

serviço social

A IDEOLOGIA DO SERVIÇO SOCIAL COM JOVENS

*Lok Vai Chong **

PREAMBULO

O Serviço Social, como profissão, já saiu da dependência da sociologia, tornando-se numa ciência independente. Na prática, o seu desenvolvimento estende-se a várias áreas de trabalho, como *caso*, grupo, comunidade, e a diferentes campos, como escolas, fábricas, hospitais, famílias, idosos, crianças e jovens, entre outros.

O CONCEITO DE SERVIÇO SOCIAL COM JOVENS

Os principais destinatários do serviço social com jovens são, naturalmente, os adolescentes e os jovens. Devido às diferenças que existem nas sociedades, os conceitos e critérios também são diferentes quanto à definição das suas idades, razão pela qual não poderá haver um critério exacto que seja aceite por todos. Todavia, o facto de não haver um único conceito para definir o que são os jovens não constitui um problema que vá afectar a discussão de conceito de sociedade juvenil. Utilizando técnicas e experiências adequadas, os técnicos poderão oferecer aos jovens, quando necessitarem, os serviços de prevenção e de ajuda ou mesmo resolução de problemas ao nível económico, social, familiar, psicológico, etc. Por estes motivos, o trabalho social com jovens não se limita a ser executado somente num campo, mas sim em diversos, como são exemplo Centros Juvenis e Comunitários, Instituições Educativas e Centros de Actividades Recreativas.

O VALOR E O SIGNIFICADO DO SERVIÇO SOCIAL COM JOVENS

O trabalho com jovens é uma área concreta do serviço social, tendo como destinatários especiais os jovens. Através de teorias e técnicas

* Docente da Escola de Serviço Social do Instituto Politécnico de Vogal do Conselho de Juventude de Macau.

sociais adequadas a este tipo de trabalho, consegue-se atingir o *objectivo social*, sendo no entanto necessário conhecer os valores e normas mais adequadas para a sua concretização.

REDINAMIZAÇÃO DA SOCIEDADE

A juventude é aquilo que movimenta a sociedade. De uma maneira geral, os jovens são uma grande parte da força produtiva. De acordo com os dados estatísticos divulgados pela Direcção dos Serviços de Estatísticas e Censos (DSEC), em Julho de 93, através do «13.º Inquérito Populacional e o 3.º Inquérito Habitacional», conclui-se que 55,48 por cento da população de Macau tem idades compreendidas entre os 10 e os 39 anos, o que significa que mais de metade da população residente no Território é jovem. Segundo dados fornecidos por um outro inquérito divulgado pela DSEC sobre «O emprego no primeiro trimestre de 96», as pessoas com idades compreendidas entre os 14 e os 34 anos abrangiam 44,96 por cento da população activa, indicando assim que os jovens eram metade da força social, e são indispensáveis ao desenvolvimento da sociedade. Por estes motivos, torna-se necessário saber se os recursos humanos são ou não convenientemente explorados e utilizados. Este é um problema que nos merece toda a atenção, tendo em conta que, pelas estatísticas, somente 62 531 das 83 862 pessoas com idades compreendidas entre os 25 a 34 trabalham, ocupando assim 74,57 por cento da população laboral desta camada etária. Verifica-se portanto que os jovens que ainda não se integraram no mercado da população activa são 25,43 por cento, sendo as respectivas causas múltiplas. Se conseguíssemos colaborar com os jovens, ajudando-os a enfrentar os obstáculos e descobrindo as suas potencialidades, isto seria benéfico e vantajoso e contribuiria para o desenvolvimento da sociedade, pois um dos objectivos do serviço social com jovens é dinamizar as forças sociais, para que estas sejam rendibilizadas da maior e melhor forma.

MINIMIZAR O CONFLITO SOCIAL

Os recursos da sociedade não são distribuídos total nem proporcionalmente pelas pessoas, muitas vezes devido às diferenças de idade, sexo, etnia, religião, ambiente socioeconómico, estado de saúde e ainda ao nível de ensino, originando assim situações de desigualdade. Entre todos estes aspectos, o fenómeno mais evidente que cria maiores desigualdades é a idade. **Judah Matras** referiu que, «*De um modo geral, a sociedade é controlada e dominada pelos adultos do sexo masculino, as mulheres estão subordinadas aos homens, as crianças aos adultos e os jovens e adolescentes aos de meia idade.*»¹ Podemos dizer portanto que, de um modo geral, os recursos da sociedade são dominados pelos

¹ Judah Matras, *Social inequality, stratification, and mobility*, traduzido por Lei Meng e publicado pela Editora «Kai Kun» de Taiwan, em 1990.

adultos, e estes membros da sociedade controlam a maior parte da economia; ao mesmo tempo, com o seu poder privilegiado conseguem a maior fatia da *mais valia*, incluindo dinheiro, fama, estatuto e poder. Os jovens, para entrarem no quadro social, têm de enfrentar vários desafios, em diferentes áreas, como educação, emprego, participação política entre outras; o papel do serviço social é ajudar os jovens a uma autoconfiança nestes desafios, a preservar o seu estado de racionalização, e a integrarem-se empenhada e construtivamente na sociedade, diminuindo assim as diferenças da sociedade originadas pelo problema da desigualdade.

PROMOVER A REFORMA SOCIAL

O funcionamento da sociedade é fruto do sistema social tradicional. Este sistema social é manipulado por um conjunto de indivíduos com direitos adquiridos, e o apego a eles faz com que este conjunto de pessoas tente, a todo o custo, manter o sistema tradicional, negligenciando e evitando a mudança da sociedade. O ponto fulcral do serviço social é ver como, qual e quando a mudança se poderá efectuar, e adaptar o sistema social tradicional à evolução e mudança da sociedade. Já se verificaram várias mudanças na China, entre elas o «O Movimento de Inovação» do período «Kong Soi», do final da dinastia «Cheng», «O Movimento de 4 de Maio de 1917» e «O Movimento de 4 de Junho de 1989», que foram originadas e impulsionadas por jovens intelectuais que tinham uma visão alargada e moderna sobre as realidades sociais. Para conseguirmos concretizar a reforma social, temos que estabelecer um método que passe por várias etapas e atinja áreas como a educação, mobilização social, promoção mútua entre associações, e estabeleça estratégias, tornando-se assim possível atingir o objectivo da reforma social. O objectivo do serviço social com jovens é dinamizar a sociedade e desenvolvê-la de forma activa, investigando os problemas sociais científica e racionalmente através das actividades educacionais promovidas pelos agentes sociais, dando a conhecer ao público a necessidade de uma reforma social. Para tal torna-se necessário criar um grupo de trabalho capaz de promover e impulsionar esses objectivos, vencendo assim mais facilmente uma inércia colectiva e consensual, podendo com isso formar-se uma comunidade organizada para reivindicação das suas necessidades, por forma a concretizar a reforma social e mudança do sistema.

RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS SOCIAIS

O problema da criminalidade é um fenómeno que aumenta com o desenvolvimento da sociedade. Quanto mais rapidamente um país se desenvolve, mais complexos se tornam os problemas da delinquência, aumentando em número e gravidade os mais variados tipos de criminalidade, intensificando-se a actividade das organizações criminais e diminuindo cada vez mais a idade do delincente.

De acordo com as indicações da Dra. Chan Ian Ian, docente no Instituto de Acção Social — Caritas, até ao ano de 1993 a média do delinquente jovem era de 15 anos. De 1989 a 1992, o delinquente com essa idade rondava os 33,5 por cento, em 1992 subia para os 38,2 por cento, em 1993 para 37,6 por cento, mas, em 1994, a idade do delinquente passou para os 14 anos e atingiu os 36 por cento, enquanto que os crimes praticados por jovens de 15 anos diminuía para 20 por cento. Neste universo, de 1989 a 1992 a delinquência juvenil praticada por jovens com 14 anos ou inferior atingiu os 17,3 por cento; em 1992, era de 55,9, em 1993 era de 56 por cento e em 1994 era de 70 por cento. A criminalidade praticada por jovens com 13 anos de idade ou inferior, durante os anos de 1989 e meados de 1992 foi de 29,1 por cento, em 1992 atingiu os 27,6, em 1993 os 32,3 por cento e em 1994 os 34 por cento.

Destes dados, podemos concluir que a média de idade do delinquente juvenil é de 14 anos ou menos, abrangendo mais de metade da prática dos crimes juvenis, a qual nos últimos anos já atingiu mais de 70 por cento. No que respeita a crimes praticados por jovens de 13 anos ou menos, estes estão a aumentar progressivamente, originando um fenómeno de rejuvenescimento do delinquente, razão pela qual o problema da delinquência juvenil constitui uma das preocupações da sociedade. Daí que o papel dos agentes sociais passe a ter uma função mais activa e preponderante, dado que o objectivo deste serviço é ajudar os jovens, apoiando-os e encaminhando-os para positivamente enfrentarem a sociedade e a vida.

Aos jovens marginalizados pela e na sociedade deverá ser facultado apoio psicológico e proporcionada inserção em actividades colectivas, para que possam entender o lugar em que vivem, e com isso afastarem-se do ambiente de ilusão e de vida fácil que a prática do crime origina. Aos jovens pouco personalizados e influenciáveis dever-se-á oferecer um sistema especial de apoio, para que com ele criem um objectivo positivo de vida, podendo assim recomeçar uma nova etapa da sua existência.

A ESTRUTURA TEÓRICA DO SERVIÇO SOCIAL COM JOVENS

ÉTICA

Os profissionais que trabalham nesta área do serviço social, enfrentam muitas vezes, no desempenho do seu trabalho, problemas originados pelos critérios do *valor social* e da *moralidade*. Se estes tiverem em mente o conceito de moralidade (normas e valores próprios) e um regulamento profissional próprio, poderão enfrentar quaisquer problemas, resolvendo-os através dos seus princípios, evitando desviarem-se desses mesmos princípios. Se assim for, o valor humano, a moral e

a ética profissional tornar-se-ão a base de apoio para o desempenho do trabalho dos assistentes sociais nesta área.

VALOR HUMANO

O valor humano baseia-se na relação entre o ser humano e a natureza e no relacionamento entre os seres humanos. O aspecto mais importante do trabalho do serviço social com jovens é o do relacionamento entre os seres humanos. É imprescindível e prioritário conciliar a relação entre o técnico e o cliente: por um lado, criar uma relação de confiança entre ambos e, por outro, saber claramente qual o trabalho que se deve desenvolver. Os profissionais do serviço social não poderão ter os seguintes preconceitos perante o cliente:

1. Sentir-se mais poderoso que o cliente que está a apoiar.
2. Ser benemérito, estando a ajudar o cliente por pena.
3. Ajudar o cliente de tal modo que interfira na sua vida particular, construindo, para isso, uma relação mais íntima entre ambos.
4. Sentir-se um árbitro moral e fazer juízos de valor dos actos praticados pelo cliente.

Outra ideia inserida no conceito do valor humano consiste no direito à vida e na necessidade de o agente de serviço social acreditar no valor humano existente em cada indivíduo, independentemente do que possa acontecer ao protagonista do caso; o agente tem de acreditar e confiar no cliente para conseguir a solução do caso; tem de insistir na confiança do protagonista para a solução dos seus problemas e o agente deve assumir uma atitude optimista perante os acontecimentos, levando assim a criar naquele uma autoconfiança.

DEONTOLOGIA

O conteúdo funcional do agente de serviço social é, na maior parte das vezes, o contacto com pessoas, e por isso devem acatar estritamente as regras deontológicas para atingir o melhor nível de serviço.

A Associação de Desenvolvimento dos Agentes de Serviço Social estabeleceu, em 5 de Julho de 1996, no «Código de Deontologia dos Agentes de Serviço Social», o «Padrão da Deontologia em geral», a seguir discriminado, que pode servir de consulta para os agentes de serviço social, antes de iniciarem o trabalho:

1. Descobrir e perceber o seu valor e comportamento, assim como a finalidade do serviço.
2. Defender e elevar o valor humano, os conhecimentos e os métodos dos profissionais, evitando comportamentos que prejudiquem a capacidade profissional.
3. Reconhecer as restrições da especialidade ou do próprio agente, estimular o uso dos conhecimentos e da especialidade, bem como servir-se dos métodos das ciências sociais na investigação.

4. Proporcionar os conhecimentos e técnicas profissionais, a fim de promover uma boa estratégia e método, elevando o nível de vida de cada pessoa na sociedade.

5. Reconhecer e declarar os problemas relacionados com as necessidades sociais de cada pessoa, das zonas geográficas, da nação, do mundo, desenvolvendo a finalidade do trabalho de acção social.

6. Responder pelos serviços prestados aos indivíduos, organismos e sociedade, assegurando a qualidade do serviço.

7. Ser claro, justo, educado e capaz de assumir as suas responsabilidades, durante o exercício das funções.

8. Estudar com cuidado, quando se dedica à investigação, a aplicação dos métodos que irão ser utilizados em cada caso e as eventuais consequências geradas perante a sociedade, evitando que terceiros fiquem prejudicados.

9. Acatar com todo o respeito o código deontológico.

CONHECIMENTOS GERAIS

— Fundo histórico.

Antes de iniciar o trabalho, o agente deve ter a noção das várias fases da acção, caso contrário encontrará dificuldade em saber por onde começar e, também, em dominar o objectivo e a qualidade do trabalho a prestar aos organismos e às zonas geográficas. Se o agente tiver um conhecimento profundo da respectiva situação, isto ajudá-lo-á na compreensão dos sentimentos, incentivando-o pela positiva.

— Ambiente social.

Durante o trabalho, o agente nunca deve concentrar a atenção no cliente, visto que muitas vezes o problema é causado por vários factores — como por exemplo a sua fase de crescimento, a família e os amigos que o rodeiam, a sociedade onde se insere —, os quais poderão provocar nele um mal-estar. Por isso, o agente deve saber qual o ambiente social onde está inserido, incluindo as pessoas à sua volta, os lugares que frequenta, o modo de vida e o regime social a que está sujeito. Só assim é que o agente pode conhecer o alvo da acção e o ponto fulcral para o trabalho.

— Comportamentos relativos.

Os diversos comportamentos do homem não são reacções naturais provenientes da hereditariedade. Por trás de um comportamento, existe certamente uma razão, que deriva de uma tentação, ou talvez antes da acção, de uma ocasião, ou até, sem querer, da pessoa.

Perante o protagonista, o agente da acção social deve manter uma atitude de observação objectiva, não julgando os motivos de tal comportamento por um só prisma; não deve basear-se somente na óptica da psicologia para concluir que o comportamento do protagonista provém, por exemplo, da provocação, nem deve pensar que o cliente tem força-

samente motivos escondidos ou, ainda, que o comportamento dos deficientes mentais é desatinado. Por isso o agente de serviço social, para compreensão do comportamento do protagonista, deve primeiro encontrar nele indícios que o levem a determinar os motivos de tal comportamento.

CONHECIMENTOS PORMENORIZADOS

Habilidades nas relações humanas.

O bom e o mau das relações humanas e os requisitos que determinam se o agente de serviço social é capaz ou não de prestar um serviço com êxito, são: estabelecer um bom relacionamento pessoal, mantendo uma confiança mútua entre o agente e o protagonista para que haja uma relação harmoniosa. É este o ponto com que o agente de serviço social se deve primeiramente preocupar.

Muitas vezes, o relacionamento humano estabelece-se com uma boa comunicação entre as pessoas. O agente deve dominar bem as diferentes modalidades de comunicação, conhecer o modo de diálogo usado pelo cliente e acautelar-se no modo como o faz com terceiros, a fim de ultrapassar as contrariedades; segundo Virgínia M. Satir, há cinco formas de comunicação: lisonja, repreensão, concisão, controvérsia e unanimidade. Se o agente do serviço social for capaz de conhecer a fundo as características destas formas de comunicação, de certeza que melhorará a intervenção junto do cliente.²

A comunicação ainda requer outras técnicas: o agente deve ouvir com paciência o que o protagonista diz, perceber o seu carácter e observar os gestos. Através dos sinais, olhar, lábios, movimento das mãos, do corpo e entoação da voz, deve procurar determinar a intenção do protagonista.

— Conhecimentos de apoio à consulta e acompanhamento.

O agente encontra muitas vezes os jovens com falta de confiança e dificuldade de integração na sociedade. Nestes casos o apoio, a consulta e a discussão são aspectos importantes para uma boa resolução do caso.

A consulta, a discussão e o apoio aumentam a capacidade do interessado na compreensão e tratamento dos próprios problemas; por isso o agente, atendendo aos diferentes ambientes e estado do cliente, deve usar conhecimentos de consulta, discussão e apoio para o servir. Segundo Yau Lai Lai Leng³, a consulta, a discussão e apoio baseiam-se em cinco factores:

² Virgínia M. Satir, *Conjoint Family therapy*, traduzido por Ng Chao Kuan e publicado pela Editora «Si Pou», de Taiwan, em 1983, pág. 67.

³ Yao Lai Lai Leng, *Apoio estudantil*, Chinese University of Hong Kong, pp. 263 a 296.

1. Terapia do cliente — centro de atenção (Client — centered Therapy);
2. Terapia emocional racional (Racional — emotivo Theray);
3. Rectificação de comportamento (Behaviour Modification);
4. Psicologia individual (Individual Psycology);
5. Terapia da realidade (Reality Therapy).

— Aproveitamento do Dinamismo das Associações.

Antes de esclarecermos o que se entende por dinamismo das associações, deveríamos saber prioritariamente qual o papel a desempenhar por essas no trabalho social com jovens. O panorama do funcionamento do trabalho dos grupos está inserido na influência mútua entre os jovens, e os elementos essenciais incluem essencialmente o pessoal inserido nos grupos, os grupos em si, as questões de problemática e os locais aonde se exercem os trabalhos. Estas são as razões pelas quais o papel essencial a desempenhar pelas associações, no âmbito do serviço social com jovens é a utilização dos seus elementos essenciais para mais facilmente se poderem integrar na problemática dos jovens, pois com a dinamização das associações é que se poderá atingir o objectivo pretendido.

Para haver mais dinamização nas associações, estas terão que usufruir de três condições essenciais: respeito, sinceridade e consenso comum. Consenso comum, quando o agente social se integra de corpo e alma nos sentimentos do protagonista; respeito, quando o agente social respeita o direito de autonomia do protagonista; e sinceridade, quando dentro de um grupo se cria uma relação de honestidade e de confiança.⁴

De acordo com a teoria de Gisela Konopka⁵, os agentes sociais juvenis ao impulsionarem o dinamismo das associações, poderão fazê-lo através das seguintes medidas intermediárias:

1. Desenvolver as relações pessoais entre os profissionais do serviço social e os elementos das associações;
2. Ter uma boa relação pessoal entre os elementos das associações;
3. Comunicar verbalmente;
4. Comunicar não-verbalmente;
5. Escolha deliberada, criação de condições.

CONCLUSÃO

O serviço social com jovens é uma área de trabalho de especialização do serviço social. Ele tem a particularidade de servir os jovens e adolescentes através dos recursos sociais existentes (escolas, centros

⁴ Lam Mang Peng, *Apoio e terapia psicológica das Associações*, Editora Seong Mound, Hong Kong, 1993, pp. 117 a 123.

⁵ Gisela Konopka, *Social Group Work*, traduzido por Lio Cheng Pek e Wong Lon Pan, Editora Kai Kun, 1993, p. 164.

juvenis, comunitários, etc.) e de diversas técnicas, como trabalho individual, trabalho de grupo, apoio comunitário, podendo assim concretizar os objectivos do trabalho social juvenil.

