pelo menos consciência disso, ter consciência a que é que este tipo de medidas pode levar, pronto, porque para além da percepção do indivíduo que temos à nossa frente, é preciso ter a percepção da comunidade e da sociedade e das condições sociais em que esse indivíduo se insere.” Entrevista 5EP (M).

O grupo da população idosa, foi também referido com preocupação, uma vez que acumulam as dificuldades económicas, habitacionais e as inerentes às transformações sociais nas estruturas familiares que os leva a viver em solidão. Aqui, emergem outro tipo de representações sociais que são as que dizem respeito aos lares, devido à imagem negativa que os tornam pouco desejados pelas pessoas idosas.

“Os idosos têm dois problemas fundamentais, o económico e o habitacional, as respostas sociais ao nível de... há idosos que não podem viver sozinhos, que precisam de apoios, que precisam de respostas imediatas, se calhar diferentes, se calhar, mas mesmo a nível de lares, toda a questão, a falta de vagas, até a forma como é visto os lares e a retaliação que os idosos fazem para não quererem ir para lá.” Entrevista 6EP (F).

Embora represente a minoria, nos resultados deste estudo, um dos participantes, em um dos *focus groups* realizados, refere que se devia apostar menos na fiscalização e mais na contratação de técnicos e na educação e sensibilização das pessoas em situação de pobreza, como se pode ver nas palavras seguintes;

“Ninguém consegue fazê-lo, eventualmente se o Estado em vez das medidas repressivas e de fiscalização apostasse mais, de facto, na disponibilização de técnicos que conseguissem

efetivamente trabalhar as famílias, eu acho que o proveito era muito maior e que é por aí pela educação e pela consciencialização que nós lá vamos.” (Focus Group – Chefias Intermédias - sul).

Em termos gerais, penso que existe um certo desânimo e sentimento de que estamos a falhar ao nível das medidas sociais que temos vindo a desenvolver, como refere um participante num dos *focus groups*, com funções de coordenação.

“Onde é que nós falhamos? Nós falhamos onde falhamos muitas vezes, na operacionalização das medidas. E também porquê, não nos podemos esquecer da conjuntura. Nós em 86 entramos para a CEE, nós andámos todos estes anos a receber milhões de escudos e depois de euros em Portugal, por exemplo para a formação profissional, todos nós tivemos utentes que fizeram 15 cursos de formação profissional, e portanto era fácil, havendo ou não um emprego, toda a gente conseguia sobreviver. Isto agora como terminou, e não há dinheiro para pagar bolsas de formação, e houve uma diminuição da prestação, (...) criou-se um slogan em Portugal, e Paulo Portas ajudou muito, em que as pessoas querem viver do rendimento mínimo garantido, e então criou-se em Portugal uma ideia de que há aí uns pobres que só querem viver do rendimento mínimo garantido. Só que todo o Portugal que andou a estigmatizar também esta área, agora está a pedir o rendimento mínimo garantido. Se em alguma coisa a crise foi boa, foi que foi democrática.” (Focus Group – Chefias Intermédias - Centro).

Fazendo a ponte, mais uma vez, entre quem desenha as medidas de política social, quem as implementa e quem beneficia delas, com a referência às representações sociais distorcidas da realidade, temos as seguintes palavras:

“Nós hoje somos, provavelmente, todos candidatos a projetos e a financiamentos. E isto está organizado de cima para baixo, estão a desenhar programas para gente pobre, mas estão tão longe da pobreza, e têm representações tão longínquas, que de facto fazem projetos que, na melhor das hipóteses, perpetuam a pobreza. (...) Mesmo lá fora consegue-se perceber que há muito poucos projetos que sejam direcionados para o empowerment. As medidas hoje em dia são cada vez mais desadequadas em termos do garante das necessidades, e são cada vez mais para perpetuar a pobreza.” (Focus Group – Chefias Intermédias - Norte).

7.3. Principais desafios na implementação das medidas sociais

À medida que fomos expondo os resultados relativamente à avaliação que os nossos entrevistados fazem das medidas sociais, fomos também dando conta de alguns desafios que enfrentam no âmbito do seu trabalho. Contudo destaca-se a falta de recursos técnicos e financeiros, para uma implementação adequada dessas medidas, assim como a falta de articulação

ou complementaridade do trabalho desenvolvido, como podemos ver nas citações seguintes:

“Por exemplo, neste momento, nós somos uma equipa para o distrito (...) pelo menos duas ou três equipas, seria necessário, porque há a linha do Lima e a linha do Minho e nós estamos nas duas.” Entrevista 1N (M).

“O rendimento social já existe há mais anos, porque começou com o rendimento mínimo garantido, em dois mil e cinco, o primeiro protocolo que nós tínhamos era um protocolo para trinta e nove famílias, portanto, era muito fácil, era leve, eram muito poucas pessoas, portanto eu conseguia perceber só de pensar na família qual era o calçado que o menino usava. Hoje é impossível, hoje estamos com duzentas famílias. Às vezes tenho dificuldade até em associar o nome à pessoa, são muitas pessoas.” Entrevista 2C (M).

“Mais dificuldades, a questão das respostas, que nem sempre temos as respostas adequadas, ou às vezes nem é adequadas, outras vezes é no timing certo ao nível de algum tipo de apoio que seja feito no imediato... ainda bem que existem outras instituições no terreno que nos permitem, de facto, em algumas situações dar uma resposta imediata de um dia para o outro, ou quase no próprio dia, porque sem elas seria impossível (...).” Entrevista 4N (M).

A demora das respostas sociais é igualmente um fator salientado na entrevista 5C, embora se diga que as medidas sociais são suficientes.

“(...) demora muito a termos uma resposta, isso acho que devia ser uma das coisas a ser melhoradas, porque uma junta médica demora seis meses, isso é o tempo suficiente para uma pessoa até falecer, não é?” Entrevista 5N (F).

O trabalho em rede, sendo considerado fundamental, surge também como um desafio na implementação das medidas sociais, num contexto em que as organizações consigam trabalhar em conjunto e não em competição umas com as outras.

“Trabalhar, trabalhar só para si, ok eu estou aqui, trabalho neste grupo, o que me importa é eu ter a noção de que a minha instituição vai estar bem, não entrar em rivalidade com outra instituição, porque nós não podemos fazer isso, temos que trabalhar em parceria, trabalhar, cada instituição tem características próprias, não é?” Entrevista 7N (F).

“Por exemplo, vem uma pessoa que precisa de medicação e nós não temos apoio económico para a medicação e a pessoa é encaminhada para o gabinete de enfermagem, mas também não há medicação, é assim, a pessoa sai daqui sem a resposta, portanto, isto é um bocadinho frustrante para nós dizer: «Olhe não há, nós não vamos poder apoiar.» É a falta de recursos que existem para apoiar algumas situações e depois alguns são idosos, as pensões dos idosos são muito baixas.” Entrevista 1S (F).

“Portanto e é fundamental, é muito bom trabalhar, se as organizações conseguirem trabalhar em conjunto, do que se trabalharem em competição, ou se trabalharem de costas voltadas, porque isso depois também dificulta a intervenção.” Entrevista 7S (F).

Outro desafio é a limitação da autonomia decorrente das alterações da lei do rendimento social de inserção. Menciona situações de pessoas que têm a casa penhorada pelo banco e que não têm possibilidade de usufruir do rendimento social de inserção.

“Sinto-me limitada pela lei do rendimento social de inserção, porque acho que as pessoas não são apenas números e a lei, é verdade, tem que haver ali uma baliza, mas há situações em que devia-se atender ao caso. O que acontece, é que nós e eu pelo menos em duas situações, não, três, as pessoas estão a viver em casa dos pais e têm uma habitação que está penhorada pelo banco e que não podem usufruir dela, mas que ainda está em nome dela enquanto o banco não conseguir vender, portanto, acabam por não ter direito a nada, quando já nem aquela habitação têm.” Entrevista 7C (F).

A forma como se procede à avaliação dos processos, é algo referido como problemático, porque os processos baseiam-se essencialmente em números.

“Não, os esquemas de avaliação tal como estão montados são números e são números inclusive estúpidos. Repare, ali pedem-me que eu abranja mil pessoas nestas medidas e não tem grande importância, por exemplo, eu posso abranger esta pessoa e dizendo-lhe que tem ali um emprego, acabou. Ou eu posso trabalhar com esta pessoa ao longo de dez sessões, ou vinte sessões apoiando-a realmente.” Entrevista 3S (M).

O tempo, surge como um recurso fundamental para o acompanhamento adequado das pessoas que estão em situação de pobreza e de exclusão social.

“Trabalhar para as pessoas exige que nós não trabalhemos com grandes números, porque não é possível, as pessoas exigem atenção e as pessoas são diferentes umas das outras (...).” Entrevista 6S (M).

A lógica dos números impostos, a preocupação com a sustentabilidade das organizações reflete-se também no trabalho social uma vez que o apoio prestado surge em segundo lugar no plano das prioridades das organizações.

“Trabalhar realmente a pessoa não é uma prioridade, mas sim corresponder à lógica dos números impostos. Como instituições, como estratégia, não temos capacidade de chegar a todos, não temos essa capacidade. (...) para termos possibilidades de trabalho, para termos financiamentos, precisamos de apresentar números, então qual é a prioridade? Vamos falar, por exemplo, dos sem-abrigo, que deixe de ser sem-abrigo, se deixar de ser sem-abrigo, marcamos um ponto, ganhamos um ponto. Então qual é a nossa prioridade? É que aquela pessoa saia da rua, nós não trabalhamos realmente a pessoa. Mas isto não é porque sejamos

maus, é porque não temos outra possibilidade para fazer as coisas.” Entrevista 6S (M) (entrevistado 1).

Dificuldades decorrentes da falha de informações, ou das situações em que existe informação não coincidentes com outras instâncias de acompanhamento, são referidas por vários dos nossos entrevistados.

“(...) assumi uma situação que são quatro menores, que é uma situação também complicadíssima, em que o RSI diz que são irmãos mas são só três, a nós também acontece isso, não é? Os pais são vários, já a colega do RSI diz que a senhora não cumpre com nada, já a saúde a dizer que não cumpre com nada, já outra estrutura que trabalha com a parentalidade a dizer-nos que não cumpre com nada. Claro que eu expliquei a esta senhora, é assim, tem que cumprir, o que é que eu percebo? É que são quatro crianças, duas delas têm problemas de desenvolvimento.” Entrevista 7EP (F).

Relacionando-se com a questão das necessidades e da forma como estão subentendidas nas próprias medidas sociais, temos o testemunho seguinte que nos remete para situações de pessoas que pedem apoio social e que apresentam como despesas fixas mensais, faturas de serviços com operadoras de telecomunicações. Nesse momento, revela haver uma dificuldade em fazer essas pessoas entender que não é uma despesa essencial. Entrevista 7EP (F).

“Mas muitas vezes as pessoas aparecem-nos aqui, por exemplo, com um pedido de apoio em que dizem que não têm dinheiro para a renda, por exemplo, e como despesa fixa mensal trazem-nos uma MEO ou uma ZON, onde pagam setenta ou oitenta, com sport tv, com tudo incluído. E para eles isso é normal, é uma despesa que eles têm, portanto, eles precisam, porque nas despesas fixas mensais está uma fatura desse tipo. E nós fazer-lhes ver que, vai-me desculpar...” Entrevista 8EP (F).

“E nós quando os confrontamos e dizemos, «olhe traz realmente aqui muitas despesas, traz, mas esta não contabiliza sabe? Esta não é considerada, algumas despesas sim, a renda a água, a luz»; «Ai é? Mas eu pago isto todos os meses.»; «Pois paga, mas se não pagasse, pagava a renda.» Entrevista 8EP (F).

Em termos gerais, realçamos como os principais desafios do trabalho social, na conjuntura atual, os que se relacionam com: o próprio desenho das medidas, a imposição de práticas mais controladoras do que de acompanhamento, limitando a autonomia dos técnicos; fatores inerentes à fraca capacidade de sustentabilidade das ONG e à consequente insuficiência de recursos humanos e financeiros, assim como as dificuldades que existem ao nível do trabalho em rede.

8 Conclusões

Uma das conclusões gerais decorrentes da realização deste estudo remete-nos para a complexidade que existe na abordagem das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão social. Assim, a apropriação dos próprios resultados deste trabalho deve ser feita tendo por base as diversas dimensões de análise, já que as imagens que existem da pobreza e da exclusão social, por parte de quem trabalha com os públicos desfavorecidos, não depende apenas de determinantes individuais, como os traços de personalidade nem exclusivamente das competências profissionais, mas de vários fatores, correlacionando-se com múltiplos indicadores a ter em consideração, tais como:

- ▶ O paradigma/ideologia dominante em termos da perceção da pobreza, por parte da própria sociedade onde estamos inseridos;
- ▶ A cultura organizacional das instituições do sector onde desenvolvemos o nosso trabalho;
- ▶ Os nossos valores; a experiência pessoal inerente à nossa própria história de vida;
- ▶ A autoimagem enquanto profissionais do Terceiro Sector;
- ▶ A imagem que as pessoas em situação de pobreza e exclusão social possuem dos próprios técnicos e das instituições sociais;
- ▶ A perceção que a própria sociedade possui da pobreza e da exclusão social, assim como do trabalho desenvolvido pelo Terceiro Sector;
- ▶ A autoimagem das pessoas em situação de pobreza e exclusão social;

- ▶ A forma como as medidas sociais estão desenhadas e as orientações que existem para a sua aplicabilidade.

Estes indicadores, por sua vez, implicam uma abordagem do ponto de vista das relações de poder que se estabelecem entre os atores, sejam relações entre:

- ▶ Técnicos e clientes das instituições sociais;
- ▶ Entre os colaboradores e os elementos das direções das instituições;
- ▶ Entre as instituições e os parceiros públicos e privados;

Sejam ainda:

- ▶ Entre todos estes atores e a própria sociedade onde estão inseridos.

Temos de ter em consideração que a reflexão sobre a perceção que temos da pobreza e da exclusão social, para ser apropriada construtivamente, terá de passar necessariamente pela abordagem de conceitos como os Direitos Humanos Fundamentais, o Poder, a Ética profissional e a Abertura à mudança, o que deverá implicar o envolvimento de novos atores sociais neste debate, incluindo todos os agentes de socialização, tais como estabelecimentos de ensino, empresas, meios de comunicação social e instituições sociais públicas e privadas, mas também, e principalmente, as próprias pessoas em situação de pobreza e exclusão social.

Cabe-nos também referir, que a “informação” é outra das pedras basilares para a fundamentação da nossa postura e da nossa visão sobre o que nos rodeia. Por isso, só podemos conhecer bem as diferentes realidades da pobreza se estivermos próximos delas. E a nossa noção da realidade será tanto mais próxima da verdade quando mais próximos estivermos das situações de pobreza e exclusão social e das pessoas que nelas vivem.

Esta proximidade deverá ir muito além da proximidade física, também imprescindível, mas antes de mais, deverá ser uma proximidade estabelecida com base em relações de confiança, cumplicidade e respeito por todos os seres humanos, com vista ao desenvolvimento de um trabalho participado, integrado, dignificante e emancipatório.

Deverá também ser uma proximidade não unidirecional, de nós para os outros, dos técnicos para os clientes, ou das instituições para os cidadãos, mas sim bidirecional, ou seja, uma proximidade resultante de um conjunto de oportunidades para que todos os interessados se envolvam através de uma participação ativa, na resolução dos desafios existentes, de forma dinâmica e esclarecida. Só pelo contacto direto com diferentes atores e diferentes condi-

ções de vida, poderemos desenvolver imagens da pobreza e da exclusão mais próximas das múltiplas realidades existentes e desenvolver um trabalho com base na neutralidade e nos princípios éticos que o devem reger.

Neste sentido, também o trabalho em rede foi, e será sempre, algo fundamental para o reequacionamento constante da forma como estamos a “olhar” para o caminho e como estamos a “caminhar” nesta via da luta contra a pobreza, pois não só nos permite rentabilizar recursos materiais mas também saberes e conhecimentos, contribuindo assim para a proximidade com diferentes perspetivas resultantes do trabalho em parceria e da experiência partilhada.

Terminamos com a apresentação dos principais desafios que emergiram deste estudo, no que diz respeito à construção das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão social, assim como as linhas orientadoras para o combate aos estereótipos, que esperamos venha a constituir um instrumento de trabalho útil para todos.

8.1. Principais Desafios

Os principais desafios inerentes à construção das representações sociais sobre a pobreza, que emergiram da análise dos dados recolhidos através deste estudo baseiam-se fundamentalmente nos seguintes aspetos:

- ▶ Existe uma tendência para o desenvolvimento de representações sociais negativas, sobre as causas da pobreza, predominando explicações de cariz individual em detrimento do social. Como são exemplo alguns estereótipos: a pessoa encontra-se em situação de pobreza porque não quer trabalhar, porque quer viver à custa dos subsídios, porque não tem vontade de sair da situação de pobreza, porque é preguiçosa, malandra, porque é fraudulenta ou manipuladora.
- ▶ A insuficiência de recursos humanos e financeiros nas instituições, por um lado, e os traços de personalidade e débeis princípios éticos dos colaboradores, por outro, podem impedir um trabalho de maior proximidade às situações de pobreza e exclusão social, o que, limitando o acesso à informação, poderá contribuir para a construção de imagens com maior probabilidade de serem distorcidas da realidade.
- ▶ Ausência de espaços e de tempos para reflexão sobre as representações e práticas desenvolvidas. A dificuldade em avaliar o impacto das nossas representações no trabalho que desenvolvemos e na vida das pessoas que vivem em situação de pobreza, é um obstáculo real, mas

nem sempre sentido conscientemente, porque não faz parte dos procedimentos habituais das instituições abordar o tema nos momentos de reuniões de monitorização, avaliação do desempenho e dos próprios resultados das ações.

- ▶ A forma como as medidas sociais são desenhadas e aplicadas influenciam a construção e/ou reprodução das representações sociais da pobreza (e vice-versa). As medidas de apoio social têm adotado um caminho no sentido de acentuarem representações baseadas em estereótipos negativos, como é exemplo o pressuposto de que existe muita fraude e por isso as medidas acentuam a sua vertente de controlo ao mesmo tempo que restringem o acesso às mesmas a um número cada vez mais elevado de cidadãos.
- ▶ Existe uma opinião generalizada sobre a desadequação das medidas sociais às necessidades reais dos cidadãos, assim como uma falta de articulação entre as medidas sociais existentes (falta de respostas integradas). Tudo isto contribui para que a imagem que se tem das diferentes realidades da pobreza possa ser distorcida, quer pela falta de circularidade e rentabilização da informação, quer pela reduzida preocupação com a emancipação dos cidadãos privilegiando-se, de novo, o enfoque em respostas mais assistencialistas.
- ▶ Dificuldades no estabelecimento de parcerias e trabalho em rede. O trabalho em rede surge como um excelente contributo para a (re)definição das representações sociais sobre a pobreza, devido às diferentes perspetivas de análise das realidades e à rentabilização de recursos, o que permite uma maior e mais eficaz aproximação às diferentes realidades. Contudo surge também como possível limitador da ação se não se ultrapassarem alguns constrangimentos relacionados com as diferentes culturas organizacionais, a sustentabilidade das organizações e a dependência de protocolos com o sector público.
- ▶ A preparação académica poderá não estar a proporcionar a aquisição da maior parte das competências fundamentais para o trabalho na área social, especificamente no que concerne à multidimensionalidade da pobreza e da exclusão social. Não existem pontes suficientes entre ensino teórico e a sua aplicabilidade prática. O ensino poderá não estar a preparar cidadãos para o contacto com a diferença e as desigualdades, de forma informada, fundamentada e eticamente responsável, o que contribui para a reprodução, por parte dos próprios profissionais sociais, de algumas representações sociais negativas face à pobreza.

- ▶ A sociedade, em geral, não possui um conhecimento profundo sobre o trabalho social e a forma como as instituições sociais estão organizadas. Esta fraca, ou redutora, visibilidade do trabalho social, contribui para a construção de representações sociais por parte dos cidadãos em geral que podem ser descoincidentes com as realidades existentes.
- ▶ As expectativas das pessoas em situação de pobreza e exclusão social, relativamente ao apoio que os técnicos e instituições podem desenvolver, são desajustadas, por falta de informação, relativamente à natureza das respostas e às especificidades das instituições.
- ▶ O trabalho na área social é potenciador de desgaste psicológico, principalmente nos colaboradores que estão na primeira linha de apoio às situações de pobreza e exclusão social. Este facto reflete-se numa menor capacidade para desenvolver atitudes baseadas na objetividade e neutralidade, assim como para o desenvolvimento de relações interpessoais empáticas e construtivas, aumentando a probabilidade de generalizações e emissão de juízos de valor.
- ▶ A cultura organizacional pode impedir os técnicos de desenvolver um trabalho mais autónomo e melhor fundamentado técnica e eticamente. As instituições sociais possuem ainda estruturas diretivas com hierarquias bastante verticalizadas. A comunicação e o nível de envolvimento e participação entre os dirigentes, coordenadores, técnicos e outros colaboradores são ainda deficitários. Existe uma tendência para um certo distanciamento das direções relativamente à realidade do trabalho desenvolvido e às próprias realidades de pobreza.
- ▶ O estigma interiorizado pelas pessoas em situação de pobreza, e a consequente vergonha social, surge como fatores inibidores da participação destes cidadãos nos seus próprios processos de inclusão.
- ▶ A participação das pessoas em situação de pobreza e exclusão social ainda não se verifica de forma ativa. Não são frequentemente convidados para serem auscultados e/ou envolvidos nas fases de planeamento, monitorização e avaliação dos resultados das ações.
- ▶ Apesar de, em termos gerais, as representações sociais sobre as causas da pobreza e sobre as próprias pessoas que vivem nessas situações, serem predominantemente negativas, concluímos que existem imagens diferenciadas da pobreza dita tradicional e das novas formas de pobreza. A Pobreza tradicional surge associada a causas como

a subsidiodependência ou acomodação à situação, enquanto que às novas formas de pobreza se atribuem, numa postura mais benevolente, causas relacionadas com a conjuntura económica mundial e com sentimentos de desorientação e vergonha.

- Existe uma opinião negativa relativamente à imagem que a comunicação social transmite sobre a pobreza e a exclusão social na medida em que tende a reforçar as representações sociais existentes em vez de se limitar a informar com neutralidade e respeito pelos cidadãos. Predomina a mediatização e exploração dos casos mais negativos (o que “vende” mais); reforça o sistema de valores vigente baseado nos preconceitos; amplia os casos de fraude; emite poucas reportagens difusoras de boas práticas e casos de sucesso; associa o beneficiário do RSI a casos de criminalidade; poucas campanhas publicitárias no sentido de desmistificar preconceitos e estereótipos e excessiva mediatização das novas formas de pobreza.
- A atual crise económico-financeira está a influenciar positivamente a mudança nas representações sociais sobre a pobreza. O aumento do risco de pobreza associado a um maior número de pessoas está a provocar atitudes mais solidárias e de desconstrução de alguns estereótipos negativos que existiam, devido à proximidade com essas novas e difíceis realidades.

8.2. Linhas orientadoras para combater os estereótipos

- Evitar emitir juízos de valor. Escutar, Informar, orientar, acompanhar, apontar caminhos, de forma neutra e eticamente correta, com respeito pela individualidade e liberdade de decisão de cada pessoa.
- Estar bem informado – não julgar pelas aparências. Procurar conhecer as realidades através da proximidade possível às mesmas e ao questionamento, de forma isenta, da informação que nos chega, o que diminuirá a nossa tendência natural para desenvolver estereótipos.
- Desenvolver atitudes de tolerância e respeito pelas pessoas em situação de pobreza e exclusão social, com base em posturas não autoritárias e facilitadoras do diálogo e da participação.
- Desenvolver atitudes de abertura à mudança, individuais e institucionais, tentando relativizar os nossos próprios pontos de vista e aceitando a problematização de novas perspetivas de análise das realidades.

- Promover espaços de reflexão interna, em equipa, entre todos os colaboradores das instituições, e respetivos elementos da direção, sobre as imagens que eventualmente possuem da pobreza e o impacto que essas representações podem ter nas ações que desenvolvem.
- Ter em consideração os indicadores Representações sociais/imagens da pobreza, nos momentos de definição, monitorização e avaliação do trabalho.
- Promover a participação e o envolvimento das pessoas em situação de pobreza e /ou exclusão nos momentos de planificação, desenvolvimento e avaliação das ações. Valorizando e rentabilizando os diferentes conhecimentos e experiências.
- Trabalhar em rede/em equipas multidisciplinares – O trabalho em rede, entre diferentes instituições, e o trabalho em equipa, contribui para reduzir o risco de construção de imagens distorcidas porque permite o confronto com diferentes interpretações das realidades.
- Aprofundar a vertente prática do ensino vocacionado para a área social, seja profissionalizante ou superior, de forma a criar pontes de contacto com as diferentes realidades sociais, para que os técnicos formados na área social cheguem ao mundo do trabalho mais preparados para a diversidade, para a inovação e para um trabalho eticamente fundamentado.
- Divulgar mais o trabalho social, as suas potencialidades e os seus desafios, como forma de contribuir positivamente para as representações sociais que existem sobre os colaboradores da área social e as instituições desse sector.
- Evitar o desgaste psicológico dos colaboradores da área social, através da reorganização do trabalho, no sentido de maior autonomia, flexibilidade de horários, promoção de momentos informais de partilha de ideias, assim como acesso a apoio psicossocial sempre que necessário.
- Promover uma maior proximidade, e conhecimento, por parte dos dirigentes das instituições, sobre o trabalho desenvolvido pelas equipas técnicas e colaboradores em geral, assim como sobre as próprias realidades da pobreza e exclusão social.
- Promover uma cultura organizacional que fomente a participação de todos, incluindo as pessoas que estão em situação de pobreza e/

ou exclusão social. Só tomando em consideração a visão de todas as partes se poderão desenvolver atitudes e comportamentos menos estereotipados.

- ▶ Promover ações de divulgação e de informação sobre os casos de sucesso/boas práticas ao nível dos processos de inclusão e de participação ativa das pessoas em situação de pobreza e/ou exclusão social.
- ▶ Promover ações de sensibilização/campanhas para redução das imagens negativas existentes na sociedade em geral, sobre a pobreza e a exclusão social.
- ▶ Apostar mais na prevenção primária de situações de discriminação e exclusão, promovendo a reflexão e o debate, nas escolas, ao nível da desconstrução das representações sociais da pobreza, os princípios de cidadania, solidariedade e de respeito pelos direitos humanos universais.
- ▶ Sensibilizar os órgãos de comunicação social para a importância da neutralidade da informação e para a não reprodução de estereótipos negativos sobre a pobreza e a exclusão social.
- ▶ Necessidade de mais formação dirigida aos colaboradores das instituições sociais, para desenvolvimento de competências e atitudes que contribuam para a desconstrução dos estereótipos e preconceitos, sendo necessário afetar mais financiamento às instituições para este fim.
- ▶ Desenvolver ações mais concertadas de luta contra a pobreza e a exclusão social entre Estado, instituições e sociedade civil.

AA.VV, “Rendimento Mínimo e inclusão ativa no combate à pobreza e exclusão social”, In *Rediteia* n.º 44, Porto, EAPN Portugal, 2011, pp. 67-81.

AIRES, Sérgio (coord), In *Extemis. Fenómenos, Actores e Práticas nos domínios da pobreza e da exclusão social extrema*, Porto, Cadernos REAPN n.º 9, 2005.

ALBERGARIA, Ana cláudia; et al, *Coliseu: Um “Porto” de Emoções*, Porto, FLUP, 1999.

BALSA, Casimiro; et al, *Conceitos e Dimensões da Pobreza e da Exclusão Social, uma Problemática Transnacional*, Col. Método e Teoria, Brasil, Edições Unijui, CEOS, 2006.

BAPTISTA, Isabel; et al, *A Pobreza no Porto: Representações sociais e Práticas Institucionais*, Cadernos REAPN n.º 1, Porto, EAPN Portugal, 1995.

CASTRO, José; MARQUES, Ana Sofia, *MODELAR, Modelos de formação e Inserção Sócio-profissional de Pessoas Desfavorecidas – Dimensões e Tipologia*, Cadernos REAPN 7, Porto, 2000.

COSTA, Alfredo Bruto da, (coord), *Um olhar sobre a pobreza*, Lisboa, Gradiva, 2008.

COSTA, Alfredo Bruto da, *Exclusões Sociais*, Lisboa, Gradiva, 2002.

COUTINHO, Clara, *Metodologia de Investigação em ciências sociais e Humanas: Teoria e Prática*, Coleção Sociologia, Coimbra, Almedina, 2014.

ESTIVILL, Jordi, *Panorama da luta contra a exclusão social. Conceitos e estratégias*, Genebra, Bureau Internacional do Trabalho, 2003.

FERREIRA, Helder; GONÇALVES, Nuno; AFONSO, Óscar, *Sobre(vidas). A economia informal e a inclusão social de públicos desfavorecidos*, Cadernos EAPN n.º 18, Porto, EAPN Portugal, 2014.

GRILO, Patrícia, “Intervenção em/com famílias em situação de pobreza. Do paradigma linear ao paradigma complexo”, In *Rediteia* n.º 44, Porto, EAPN Portugal, 2011, pp. 101-111.

IISMAS – Istituto Internazionale di Scienze Mediche, Antropologiche e Sociali, *Guia Prático dirigido aos órgãos de comunicação social para prevenir a discriminação das comunidades ciganas*, Madrid, 2014.

INE, *Rendimento e Condições de Vida 2014 (dados provisórios)*, Destaque, Informação à comunicação social, 2015.

MARTINHO, Ana Luísa; et al, “Qualificação e Sustentabilidade na Organização da Economia Social”, in *Rediteia* n.º 47, Porto, EAPN Portugal, 2014.

MARTINS, Ana Ferreira et al, *A Vivência da Pobreza, Estudo de Imagem – AMI*, Porto, AMI, 2013.

MONIZ, Maria João Vargas, “Parcerias comunitárias: avaliação, intervenção e desenvolvimento”, in *Rediteia* n.º 47, Porto, EAPN Portugal, 2014, pp. 97-105.

MONTEIRO, Susana; ANTUNES, Pedro, “A importância da gestão nas entidades sociais sem fins lucrativos”, In *Rediteia* n.º 47, Porto, EAPN Portugal, 2014, pp. 27-39.

NEVES, Tiago, (coord), *Ação Local no combate à Pobreza e Exclusão social*, S/L Livpsi, 2010.

RANSOM, Janice (Coord), *Combater a Exclusão Social: identificar Papéis e Potencialidades do Poder Local. Novos Desafios e Oportunidades*, Cadernos REAPN n.º 6, Porto, EAPN Portugal, 2000.

RODRIGUES, Carlos Farinha; “Rendimento Social de Inserção, mudança de regras em tempos de crise”, *Rediteia* n.º 44, Porto, EAPN Portugal, 2011.

SANTOS, Elizabeth; et al, *Adequate Minimum Income: Building consensus. Analysis of Minimum Income Scheme in Portugal*, EMIN – European Minimum Income Network, Belgium, European Commission, 2014.

SARACENO, Chiara, “Activation, individualisation et défamilialisation dans les restructurations de l’État-providence : tensions et ambivalences”, in Serge Paugam (Dir.), *Repenser la Solidarité. L’apport des sciences sociales*, Paris, PUF, 2007, pp. 919-921.

SPENCER-OATEY, Helen; KOTTHOFF (coord), *Handbook of Intercultural Communication*, Volume 7, Berlin, New York, Mouton de Gruyter, 2009.

TAP, Pierre (org), *Identités Collectives et Changements Sociaux*, Toulouse, Privat, 1986.

VALA, Jorge, “Representações Sociais e Perceções Intergrupais”, in *Análise social*, n.º 140, Lisboa, ICS-UL, 1997.

VALA, Jorge; MONTEIRO, Maria Benedita (coord), “Representações sociais – para uma psicologia social do pensamento social”, in *Psicologia Social*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 1996.

VEIGA, Fátima; et al, *Um Retrato das ONG's de solidariedade Social em Portugal*, Cadernos EAPN n.º 16, Porto, EAPN Portugal, 2011.

GUIÃO DE ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS

Objetivo: recolher informações sobre as representações sociais dos técnicos e sobre o impacto destas representações na elaboração e implementação das políticas sociais, junto de peritos e estudiosos destas áreas.

Pressuposto: a execução das políticas de carácter social direcionadas para o combate à pobreza e exclusão social **são influenciadas pelas representações** dos técnicos, coordenadores e dirigentes das instituições públicas e privadas que executam essas políticas.

1. Em termos gerais, quais são as principais representações sociais que predominam relativamente à pobreza e à exclusão social?

Tópicos/questões orientadoras:

- Predominam explicações de natureza estrutural, conjuntural ou pessoal?
- A influência das representações sociais varia em função:
- Da posição que se ocupa na organização (técnico de atendimento, chefia-intermédia, dirigentes)?
- Da área de formação dos técnicos?
- Do carácter público ou privado das instituições?
- De medida para medida social? (RSI, por exemplo)
- Do tempo de serviço na área social
- Do público-alvo/clientes

2. Até que ponto considera que os técnicos de atendimento, chefias-intermédias e dirigentes possuem consciência das representações que possuem sobre os seus clientes/utentes e as suas condições de vida?

Tópicos/questões orientadoras:

- Os técnicos possuem a consciência do poder que exercem sobre os clientes?
- Existe, por parte dos técnicos, autoconhecimento suficiente sobre as representações que possuem sobre a pobreza?

- Em que medida essas representações sociais são alvo de reflexão e influenciam o planeamento estratégico das organizações, e o próprio comportamento profissional? (relação com a missão das organizações e os seus princípios de atuação).
- De que forma a cultura organizacional influencia as representações e a forma de atuação dos técnicos?

3. De que forma é que o impacto das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão social influenciam a definição e implementação das políticas e medidas dirigidas a estas problemáticas? (e vice-versa)

Tópicos/questões orientadoras:

- De que forma o momento de crise atual foi motor de mudança ao nível da imagem e das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão social? (Ex: plano de emergência nacional)
- A forma como as medidas sociais estão definidas e justificadas contribuem para/ou reforçam as representações sociais que existem sobre a pobreza e a exclusão social?
- As políticas sociais são definidas, maioritariamente, em função do que a opinião pública pensa sobre a pobreza e a exclusão, ou será que a sociedade constrói as suas representações em função das políticas existentes?
- A avaliação das medidas sociais e dos próprios planos e estratégias de luta contra a pobreza, no que diz respeito à sua definição mas também à sua execução, tem tido em consideração a dimensão: representações coletivas? (Que indicadores existem para medir as representações e o seu impacto?)

4. Qual o impacto das representações sociais existentes, nos destinatários das medidas?

Tópicos orientadores:

Atitude/opinião perante as medidas; estigma, nível de participação e envolvimento nos processos, acesso/não acesso aos apoios, etc.

5. Quais os fatores que mais contribuem para a construção dos estereótipos negativos existentes?

Tópicos orientadores:

Conjuntura política, traços de personalidade, cultura organizacional, conhecimento/proximidade às realidades da pobreza, comunicação Social, etc.

6. Que orientações/sugestões poderemos dar tendo em vista o combate aos estereótipos e uma intervenção mais eficaz ao nível da pobreza e da exclusão social?

7. Que papel poderá assumir o Terceiro Sector, em particular, ao nível da desconstrução dos estereótipos negativos?



Grelha de Análise das Entrevistas Exploratórias

Nome:	Entrevista n.º:	Data:
	Local da entrevista:	
Dimensões de Análise	Resumo da análise	Excerto da entrevista
1. Representações sociais existentes: <ul style="list-style-type: none"> • Natureza: estrutural, conjuntural ou pessoal • Função na organização • Área de formação dos técnicos • Caracter público/privado da Instituição • Medidas sociais • Tempo de serviço na área social • Público-alvo/clientes 		
2. Reconhecimento das representações (por técnicos, dirigentes e chefias): <ul style="list-style-type: none"> • Auto conhecimento das representações • Consciência do poder sobre os clientes/utentes • Influencia no planeamento do trabalho • Influencia no comportamento profissional • Influência da cultura organização etc. 		
3. Impacto sobre as políticas/medidas sociais: <ul style="list-style-type: none"> • Influencia da crise nas representações • Influencia das políticas/medidas na construção das representações • Políticas sociais/opinião publica (interdependencia?) • Avaliação das medidas sociais/indicador representações sociais, etc. 		
4. Impacto nos destinatários/clientes <ul style="list-style-type: none"> • Nas atitudes perante a medida • No nível de participação/envolvimento • No acesso aos apoios • No (auto)estigma etc. 		
5. Fatores determinantes das representações: <ul style="list-style-type: none"> • Conjuntura política • Traços de personalidade • Cultura organizacional, • Conhecimento/proximidade às realidades • Comunicação Social etc. 		
6. Contributos/sugestões para combater os estereótipos/representações negativas		
7. Papel do 3º sector ao nível do combate aos estereótipos/sugestões.		
► Breve análise da entrevista/observações:		



Grelha de Análise das Entrevistas Exploratórias

RESUMO DAS PRINCIPAIS PISTAS DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS	
Dimensões de Análise	Conclusões
<p>1. Representações sociais existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Natureza: estrutural, conjuntural ou pessoal • Função na organização • Área de formação dos técnicos • Carácter público/privado da Instituição • Medidas sociais • Tempo de serviço na área social • Público-alvo/clientes 	
<p>2. Reconhecimento das representações (por técnicos, dirigentes e chefias):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auto conhecimento das representações • Consciência do poder sobre os clientes/utentes • Influência no planeamento do trabalho • Influência no comportamento profissional • Influência da cultura organização • etc. 	
<p>3. Impacto sobre as políticas/medidas sociais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influência da crise nas representações • Influência das políticas/medidas na construção das representações • Políticas sociais/opinião pública (inter-dependência?) • Avaliação das medidas sociais/indicador representações sociais etc. 	
<p>4. Impacto nos destinatários/clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nas atitudes perante a medida • No nível de participação/envolvimento • No acesso aos apoios • No (auto)estigma etc. 	
<p>5. Fatores determinantes das representações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conjuntura política • Traços de personalidade • Cultura organizacional, • Conhecimento/proximidade às realidades Comunicação Social, Etc. 	
<p>6. Contributos/sugestões para combater os estereótipos/representações negativas</p>	
<p>7. Papel do 3º sector ao nível do combate aos estereótipos/sugestões.</p>	



Critérios de seleção de potenciais entrevistados – Entrevistas em Profundidade

Destinatários: Técnicos de organizações sociais sem fins lucrativos com intervenção direta junto de pessoas em situação de pobreza e exclusão social.

A identificação e seleção dos entrevistados serão baseadas nos seguintes critérios:

Tempo de serviço na luta contra a pobreza: seleção de operadores sociais com distintos tempos de serviço nesta área de intervenção:

- muito tempo de serviço (mais de 15 anos);
- um tempo de serviço médio (entre 5 a 15 anos);
- tempo de serviço reduzido (entre 2 a 4 anos).

Formação de base – técnicos sociais que possuam diferentes formações de base.

- trabalhadores com formações de base clássicas (ex: serviço social, psicologia, sociologia);
- operadores com formações de base mais recentes (ex: educação social; animação sociocultural; animação social; etc).

Nota: Uma vez que a análise estará centralizada nos técnicos que executam as políticas sociais, não serão identificados e selecionados outros colaboradores que exerçam funções de auxiliares.

Políticas sociais executadas pelos técnicos – técnicos que executem diferentes medidas políticas, nomeadamente: técnicos de RSI; técnicos de GIP; técnicos de CLDS; técnicos CPCJ; técnicos de programas de prevenção e de redução de danos; técnicos de programas alimentares; entre outros.

Público-alvo com os quais trabalham:

- técnicos que trabalhem com pessoas em situações de pobreza e exclusão social extremas (ex: toxicod dependência; sem-abrigo; prostituição);
- técnicos que trabalhem com pessoas em situação de pobreza e exclusão social em geral (ex: desempregados, idosos, etc).

Nota: Cada nucleo sugere 3 ou 4 pessoas que se disponibilizem para as entrevistas, e a equipa do projeto fará a seleção em função da heterogeneidade que pretende para a amostra. Poderão haver distritos onde não se venha a realizar entrevistas, mas necessitamos de analisar as possibilidades que existem em termos das características dos potenciais entrevistados. A equipa do projeto é que contacta, depois, os entrevistados para marcar entrevista.

Envio de contatos de potenciais entrevistados, no máximo até dia 28 de Fevereiro, para: claudia.albergaria@eapn.pt ou catia.santarem@eapn.pt



Guião de Entrevista em profundidade

Objetivo: recolher informações sobre as representações sociais da pobreza por parte dos técnicos de IPSS's/ONG's, que fazem atendimento direto a pessoas em situação de pobreza e/ou exclusão social, e sobre o impacto destas representações na avaliação / implementação das políticas sociais.

A. CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO E DO ENTREVISTADO

- a. Valências da instituição
- b. Públicos alvo
- c. Ano de fundação da instituição onde trabalha
- d. Área geográfica de intervenção
- e. Direcção (voluntários/profissionais)
- f. Nr. de colaboradores/estrutura do organigrama
- g. Estatuto da organização
- h. Formação de Base/formação ao longo da vida
- i. Percurso profissional
- j. Cargo/função que ocupa
- k. Gosto pela área/profissão /motivação
- l. Pontos fortes e pontos fracos da função que desempenha

B. REPRESENTAÇÕES SOBRE OS FENÓMENOS DA POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL

1. O que é a pobreza? O que é estar em situação de pobreza?
2. Quem são as pessoas que estão em situação de pobreza/exclusão social?
3. Quais as principais características das pessoas que estão em situação de pobreza e/ou exclusão social?
4. Quais as principais causas da pobreza? (individualista/fatalista/estrutural)
5. Na sua opinião, quais são as condições necessárias para uma vida digna, nos dias de hoje?
6. Qual a sua opinião sobre a imagem que:
 - as pessoas em situação de pobreza e exclusão têm delas próprias?
 - a sociedade, em geral, possui das pessoas que estão em situação de pobreza e da própria pobreza?

C. REPRESENTAÇÕES POR PARTE DOS PROFISSIONAIS

7. A sua formação académica deu-lhe as ferramentas e competências necessárias para as funções que desempenha?(formação ao longo da vida/prática institucional)
8. Até que ponto os anos de serviço que possui nesta área social têm contribuído para a mudança ao nível da perceção que tem da pobreza e da exclusão?
9. Se tivesse outra função na organização, pensa que teria outra perceção das PEP's e da própria Pobreza e exclusão social? (exemplos).
10. Qual a sua opinião sobre:
 - o poder e o impacto do seu próprio trabalho na vida das PEP's?
 - a imagem que as PEP's têm dos técnicos/trabalhadores sociais/instituições?
11. Alguma vez sentiu que deveria desenvolver a sua prática profissional de outra forma, enquanto técnico, mas que não o pode fazer por condicionalismos relacionados com a missão/cultura organizacional da instituição ou com outros constrangimentos externos? (quais?)
12. Quais os principais obstáculos que tem encontrado ao nível do trabalho que desenvolve?
13. Como tem superado esses obstáculos?

14. Nos processos de monitorização do trabalho é habitual, na organização onde trabalha, incluir a reflexão sobre os estereótipos/representações que existem sobre a Pobreza/exclusão social e sobre quem vive nessas situações? De que forma se reflete na prática quotidiana /profissional o resultado dessa reflexão?

D. REPRESENTAÇÕES E MEDIDAS SOCIAIS

15. Como avalia, em termos gerais, as medidas sociais que existem neste momento? Têm melhorado ou piorado ao longo do tempo? Estão de facto a contribuir para diminuir as situações de pobreza/ou a tirar as pessoas dessas situações?
16. Qual a sua opinião sobre a fraude, no acesso aos apoios sociais? Existe muito? Quais as principais causas?
17. Quais as principais dificuldades que sente ao nível da implementação das medidas? (tem margem de manobra/autonomia/recursos para as tornar mais eficientes? Variam em função das medidas?)
18. Qual a sua opinião sobre a forma como a comunicação social tem abordado o tema da pobreza e da exclusão e de algumas medidas sociais em particular (como por exemplo o RSI)?
19. A forma como as medidas sociais estão definidas e justificadas contribuem para/ou reforçam as representações sociais existentes sobre a pobreza e exclusão social? (ou será o contrário?)
20. De que forma o momento de crise atual pode ser motor de mudança ao nível da imagem e das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão social? (Ex: plano de emergência nacional/novos pobres, etc)

E. IMPACTO DAS REPRESENTAÇÕES NOS DESTINATÁRIOS DAS MEDIDAS

21. Com base no trabalho direto que desenvolve, consegue falar do impacto que as representações/estereótipos sobre a pobreza e exclusão social têm ao nível das populações afetadas por estas problemáticas? (estigma interiorizado/(in)dependência de apoios/proximidade/afastamento/nível participação/etc.)
22. Vê alguma ligação entre os estereótipos existentes (de ambas as partes) e o nível de envolvimento ou participação das PEP's no próprio processo de inclusão/superação das situações/motivação?

F. PERSPETIVAS DE EVOLUÇÃO

23. Considera possível acabar com a pobreza e a exclusão social? Porquê?
24. Quem são os principais responsáveis pela luta contra a Pobreza e Exclusão social, em Portugal?
25. Qual o seu prognóstico sobre a evolução destes fenómenos nos próximos anos?
26. Que orientações/sugestões poderá avançar tendo em visto o combate aos estereótipos e a promoção de uma intervenção mais eficaz ao nível da pobreza e exclusão social?

Obrigada pela colaboração.



Guião de Entrevista – Serviços públicos

Objetivo: recolher informações sobre as representações sociais dos técnicos e sobre o impacto destas representações na elaboração e implementação das políticas sociais, junto de peritos e estudiosos destas áreas.

Pressuposto: a execução das políticas de carácter social direccionadas para o combate à pobreza e exclusão social **são influenciadas pelas representações** dos técnicos, coordenadores e dirigentes das instituições públicas e privadas que executam essas políticas.

1. Em termos gerais, quais são as principais representações sociais que predominam relativamente à pobreza e à exclusão social?
2. Até que ponto considera que os técnicos de atendimento, chefias-intermédias e dirigentes possuem consciência das representações que possuem sobre os seus clientes/utentes e as suas condições de vida?
3. De que forma é que o impacto das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão social influenciam a definição e implementação das políticas e medidas dirigidas a estas problemáticas? (e vice-versa)
4. Qual o impacto das representações sociais existentes, nos destinatários das medidas?
5. Quais os fatores que mais contribuem para a construção dos estereótipos negativos existentes?
6. Em que medida este contexto de crise contribui para a mudança ao nível da imagem/representações que existem sobre as pessoas que vivem em pobreza e/ou exclusão social?
7. As medidas de apoio social existentes e a forma como são implementadas, refletem algumas das representações existentes? Porquê?
8. Que orientações/sugestões poderemos dar tendo em vista o combate aos estereótipos e uma intervenção mais eficaz ao nível da pobreza e da exclusão social? (quem, como?)



Grelha de caracterização entrevistado

Entrevistas em profundidade

REGIÃO:

NORTE

CENTRO

SUL

DISTRITO:

NOME:

INSTITUIÇÃO:

FUNÇÃO NA INSTITUIÇÃO:

TEMPO DE SERVIÇO NA INSTITUIÇÃO:

FORMAÇÃO DE BASE:

MEDIDAS SOCIAIS QUE EXECUTAM:

PUBLICO ALVO:

CONTACTO:

OBSERVAÇÕES:



Grelha de caracterização participante *FOCUS GROUP*

REGIÃO:

NORTE

CENTRO

SUL

DISTRITO:

NOME:

INSTITUIÇÃO:

FUNÇÃO NA INSTITUIÇÃO:

DIRIGENTE

COORDENADOR/CHEFIA INTERMEDIA

NATUREZA DA FUNÇÃO QUE DESEMPENHA:

PROFISSIONAL

VOLUNTARIO

TEMPO DE SERVIÇO NA INSTITUIÇÃO:

FORMAÇÃO DE BASE :

TIPO DE INSTITUIÇÃO QUE DIRIGEM :

OBSERVAÇÕES:

DATA:



Plano de sessão

FOCUS GROUP

LOCAL:

DATA:

HORA:

1. Apresentação dos participantes

2. Apresentação do projeto

3. Parte I: Pobreza e exclusão social.

- O que é
- Que grupos de pessoas
- Causas
- Avaliação medidas

Coffe break

4. Parte II: Estereótipos e estratégias de superação

- Impacto das representações sociais/estereótipos nos destinatários das medidas
- Estratégias de superação das situações de pobreza/exclusão
- Sugestões para reduzir estereótipos



Guião *Focus Group*

Chefias Intermédias

- 1. O que é estar em situação de pobreza e/ou exclusão social?**
(O que é ser pobre? Tem mudado ao longo do tempo?)
- 2. Quem são as pessoas que estão em situação de pobreza e/ou exclusão social?**
(Tem mudado ao longo do tempo?)
- 3. Quais as causas da pobreza?**
(Fatores determinantes, mudança ao longo do tempo, etc.)
- 4. Como avaliam as medidas sociais que existem?**
(São eficientes? São suficientes? O que mudariam?)
- 5. Qual o impacto das representações sociais existentes nos destinatários das Medidas?**
- 6. Quais as melhores estratégias para estes indivíduos ultrapassarem as situações de pobreza e/ou exclusão social?**
- 7. Que sugestões poderemos dar para reduzir os estereótipos existentes e para promover uma intervenção mais eficaz das instituições ao nível da luta contra a pobreza e exclusão social?**



Guião *Focus Group*

Dirigentes

- 1. O que é estar em situação de pobreza e/ou exclusão social?**
(O que é ser pobre? Tem mudado ao longo do tempo?)
- 2. Quem são as pessoas que estão em situação de pobreza e/ou exclusão social?**
(Tem mudado ao longo do tempo?)
- 3. Quais as causas da pobreza?**
(Fatores determinantes, mudança ao longo do tempo, etc.)
- 4. Como avaliam as medidas sociais que existem?**
(São eficientes? São suficientes? O que mudariam?)
- 5. Qual o impacto das representações sociais existentes nos destinatários das Medidas?**
- 6. Quais as melhores estratégias para estes indivíduos ultrapassarem as situações de pobreza e/ou exclusão social?**
- 7. Que sugestões poderemos dar para reduzir os estereótipos existentes e para promover uma intervenção mais eficaz das instituições ao nível da luta contra a pobreza e exclusão social?**



Grelha de Análise *Focus Group*

Chefias Intermédias/Coordenadores

- 1. O que é estar em situação de pobreza e/ou exclusão social?**
(O que é ser pobre? Tem mudado ao longo do tempo?)
- 2. Quem são as pessoas que estão em situação de pobreza e/ou exclusão social?**
(Tem mudado ao longo do tempo?)
- 3. Quais as causas da pobreza?**
(Fatores determinantes, mudança ao longo do tempo, etc.)
- 4. Como avaliam as medidas sociais que existem?**
(São eficientes? São suficientes? O que mudariam?)
- 5. Qual o impacto das representações sociais existentes nos destinatários das Medidas?**
- 6. Quais as melhores estratégias para estes indivíduos ultrapassarem as situações de pobreza e/ou exclusão social?**
- 7. Que sugestões podemos dar para reduzir os estereótipos existentes e para promover uma intervenção mais eficaz das instituições ao nível da luta contra a pobreza e exclusão social?**



Grelha de Análise *Focus Group*

Dirigentes

- 1. O que é estar em situação de pobreza e/ou exclusão social?**
(O que é ser pobre? Tem mudado ao longo do tempo?)
- 2. Quem são as pessoas que estão em situação de pobreza e/ou exclusão social?**
(Tem mudado ao longo do tempo?)
- 3. Quais as causas da pobreza?**
(Fatores determinantes, mudança ao longo do tempo, etc.)
- 4. Como avaliam as medidas sociais que existem?**
(São eficientes? São suficientes? O que mudariam?)
- 5. Qual o impacto das representações sociais existentes nos destinatários das Medidas?**
- 6. Quais as melhores estratégias para estes indivíduos ultrapassarem as situações de pobreza e/ou exclusão social?**
- 7. Que sugestões poderemos dar para reduzir os estereótipos existentes e para promover uma intervenção mais eficaz das instituições ao nível da luta contra a pobreza e exclusão social?**



Workshop – Norte

Devolução resultados preliminares

Data: 10 de Outubro de 2014

Hora: 14.00h às 17.30h

Local: Atmosfera m, Auditorio 2, Rua Júlio Dinis, 160 - 6º Piso, Porto.

Ordem de trabalhos:

- 14.00h – Abertura e apresentação dos participantes
- 14.15h – Apresentação do projeto “Bem-me-Quer, Mal-me-Quer
- 14.30h – Devolução dos principais resultados preliminares da investigação.
- 15.30h – Pausa para café
- 15.45h – Reflexão e debate sobre os resultados
- 16.45h – Contributos/sugestões para reduzir os estereótipos negativos.
- 17.15h – Avaliação do *workshop*.



Workshop – Centro

Devolução resultados preliminares

Data: 06 de Outubro de 2014

Hora: 14.00h às 17.30h

Local: ANAI - Rua Pedro Monteiro, n.º 68, Coimbra.

Ordem de trabalhos:

- 14.00h – Abertura e apresentação dos participantes
- 14.15h – Apresentação do projeto “Bem-me-Quer, Mal-me-Quer
- 14.30h – Devolução dos principais resultados preliminares da investigação.
- 15.30h – Pausa para café
- 15.45h – Reflexão e debate sobre os resultados
- 16.45h – Contributos/sugestões para reduzir os estereótipos negativos.
- 17.15h – Avaliação do *workshop*.



Workshop – Sul

Devolução resultados preliminares

Data: 27 de Outubro de 2014

Hora: 14.00h às 17.00h

Local: Nucleo Distrital de Lisboa da EAPN Portugal

Rua Soeiro Pereira Gomes Ed. América, Entr. 7- 3º - Apartamento 311
1600-196 Lisboa

Ordem de trabalhos:

- 14.00h – Abertura e apresentação dos participantes
- 14.15h – Apresentação do projeto “Bem-me-Quer, Mal-me-Quer
- 14.30h – Devolução dos principais resultados preliminares da investigação.
- 15.30h – Pausa para café
- 15.45h – Reflexão e debate sobre os resultados
- 16.30h – Contributos/sugestões para reduzir os estereótipos negativos.
- 16.45h – Avaliação do *workshop*.



Instituições Participantes

Focus Group

Focus Group Região Norte

Dirigentes:

- Adripoio – Associação de Desenvolvimento Rural Integrado do Vale do Poio
- Centro Social e paroquial de Andrães
- Associação – Lua de Alecrim
- Centro Social e paroquial de Torgueda
- Centro Social e paroquial de Santa Eulália da Cumieira
- Cáritas Diocesana de Vila Real

Chefias Intermédias:

- UMAR
- Obra Sócia Nossa Senhora da Boa Viagem
- Centro de Reabilitação Profissional de Gaia CRPG
- Centro Social Sé Catedral do Porto
- Amanhã da Criança
- ASMAN
- Norte Vida
- Benéfica Previdente
- Centro Social de Ermesinde
- A. P. Família
- Obra Diocesana de Proteção Social

Focus Group Região Centro

Dirigentes:

- AACCB – Associação Apoio a Criança de Castelo Branco
- ACAPO
- Aldeia de Crianças SOS
- Associação Sagrado Coração de Maria – Ferro
- Cáritas – Interparoquial de Castelo Branco
- Casa de Infância e Juventude (CIJE)
- Centro Municipal Cultura e Desenvolvimento IDN
- Centro Social de Salgueiro do Campo
- Centro Social de Stº André
- Centro Social Padres Redentoristas
- Lar de são José
- Lar de Penha Garcia
- Lar Major Rato – Alcains

- Santa Casa da Misericórdia de Castelo Branco
- Santa Casa da Misericórdia de Sobreira Formosa

Chefias Intermédias:

- Associação OTL do Som – Marinha Grande
- CLDS + Rosa dos Ventos. (APEPI)
- AMI Coimbra
- ARCIL
- Cruz Vermelha Portuguesa – Figueira da Foz
- Santa Casa da Misericórdia de Figueiró dos Vinhos
- Centro Social Paroquial Ervedal da Beira
- Centro Social Paroquial de Seixo da Beira
- Município de Cantanhede
- IAC – Instituto à Criança
- Centro Social e Paroquial de Santa Cruz

Focus Group Região Sul

Dirigentes:

- AMI
- CECD (centro de Educação para o Cidadão Deficiente) Mira Sintra
- APF – Associação Planeamento da Família
- Associação de Socorros Médicos o Vigilante
- Associação CAIS
- CRIAR-T Associação de Solidariedade
- Associação Rianova Portugal
- ARIFA Associação Reformados Idosos Freguesia da Amora
- AMRI
- UDIPSS – Setúbal

Chefias Intermédias:

- Cruz Vermelha Portuguesa de Évora
- Associação Amigos da Criança e da Família “Chão dos Meninos”
- Associação Terra Mãe
- ADBES – Associação para o desenvolvimento e bem-estar social
- Santa Casa da Misericórdia de Reguengos de Monsaraz
- Centro Social Paroquial de Santo André – Estremoz
- Caritas Diocesana de Évora
- APPACDM – Évora



