

O Trabalho Social Paliativo: *Entre redução de riscos e integração relativa*

Marc-Henry Soulet *

Resumo: O Estado social reconfigurou-se um pouco por toda a parte em torno do Estado social activo, mais especificamente em torno do Estado de investimento social, que se baseia no desenvolvimento das capacidades de acção dos indivíduos, apoiando as suas condições de realização. Contudo, há um postulado implícito nestas formas de acção. Pressupõe-se que cada um detém capacidades socialmente significativas e socialmente adaptáveis. No entanto, alguns indivíduos, devido à sua trajectória biográfica, bem como à natureza das exigências do sistema socioeconómico, não conseguem assumir uma lógica de activação. Para esta população, não é a emancipação que está no centro da intervenção, mas sim a vulnerabilidade. Desde logo somos obrigados a constatar a coexistência de duas novas figuras no trabalho social, uma que procura promover potencialidades positivas e a outra que visa contrariar potencialidades negativas. Este artigo propõe-se explorar, ao lado da figura dominante do trabalho social generativo, os contornos de uma intervenção social paliativa que se esforça para manter um trabalho de acompanhamento mas um trabalho lento.

Palavras-chave: Trabalho social paliativo; Acompanhamento social; Manutenção lenta; Trabalho social generativo; Melhoria e vulnerabilidades.

Habilitação e manutenção. As duas figuras contemporâneas do trabalho social

Há cerca de 30 anos, Jacques Donzelot intitulava a entrevista que deu aos Cadernos de investigação sobre o Trabalho Social como *As duas faces do social*. Nela distinguia, no seio do trabalho social, a vertente “proteger o indivíduo da sociedade” e a vertente “proteger a sociedade do indivíduo” (Donzelot, 1985). O autor já apontava, nessa altura, que estas duas vertentes emergentes se apoiavam num processo de implicação dos sujeitos, muito mais pragmático. Dez anos mais tarde, ele falava de um social renovado (Donzelot, 1996), cuja finalidade central não era a de garantir uma sociedade de produtores, mas produzir a sociedade através da participação de cada um dos seus membros, nomeadamente procurando incluir os mais periféricos num plano de envolvimento e de projecto.

Estas duas faces do social estão presentes ainda hoje. A preservação da sociedade contra o indivíduo ficou marcada por um reforço e um endurecimento da lógica de defesa social através do desenvolvimento de políticas securizantes, de tal modo que alguns politólogos e criminologistas puderam falar de Estado social securizante. Ainda hoje permanece a necessidade de proteger os mais fracos dos efeitos da máquina social, embora proteger não signifique mais garantir, conter os perigos, compensar dos estragos ou indemnizar dos prejuízos. Daqui em diante, proteger o indivíduo é promovê-lo como actor, apoiá-lo pelo menos na sua capacidade de participação na produção da sociedade. É necessário habilitar e não compensar; é preciso corrigir os mecanismos actuais que desencorajam as pessoas a serem activas pela atribuição de uma ajuda emancipadora pensada como um meio absoluto de evitar a armadilha da pobreza e de luta contra a dependência do Estado social. Tem-se por hábito utilizar, no seguimento

* Professor de Serviço Social e de Políticas Sociais da Universidade de Fribourg, Suíça.

de Anthony Giddens (1994) o termo de “política generativa” para designar esta forma de desenvolvimento das capacidades em gerar resultados autónomos, em vez de reforçar uma dependência mutiladora promovida por políticas compensatórias. Agora as ofertas individualizam-se, centrando-se logicamente no cliente e sobre as suas especificidades biográficas a fim de converter as “disposições incapacitantes em disposições capacitantes” (De Munck *et all.*, 2003). “O argumentário do Estado social activo baseia-se numa cultura de participação em detrimento de uma cultura de dependência” (Astier, 2007: 8).

O Estado social reconfigurou-se um pouco por toda a parte em torno do Estado social activo, mais especificamente em torno de políticas sociais promocionais que se baseiam no desenvolvimento das capacidades de acção dos indivíduos, apoiando as suas condições de realização. Contudo, sobre isto, existe um postulado implícito: a mobilidade intrínseca aos indivíduos (a sua capacidade de mudança / de se porem em movimento). Parte-se do pressuposto que cada um detém capacidades socialmente significativas e socialmente adaptáveis. No entanto, este postulado está empiricamente por fundamentar. Um número significativo de indivíduos, devido à sua trajectória biográfica, bem como à natureza das exigências do sistema socio-económico, não pode, momentaneamente ou a longo prazo, entrar numa lógica de activação. Não é um problema de activação o que os caracteriza, mas um problema de ancoragem. Para esta população, não é a procura da melhoria¹ que deve estar no centro da intervenção, mas sim a sua vulnerabilidade². A duração da relação com as instituições sociais, assim como o peso da experiência social vivida, vêm conjugar a possibilidade de uma metamorfose que permita passar de um destino conformista a um destino dominado pelo indivíduo, para retomar a expressão de André Malraux (Malraux, 1967). Estes indivíduos, fragilizados pela vida, muitas vezes não

têm sequer, conjunturalmente ou de um modo mais duradouro, os recursos nem os apoios para organizar um casulo de segurança ontológica.

A partir daqui, somos forçados a constatar a coexistência de duas novas figuras no trabalho social, uma que procura promover potencialidades positivas e outra que visa contrariar as potencialidades negativas. A primeira apela a um registo generativo, procurando resolver um problema de estagnação (a famosa armadilha do assistencialismo) numa lógica de promoção, apelando a segunda a um registo paliativo que se confronta com o problema da des-socialização (o medo da exclusão social) numa lógica de redução de riscos. Assistimos hoje a uma cisão no seio do trabalho social, tema este pouco explorado, mas no entanto central para apreciar a eficácia e a efectividade da intervenção social. Evidentemente, na realidade institucional actual do trabalho social, esta tipologia nunca é vista como tal. É possível prever que daqui a pouco tempo, e provavelmente não teremos de esperar muito tempo, esta dualidade irá aparecer de forma radical, porque geralmente é a partir do seu lado negativo que um sistema se dá a conhecer (Bataille, 1971).

O trabalho social paliativo parece-me, de facto, constituir a consequência lógica do estabelecimento de um Estado Social activo, mesmo que isso pareça ainda hoje não fazer sentido. Esta questão, praticamente ausente dos debates profissionais, políticos e científicos do momento, irá saturar o debate em torno da solidariedade, pois questiona os fundamentos da coesão social e contribui para redefinir os contornos do exercício do trabalho social.

O trabalho social paliativo: de que se trata?

Hoje em dia, não podemos ser comedidos ao pensar sobre os “restos” das políticas activas, a menos que se caia numa crença “irénica”³ das

¹ *Perfectibilité* no original, procura da perfeição na tradução à letra.

² De facto, quando a *autonomia* é definida na sua potencialidade (o utente é definido a partir da sua melhoria/progressão, ou seja como estando no bom caminho para a integração), a relação de ajuda estabelece-se como uma relação pedagógica baseando-se sobre uma psicologia do desenvolvimento do sujeito. Inversamente, quando o medo do risco se substitui à esperança do progresso social, a autonomia é apreendida a partir das condições sociais que a tornam difícil ou até mesmo impossível (o utente é definido a partir da sua vulnerabilidade, ou seja, escorregando na inclinação perigosa da exclusão); neste caso, a relação de ajuda torna-se um acompanhamento social personalizado, alimentado por uma psicologia da ruptura dos laços. (Laval & Rayon: 2005:235)

³ Nota do Tradutor: O autor utiliza o conceito de “irénique” em francês, que se refere a uma expressão do século XIX face a uma atitude compreensiva destinada a aproximar os cristãos de diferentes confissões. A expressão passa para o vocabulário comum referindo-se a uma atitude intelectual que valoriza a procura de paz e o apaziguamento perante as contradições.

políticas generativas. Tentemos, desde logo, delinear as linhas orientadoras, mesmo que de forma abrupta e rápida. O quadro seguinte tenta sintetizar, através de um jogo de oposições, o

conteúdo do que pode conter a ideia de um trabalho social paliativo. O quadro reúne as ideias-chave e permite delinear a natureza das questões mais importantes que desenvolverei de seguida.

As duas figuras do trabalho social do amanhã

	Perfectibilidade	Vulnerabilidade
Tipo de trabalho social	Trabalho social generativo, de promoção, habilitante	Trabalho social paliativo com fracas condições, que evite uma maior degradação do indivíduo
Tipo de medidas	Medidas de acção que apoiam as potencialidades e favorecem as condições sociais e a sua concretização, para ajudar à mudança, através da definição de um projecto	Medidas de manutenção que procuram manter o contacto e restaurar a auto-estima, para ajudar a manutenção do acompanhamento, através da definição de um pacto
Alvo	O actor enquanto ente/indivíduo inacabado, no qual é necessário promover as competências de acção (indivíduos em evolução)	A pessoa enquanto ente/indivíduo desarmonizado, sendo necessário restabelecer a sua dignidade (indivíduos pessimistas)
Tipo de acção	Trabalho de autonomização e de <i>empowerment</i> , valorizando a capacidade de agir	Trabalho de reabilitação, valorizando a capacidade de ser
Tipo de relação de ajuda	Relação de ajuda definida a partir da melhoria do utente. Relação pedagógica que visa uma progressão na vida social	Relação de ajuda definida a partir da vulnerabilidade do utente. Relação de acompanhamento social personalizado que visa evitar a redução de um desprendimento da vida social
Temporalidade	Progressiva: trabalho de projecção e de colocação em movimento	Presença: trabalho de reaproximação e de redefinição
Modalidades	Formação, em sentido lato, para enriquecer o património da capacidade de acção e construção em comum de um projecto para aprender um novo percurso	Manutenção do utente numa dinâmica de ajuda com vista a não quebrar os últimos laços, libertando-se no entanto de uma perspectiva a longo prazo e de qualquer perspectiva normativa e de múltiplas orientações (como alpinista) susceptíveis de transformar os laços a partir dos quais a pessoa poderá reatar com a sociedade
Eficácia	Eficácia estratégica visível e mensurável (objectivo ou não atingido)	Eficácia “poética” imprevisível e invisível (criação de condições para a acção)

O trabalho paliativo, estando destinado aos que precisam de auxílio, através de medidas activas e apoiadas pelo trabalho social de promoção do indivíduo, reconhece-se através da acção personalizada. Este tipo de apoio reconhece-se pelo enfoque da intervenção que é centrada no indivíduo, procurando a sua reabilitação, em simultâneo, como pessoa moral, como um ser portador de dignidade e como ser social. Focalizado no desafio de uma procura de não desafiliação e na ausência de possibilidade de integração, o trabalho social prolonga as políticas de redução de riscos e evita a agudização das situações. “Quando se multiplicam e se sobrepõem as medidas de intervenção e quando a esperança de saída da dependência do social diminui, não se trata tanto de libertar o indivíduo dos seus laços primários, mas sim de assegurar as suas capacidades de ligação com os outros. A perspectiva educacional encontra-se deste modo progressivamente abandonada” (Ion, 2005:18). A intervenção não visará agora o objectivo de transformação do outro mas coloca no centro a questão de um acompanhamento social durável e sem fim à vista. Acompanhar o outro significa, neste sentido, procurá-lo no que lhe resta como pessoa, apoiando-o na construção de uma linha condutora do seu imobilismo num caminho partilhado onde o desejo de assim continuar pode encontrar um sentido ou muitos outros sentidos.

O problema com que esta população está confrontada é o carácter problemático do seu investimento quotidiano, ao ponto de necessitar (ou pelo menos ser considerado precisar) de um acompanhamento. Considerando a ideia de relações doentes (Hermant, 2004) face ao ambiente social, devido a problemas de interações deficitárias ou problemáticas, trata-se aqui de libertar, numa lógica de democratização da resiliência (a resiliência não é uma virtude tida por alguns seres excepcionais, mas é acessível a todos), as forças, potencialmente encobertas ou escondidas mas que estão presentes, fruto das suas experiências pessoais. “Nestas condições, as metodologias de acompanhamento social consideram que as sociabilidades (estando diminuídas⁴) não fornecem recursos para a acção. Por isso, essas metodologias relegam para segundo plano as situações sociais e focam toda a atenção no sujeito em si mesmo.

Os profissionais privilegiam portanto uma outra entrada, a saber, a experiência das pessoas, entendida através do que verbalizam, fazem, ou pensam nas situações concretas” (Giuliani, 2006: 197). A experiência social é recolhida através da estrutura organizada de uma narração da história de vida ou então de enunciados que compõem uma partilha de percepções e de sentimentos. “Como testemunha a estrutura das actividades num dispositivo de acompanhamento, não se trata de colocar o utente em situação de reproduzir um comportamento esperado, mas de conseguir recolher e acompanhar as oscilações da sua experiência social através da conversação de um sujeito que partilha a fala e, com base nesse material, re-elaborar os recursos morais susceptíveis de apoiar essa experiência. O quadro da interacção clínica coloca em destaque um sujeito confrontado com as suas experiências e capaz de utilizar os seus próprios recursos para lidar com elas” (Giuliani, 2006:179).

Aquilo que é privilegiado não é tanto a conformidade, mas sim o investimento num processo partilhado, daí os acolhimentos repetidos que são organizados de modo a estabelecer uma relação antes mesmo que o investimento em si (eventualmente) surja. A noção de pacto caracteriza, melhor do que a definição de projecto, esta forma de acomodação que se organiza sobre um modo de coordenação e que se centra no improvisar de uma orientação moral e prática, limitada à situação com a ajuda de métodos moduláveis e revisáveis (Giuliani, 2005). Se “as perturbações tornadas perceptíveis no momento do encontro constituem um objecto de possível intervenção institucional... é porque a experiência assim tipificada é susceptível de ser reorganizada: compete aos actores confrontados com esta problemática definir as áreas de intervenção e os apoios de uma potencial acção... A interacção frente a frente é, portanto, construída como um espaço onde o utente reconsidera os seus recursos, a sua identidade e as suas relações na perspectiva de um horizonte de acções partilhado com os técnicos. Uma das apostas da entrevista é a de conseguir que o utente se identifique com a ordem constituída, partilhando-a com os profissionais e,

⁴ Referência do tradutor “estando diminuídas”.

nesta base, redefina os seus compromissos nas situações problemáticas” (Giuliani, 2005: 202-203).

Os utentes são entendidos como deficitários, no plano das ideias de mobilidade e de accionamento de si, no plano da integração de valores e, portanto, dos códigos sociais e, ao mesmo tempo que as instituições sociais se encontram actualmente à procura de medidas que se adaptem o mais possível às necessidades e compensem a perda de poder instituído: a intervenção encontra-se transtornada nos seus dogmas pedagógicos. Os obstáculos são, de facto, numerosos para implementar em pleno as competências habituais, dado que importa aqui que as instituições “desçam em especificidade” a fim de poder encontrar ou localizar na situação as tomadas de decisão susceptíveis de transformar os laços a partir dos quais as pessoas se podem “reestruturar”. De facto, o quadro de acção torna-se essencialmente contextual e circunstancial, os intervenientes sociais devem mobilizar competências pouco definidas e pouco formalizadas em situações onde mesmo a prévia categorização dos utentes lhes escapa, dado que devem agir “num conjunto de medidas onde a adesão dos utentes garante a durabilidade das acções ao mesmo tempo que se recompõem as identidades. Assim o público desenha-se por ajustamentos sucessivos no decurso do processo de intervenção” (Pichon, 2005:191). O trabalho de triagem não se faz unicamente a montante, mas na negociação com os utentes (numa categorização conjunta), segundo as suas expectativas e os seus pedidos. “O tempo estabelecido para a intervenção toma forma, progressivamente, através de ajustamentos sucessivos dos espaços e das acções em função das pessoas e, por consequência, segundo as “rejeições” e os “pedidos” dessas pessoas, fazendo com que, deste modo, os referenciais de acção não sejam determinados *a priori* mas de uma maneira pragmática, tendo em conta o ponto de vista dos utentes potenciais” (Clément *et al.*, 2001:161).

Obrigados a ajustarem-se aos constrangimentos da situação, i.e., aos constrangimentos da experiência dos utentes, os técnicos sociais obrigam-se a construir a sua própria postura na interacção com o utente e a aceitar que não dominam um quadro de intervenção constantemente redefinido no contacto com o outro.

O profissional é obrigado a constatar o quadro indeterminado da relação de acompanhamento; a fraca regulação das trocas no tempo, numa condenação a um trabalho de interacção e de co-construção de um sentido comum para ambas as partes e para si mesmo. Esta situação convida a pensar a intervenção de uma outra forma, diferente da orientação para a procura da conformidade às normas ou pela procura de interesses a defender. Resta descobrir de que forma a orientação da intervenção influencia a sua natureza ao ponto de a modificar.

O que pode ser a intervenção quando se confronta com a indeterminação dos fins e com a incerteza dos meios, quando se inscreve numa situação caracterizada por um abalo das referências e pelo evaporar dos recursos, quando se assume a experiência de contextos que são mais desafios do que situações claramente balizadas por normas? Em tal contexto, a intervenção torna-se provavelmente “poética”, tal como tentei explicitar num texto anterior (Soulet, 2004). Mobilizando a referência à *poesis* grega, procuro destacar a designação do agir como produção da acção. Por outras palavras, a intervenção tem como primeira característica ser criadora de possibilidades de acção, ou seja, criadora da sua finalização e da sua legitimidade.

Tentemos, resumidamente, destacar as implicações das propriedades formais de tal forma de agir para a intervenção de acompanhamento social de re-aquecimento que aqui nos preocupa. Antes de mais, quando a situação exige a intervenção, os objectivos e os recursos só se podem construir, em simultâneo, em situação e no percurso. Neste quadro, de facto, a intervenção não pode ser, por definição, dirigida a um fim preestabelecido, exceptuando quando se dirige a um fim concreto. O resultado não pode preceder a intervenção, uma vez que ele é, de facto, uma produção social. Intervir é, ao mesmo tempo, e neste sentido, um meio de atingir um objectivo e uma operação de construção de um objectivo de intervenção, o que permite a co-construção de um sentido partilhado tanto no entendimento da situação como da intervenção. Deste modo, os recursos são elaborados ao longo da intervenção, sendo os meios construídos no processo, segundo diferentes modalidades que utilizam estratégias astutas (desvio, utilização de recursos de outros como

suporte da sua própria acção), desde a técnica do “faça você mesmo” (composição com os recursos externos e a instrumentalização) ao engenho (consiste em fazer prova de engenho através do recurso aos meios disponíveis).

De seguida, num quadro de acção deste tipo, a conformidade da acção e a sua legitimidade não reenviam a um conteúdo imposto de cima para baixo. A verticalidade institucional abre caminho a acordos localizados, nascidos da interacção do técnico e do utente (e provavelmente também do ambiente institucional para um e do ambiente social para outro). A legitimidade destes acordos baseia-se nas transcendências relativas, nos “mundos” para os quais os participantes na situação reenviam de forma provisória e localizada, segundo a natureza dos acordos em construção. Neste sentido, o que se revela é a chegada de uma dimensão construída e circunstancial da legitimidade da intervenção, uma forma de legitimação enraizada, por um lado, no reconhecimento da complexidade e da pluralidade das situações (individualização) e, por outro lado, no ajustamento às circunstâncias e de deliberação em contextos contingentes que se faz ao mesmo tempo a partir de elementos de transversalidade e de particularidade (singularidades). Para além disso, o decréscimo das referências básicas da intervenção, assim como o carácter imprevisível das suas formas, já que estão reduzidas as capacidades objectivas de acção e as margens de manobra, levam o interveniente, colocado perante tais condições, a exacerbar a sua capacidade de acção, trabalhando a partir e com a ajuda de si próprio⁵. Para além do actor, de alguma forma, encontra-se o profissional quando os constrangimentos da incerteza são tais que o envolvem na intervenção enquanto pessoa e não unicamente como profissional. Este extremar accionalista alimenta-se de forma clara de um exacerbar da capacidade reflexiva perante a necessidade simples de ter de agir.

Para além disso, a confirmação social da admissibilidade da intervenção não emana de uma instância superior, independentemente de ela tomar a forma da instituição ou da norma, é resultante de um processo horizontal de validação mútua e

de aprovação recíproca das condutas estabelecidas como referências e mobilizadas pelo interventor e pelo utente. O problema central consiste, de facto, no tornar plausível o sentido da intervenção, o que implica poder dispor de grelhas de leitura, testadas em simultâneo, dado que não se referem a uma legitimidade transcendente antes se apoiando na experimentação, na interpretação e na validação da mesma. “Tratando-se do trabalho social, relaciona-se esta ‘gestão personalizada’ à dimensão pragmática do acompanhamento social confrontado com a urgência das intervenções, onde se trata sobretudo de salvaguardar os utentes mais do que alimentar a esperança de progressão social ou de procura de direitos. Daí, para continuar a manter o utente numa dinâmica de ajuda social, associando-o a esta é preciso livrarmo-nos de perspectivas de longo prazo e normativas, assumindo o risco de que a pessoa ajudada quebre os seus laços com as derradeiras instituições da sociedade, ou seja, aquelas que decorrem do trabalho social.”

Para além disso, o trabalho social paliativo coloca de forma central uma dupla questão. Em primeiro lugar, o que pode ser incluído no conceito de acolhimento social quando se trata de ouvir o outro a partir das suas preocupações do momento e quando o acolhimento tem condições. Em segundo lugar, o específica, quando tem que renunciar à mudança, quando se trata de acompanhar no local e fazer durar um conjunto de situações (mesmo sem ir até à partilha do quotidiano só para fazer referência a uma outra lógica, etimológica, a lógica do companheirismo). Por outras palavras, é-se obrigado a definir, o que significa acolher quando o acolhimento social já não é uma simples ferramenta de cativação da população desorientada que a inserção nas redes do trabalho social permite levar, linearmente, em direcção à autonomia, graças à lógica de projecto. Por outro lado, é preciso identificar o que significa acompanhar quando este acto já não significa uma modalidade de passagem do acolhimento à autonomia.

O trabalho social paliativo, centrado num vocabulário de acompanhamento e presença e fazendo, do aqui e do agora, o seu universo (atenção, escuta, preocupação, ter em conta, vigiar) faz do

⁵ Este modo de intervenção, completamente centrado na escuta aberta, i.e., sem quadro preestabelecido, coloca de facto o interveniente em primeira instância. “Na falta de outros recursos, é esta escuta que está no centro da prática. Para esta nova forma de intervenção, é a experiência ou as competências próprias do técnico, interveniente enquanto pessoa, muitas vezes localizada, que se encontram (as competências) principalmente mobilizadas, muito mais do que a linguagem e do que os saberes das instituições a que pertencem” (Ion: 2000:40).

atendimento o elemento principal da sua actividade. De facto, o trabalho de acolhimento pressupõe um duplo registo, neste caso o da escuta quando o profissional está muito próximo daquilo que a pessoa vive e sente no seu quotidiano sem nenhuma vontade de associar esta experiência a uma qualquer norma, sendo o outro registo o da definição da situação vivida pelo utente quando o interveniente e o utente se mobilizam ou constroem categorias para pensar o problema vivido e para agir sobre ele. Mas em que é que pode consistir o acolhimento social quando o acompanhamento é horizontal? O que pode ainda ser o acompanhamento quando os atendimentos são repetidos, quando se reproduzem sem finalização “estas acções dirigidas”, “estes adornos” pelos quais os intervenientes se aproximam e entram em contacto com “as pessoas em sofrimento”, numa sucessão de encontros efémeros e aleatórios, para conduzir com sucesso e com os utentes um acompanhamento social” (Ravon *et al.*, 2000:37). Será possível realizar um pacto, manter a manutenção lenta, fazer participar o utente de forma horizontal e não finalizada? Que quer dizer horizontalmente, para além do facto de se conceber uma acção conduzida a partir de um quadro de vida singular, concreto, endógeno, e não mais a partir de uma projecção de desenvolvimento exógena? Como é que neste quadro de referência é possível ligar acolhimento e acompanhamento? Verifica-se que as perguntas não faltam, algumas já atormentam em surdina bastantes técnicos sociais face a populações “não mobilizáveis”.

O acolhimento não finalizado e o acompanhamento imóvel conduzem provavelmente a formas terapêuticas leves, assemelhando a intervenção a uma escuta (mais dependente da solicitude e da compaixão do que da pedagogia ou do desenvolvimento) sob a forma de apoios que aliviam, a fim de permitir suportar ou até superar, através de um esforço singular, o esforço de uma vida. Como qualquer lógica que se baseia numa intervenção, no mínimo não tem como prioridade o cuidado, mas visa mais especificamente a constituição de um espaço de conforto e de primeira protecção, a fim de permitir a enunciação do sofrimento assentando em medidas que misturam a disponibilidade para com o outro e a grande acessibilidade através de uma lógica de intervenção de proximidade.

A disponibilidade que subentende toda uma lógica de atendimento aberto (receber e aceitar sem condições) levanta, por um lado, um sem número de questões, nomeadamente o próprio sentido da intervenção a desenvolver, como exemplificam hoje em dia os locais de acolhimento de proximidade para os toxicodependentes nos programas de redução de riscos. A tendência de centralização na redução dos riscos sociais levanta, de facto, a questão dos indivíduos em situação de estagnação. O que fazer? Colmatar as falhas (pagar facturas), produzir uma estruturação em torno dos utentes, desenvolver rotinas (procura de emprego, locais de encontro entre pares para desenvolver redes de sociabilidade, unidade de cuidados para a medicação, gabinete de apoio ao pagamento de dívidas) e, de vez em quando, falar sobre problemas dos utentes quando isso tiver sentido para eles. Alguns indivíduos são chamados a “permanecer” toda a sua vida nesta situação, tendo que agir com aquilo que têm, mas qual é desde logo o objectivo da intervenção? (Ouvray, 2007). Será necessário limitar a intervenção a uma gestão monetária e a um acompanhamento de manutenção, até mesmo com apoio psicológico, com vista a tornar realmente efectivo o objectivo de ajuda à sobrevivência? Mas com que base fundamentar então a profissionalização dos técnicos? Será necessário manter, ao lado de um esforço de melhoria das situações, um ideal (largamente fictício) de transformação da população, com o risco de fazer da intervenção (aquilo que ela é hoje em dia) um simulacro permitindo que cada um salve a sua face ao participar no jogo daquilo que está estabelecido?

O trabalho social paliativo: entre manutenção e o re-aquecimento

Soluções concretas e factuais materializam uma eficácia real do trabalho social paliativo, no seio da relação de assistência que une os intervenientes sociais e a população sem capacidade de alteração, e parece ao mesmo tempo consagrar uma ausência de transformação de situações a longo prazo. A acção na duração permite uma estabilização da situação mas aparentemente nada mais. Isto se a situação não piorar. Seguir esta direcção seria, contudo, ter uma visão fortemente redutora daquilo que está em causa neste tipo de intervenção. A fraca aptidão/possibilidade de

colocar em movimento uma população implicada não significa uma mobilização impossível sobre si e sobre a sua possibilidade de mudança. Faz, de facto, parte do trabalho dos profissionais tentar libertar as potencialidades de acção que permanecem escondidas, devido ao facto de muitas vezes não ter sido possível encontrar momentos de expressão e formas de escuta abertas.

Se o ideal do trabalho social generativo, o retorno ao mercado de trabalho ou, pelo menos, ao seu substituto, permanece aqui bastante ilusório, o objectivo do trabalho social paliativo: que assegure a manutenção e a contenção do risco evitando que piore, o que consiste muitas vezes, e em primeira instância, numa forma de “re-aquecimento”⁶ da disponibilidade para si próprio e para os outros, passando prioritariamente pela sua (re) consideração como pessoa. O exemplo da inclusão de pessoas toxicodependentes em programas de redução de riscos⁷ pode ser entendido como uma forma explícita do que está em causa aqui ou em outro lugar, de maneira menos visível. Partindo do postulado que não convém considerar os utentes nem como delinquentes, nem como doentes, mas sim como cidadãos, portadores de direitos e de obrigações, o acompanhamento deverá ser construído à volta de quatro objectivos prioritários e de dimensão gradual: 1) a redução dos riscos ligados ao consumo; 2) a autonomização; 3) a inserção social; 4) a inserção profissional. A ideia de redução de riscos ligada ao consumo ganha suporte na inscrição da pessoa toxicodependente num consumo não (ou mal) controlado da droga, com todos os riscos de saúde associados (*overdose*, sida, hepatite) e passando, para além da informação habitual, por um serviço de venda/troca de seringas esterilizadas, por um objectivo de melhoria do estado de saúde (informação, aconselhamento, reorganização do tempo...) e por um objectivo de afastamento do mundo da droga. A ideia de autonomização, essencial para todas as pessoas em situação de estigmatização, visa uma reapropriação das competências necessárias à gestão do quotidiano. Dito de outra forma, uma

reapropriação da sua capacidade de agir. A dependência enquanto redução, destruição, aniquilação da capacidade de agir, leva a que o objectivo de autonomização vise sobretudo a restauração desta capacidade. É no processo de intervenção social a longo prazo que se coloca em jogo este objectivo, que passa tanto pela (re)aprendizagem das competências particulares (como as tarefas administrativas), como pela interiorização das competências na gestão do quotidiano (manutenção do lar, gestão do orçamento pessoal...). O terceiro objectivo, o da inserção social, tem ancoragem na ideia de inaptidão relacional provocada pela dependência. Visa deste modo restaurar o *poder de amar*, em particular as competências relacionais, numa óptica de reaproximação ou de se colocar à distância, tendo a família um lugar determinante no processo de construção identitária. O quarto e último objectivo, o da (re)inserção profissional, pretende reconstituir o *poder fazer*. Enfrenta um ambiente muito hostil, não tanto em função do passado do eventual interessado, mas sim hostil em função dos défices acumulados, tanto em termos de formação como de competências ou de experiências. Num mercado que valoriza o trabalho com grande valor acrescentado, competitividade e rentabilidade, as pessoas que acumulam défices, tais como a fragilidade e/ou a fraca empregabilidade, encontram-se quase inexoravelmente nos programas ocupacionais com forte potencial de marginalização (indo contra o esforço de valorização suportado pelo processo de acompanhamento social). As resistências ambientais não se dirigem particularmente, neste caso, às pessoas anteriormente em situação de dependência de drogas; mas simplesmente deixam pouco espaço para as incertezas, o sofrimento ou o mal-estar.

Paradoxalmente, o trabalho social paliativo, uma vez que não se pode dar ao luxo de colocar em funcionamento, de uma forma rápida, a aptidão para a activação de uma clientela, tal como requer o trabalho social de promoção, pode contar com a variável tempo que autoriza a acumulação da experiência vivida no decurso do acompanhamento,

⁶ Preferi recorrer a este termo, mais do que ao termo “rearmamento”, não tanto pela sua conotação militar, mas porque faz subentender mais directamente a reconstituição da aptidão de se mobilizar, de se colocar em concorrência de si mesmo no espaço social geral. Caso contrário implicaria de maneira mais ou menos explícita uma única forma de saída possível. A “manutenção lenta” da disponibilidade com o próprio e com os outros abre caminho, pelo contrário, para uma diversidade de modalidades, em que algumas poderão estar fortemente afastadas do convencional.

⁷ Empréstado a um trabalho de investigação dirigido em colaboração sobre os programas de reintegração social, no âmbito do quadro do 6.º programa da DCXII da União Europeia (Châtel & Soulet: 2003).

suscitando uma interrogação sobre si, sobre a sua trajectória e sobre o seu papel no mundo, que irá talvez, no final, voltar a dar a segurança e permitir descobrir meios esquecidos para atrever-se a um projecto pessoal. Todavia, este desencadear não consegue ser previsto. Esta activação será pouco previsível e sem certezas; não é operacionalizável, conferindo a esta forma de intervenção social a eficácia de um desencadear ao retardador; uma vez que, com frequência, a capacidade energética deste trabalho de construção pessoal é demasiado destrutiva. Provavelmente, é a não linearidade das trajectórias que melhor traduz a realidade do seu funcionamento. São trajectórias que se assemelham ao “jogo do ganso”, com avanços e recuos no tabuleiro do jogo. Algumas pessoas ultrapassam os obstáculos com maior facilidade do que outras. Algumas recuam, por vezes quase até à casa de partida, antes de voltar a avançar; outras caem em poços ou vão ter à prisão, onde têm de esperar um determinado período de tempo antes de ponderarem de novo o avanço. De facto, mais do que avanços e recuos, é de oscilações que se torna necessário falar: oscilação entre a assumpção dos riscos e tomada de confiança, oscilação entre apego à sua história e aos seus laços, e o desapego, para que se dirija para uma eventual tomada de consciência de si próprio, para que se volte a interagir consigo e com os outros. O trabalho social paliativo é encarado como uma experimentação *in vivo*, de valor pessoal, social e profissional. O quadro do acompanhamento social oferece uma confiança de base que permite correr riscos tanto quanto possível sem receio, fornecendo ao mesmo tempo os instrumentos de avaliação desses riscos, o que não subentende que a mudança possa ser sempre uma realidade. O trabalho social paliativo assume, por isso, a forma de um espaço transitório entre um universo anterior feito de incerteza generalizada e um novo, no seio do qual será possível a orientação como sujeito relativamente autónomo, que compreende os códigos, mesmo que de forma imperfeita. Tal como sublinha Isabelle Astier, mesmo as formas de intervenção social menos generativas pressupõem o alcance de um *Eu* socialmente válido. “A liberdade de escolher a sua vida impõe-se portanto aos indivíduos, qualquer que seja o seu meio social e torna necessária a aprendizagem de toda uma gramática de auto-realização. Consequentemente, essa liberdade de

escolha torna-se a pedra basilar da intervenção pública, quer se trate de políticas de inserção, de aproximação, de acompanhamento, de cuidar da dependência ou do sofrimento psicológico e social, todas são atravessadas por uma lógica de reconhecimento das formas de realização do *Eu*” (Astier, 2007:15).

Oferecendo a possibilidade de ganhar confiança em si próprio, de tomar consciência da sua própria existência, de desprender-se progressivamente da anterior matriz de referências, de poder optar por outras, escolhidas, mais vantajosas, o trabalho social paliativo pode combinar o seu imperativo de manutenção e o seu objectivo de “re-aquecimento”, mesmo que este seja lento na maior parte do tempo e nem sempre assegurado. Mas antes de tentar qualificar mais em detalhe as modalidades do trabalho social paliativo e de explicitar as apostas sociopolíticas que promovem esta intervenção social de manutenção (que suportam, na margem de muitas outras, os programas sociais de reintegração social), não deixa de ter interesse descrever as competências necessárias. Para o conjunto de modalidades é possível permitir a colocação em movimento de alguns dos participantes, fazendo-os alcançar assim dimensões de emancipação e produzindo um espaço de inscrição social favorecedor de uma ligação ao mundo menos problemática e sobretudo protectora da lógica de disrupção de si?

A triagem (decantação): na medida em que uma das componentes essenciais de uma intervenção de manutenção é jogar com o tempo, de deixar andar, a consequência imediata que resulta desta escolha praxiológica, muita vezes imposta pelas circunstâncias, traduz-se num primeiro momento por uma baixa de pressão que recai sobre a exigência do *fazer* e pela diminuição da urgência de encontrar uma solução. Estes tempos mortos permitem pensar na razão de estar no mundo, colocando (e sendo o ciente incitado a fazê-lo) questões existenciais, para quem não se dava ao luxo de o fazer anteriormente. Mas quase em simultâneo, a mesma lógica de “re-aquecimento” que contém favorece um convite contínuo à reflexão e a pensar o mundo de outro modo. Desde logo a decompressão do tempo e o estímulo individual constrói uma espécie de filtro que como uma rede permite aos indivíduos uma triagem das suas aspirações, fazendo-as decantar de forma a

reavaliá-las e dar-lhes consistência. Este efeito de filtro funciona como um *decantador* graças a um acompanhamento presencial que recusa provisoriamente toda e qualquer referência normativa. Esta suspensão provisória do mundo, podendo alongar-se, transforma-se então numa oportunidade de reconsiderar a trajetória anterior; de analisar as orientações tomadas e de repensar as falhas e os erros. Inicia-se por esta altura uma maturação, ainda que lenta. Numerosas oscilações tornam reais os atractivos para uns (o quotidiano com o seu peso próprio) e impossibilitam o seu alcance para outros (o ideal sonhado). A pouco e pouco, vai ganhando consistência uma alternativa concebida e expressa sob a forma de uma perspectiva, certamente inferior, verdadeiramente minimalista, mas realista e apropriada.

A reafirmação do Eu (rearmamento): o quadro do trabalho social de manutenção pode representar um papel central neste mecanismo de “re-aquecimento”, dado que funciona como um contexto impulsor de segurança para as pessoas que já não estão preparadas para se confrontarem com os rigores de um espaço essencialmente competitivo. É essencial para estes indivíduos que beneficiem de um cenário que lhes permita não sofrer a pressão de ter de fazer, de parecer, de serem julgados, ter tempo para se recompor e que lhes permita enfrentar o mundo do convencionalismo, i.e., representando poder vir a afrontá-lo com hipóteses de sucesso, quando elas tiverem adquirido uma tal densidade graças a um trabalho de reafirmação do *Eu*, que lhes permita reinscrever-se no universo onde as suas capacidades sejam confrontadas. Este princípio de “recuperação de si” diz respeito, sobretudo, àqueles que não estão prontos, de imediato, para enfrentar a brutalidade das relações sociais de competição, mas que não estão, todavia, afastados desse mundo. Apenas lhes falta, depois de tantas falhas e recusas, terem a coragem de desafiar a confiança em si.

O estabelecimento/A organização: Aparentemente, esta modalidade de “re-aquecimento” diz respeito, quase exclusivamente, àqueles cuja experiência biográfica lhes fez enfrentar os limites do seu valor social. Aprisionados, usados e quebrados, as suas hipóteses de (re)encontrar formas de inserção convencionais são diminutas. Desde logo, a única perspectiva imaginável e realista é a de prosseguir a sua existência num

contexto que tenha em conta a sua integração limitada e que respeite, ao mesmo tempo, o seu desejo de reconhecimento. A eficiência do trabalho social paliativo reside, conseqüentemente, num duplo mecanismo: permitir uma instalação à margem do convencional e evitar a degradação da sua saúde e/ou um deslize em direcção à marginalização ou a uma dependência profunda. Esta instalação, longe de ser encarada como uma opção totalmente marcada de negatividade, deve ser encarada na utilidade que comporta tanto para os indivíduos interessados como para a colectividade em geral. Por um lado, assemelha-se a uma modalidade de manutenção de laços sociais mínimos com o convencional. Por outro lado, constitui uma verdadeira política de redução de riscos, tanto de marginalização, de isolamento, como de dependência, favorecendo a estabilização graças a uma relação que se rege por acordos tenazes, ainda que circunstanciais, por uma socialização ocasional mas que permite oferecer uma escuta para os pequenos problemas da vida quotidiana.

Constata-se com facilidade nesta lógica de intervenção a distinção entre duas considerações prioritárias: a) considerar o utente na sua integralidade, i.e., como uma pessoa e não apenas nos seus problemas circunstanciais o que tem como corolário; b) que existem tantas formas de intervenção quanto o número de pessoas que necessitam de intervenção. Mas então, o trabalho social paliativo coloca o problema da apreciação da sua eficácia, mesmo que o seu suporte de acção privilegiado, o acompanhamento social lento, se preste pouco a avaliações formais. Como quantificar o acolhimento, a escuta ou o diálogo, que são a base do acompanhamento social? “No acompanhamento, a tónica é posta sobre a pessoa (...) encarada como responsável pela sua transformação, capaz de se projectar no futuro, capaz de mudar qualquer coisa na sua vida (...). O acompanhamento não é sempre tranquilizador, uma vez que toca nas fragilidades do Ser, na sua interioridade, na sua alma. Não é algo predeterminado ou definido de forma imutável; deixa um espaço grande para a mudança” (La Fondation Le Tremplin, 1994:5). Também para as pessoas em situação de “experiência social negativa”, o trabalho social paliativo pressupõe uma grande dose de modéstia. “De facto, para algumas pessoas, as interacções

com o assistente social não irão mais além do que o quadro da escuta em si. Do nosso ponto de vista, isto já é bastante, dado que a escuta é um sinal de consideração pela dignidade da pessoa. Em certas situações, é preciso, de facto, satisfazer os desejos de demonstração da dor “estar um pouco melhor... pelo menos por um momento” (La Fondation Le Tremplin, 1994:14). É claramente visível que se o trabalho social paliativo não visa a integração dos indivíduos dentro de grupos de pertença estáveis, tal como acontece durante o trabalho social emancipatório, não pode ser considerado simplesmente como uma empresa de gestão de “resíduos” das políticas generativas, tentando sim evitar o piorar das situações, criando condições de formulação de tomada de um lugar na sociedade ao lado dos outros, mesmo que, por diversas vezes, afastados dos outros.

As modalidades do apoio ao re-aquecimento: um trabalho baseado na confiança

Neste momento, aquilo que especifica o trabalho social paliativo é a fraca capacidade estrutural e/ou experimental de uma parte da população em tomar a iniciativa de modo a poder sair de novo de uma lógica de activação e de colocação em concorrência identitária nos diferentes mercados sociais que constituem a sociedade contemporânea. A lógica de “re-aquecimento” que sustém a estratégia social de manutenção implica instituir o indivíduo como um actor completo, susceptível de agir nas situações e sobre os problemas com os quais se depara, ou pelo menos agir sobre a percepção que tem, de forma a poder reformular, eventualmente, a sua relação com o mundo. Este tipo de intervenção social participa na co-produção de um indivíduo que se auto-constrange permanentemente na (re)leitura de si próprio e na sua relação com o mundo, segundo modalidades emergentes ao longo das situações de intervenção específicas e singulares (e não mais em função de códigos ou de formas de agir

importadas do exterior da situação pelo técnico social, em referência à sua instituição, ao seu mandato ou às normas sociais absolutas). Esta lógica “*adhocrática*” (Franssen, 2004) afasta-nos do trabalho social encarado como um trabalho feito sobre o outro, mas parece aproximar-nos da ideia de trabalho feito com o outro. Mas é conveniente que se perceba que se trata de um trabalho *sobre* o outro, mas conduzido *pelo* outro em ressonância directa com situações de escuta aberta, com a narrativa da experiência social e de troca de interpretações e da sua codificação durante as situações de entrevista com o técnico social.

Realizado por pessoas (os técnicos sociais e os utentes) e dirigido às pessoas (os utentes), este trabalho de manutenção da disponibilidade coloca no centro o registo da confiança. Aquilo que qualifica, de facto, as experiências sociais dos indivíduos com pouca “capacidade de acção” pelas políticas sociais generativas é a confrontação repetida de situações sociais sem qualidade, marcadas pela incerteza ou, mais concretamente, pela inquietude (Soulet, 2005), ou seja, situações que perdem toda a sua tipicidade e estabilidade e já não são estabilizadoras de um ambiente que organiza a experiência que aí se desenrolará, mais tarde ou mais cedo⁸. Estas situações sem qualidade caracterizam as formas de experiência social negativa, i.e., sem respostas socialmente pre-definidas e socialmente sustentáveis, pré-requisito essencial para agir em sociedade, para nos empenharmos numa acção significativamente orientada em direcção ao *Outro*.

Ainda mais importante é que estas situações colocam em jogo a quietude que confere o sentimento da continuidade identitária. O desenvolvimento de um sentimento de confiança para com os outros, assim como a ideia de existência do curso ordenado das coisas que fazem com que imaginemos que não pode ser de outra forma, estão, neste caso, no princípio da segurança de base da nossa existência no mundo, uma vez que autorizam a própria representação de uma segurança ontológica e a profunda consciência da nossa

⁸ “Nestes dispositivos de acompanhamento não se trata de resolver os problemas identificados, categorizados e reportados por um conhecimento estabelecido, mas de se colocar ao lado daquele que teve a experiência das situações sociais problemáticas, onde parece que os códigos, as normas e as regras comuns de relação se encontram invalidadas pelas situações concretas” (Giuliani: 2005: 197). Estas situações são neste sentido bem diferentes das situações sociais comuns que elas circunscrevem “um universo de inteligibilidade relativamente definida e reproduzível; e é pelo facto de este universo e as regras que o governam lhe serem directamente disponibilizadas, que os indivíduos podem ajustar a sua conduta.” (Ogien: 1995: 83).

existência e da nossa perenidade. Neste sentido, a quietude que exprime estes sentimentos constitui, ainda, a base indispensável para o agir. De uma forma mais ampla ainda, a confiança é essencial para assentar relações sociais estáveis e para reduzir a complexidade dos sistemas sociais; é uma forma dos actores sociais se confrontarem com a incerteza e a fragilidade inerentes às relações sociais. Assim, poderá melhor compreender-se o significado profundo da ruptura de um contexto de quietude que emerge como mais uma prova à qual é necessário um confronto, mais do que uma situação definida por um encadeamento de causas conhecidas. Esta situação não bloqueia apenas as possibilidades de acção, mas destrói o poder de acção, característica que reconhece, justamente, a qualidade de membro reconhecido no seio da sociedade contemporânea. A dificuldade, do ponto de vista do agir, reside precisamente na certeza do risco que advém da não visibilidade ou da inexistência de quadros de acção que estabilizem a acção. Tudo é movediço na ausência de normas explícitas e duráveis. Face à ilegibilidade dos quadros contextuais, torna-se agora difícil a construção de projecções. Estar inscrito num contexto de inquietude é estar colocado, do ponto de vista da acção, nos limites da acção. Agir coloca, no mínimo, problemas de acção dificilmente ultrapassáveis já que, tal como referido anteriormente, os quadros normais de acção (estabilidade das regras, prevalência das normas, grande previsibilidade dos objectivos, dos efeitos da acção e das reacções dos intervenientes, detenção prévia de recursos pertinentes) estão quebrados.

O essencial do trabalho de “re-aquecimento” é precisamente o de tentar co-construir a possibilidade de agir em confiança, num esquema de inquietude, colocando uma sucessão significativa de acções, restauradoras de confiança, para si próprio e para o outro, e susceptível, neste sentido, de reformular a relação social com os outros intervenientes e com as instituições. Tal possibilidade implica, de facto, que sejam ultrapassados numerosos obstáculos. Não é pelo facto destes obstáculos terem sido ultrapassados que a acção adquire uma característica transformadora que não seja apenas uma adaptação às circunstâncias, uma maneira de fazer face a algo. A produção de um sentido para a acção, a conversão

dos recursos, a restauração da confiança e o acesso ao reconhecimento constituem tantos elementos para os quais se torna necessário encontrar soluções. Este contexto de desconfiança, caracterizado pela certeza de que tudo é incerto e por uma instabilidade extrema dos códigos e do quadro de acção, apela a um modo de agir que tenha no centro a redução da incerteza, a reintrodução da previsibilidade e a instauração da confiança nas relações com o *Outro* e com as instituições. A confiança aparenta-se então, tanto quanto possível, mais a um objectivo do que a um modo de agir. Experimentemos apontar as modalidades desta dimensão, estagnadora mas potencialmente dinamizadora, da intervenção de manutenção e de recuperação do *Eu*, que não deve, contudo, menosprezar a parte de gestão e de manutenção de uma faixa da população que é assistida de forma duradoura ou num momento da sua experiência biográfica.

Nas situações sem qualidade, a produção de significado mostra-se central, já que se trata, sobretudo, de viver e agir num universo onde a textura escapa aos indivíduos que aí estão inseridos. Importa, em primeiro lugar, finalizar as acções empreendidas, fazê-las ganhar sentido tanto aos olhos dos outros como aos seus próprios olhos. Todavia, este significado encontra-se fragilizado pelo evaporar de pontos de referência sociais e identitários, assim como pela dificuldade de projectar todas as características destas situações concretas. A produção de sentido necessária para tornar significativas e credíveis as acções aos olhos dos próprios indivíduos e dos que nelas se encontram envolvidos, torna-se essencial, exacerbando a dimensão reflexiva da acção. “Justificadas anteriormente por um ideal profissional que visava a transformação do sujeito, as formas contemporâneas de procedimentos recitativos reformulam-se à volta de um imperativo pragmático: dentro de um quadro de acompanhamento, o estar frente a frente é sentido como um nível pertinente de identificação e consideração de situações problemáticas, através daquilo que é dito pelos indivíduos com os quais nos confrontamos. De facto, face a problemas sociais não facilmente classificáveis, os técnicos intervenientes e os utentes são cada vez mais solicitados a encontrar, na relação de acompanhamento – operada no decurso de sequências chamadas de

entrevista individualizada – os recursos e os apoios que permitam recompor-se situações onde os pontos de referência e os indicadores para a acção são deficitários. As situações relacionais desse frente a frente são portanto valorizadas por estas medidas, na medida em que é aí que se decide aquilo que se deve pensar e fazer, face a uma situação problemática” (Giuliani, 2005:196). A situação de intervenção apresenta-se, então, como um cenário de emergência de princípios partilhados e válidos para a acção, de produção de significados expressamente manifestos e concretamente legível. Para que o “re-aquecimento” seja possível, encontrar o sentido torna-se ele próprio, com frequência, o objectivo último da intervenção. Para além disso, trata-se muitas vezes de um único domínio sobre o qual a capacidade de agir é ainda efectiva e pode ainda ser eficaz. Dito de outra forma, a aposta simbólica no trabalho de “re-aquecimento” é considerada como prioritária, na medida em que é o objecto quase único sobre o qual se pode exercer alguma acção em contextos paliativos.

Esta experiência social marca um défice de recursos adequados, em função da fraca legibilidade da situação, revelando uma falta daquilo que parece ser necessário para agir. Quais as acções que devem ser estabelecidas para recuperar de forma suficiente os recursos significativos, dentro de um quadro de incerteza e de fragilidade? A “manutenção lenta” opera-se a partir de uma variedade de microrecursos que se regeneram e se reordenam em simultâneo, que se multiplicam em interacção constante uns com os outros. Longe de ver a solução milagrosa numa ou outra forma de recursos, é necessário procurar na sua interligação e na dinâmica plural, a sua potencialidade de sustentação da capacidade de rever o seu modo de estar no mundo. Estes registos de constituição e de mobilização de microrecursos devem, contudo, evitar o seu consumo no quotidiano; pelo contrário, devem permitir uma capitalização que leve a que estes últimos possam ser reinvestidos posteriormente.

Enfrentar estas condições adversas é, antes de mais, ter que enfrentar a incerteza. A incerteza dos resultados da acção devido à imprevisibilidade que reina constantemente, a incerteza da forma como a acção vai ser recebida devido à degradação das normas que as caracterizam. Deste modo, a

oscilação entre a confiança como crédito que se pode atribuir a um ambiente humano e institucional e a confiança como credibilidade em manter e encontrar relações junto de *Outros*, incluindo os profissionais, constitui assim contexto central do trabalho de intervenção. A degradação da confiança é tal nestes contextos de inquietação que se torna necessário que as experiências positivas de confiança e de credibilidade sejam conseguidas para que, progressivamente, a capacidade de acção se possa desenvolver de forma conclusiva com alguma possibilidade de atingir o resultado pretendido.

Em paralelo, a incerteza sobre os resultados da acção e, sobretudo, sobre a sua legitimidade, coloca em primeiro plano a questão da aceitação da intervenção social. Tentar agir, apesar das condições impossíveis, é antes de mais desejar ser reconhecido como actor. Dar sentido, *a fortiori*, de maneira exacerbada, é procurar manter ou desenvolver uma pertença social, pelo facto de agir de maneira socialmente aceite. O reconhecimento torna-se, neste sentido, uma primeira expressão do laço social, inscrito no coração de um contexto de inquietude. Compreende-se assim facilmente porque é que quando a inquietude desgasta as inscrições normativas no mundo social envolvente, o reconhecimento é tão importante como sinal de uma continuidade que permite reconhecer que se está ainda neste mundo.

A intervenção de manutenção e de “re-aquecimento” está deste modo condenada, para que se trabalhe o registo da confiança em si e no mundo, ao mesmo tempo que o da credibilidade aos seus próprios olhos e aos olhos dos outros, funcionando sobre um triplo registo: um registo de ruptura da evidência de uma relação com um contexto “extra-ordinário”, um registo de trabalho sobre as experiências sociais vividas e um registo que coloca em foco a perspectiva biográfica.

O primeiro visa transformar uma situação problemática numa situação problematizada, afim de construir uma postura a partir da qual se organize uma nova relação com o mundo, afim de poder agir sobre ele. Este registo passa por momentos de problematização, tendo por efeito romper o desenrolar normal da existência como ruptura da evidência. Ao provocar uma leitura de uma prática do passado, o trabalho de “re-aquecimento” do *Eu* autoriza uma reconceptualização da experiência

anterior (Castel *et al.*, 1998). Esta problemática pressupõe a desconstrução da experiência anterior e uma interrogação sobre o seu significado, com base, muitas vezes, numa leitura feita em termos da relação custo/benefício, tanto simbólica como prática, pressupondo uma neutralização dos mecanismos que tornaram possível suportar as experiências anteriores e, sobretudo, que permitiram não as questionar. Quando a situação não permite a previsibilidade, quando o utente não tem recursos pertinentes, mobilizáveis, quando não existe a possibilidade de transformar o contexto da situação na qual ele se encontra, o único meio de acção que existe à sua disposição é o de agir sobre a definição da situação, i.e., de agir sobre o *Eu*. Nesta gestão relacional do *Eu* (Bajoit, 2003), o importante é conseguir constituir uma alteridade no interior de si próprio, a fim de, apoiando-se nela, reconstituir um espaço próprio a partir do qual se podem mobilizar os recursos e capitalizá-los para os poder gerir na acção. A transformação da situação é sobretudo simbólica para que possa ser, de seguida, eventualmente, material. Mas antes de se investir numa acção para terminar com a sua natureza inquietante é necessário ainda assegurar o que existe e agir para que a situação não se degrade. Trata-se, numa primeira fase, de enfrentar situações nem que seja para adaptar-se às circunstâncias, de modo a que a partir daí seja possível a mudança. Enfrentar só toma forma através de uma produção normativa. É de facto espantoso constatar o quanto a regulação, muitas vezes representada pela via da regularidade e dos constrangimentos impostos, está no centro dos modos de gestão da inquietude. A intervenção co-construída toma a forma de uma recriação das regras e da regularidade através de um encaimento de acções. O eixo nevrálgico passa assim pela regularidade/previsibilidade/estabilidade, supondo a aprendizagem e o enquadramento e fazendo da acção em si mesma um laboratório de transformação entre o *Eu* e o mundo, e um espaço de trabalho sobre a capacidade em atingir a convertibilidade social através de tentativas e oscilações.

O segundo registo qualifica uma dimensão experimental. De facto, a única coisa que é capitalizável nestes contextos negativos, é a experiência. De facto, a experiência reflexiva mostra ser a modalidade principal de produção de

recursos para agir sobre o *Eu* e sobre o mundo. Reconceptualizar a relação com o mundo e reatar uma outra relação, pressupõe uma reaprendizagem que se produz na acção com base em experiências positivas de confiança e de credibilidade. Este tipo de recursos estão relacionados com a história particular de cada um e com as incorporações feitas ao longo de uma trajectória social individual com múltiplos contornos. A identidade enraíza-se num património experimental que forma, por um lado, um quadro de referências que permite interpretar a sua própria experiência e a sua relação com o mundo e constitui, por outro lado, um reportório de modelos de acção e de códigos de conduta aprendidos e interiorizados no decurso da trajectória biográfica. O capital de experiência constitui, assim, um reservatório inestimável para reorganizar a sua relação com o mundo, sendo reservatório de medidas resultantes do produto das interacções sociais e das lógicas estruturais. No seio deste processo, o utente vai mobilizar uma lógica de distanciação que implique a capacidade de se afastar de si, de se objectivar, de se libertar, de se desimplicar, por forma de voltar a situar o presente num conjunto de factos e de o inscrever numa história. Mais do que uma redescoberta massiva, é preciso imaginar que vão ser as pequenas acções que vão acabar por estabilizar e por estruturar a regra num subespaço retirado da regularidade, permitindo então procurar recursos no exterior e partir de um ponto estável. O encadeamento das acções é essencial, dado que permite a capitalização dos ganhos e acumulação dos recursos. De qualquer maneira, trata-se de uma inscrição progressiva da experiência numa outra estrutura de interpretação do mundo o que permite compreender que os recursos e as competências podem adquirir-se em situação e actualizar-se na dinâmica interactiva do agir.

Por fim, o último registo marca uma dimensão histórica de actualização de experiências sociais, o que apela a uma outra relação com a temporalidade. A temporalidade gera, de facto, as condições de elaboração e de ajuizamento sobre a situação e a acção. Neste sentido, a relação com o tempo difere fundamentalmente daquele que existe habitualmente, dado que se baseia na variabilidade do tempo, pois autoriza uma acumulação de experiência vivida e uma interrogação sobre a acção e sobre o contexto no qual este se desenrola, o que

vai condicionar a descoberta de um interesse e/ou voltar a dar a estabilidade e redescobrir de recursos esquecidos. Desta forma, esta acessibilidade particular às experiências pessoais deve ser vista como um meio que estimula o confronto consigo próprio e, portanto, como uma abertura a si próprio, permitindo interrogar a sua participação no mundo. Provavelmente, é necessário ver nesta relação com a história, passada e futura, a chave da aquisição de uma norma de internalidade. Esta interrogação do passado faz parte de pontos de passagem obrigatórios do acesso ao *Eu* e de reorientação da percepção do mundo. Mas para atingir isso, pressupõe-se um trabalho de re-memorização, que constitui um verdadeiro trabalho de autor (Bergier, 1996), produzindo um discurso normativo que reformula uma coerência significativa na qual é possível ir buscar recursos e construir o interesse na acção e para a acção. “Parece-nos, que a fluidez (do relato de vida) não é exclusivo de uma necessidade de justificação para aceder aos direitos e ao acompanhamento social, mas também que se inscreve na qualidade da crença, no seio da crença da própria felicidade, em suma, que ela apenas permite manter o fio da relação, compreendida aqui como a forma elementar do laço social. A ‘matéria’ que constitui o fio da relação são os fragmentos das histórias biográficas dos utentes, recolhidas pelos intervenientes, graças a uma escuta voluntariamente empenhada mas sob reserva da autenticidade dos seus conteúdos” (Ravon *et al.*, 2000:76). Contudo, é indispensável que as acções estejam ligadas entre si de forma a gerar sentido, de modo a formar, através de um trabalho de reorganização e de interpretação, uma imagem-acção (Lalive d’Épinay, 1983:170) que poderá estruturar o campo das possíveis acções vindouras e constituir um referencial interno a partir do qual operem os encadeamentos da acção.

A intervenção institui, assim, um processo interactivo de desvendamento da experiência do utente. A questão da interacção é, portanto, a da elaboração e da manutenção desta “ordem conjunta cujos profissionais aspiram a que seja suficientemente significativa para servir de guia ao utente desorientado” (Giuliani, 2005:211). Evidentemente, os utentes sentem-se cada vez menos empenhados nesta tradução / interpretação biográfica (i.e., trazer para a situação de entrevista os fragmentos de experiências que são de seguida

construídas, colocadas em forma ao longo de uma conversa). Alguns utentes, ao contarem a sua história, inscrevem-se na satisfação de um constrangimento ritual que alcança a ideia de um simulacro (Vrancken & Macquet, 2006), salientando-se assim que aquilo que os utentes dizem decorre da relação, pois ela traz-lhes algo, nem sempre de ordem material, às vezes bem longe disso. Outros deixam-se levar pelo jogo de reconhecimento dos laços que encontram na sua história de vida. De qualquer modo, os técnicos não têm outra forma de captar a experiência dos actores que não seja levando a sério o momento em que lhes é narrada a história de vida.

Conclusão: uma modernização cultural em curso

Se é suposto que as políticas sociais ajam sobre as estruturas e sobre os indivíduos para permitir que cada um, de acordo com as suas aptidões, participe na produção da sociedade, criando oportunidades ao mesmo tempo que se desenvolve a transformação dos indivíduos para facilitar a sua apreensão, as lógicas de protecção social (aquelas que devem proteger o indivíduo da sociedade, dado a sua competitividade crescente e a elevação do nível de competências necessário para participar socialmente) devem visar especificamente, em consequência, a criação de lugares no seio de programas transitórios que os façam perdurar e, sobretudo, que o façam cada vez mais de uma forma oficial. Mais do que uma etapa segmentada num percurso de retorno ao convencional, assistir-se-á então à criação de um sector transitório, estável e estabilizador, que suporta formas de integração intermediárias, relativas, mas que transforma um processo pensado como único, num processo com etapas variadas.

Em função da situação e das capacidades dos utentes e do enquadramento geral do *Eu*, a integração deverá ser adaptada ou, mais concretamente, delineada de acordo com as características individuais daqueles que não têm possibilidade de se colocar em posição de mudança por si próprios. Estes pequenos arranjos práticos não fazem da integração um ideal, um objectivo absoluto a alcançar, mas desenham-na como um lugar onde os indivíduos podem encontrar algum grau relativo de autonomia e de condições menos

más de existência. Esta ideia de integração relativa implica duas consequências, já perceptíveis hoje em dia, sobre a natureza dos programas sociais: a) uma personalização através de planos individuais de reintegração e, evidentemente, uma individualização daquilo que pode ser considerado como um sucesso; b) uma extensão do princípio de redução de riscos, uma vez que o objectivo será a estabilização de condições de vida que sejam o menos más possíveis.

A integração não total torna-se agora mais complexa. Antes de mais, esta relativização manifesta uma mudança profunda de filosofia das políticas sociais, com o objectivo ideal de tratamento estandardizado. Logo em seguida, coloca um problema sério de avaliação. Como apreciar, politicamente, a ideia de integração relativa? Pelo controlo dos danos colaterais? A partir de quando e até quando, de um outro ponto de vista, se poderá considerar que uma integração relativa será um sucesso? E porquê? Enfim, a integração relativa, portanto parcial, mostrando que a realidade é híbrida já que qualifica diferentes formas de integração, define uma concepção de políticas sociais que visam amparar os indivíduos para que eles possam cooperar e partilhar. A participação advém assim da cidadania, afastando ainda mais do limbo da sociedade aqueles que não podem aceder a este ideal participativo.

Coloca-se igualmente a questão sobre o estatuto desta integração relativa. Trata-se de uma prática implícita inerente aos programas de reintegração social ou constitui um elemento integrante da realidade das sociedades modernas? O seu estatuto social encontra-se aqui em jogo. Objectivo oficial ou realidade subterrânea? Apesar

dos esforços generalizados de accionamento para alcançar o ideal participativo, um “saldo de não reintegráveis”, determinado pelo jogo da oferta e da procura de trabalho, ainda subsiste hoje em dia. Será possível obter oficialmente para estes um modo de vida independente de uma actividade profissional, sem colocar em causa o princípio comum da solidariedade social, sem transformar culturalmente a nossa concepção de vida em sociedade?

O trabalho social paliativo marca, portanto, o fim de uma teleologia tão radiosa quanto inacessível. Ao tornar oficial a renúncia da integração “pura e perfeita” para todos, vem induzir inevitavelmente uma transformação cultural profunda. Marca a promoção de uma intervenção não-finalizada no conjunto de intervenções sociais e consagra o imobilismo na assistência social, santificando o acolhimento aberto, incondicional e repetido.

Mas, ao sancionar o fim da insistência na construção de um espaço de segurança ontológica, abala a visão “romântica” do trabalho social ancorado num ideal pedagógico de transformação da clientela. Quando o acompanhamento se realiza para ajudar a suportar, mais que para ajudar à mudança, a inquietude profissional arrisca-se a ser interiorizada pelos trabalhadores sociais, abalados perante esta insidiosa quebra do que foi o encanto e os ideais do trabalho sobre o próximo. Nesta “benevolência dispositiva” (Belin, 2001) são provavelmente as experiências ou as aptidões individuais dos trabalhadores sociais que são, de facto, solicitadas, mais do que as lógicas profissionais e/ou as normas institucionais.

Bibliografia

- ASTIER, I. (2007), *Les Nouvelles règles du social*, Paris, Presses Universitaires de France.
- BAJOIT, G. (2003), *Le Changement social. Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*, Paris, Éditions Armand Colin.
- BATAILLE, G. (1971), *La Part maudite*, Paris, Éditions du Seuil.
- BELIN, E. (2001), *Sociologie des espaces potentiels. Logique dispositive et espaces potentiels*, Bruxelles, Éditions De Boeck.
- BERGIER, B. (1996), *Les Affranchis. Parcours de réinsertion*, Paris, Éditions Desclée de Brouwer.
- CASTEL, R. et al. (1998), *Les Sorties de toxicomanie*, Fribourg, Éditions Universitaires.
- CHÂTEL, V. et M. H. Soulet (2002), *Faire face et s'en sortir*, Tome 1, *Négociation identitaire et capacité d'action*, Fribourg, Éditions Universitaires.
- CHÂTEL, V. et M. H. Soulet (2003), *Le Service social du Tremplin. Strengths and Weaknesses of Relative Integration*, Université de Fribourg, 5^e programme cadre TSER, OFES/ /DCXII.
- CLÉMENT, S., M. Druhle et J. Montovani (2001), "L'au-delà de l'exclusion" la mise en évidence de nouveaux publics par les acteurs de terrain" in *Sociologie et Sociétés* vol. XXXI, n.° 2.
- DE MUNCK J., J. L. Genard, O. Kutu, D. Vrancken, D. Delgoffe, J. Y. Donnay, M. Moucheron et C. Macquet (2003), *Santé mentale et citoyenneté. Les mutations d'un champ de l'action publique*, Academia Press, Gent.
- DONZELOT, J. (1985), "Les deux faces du social" in *Les Cahiers de la recherche sur le travail social*, n.° 9.
- DONZELOT J. (1996), "L'avenir du social" in *Esprit*, mars 1996.
- FRANSSSEN, A. (2004), "Le sujet au cœur de la nouvelle question sociale", dans *La Revue Nouvelle*, n.° 1.
- GIDDENS, A. (1994), *Beyond Left and Right: The Future of Radical Politics*, Polity Press, Cambridge.
- GIULIANI, F. (2005), *L'Ordre pactisé des dispositifs d'accompagnement. Ethnographie de la relation d'aide sur quelques scènes actuelles du travail social*. Thèse pour le doctorat de sociologie et sciences sociales, sous la direction de J. Ion, Université Louis Lumière, Lyon 2.
- GIULIANI, F. (2006), "La procédure de l'entretien individualisé dans le travail d'accompagnement: quand usagers et intervenants sociaux ont à organiser l'expérience de situations sans qualités" in Astier, I. et N. Duvoux (éd.), *La Société biographique: une injonction à vivre dignement*, Paris, Éditions L'Harmattan.
- HERMANT, E. (2004), *Clinique de l'infortune. La psychothérapie à l'épreuve de la détresse sociale*, Paris, Éditions Les empêcheurs de penser en rond.
- ION, J. (2000), "Faire du social sans social?" in Micoud A. & Peroni M. (éd.), *Ce qui nous relie*, La Tour d'Aigues, Éditions de L'Aube.
- ION, J. (2005), "Introduction" in Ion J. (éd.), *Le Travail social en débat(s)*, Paris, Éditions La Découverte.
- LA FONDATION LE TREMPLIN (1994), *De l'accompagnement social. Vers un concept cantonal cohérent en matière de toxico-dépendance*, Fribourg, 2^{ème} édition, janvier 1994.
- LALIVE D'ÉPINAY, C. (1983), "Récits de vie et quotidienneté" in *Revue Suisse de Sociologie*, n.° 1.
- LAVAL, C. et B. Ravon (2005), "Relation d'aide ou aide à a relation" in Ion J., *Le Travail social en débat(s)*, Paris, Éditions La Découverte, p. 235.
- MALRAUX, A. (1967), *Anti-mémoires*, Éditions Gallimard.
- OEUVRAY, K. (2007), *Rester face aux temps incertains, Destins sociotemporels de personnes toxiodépendantes sans perspective de travail*, Thèse de doctorat présentée à la Faculté des Lettres de l'Université de Fribourg.
- OGIEN, A. (1995), *Sociologie de la déviance*, Paris, Éditions Armand Colin.
- PICHON, P. (2005), "La construction des publics" in Ion, J. (éd.), *Le Travail social en débat(s)*, Paris, Éditions La Découverte.
- RAVON B., P. Pichon, S. Franguiadakis et C. Laval (2000), "Aller à la rencontre: l'engagement des professionnels et des bénévoles de l'aide auprès des personnes 'en souffrance'" in Micoud A. & Peroni M. (éd.), *Ce qui nous relie*, La Tour d'Aigues, Éditions de L'Aube.
- SOULET, M. H. (2004), "Penser l'action en contexte d'incertitude: une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles?" in *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 18, n.° 2.
- SOULET, M. H. (2005), "Confiance et capacité d'action. Agir en contexte d'inquiétude" in Balsa, C., *Confiance et lien social*, Fribourg, Academic Press Fribourg.
- VRANCKEN, D. et C. Macquet (2006), *Le Travail sur soi. Vers une psychologisation de la société*, Paris, Éditions Belin.