

# Proximidade, reflexividade e crítica: o lugar da etnografia na intervenção social

## *Proximity, reflexivity and critic: the place of ethnography in social intervention*

Pedro SILVA

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (Portugal)  
pgpsilva@utad.pt

Octávio SACRAMENTO

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (Portugal)  
octavsac@utad.pt

Vera MENDONÇA

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (Portugal)  
vmendonca@utad.pt

Recibido: 30/09/2014

Revisado: 03/02/2015

Aceptado: 16/04/2015

Disponibile on line: 10/06/2015

### Resumo

Neste artigo debate-se a relação entre o método etnográfico e a intervenção social, escrutinando as possibilidades que a etnografia oferece para uma abordagem mais próxima, reflexiva e sensível aos contextos objecto do serviço social. Discutir-se-ão o lugar e o papel da etnografia na compreensão e na delimitação dos «problemas sociais», na reflexão sobre o impacto das políticas e medidas sociais e como ferramenta sócio-cognitiva e epistemológica dos profissionais de serviço social.

**Palavras-chave:** etnografia, intervenção social, reflexividade, serviço social crítico.

### Abstract

This paper explores the relationship between ethnography and social intervention, considering the possibilities offered by ethnography to accomplish a more sensitive approach to the social contexts subject of the social workers' intervention. It will be discussed how ethnography can participate in the comprehension and delimitation of «social problems», and in the assessment of social policy impact. The role of ethnography as socio-cognitive and epistemological tool for social workers will also be under scrutiny.

**Keywords:** ethnography, social intervention, reflexivity, critical social work.

### Resumen amplio

En este artículo se debate acerca de la relación entre el método etnográfico y la intervención social. Indagando sobre las posibilidades que ofrece la etnografía para un abordaje más cercano, reflexivo y sensible de los contextos que son objeto del Trabajo. Se debate sobre el lugar y el papel de la etnografía en la comprensión y delimitación de los «problemas sociales», así como en la reflexión sobre el impacto de las políticas y las medidas sociales como un instrumento sociocognitivo y epistemológico de los y las profesionales de Trabajo Social. La metodología etnográfica en sus dos ejes, como recurso operativo de los y las profesionales para abordar contextos, objetos y poblaciones para su intervención, y como facilitadora de lecturas críticas sobre las prácticas institucionales y la reflexividad profesional.

Frente a las críticas formuladas por algunos antropólogos (Comaroff, 2010; Pina Cabral, 1983) acerca del fin de este método, la etnografía ha demostrado sus posibilidades para el análisis y la deconstrucción de los fenómenos sociales contemporáneos. La dimensión de contacto directo entre el investigador y los sujetos que son el foco de investigación, es uno de los factores que explican mejor esta perspectiva de aplicación de la etnografía a la intervención social.

La etnografía es el soporte de un ejercicio reflexivo triple: por un lado, para pensar en las circunstancias que pautan la cotidianidad de las personas y reflexionar las estrategias que se ponen en práctica para abordar las dificultades, cíclicas o crónicas; por otro lado para reflexionar sobre el impacto de las políticas sociales y las prácticas de intervención de los servicios sociales públicos y por las entidades no gubernamentales con los beneficiarios potenciales; y en tercer

lugar, como instrumento epistemológico y herramienta socio-cognitiva al servicio de la reflexión sobre las prácticas profesionales y sus respectivos soportes teórico-conceptuales.

Algunas de las conclusiones del artículo aluden a la vinculación de este método con la especificidad e idiosincrasia del terreno al que se aplica, por lo que favorece la plasticidad y reflexividad de los procesos de intervención y su adecuación empírica. Cuando se incorpora al Trabajo Social se presenta como un recurso epistemológico muy apropiado para aprehender las singularidades de los espacios sociales en los que se interviene, así como para tomar en consideración las circunstancias específicas como coordenadas centrales del ejercicio profesional de los trabajadores y trabajadoras sociales. De ello deriva un saber hacer emancipado, frente al protocolario y a otras formas productivistas que reflejan formas de dominación y hegemonía que se alejan de las respuestas que pretende dar o que persigue el Trabajo Social.

**Referencia normalizada:** Silva, P., Sacramento, O., y Mendonça, V. (2015): «Proximidade, reflexividade e crítica: o lugar da etnografia na intervenção social». *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1): 27-37.

**Resumo:** Introdução. 1. Etnografia, proximidade empática e intervenção social. 2. Etnografia, Serviço Social e reflexividade. 3. Conclusão. 4. Referências.

## Introdução

Os processos técnicos de intervenção social têm como grande suporte as orientações epistemológicas das ciências sociais. É com base neste ponto de partida genérico que, em jeito de ensaio e percorrendo exemplos de etnografias no âmbito da investigação em Serviço Social, desenvolvemos uma reflexão em torno da relação entre a abordagem etnográfica e a actuação dos assistentes sociais. Este é um campo em que a etnografia pode ser assumida como recurso no mapeamento dos «problemas» e «problemáticas» alvo de atenção, constituindo-se como instrumental na análise e avaliação dos procedimentos de intervenção, instigando e sustentando a reflexão crítica sobre as práticas dos profissionais e as orientações que, a partir dos mais diversos níveis institucionais, as tutelam (Silva, Sacramento e Portela, 2011).

Assim, propor a metodologia etnográfica como suporte do exercício interventivo dos assistentes sociais enquadra dois grandes eixos: enquanto recurso operativo dos profissionais na abordagem aos seus contextos, objectos e populações alvo de intervenção, e, também, como propiciadora de leituras críticas das práticas institucionais e de reflexividade profissional<sup>1</sup>. A abordagem que faremos da relação entre a etno-

grafia e a intervenção social andarà à volta deste binómio.

Apresentaremos um conjunto de argumentos que enquadram o papel da etnografia no Serviço Social, enquanto procedimento (i) de apreensão detalhada e aprofundada de circunstâncias, práticas e sentidos dos actores sociais (Floersch, Longhofer & Suskewick, 2014); (ii) de suporte ao desenvolvimento de posicionamentos críticos dos assistentes sociais (De Montigny, 1996; Haight & Kayama, 2014); (iii) de reflexividade profissional (White 1997; Granja 2008). Enfim, trata-se de assumir a etnografia enquanto meio de construção de formas de intervenção social sensíveis às idiosincrasias dos indivíduos e dos seus ambientes culturais, ao poder e aos mecanismos de dominação sociopolítica. A etnografia poderá, assim, proporcionar coordenadas mais ajustadas de construção de uma sólida empatia entre técnicos e utentes, comumente apontada como condição determinante da eficácia da intervenção social (Clark, 2000).

Não podemos esquecer que os procedimentos técnicos de intervenção social tendem, ainda com alguma frequência, a ser modelados e re-ortados à medida das conveniências e/ou convicções dos próprios agentes e dos quadros de referência dominantes (Pussetti & Brazzabeni,

<sup>1</sup> Uma necessidade diagnosticada e assumida há largo tempo pelo universo académico-profissional do Serviço Social (Moraes, 2013). D’Cruz, Gillingham e Melendez (2007) chamam a atenção para a evolução do conceito de reflexividade em Serviço Social, numa primeira fase associado aos efeitos da acção dos profissionais sobre os cidadãos, particularmente no que se refere à capacidade de promover a emancipação e a cidadania dos indivíduos, e, em duas fases posteriores, envolvendo o desenvolvimento de consciência crítica dos próprios profissionais sobre a sua actuação e sobre as condições de construção social do conhecimento profissional.

2011), circunstância que tanto pode pautar as abordagens progressistas como as mais conservadoras dentro da profissão (Fook, 2012)<sup>2</sup>. Subjacentes estão disposições culturais, interesses nem sempre perceptíveis, subjectividades, orientações político-ideológicas e agendas públicas, de que resultam posicionamentos indolentes face à complexidade dos problemas sociais e à necessidade de neles intervir partindo das singularidades biográficas das próprias pessoas que os vivem e não das comuns definições hegemónicas. É, justamente, esta insensibilidade empírica presente em muitos processos de intervenção social —traduzindo-se em formatações culturais e ideológicas— que cremos ser possível atenuar por via dos quadros interpretativos e da densidade analítica proporcionados pela etnografia (Geertz, 1978, 1983), bem como pelo intenso «engagement» nas vidas dos indivíduos que esta, intrinsecamente, pressupõe (Haight & Kayama, 2014).

### 1. Etnografia, proximidade empática e intervenção social

O potencial hermenêutico e epistemológico da etnografia fez com que esta abordagem metodológica extravasasse as fronteiras da disciplina científica que a fez medrar, a antropologia, apresentando-se como instrumento de recolha, sistematização e análise de informação procurado por distintas disciplinas da investigação social. Condenada por muitos ao desaparecimento, a etnografia tem resistido às mais certas

sentenças de morte (Comaroff, 2010). Já no início da década de 1980, Pina Cabral (1983, p. 328) reagia com cepticismo ao fatalismo com que alguns antropólogos liam o futuro da etnografia<sup>3</sup>. Duas décadas mais tarde, em linha com o cepticismo de Pina Cabral, Wacquant (2003) celebrava a vitalidade do método etnográfico contra todos os vaticínios de decadência prescritos: «far from being an extinct or endangered species, as the prophets of postmodern gloom would have us believe, ethnography is a proliferating animal that walks on multiplying feet» (p. 6)<sup>4</sup>. O que faz, então, com que a etnografia venha resistindo, senão mesmo crescendo como instrumento de pesquisa e análise além das próprias fronteiras disciplinares que lhe serviram de berço?

A resposta à pergunta encontramos-la nas possibilidades que a etnografia e o conhecimento por ela proporcionado oferecem à análise e desconstrução dos fenómenos sociais contemporâneos. Falamos, por exemplo, dos processos de recomposição familiar, das migrações, da transformação das relações de trabalho no quadro da globalização, das reconfigurações identitárias, dos impactos sociais das transformações do meio ambiente, dos comportamentos e atitudes sexuais, das implicações locais e globais dos tráficos (droga, seres humanos, órgãos), entre muitos outros. Além disso, o recurso à metodologia etnográfica permite que os investigadores se posicionem, empaticamente, no íntimo dos processos sociais e, muitas vezes, no âmago dos

<sup>2</sup> Por intervenção social entenda-se «um trabalho de prestação de serviços que tem por objecto central pessoas, um trabalho que visa promover, proteger ou ajudar grupos sociais e territórios desfavorecidos, dependentes ou fragilizados. [...] A noção de intervenção social permite descrever um trabalho que, socialmente, se espera que seja qualificado o suficiente para ser capaz de lidar com a heterogeneidade de condições e culturas que caracterizam os grupos e territórios que são excluídos – ou estão em risco de ser excluídos» (Caria, 2011, p. 271).

<sup>3</sup> O desabar da ordem colonial e a implícita (auto)crítica em torno do envolvimento da antropologia nos projectos de dominação dos povos, acompanhados de um desviar da atenção, a partir dos anos 1960, de novas gerações de antropólogos para terrenos geograficamente mais próximos das suas origens explicam em parte este augúrio pessimista. À medida que o exótico e o distante perdem lugar para abordagens mais próximas, cultural e geograficamente, das origens ocidentais da maioria dos etnógrafos, elementos como a língua ou a integração na sociedade em estudo deixam de exigir períodos extensos de dois, três ou mais anos de estada no terreno. Assim, a etnografia, em particular no que toca à componente da observação participante, foi vista por muitos autores como uma prática condenada ao desuso, tendendo a ser substituída por procedimentos de pesquisa mais céleres na produção de resultados.

<sup>4</sup> Wacquant (2003, p. 6) joga com uma metáfora sugerida por Judith Stacey, que comparava a etnografia a um animal bípede cujas pernas que o sustentavam e faziam andar eram a antropologia e a sociologia. À luz da crescente apropriação pluridisciplinar das abordagens etnográficas, Wacquant conclui que a etnografia não pode mais ser um domínio exclusivo desse par de ciências sociais.

focos de sofrimento humano (De Montigny, 1996). Os trabalhos desenvolvidos por Bourgois (1989, 1998, 2009) nos centros urbanos degradados e pobres dos Estados Unidos e junto dos focos de violência e desigualdade na América Latina, ou de Scheper-Hughes (1996, 1998) sobre o tráfico de órgãos em países como Moçambique e violência sobre a infância no Brasil são exemplos expressivos de etnografias que nos situam dentro dos problemas. Ao fazê-lo, não se limitam a dar voz aos actores sociais que vivem quotidianamente os efeitos da exclusão, também permitem observar em primeira mão os efeitos das medidas e políticas públicas (ou da sua ausência), proporcionando a reflexividade e a crítica político-ideológica.

Esta «intropatia» (Kaufmann, 1996), ou seja, a compreensão da realidade social a partir do seu interior, aproxima o investigador das vozes dos indivíduos e das suas condições de vida, num processo de distanciamento face às conclusões estereotipadas e leituras apriorísticas, e, em simultâneo, de sensibilização para as singularidades e complexidades do contexto em estudo (Floersch, Longhofer & Suskewicz, 2014). Por outro lado, tal aproximação contribui para fazer das pessoas e colectivos investigados actores sociais plenos, com as suas especificidades, vontades e projectos de vida, como verificou Alexandra Oliveira (2011) na sua pesquisa sobre prostituição na cidade do Porto, no norte de Portugal:

A partir das conversas informais e das entrevistas efectuadas, com apoio na observação participante, fui constatando que, ao contrário daquilo que é estereotipadamente defendido, as prostitutas e prostitutos de rua, em geral, pensam-se a partir de princípios que defendem e de objectivos que os orientam nas opções de vida que tomam (p. 258).

Ao relevar esta condição dos sujeitos enquanto actores sociais, a etnografia concorre para aumentar a permeabilidade entre saber científico construído em contexto e a emancipação social, como se pode ler neste trecho:

Quando os trabalhadores do sexo se dirigem às instituições apenas para levantar preservativos, o que é que isto significa? Que eles querem poucos dos projectos ou que estes estão desadequados às suas necessidades? Pelo que fui observando

[...], pendo para a segunda hipótese, embora com frequência a atitude de quem dirige ou trabalha nestes projectos seja a de considerar o contrário. Uma forma de acabar com lacunas seria, por certo, advir do contributo das trabalhadoras e dos trabalhadores do sexo na concepção e implementação dos projectos. Se é a estes que as intervenções se dirigem, porque não questioná-los sobre as suas necessidades e sobre a pertinência da intervenção? Porque não envolver as pessoas das comunidades nas quais se intervém? Incluir os chamados educadores de pares ou os mediadores culturais nos projectos (...) é uma forma de partilhar o poder, significando que os profissionais (...) estão disponíveis para partilhar o seu saber especializado, que deixa de ser uma trincheira e passa a ser uma ponte (pp. 252-253).

Atentemos nesta dimensão do contacto directo entre investigador e os sujeitos que constituem o foco da pesquisa como um dos factores que melhor perspectivam o interesse da etnografia para o plano da intervenção social. Esbatendo tomadas de decisão e planeamento de respostas sociais *top-bottom*, tendencialmente estandardizadas, burocráticas e permeadas por lógicas gestionárias, a etnografia permite a actualização da informação a partir do contacto directo com os contextos sociais susceptíveis de acolher as medidas de política social e a acção técnica dos diversos profissionais. Subjacente a esta ideia está o princípio de que a etnografia, ao implicar a aproximação do investigador ao foco dos «problemas», põe-no necessariamente em contacto com uma dimensão política imediata dos mesmos (Bourgois, 2001). O próprio processo de inserção do investigador no contexto de observação, a negociação permanente com os diferentes agentes locais, a leitura e *feedback* que tem, mais tarde ou mais cedo, de fazer sobre a «realidade» percebida, fazem do etnógrafo uma peça do articulado de relações sociais entretido, tanto localmente, como entre as esferas local e extra-local. Como afirma Ingold (1994, p. xvi), quem se dedica à etnografia faz mais do que estudar pessoas, fá-lo entre e com as pessoas. Enfim, o investigador, por via da etnografia e da proximidade com os sujeitos a que esta obriga, acaba por assumir um posicionamento privilegiado para a observação dos processos políticos que atravessam esses espaços e constitui-se como testemunho próximo da aplicação e dos efeitos das políticas sociais.

Deste modo, a etnografia, ao contribuir para elucidar e re-situar os problemas sociais, não só possibilita a construção de saberes mobilizáveis para a sua resolução, como pode ajudar a reequacionar o sentido das próprias preocupações e prioridades públicas.

Moisés (2012), na sua investigação de doutoramento desenvolvida num bairro de habitação social no concelho da Amadora, na periferia norte de Lisboa, revela como a abordagem baseada no contacto de proximidade que empreendeu com a população do bairro, em particular junto das mulheres e de assistentes sociais, percecionou uma complexidade de factores que, estrutural e quotidianamente, contribuíam para agravar a segregação socio-espacial dos habitantes. A localização e a dimensão do bairro, equipamentos sociais insuficientes e uma deficiente rede de transportes públicos tornavam mais críticas as condições de vida daquele colectivo, prejudicando, também, o trabalho dos assistentes sociais, a braços com limitações na disponibilidade de recursos de suporte à acção social. Através de observação participante e de entrevistas com profissionais a investigadora acercou-se, no local e a partir das vozes dos actores sociais, dos constrangimentos sentidos nos seus respectivos quotidianos. Neste caso, o conhecimento produzido *in loco*, além de proporcionar um diagnóstico das dificuldades presentes naquele contexto, permitiu trabalhar modelos e estratégias de intervenção do Serviço Social (Moisés, 2012).

Trabalhando um objecto de pesquisa diferente, Binet (2012) revela o que a abordagem etnográfica pode oferecer ao Serviço Social, sobretudo no que concerne à exploração dos procedimentos técnicos utilizados pelos assistentes sociais nos atendimentos sociais. Nesse seu trabalho, decorrente, igualmente, de uma investigação doutoral, Binet prestou-se a observar as interacções entre os assistentes sociais e os utentes, num estudo que demonstrou a relevância do trabalho conversacional dos profissionais e o seu contributo para fazer dos atendimentos sociais um «encontro não friamente pré-forma-

tado e burocratizado, mas sim recriado de dentro, nas fronteiras de uma interacção que (...) possibilita a exposição de problemas pessoais e sociais» (p. 503).

Se a etnografia permite, como se vê nestes dois exemplos, perceber e trabalhar dimensões técnico-operativas do Serviço Social, também coloca o investigador numa posição privilegiada para observar as relações de poder à escala micro-sociológica e os efeitos das políticas junto dos colectivos. Aos assistentes sociais, enquanto agentes que operam entre estruturas de poder (Faleiros, 1985; Viana, 2004), a abordagem etnográfica permite aceder às representações dos sujeitos e interpretar os diferentes níveis de interacção, quer intra-comunitária e inter-individual, quer entre os colectivos e os agentes que junto deles actuam. Ora, frequentemente, os «problemas» que motivam a intervenção dos assistentes sociais são a consequência de relações de poder e de processos de exclusão que ditam a descapacitação dos sujeitos e dos grupos. O acompanhamento das vivências e do quotidiano destes colectivos possibilita aos profissionais que efectuem intervenção social acercar-se dos modos como os indivíduos se situam nas relações de poder, como as constroem, negociam e a elas resistem.

Desta feita, a etnografia surge como metodologia decisiva para observar o que Foucault (1979) chamou de «microfísica do poder». Um poder que, no quadro da intervenção social, tanto pode ser exercido pelos agentes do Estado, numa perspectiva mais lata (v.g. forças de segurança, administração fiscal, profissionais de saúde, educadores), como pelos agentes institucionais (sob tutela directa do Estado ou de carácter não-governamental, encarregados de implementar respostas junto da população) ou, ainda, pelos próprios utentes<sup>5</sup>. Através do aporte etnográfico, os profissionais de intervenção social podem observar, dentro dos próprios contextos de vivência dos indivíduos, os efeitos desse exercício de poder. Podem, também, aceder aos níveis e processos mais subtis de resistência que esses colectivos põem em prática

<sup>5</sup> Há que considerar que os próprios utentes também têm o «seu» poder e usam-no no quadro de relações que estabelecem com os técnicos de intervenção social. Como demonstrou Foucault (1979), não há pessoas completamente desprovidas de recursos de poder, por mais vulneráveis e excluídas que se encontrem. As práticas assistencialistas resultam, em parte, da depreciação ou mesmo negação por parte dos técnicos desta realidade, não admitindo que os pobres e excluídos, mesmo submetidos a severos constrangimentos, também têm os seus recursos e capacidade de agência.

quotidianamente contra os programas e respostas sociais, muitas vezes, contra os próprios agentes de intervenção social (Viana, 2004). Ora, no que a tal diz respeito, White (1997) sugere que a metodologia etnográfica pode constituir um importante suporte de pesquisa e avaliação para os assistentes sociais. Segundo a mesma autora, quando os processos de resistência se dirigem contra os projectos de intervenção e respectivos agentes no terreno ou, pelo contrário, quando se detectam níveis de adesão assinaláveis aos projectos e medidas, a abordagem *emic* proporcionada pela etnografia oferece oportunidades para a avaliação do alcance e eficácia dos programas e para a produção da reflexividade profissional.

O acesso a este nível de informação *emic* pode constituir-se como recurso de afirmação de poder dos assistentes sociais, traduzível, sobretudo, no incremento da sua capacidade de advocacia contra as formas de poder que emanam, tanto das estruturas macro-políticas, como das institucionais<sup>6</sup>.

Além de proporcionar uma redefinição das relações de poder, o recurso a etnometodologias como suporte da intervenção social permite renovar o corpo de saber profissional do Serviço Social e abordar criticamente os resultados e perfis de actuação no terreno. Paralelamente, uma intervenção assente no que Williamson (2010, p. 41) designa de «meaningful social research» permite amplificar a voz dos indivíduos e dos grupos, abrindo caminho a um Serviço Social de cariz participativo e alinhado com objectivos emancipatórios (D’Cruz, Gillingham e Melendez, 2007; Ribeiro, 2011).

Em contexto organizacional ou fora deste, o recurso à etnografia por parte dos assistentes sociais contribui para o desenho de planos de intervenção participativos e apontados à emancipação social dos colectivos, precisamente, porque dela decorre um potencial de valorização do capital humano, tanto dos sujeitos visados pela intervenção, como dos profissionais envolvidos (Binet, 2012).

## 2. Etnografia, Serviço Social e reflexividade

Ao longo destas linhas vimos propondo a etnografia como suporte para um triplo exercício re-

flexivo: (i) para pensar sobre as circunstâncias que pautam o quotidiano dos indivíduos e apreciar as estratégias postas em prática pelos próprios para lidar com as dificuldades, sejam elas cíclicas ou crónicas; (ii) para reflectir sobre o impacto das políticas sociais e das práticas de intervenção disponibilizadas pelos serviços estatais ou pelas organizações não governamentais junto dos potenciais beneficiários; (iii) como instrumento epistemológico e ferramenta sócio-cognitiva (Caria, 2011) ao serviço da reflexão sobre as práticas profissionais e respectivos suportes teórico-conceptuais.

A importância da reflexividade é salientada por diversos autores que a consideram um esteio da autonomia profissional e epistemológica do Serviço Social (White 1997; Davies, 1999; Matthies, 2009; Williamson, 2010). Esta reflexividade, cunhada de *epistémica* por Bourdieu (citado em White, 1997), implica que os profissionais não se limitem a interpretar as atitudes dos sujeitos a quem se dirige o seu trabalho, devendo acrescentar à reflexão a análise da influência exercida pelas construções profissionais dominantes que orientam as práticas no terreno.

Trata-se de uma perspectiva que se aproxima do que Schon (2000) chamou de *epistemologia da prática*, focada no estudo das performances dos profissionais, particularmente atenta à compreensão dos modos como estes (num universo do qual os assistentes sociais não são excepção) constroem e assumem o seu *talento artístico* (*sic*). Subjacente a esta proposta está a ideia de que os saberes e quadros operativos técnicos dos profissionais de intervenção social podem ser construídos a partir da própria acção interventiva-um «conhecer na acção», como Schon (p. 31) lhe chamou, produzido no fluir das dinâmicas e interações profissionais que, em certa medida, confronta o estatismo dos pressupostos teóricos e procedimentos operativos prescritos durante a formação académica. Um conhecimento eminentemente tácito, resultante, precisamente, das respostas que os profissionais improvisam face aos problemas e desafios do seu trabalho. Contudo, no cumprimento deste predicado epistemológico da acção, *i.e.*, para que se concretize este «conhecer na acção», a reflexividade desempenha um papel fulcral. Ora, a etno-

<sup>6</sup> Em linha com um nível de agência contra-hegemónico dos assistentes sociais apelidado de «conhecimento-movimento (...) dirigido a um novo lugar/formato de relações e poderes» por Sposati (2007, p. 18).

grafia pode constituir um método útil para a condução de processos reflexivos, por exemplo, através de «conversações reflexivas» (p. 41), nas quais os profissionais envolvidos discutem e reflectem sobre os procedimentos operativos, esquemas relacionais, quadros de interacção e constructos simbólicos que impregnam os seus quotidianos de intervenção. Estamos a falar de processos de inter, auto e heteroconhecimento que, através da reflexividade, permitem a activação e sistematização de aprendizagens pessoais em contexto profissional (Caria, 2013).

Num universo onde a informação gravita, difusamente, à volta de categorias e representações subjectivas e intersubjectivas, a etnografia pode assumir-se como método de suporte de procedimentos de sistematização, análise e interpretação, facultando a produção de matrizes de conhecimento desenvolvidas e legitimadas no quadro da actuação profissional. Neste sentido, ela poderá contribuir para verter o conhecimento tácito dos técnicos, no que Schon designou de «convenções de acção», ou seja, «novas categorias de compreensão, estratégias de acção e formas de conceber problemas» (Schon, 2000, p. 41).

O contributo que a etnografia pode dar à reflexão sobre as incidências da prática profissional é destacado por Williamson (2010). Para este autor, o diário de campo abre caminho à produção de «sel-reflecting logs» (Williamson, 2010, p. 236) — instrumentos de registo de dados de pesquisa e análises que articulam observação participante e reflexividade profissional. Os registos de campo facultam, assim, a anotação (e posterior reflexão) das ocorrências que envolvem a acção dos profissionais. Ao proporcionar este olhar dirigido ao micro, a etnografia agiliza o registo minucioso quer dos aspectos mais visíveis, quer das subtilezas que envolvem a acção dos assistentes sociais no terreno, acedendo, inclusive, às representações dos utentes acerca do labor dos profissionais e dos programas de intervenção social (Shaw, 2005).

Um exemplo loquaz do recurso à etnografia no âmbito da investigação das práticas profissionais dos assistentes sociais é-nos dado por

Granja (2008). Tendo em mente estudar os procedimentos operativos dos assistentes sociais em plena actividade, relacionando-os com a mobilização de suportes teóricos e conceptuais da profissão, Granja desenhou uma pesquisa que combinou observação da actuação dos profissionais com o registo dos seus discursos em torno das práticas desenvolvidas. Ao longo de 50 dias, a investigadora acompanhou cerca de uma dezena de assistentes sociais nos seus contextos profissionais, observando mais de 750 actos profissionais, complementados com entrevistas, em Portugal, no Brasil e no Canadá. Tratou-se, refere a autora, de uma abordagem que privilegiou o contacto directo com as rotinas e actividades quotidianas dos assistentes sociais, num processo em que a etnografia facultou a colheita, *in situ*, de dados sobre os sentidos da acção dos assistentes sociais e em torno das representações por eles produzidas sobre as práticas em si. A etnografia, reconhece Granja (2008), permitiu aceder e registar aquilo que, no campo da intervenção social, muitas vezes fica por registar e sistematizar, tanto no que se refere aos procedimentos dos assistentes sociais, como no que toca à reacção dos públicos à actuação dos referidos profissionais.

Outro exemplo é-nos trazido por Caria (2011, 2014), que, com o projecto SARTPRO<sup>7</sup>, procurou estudar os modos como os profissionais produzem «conhecimento sobre a realidade» (Caria 2011, p. 277) e organizam a sua actuação nos respectivos «contextos e situações de trabalho» (*ibid*), assim como o papel do «saber prático-experiencial» (*ibid*) na geração de competências reflexivas. Em suma, propõe-se o método etnográfico para estudar a inteligibilidade, por parte dos profissionais que actuam no terceiro sector, das suas competências, saberes e autonomia. Ao partir das reflexões dos profissionais sobre as próprias actuações, a investigação de Caria (2011, 2014), revela como a metodologia etnográfica pode contribuir para alargar as possibilidades de explicitar, contextual e intersubjectivamente, as condições de produção do saber e agência profissionais. Deste modo, a reflexividade profissional encontra na etnografia uma «ferramenta sociocognitiva» capaz de

<sup>7</sup> Projecto «Saberes, Autonomias e Reflexividade no Trabalho Profissional no Terceiro Sector», desenvolvido entre 2010 e 2013 sob a coordenação do Centro de Investigação e Intervenção Educativas (Universidade do Porto).

granjear uma «maior permeabilidade entre os discursos científicos e académicos e os discursos profissionais que servem a intervenção social» (Caria, 2011, p. 272).

Este suporte que a etnografia oferece à reflexividade profissional constitui, para Phillips e Shaw (2011), um recurso de inovação do Serviço Social, na medida em que proporciona o registo e análise críticos das experiências de intervenção sem escamotear a voz dos utentes e demais agentes. Apoiada pela etnografia e pelas perspectivas críticas que esta alimenta, a reflexividade profissional no Serviço Social torna-se, também ela, crítica, apontando as baterias para a intervenção social alinhada com os quadros de poder e com as configurações político-económicas dominantes. Uma reflexividade crítica que entra em rota de colisão com um Serviço Social de feição objectivista, pragmática e que, pela natureza dos questionamentos que provoca, introduz dubiedade na prática (D’Cruz, Gillingham e Melendez, 2007).

Por paradoxal que possa parecer, a reflexividade crítica no Serviço Social torna-se mais premente num contexto como o presente, em que o assomar dos quadros capitalistas e o declínio dos modelos de Estado Social, acompanhados da crescente liberalização das respostas sociais, tendem a vincular a acção dos profissionais e estruturas de intervenção social a uma lógica de actuação orientada para objectivos definidos a partir de agendas públicas (Pussetti & Brazzabeni, 2011). Neste contexto, a avaliação dos resultados dos programas de intervenção social tende a não se compaginar com minúsculas críticas e exercícios de relativismo, seguindo, antes, a batuta do pragmatismo acríptico (Garrett, 2012).

Partindo do caso britânico, em particular desde que as teses da terceira via tomaram as rédeas das políticas sociais, Garrett desenvolve uma crítica mordaz ao papel para que têm sido impelidos os assistentes sociais na sequência da afirmação do marco neo-liberal. Este autor reclama que a participação dos assistentes sociais nesta transformação das molduras de acção social, cujos impactos se fazem sentir na própria redefinição do estatuto destes profissionais, não se fez acompanhar da necessária reflexão crítica. A criatividade dependente da acção empreendedora dos agentes de intervenção social e acção centrada nos resultados em detrimento da

exegese crítica dos procedimentos e objectivos toldaram, diz Garrett, a evolução do Serviço Social nos últimos anos, acabando a profissão, diz o mesmo autor, por se emparelhar com os fins e agência do afã capitalista. Sintomático desta situação é a «colonização» do Serviço Social por conceitos e formas discursivas da gestão - o «neo-management discourse», diz Garrett (p. 13), tomou o Serviço Social britânico, sobretudo a partir de meados da década de 1990, sem que os assistentes sociais e respectivos colégios profissionais lhe tenham dedicado a necessária reflexão crítica. Contudo, em Portugal, esta tendência «managerialista» tem sido objecto de debate académico na última década (Amaro, 2009; Ramalho, 2012), com Silva (2013) a associar esta crescente orientação gestionária ao risco de desprofissionalização do Serviço Social.

### 3. Conclusão

Com uma abordagem indutiva, flexível e minuciosa, a etnografia mostra-nos de forma particularmente apurada a complexa teia de dimensões e nuances subjacente aos fenómenos sociais. Olhando-a em articulação com a intervenção social, configura, como vimos ao longo desta reflexão, um recurso metodológico pertinente, quer na produção de conhecimento indutor de formas de actuação socialmente cuidadas, flexíveis e ajustadas, quer na crítica ideológica de políticas e medidas em curso, quer, ainda, na desconstrução de relações de poder na esfera da acção institucional. Como concluem Floersch, Longhofer e Suskewicz (2014, p. 4), a etnografia fornece «empirically rich case studies of complex social problems, sheds light on contradictions in social policy, attends to change across multiple scales of human action, and assists in the process of translating theory-to-practice».

Profundamente vinculada a um «terreno» concreto, às suas especificidades e idiosincrasias, a etnografia assegura leituras relativizadas, estimula a plasticidade e reflexividade dos processos de intervenção e a sua estreita adequação empírica. Integrada no campo do Serviço Social, representa para os assistentes sociais um importante recurso epistemológico para apreender as singularidades dos espaços sociais em que intervêm e, bem assim, tomar essas circunstâncias factuais específicas como coordenadas centrais das suas actuações profissionais. Resulta



tado: um *saber fazer* emancipado face às concepções padronizadas, às formas de dominação e à hegemonia das lógicas produtivistas que continuam a submeter muitas das respostas e práticas do Serviço Social. Com esta emancipação abrem-se portas para modelos de actuação abertos, dialógicos e críticos, tendo sempre como grande referência os contextos e as vivências específicas dos sujeitos e grupos a que se destinam. O produto será uma intervenção social sensível, a vários níveis: sensível ao ex-

traordinário relativismo e densidade das situações de vulnerabilidade e exclusão; sensível às coordenadas culturais e às construções de sentido dos próprios actores sociais envolvidos nestas situações; sensível aos efeitos perversos e às formas de controlo e opressão presentes em políticas sociais, abordagens institucionais e procedimentos técnicos de profissionais; sensível a olhar-se a si própria, sujeitando-se a uma constante reflexividade, por via da qual assegura permanente capacidade de (re)invenção.

#### 4. Refêrencias

- Amaro, M. I. (2009). Identidades, incertezas e tarefas do Serviço Social contemporâneo. *Locus Social*, 2, 29-46.
- Bentura, J. P. (2014). Los Programas de Transferencia de Renta Condicionadas como gestión neoliberal de la cuestión social. *Serviço Social & Sociedade*, 117, 94-121.
- Binet, M. (2012). *Microanálise etnográfica de interações conversacionais: Atendimentos em Serviços de Acção social*. (Tese de Doutoramento, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas-Universidade Nova de Lisboa, Portugal).
- Bordonaro, L., Alvim, F. (2011). Tráfico de mulheres em Portugal: a construção de um problema social. In P.G. Silva, O. Sacramento & J. Portela (eds.), *Etnografia e intervenção social: por uma praxis reflexiva*. Lisboa: Colibri.
- Bourgois, P. (1989). Crack in Spanish harlem: culture and economy in the inner city. *Anthropology Today*, 5(4), 6-11.
- Bourgois, P. (1998). Families and children in pain in the U. S. Inner city. In N. Scheper-Hughes & C. Sargent (eds.), *Small wars – the cultural politics of childhood*. Berkeley: University of California Press.
- Bourgois, P. (2001). Being a public anthropologist: a interview with Phillipe Bourgois. Public Anthropology, interview by Eric Haanstad. Disponível em: <http://www.publicanthropology.org/Journals/Grad-j/Wisconsin/Bourgint.htm>. (Acedido 6, maio, 2013).
- Bourgois, P. (2009). Recognizing invisible violence. In B. Ryiko-Bauer, L. Whiteford & P. Farmer (eds.), *Global health in times of violence*. Santa Fé: School of Advanced Research Press.
- Cabral, J. P. (1983). Notas críticas sobre a observação participante no contexto da etnografia portuguesa. *Análise Social*, XIX (76), 327-339.
- Caria, T. (2011). Perspectivar a intervenção social: reflexões e dados sobre o trabalho profissional e o uso do método etnográfico no terceiro sector. In P.G. Silva, O. Sacramento & J. Portela (eds.), *Etnografia e intervenção social: por uma praxis reflexiva*. Lisboa: Colibri.
- Caria, T. (2014). Uma linha de investigação sobre o trabalho profissional em Portugal. In T. Caria & F. Pereira (eds.), *Trabalho Social profissional no terceiro setor*. Viseu: Psicossoma.
- Caria, T., Biltés, R. & César, F. (2013). Saber profissional metodológico na condução de entrevistas em ciências sociais. In V. Fartes, T. Caria & A. Lopes (orgs.), *Saber e formação no trabalho profissional relacional*. Salvador: Edufba.
- Clark, J. (2000) *Beyond empathy: an ethnographic approach to cross-cultural social work practice*. Toronto: Faculty of Social Work, University of Toronto. Acedido abril 4, 2014, em: <http://www.mun.ca/cassw-ar/papers2/clark.pdf>.
- Comaroff, J. (2010). The end of anthropology, again: on the future of an in/discipline. *American Anthropologist*, 112(4), 524-538. doi: 10.1111/j.1548-1433.2010.01273.x.
- Davies, C. A. (1999). *Reflexive ethnography – a guide to researching selves and others*. Londres: Routledge.
- D’Cruz, H., Gillingham, P. & Melendez, S. (2007). Reflexivity, its meanings and relevance for Social Work: a critical review of the literature. *British Journal of Social Work*, 37, 73-90.

- De Montigny, G. (1996). *Social working: an ethnography of front-line practice*. Toronto: University of Toronto Press.
- Faleiros, V. P. (1985). *Saber profissional e poder institucional*. São Paulo: Cortez Editora.
- Floersch, J., Longhofer, J. & Suskewicz, J. (2014). The use of ethnography in social work research. *Qualitative Social Work*, 13(1), 3-7. doi: 10.1177/1473325013510985.
- Fook, J. (2012). *Social Work: a critical approach to practice*. Londres: Sage.
- Foucault, M. (1979) *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro: Edições Graal.
- Garrett, P. M. (2012). Re-Enchanting Social Work? The emerging «spirit» of Social Work in an age of economic crisis. *British Journal of Social Work*, 11. doi: 10.1093/bjsw/bcs146.
- Geertz, C. (1978). *A Interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Geertz, C. (1983). *Local knowledge: further essays in interpretive anthropology*. Nova Iorque: Basic Books.
- Granja, B. (2008). *Assistente social: identidade e saber*. (Tese de doutoramento em Ciências do Serviço Social - Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Portugal).
- Haight, H. & Kayama, M. (2014). Ethnography in social work practice and policy. *Qualitative Social Work*, 13(1), 127-143. doi:10.1177/1473325013507303.
- Ingold, T. (1994). *Companion encyclopedia of anthropology*. Londres: Routledge.
- Kaufmann, J. (1996). *L'entretien compréhensif*. Paris: Armand Colin.
- Matthies, A. (2009). The concept of subjectivisation by Adorno - applied in social work. *European Journal of Social Work*, 12(3), 319-332.
- Moisés, I. (2012). *Casal da Mira, um bairro de dinâmicas protagonizadas pelas mulheres: modelos e estratégias de intervenção do Serviço Social*. (Tese de doutoramento em Serviço Social - ISCTE-IUL, Portugal).
- Moraes, C. A. S. (2013). A «viagem de volta»: significados da pesquisa na formação e prática profissional do Assistente Social. *Serviço Social & Sociedade*, 114, 240-265. doi: 10.1590/S0101-66282013000200003.
- Morgen, S. & Maskovsky, J. (2003). The anthropology of welfare «reform»: new perspectives on U.S. urban poverty in the post-welfare era. *Annual Review of Anthropology*, 32(1), 315-338. doi: 10.1146/annurev.anthro.32.061002.093431.
- Oliveira, A. (2011). Uma pesquisa etnográfica sobre prostituição de rua: do saber ao fazer. In P. Silva, O. Sacramento & J. Portela (orgs.). *Etnografia e intervenção social: por uma praxis reflexiva*. Lisboa: Colibri.
- Pelegrí Viana, X. (2004). El poder en el trabajo social: una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 21-43.
- Phillips, C. & Shaw, I. (2011). Innovation and the practice of Social Work research. *British Journal of Social Work*, 41(4), 609-624. doi: 10.1093/bjsw/bcr072.
- Pussetti, C. & Brazzabeni, M. (2011). Sofrimento social: idiomas da exclusão e políticas do assistencialismo. *Etnográfica*, 15(3), 467-478. doi: 10.4000/etnografica.1036.
- Ramalho, N. A. (2012). Processos de globalização e problemas emergentes: implicações para o Serviço Social contemporâneo. *Serviço Social & Sociedade*, 110, 345-368. doi: 10.1590/S0101-66282012000200007.
- Ribeiro, F. B. (2011). Ciências sociais, autor e participação no espaço público: retomando a proposta de Bourdieu por um saber comprometido. In P. Silva, O. Sacramento & J. Portela (orgs.), *Etnografia e intervenção social: por uma praxis reflexiva*. Lisboa: Colibri.
- Sacramento, O. & Ribeiro, M. (2011). Vidas embargadas: a institucionalização temporária de estrangeiros ilegais em Portugal no contexto das actuais políticas de imigração. In P. Silva, O. Sacramento & J. Portela (orgs.). *Etnografia e intervenção Social: por uma praxis reflexiva*. Lisboa: Colibri.
- Scheper-Hughes, N. (1996). Theft of life: globalization of organ stealing rumors. *Anthropology Today*, 12(3), 3-11.
- Scheper-Hughes, N. & Hoffman, D. (1998). Brazilian Apartheid: street kids and the struggle for urban space. In N. Scheper-Hughes & C. Sargent (eds.), *Small wars – the cultural politics of childhood*. Berkeley: University of California Press.

- Schon, D. (2000). *Educando o profissional reflexivo*. Porto Alegre: Artmed.
- Scott, J. (1985). *Weapons of the weak – everyday forms of peasant resistance*. New Haven: Yale University Press.
- Shaw, I. (2005). Practitioner research: evidence or critique? *British Journal of Social Work*, 35, 1231-1248. doi: 10.1093/bjsw/bch223
- Silva, M. S. (2013). Para além da ‘desprofissionalização’: que futuro para o saber profissional em trabalho social e em organizações neoburocráticas. In V. Fartes, T. Caria & A. Lopes (orgs.). *Saber e formação no trabalho profissional relacional*. Salvador: Edufba.
- Silva, P. G., Sacramento, O. & Portela, J. (orgs.) (2011). *Etnografia e intervenção social: por uma praxis reflexiva*. Lisboa: Colibri.
- Silva, S. (2007). Classificar e silenciar: vigilância e controlo institucionais sobre a prostituição feminina em Portugal. *Análise Social*, 42(184), 789-810.
- Smith, K. (2007). Social Work, restructuring and everyday resistance: «best practices» gone underground. In D. Baines (ed.). *Doing anti oppressive practice: building transformative, politicized social work*. Black Point: Fernwood.
- Sposati, A. (2007). Pesquisa e produção de conhecimento no campo do Serviço Social. *katálysis*, 10 (esp.). Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-49802007000300002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802007000300002&lng=en&nrm=iso). doi: 10.1590/S1414-49802007000300002 (Acedido 20, março, 2014).
- Thomas, J. (1993). *Doing critical ethnography*. Newbury Park: Sage.
- Tilly, C. (1985). Models and realities of popular collective action. *Social Research*, 52(4), 749-787.
- Wacquant, L. (2003). Ethnographie: a progress report on the practice and promise of ethnography. *Ethnography*, 4(1), 5-14.
- White, S. (1997). Beyond reproduction: hermeneutics, reflexivity and Social Work practice. *British Journal of Social Work*, 27(5), 739-753. doi: 10.1177/146801730100100104.