

# BEM-ME-QUER; MAL-ME-QUER

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

Linhas orientadoras para combater os estereótipos

## FICHA TÉCNICA

### Equipa do Projeto

Ana Claudia Albergaria

Cátia Santarém

Tiago Caio

### Edição

EAPN Portugal

Foto capa: Sérgio Aires

maior reflexão e consciencialização sobre o poder que estas representações têm nas práticas de intervenção social. Pretende-se que esta consciencialização seja feita não só junto das ONGs (técnicos e dirigentes), mas também junto de entidades públicas, dos decisores políticos e de estabelecimentos de ensino com cursos universitários e/ou politécnicos responsáveis pela formação destes técnicos/profissionais da área social.

O desafio é este: reequacionar as nossas atitudes, fazendo da sua avaliação um hábito a trazer para os nossos comportamentos individuais, profissionais e institucionais, porque são elas que fundamentam as nossas ações. Torná-las alvo da nossa reflexão à luz dos valores éticos que devem reger todas as profissões, mas, neste caso em especial, as que se incluem na luta contra a pobreza e a exclusão social, uma vez que trabalhamos com cidadãos em situação de desfavorecimento, à partida, e sobre os quais o “peso” dos rótulos e das generalizações infundadas, põe em causa todo o trabalho de empowerment e de participação ativa que, juntos, nos propomos desenvolver.

## 1. Enquadramento

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, desenvolveu-se entre Novembro de 2013 e Dezembro de 2014 e foi cofinanciado pelo POAT/FSE – Programa Operacional de Assistência Técnica – Fundo Social Europeu, área de intervenção 5 – Estudos e Avaliação.

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.

- 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.

## 4. Considerações Finais

Com esta pequena brochura, pretende-se sensibilizar os trabalhadores da área social: técnicos, dirigentes, chefias intermédias e colaboradores em geral das instituições sociais, para a importância de refletirmos sobre a forma como “pensamos” e a “imagem” que temos da pobreza e da exclusão social.

Sendo as representações sociais um conjunto de explicações, crenças e ideias através das quais conseguimos evocar um dado acontecimento, pessoa ou objeto, e porque resultam da interação social dentro de determinado grupo de indivíduos, elas vão-se reestruturando ao longo do tempo, ainda que paulatinamente, à medida que essas ideias e as relações entre os indivíduos também se alteram.

Na luta contra a pobreza e a exclusão social torna-se ainda mais premente este reequacionamento das nossas representações, sobretudo quando se revestem de generalizações – transformando-se em estereótipos - com contornos pejorativos e com impacto negativo nos outros - os que são alvo desse preconceito ou desses rótulos. Neste caso, não existem dúvidas, que afetam profundamente os processos de inclusão e de desenvolvimento que se pretende atingir com as pessoas que vivem nessas situações de desfavorecimento social.

Terminamos referindo que a construção das representações sociais são processos inconscientes, individuais e coletivos, pelo que não se trata aqui de culpabilizar ninguém pelas atitudes estereotipadas que possuem (porque todos possuímos), mas sim promover, de forma construtiva, uma

### 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 intervém sobre ela. 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.

#### 1.1 Metodologia e técnicas de investigação

Em termos metodológicos optamos pelo método de análise qualitativa, no qual incluímos análise documental, entrevistas exploratórias a atores chave, tais como personalidade que teve/ou tem responsabilidades políticas na definição e aplicação de medidas de luta contra a pobreza e exclusão social; representante de organizações sociais sem fins lucrativos; perito na área da pobreza e exclusão social; perito na área das organizações sociais sem fins lucrativos; um técnico da comunicação social, entre outros.

Além das entrevistas exploratórias, realizamos ainda entrevistas em profundidade a técnicos que desenvolvem trabalho direto com os públicos em situação de pobreza e / ou exclusão social, do terceiro sector e do sector público.

De forma a auscultar chefias-intermédias ou coordenações técnicas e dirigentes de instituições realizamos *focus-group* no norte, centro e sul, especificamente em: Vila Real, Porto, Coimbra, Castelo Branco, Lisboa 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.

Após a primeira análise dos resultados obtidos através da utilização das técnicas acima referidas, procedemos à devolução dos mesmos, tendo-se realizado workshops para esse efeito, um em Lisboa, outro em Coimbra e outro no Porto.

## 1.2. Breve caracterização da amostra

As entrevistas em profundidade, a entidades públicas e privadas, foram realizadas tendo por preocupação a representatividade de género. (20 mulheres, 12 homens). O número de entrevistados é superior ao número de entrevistas porque duas delas foram entrevistas coletivas (com mais de um elemento). O número mais elevado de elementos femininos foi algo inultrapassável pelo facto de se tratar de áreas profissionais onde predominam as mulheres.

Conseguimos uma amostra heterogénea ao nível dos públicos-alvo das instituições: crianças / jovens; pessoas idosas; sem abrigo; vítimas de violência; reclusos; tráfico de seres humanos; imigração; igualdade de género; deficiência; outros.

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.

O tempo de serviço na área profissional em questão, por parte dos nossos entrevistados, abrangeu técnicos com experiência desde 1 ou menos anos; até 20 ou mais anos de serviço.

Os cargos/funções dos nossos entrevistados são: presidentes/diretores instituições; coordenadores de valências; técnicos de projetos / técnicos de valências (atendimento); mediadores sociais; gestores de empresas públicas; diretores de serviços públicos, vereadores de câmaras municipais.

Apresentamos, de seguida, e de forma resumida os principais desafios que os nossos entrevistados identificaram como prioritários no âmbito do trabalho que desenvolvem e que se refletem, direta ou indiretamente, na (re)construção das representações sociais sobre a pobreza e a exclusão. Elencamos também, algumas das linhas orientadoras que emergiram deste estudo, com as quais se pretende contribuir para minorar a tendência natural para fazermos generalizações e estereotipar negativamente as diferentes realidades inerentes à pobreza e à exclusão social.

- 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 psicológico 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 / informação sobre os casos de sucesso / boas práticas ao nível dos processos 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.

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 mediação 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.

### 3. Linhas Orientadoras para o Combate aos 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 externa, entre instituições, e 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.

### 2. Principais Desafios

- Existe uma tendência para a construção de representações sociais negativas, sobre as causas da pobreza, predominando explicações de cariz individual em detrimento do social. São disso exemplo algumas citações que veiculam alguns estereótipos, tais como: “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 pobreza”, “porque é preguiçosa”, “ porque é malandra”, “porque é fraudulenta ou manipuladora”.

- A insuficiência de recursos humanos e financeiros nas instituições, por um lado, e os traços de personalidade e a fragilidade ao nível dos princípios éticos de alguns 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 tempo 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, isto 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 de política social são desenhadas e aplicadas influenciam a construção e/ou reprodução das representações sociais da pobreza (e vice-versa). Algumas 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, assim como com as especificidades de alguns públicos-alvo, 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, mais associada à transmissão geracional da pobreza, 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, por parte dos nossos entrevistados, 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