

**A relação de ajuda e a acção social no contexto universitário:
a entrevista de ajuda nos serviços de acção social em Portugal^o
(The helping relation and the social action in the university context: the
helping interview in the social action programs in Portugal)**

Maria Graça Rafael*

Resumo – O presente artigo tem como tema “A entrevista de ajuda nos serviços de acção social” e tem como pano de fundo a prática profissional, como Assistente Social nos Serviços de Acção Social da Universidade do Algarve, assim como os trabalhos de investigação e caracterização desenvolvidos. Considerando os objectivos definidos para a Acção Social no ensino superior, pretende-se apresentar uma reflexão sobre a intervenção do Assistente Social, no âmbito das suas competências ao nível da Acção Social, assumindo-se a perspectiva de que o Assistente Social nos Serviços de Acção Social não deve limitar-se à “assistência social”, mas deve, para além disso, ser o “facilitador” de um processo de desenvolvimento e de crescimento do estudante. Nesta perspectiva, a Entrevista na Acção Social, mais do que um “instrumento” técnico utilizado para a atribuição de benefícios sociais, deve permitir identificar, prevenir e apoiar o aluno, na resolução dos seus problemas e dificuldades psicossociais, ou seja, deve permitir o estabelecimento de uma Relação de Ajuda.

Palavras-chave – Entrevista de ajuda. Acção social. Estudante universitário. Relação de ajuda.

Abstract – The subject of this article is “The interview of aid in the services of social action”, and it is based on the professional practice as a Social Worker in the Social Services of the University of Algarve, as well as on the research and characterization works developed so far. Considering the goals defined for the social assistance in the university education, we intend to present a reflection on the intervention of the social assistant in what concerns his/her competences related to social action, where we defend the perspective that he/she shouldn't limit him/herself to the social assistance but must be the facilitator of the process of growth and development of the university student. In this perspective, the interview in the social services should be more than a technical “instrument” used for the attribution of social benefits, it should allow to identify, prevent and support the student in the resolution of his/her psychosocial problems and difficulties, that is to say, it should allow the development of a help relation.

Key words – Aid interview. Social action. University student. Help relation.

^o Artigo recebido em 31.07.2007. Aprovado em 19.10.2007.

* Coordenadora do Sector de Bolsas de Estudo e Alojamento dos Serviços de Acção Social da Universidade do Algarve, Lisboa, Portugal. Counsellor da APPCPC. Mestre em Relação de Ajuda pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada de Lisboa, Licenciada em Serviço Social, Técnica Superior de Serviço Social Principal. E-mail: mgrafael@ualg.pt.

Introdução

Tendo presente o contexto onde se inserem os Serviços de Acção Social da Universidade do Algarve, e considerando os objectivos definidos para a Acção Social no ensino superior, este artigo pretende reflectir sobre a intervenção do Assistente Social ao nível da Acção Social no contexto universitário, e tem como pano de fundo a prática profissional como Assistente Social, assim como os trabalhos de investigação e de caracterização desenvolvidos com estudantes da Universidade do Algarve.

Neste artigo, assume-se a perspectiva de que o papel do Assistente Social nos Serviços de Acção Social não se deve limitar à “acção social”, mas deve cada vez mais ser o “facilitador” de um processo de desenvolvimento e de crescimento do estudante, ou por outras palavras, o Assistente Social deve estabelecer uma “Relação de Ajuda” com o estudante.

Neste sentido, para além de uma intervenção ao nível dos apoios directos, que “tradicionalmente” culmina com a atribuição de Benefícios Sociais (Bolsa de Estudo e Alojamento), importa desenvolver modalidades de intervenção que permitam estabelecer uma “Relação de Ajuda” com o estudante, no sentido de contribuir para a promoção do seu sucesso e bem-estar. Com esse objectivo, a Entrevista na Acção Social é um dos “instrumentos” técnicos utilizados para a atribuição de benefícios sociais e é precisamente este instrumento que nos permite identificar, prevenir e apoiar o aluno, na resolução dos seus problemas e dificuldades.

Na Secção I, apresentam-se alguns resultados de estudos realizados com estudantes da Universidade do Algarve, que nos revelam os diversos problemas e necessidades que os estudantes universitários apresentam, os quais vão para além das dificuldades económicas. De seguida é abordada a entrevista na acção social, enquanto instrumento de relação de ajuda, com os estudantes. Finalmente, estabelecem-se as considerações finais.

1 Problemas apresentados pelos estudantes

Trabalhos de investigação e de caracterização desenvolvidos com estudantes da Universidade do Algarve (Alte da Veiga, Rafael, Semedo, 2001; Rafael, 2002; Rafael, Semedo, Pereira, 2003) revelam que, no primeiro contacto que é estabelecido com os técnicos, a maioria dos estudantes referem como razão para a procura dos mesmos serviços, dificuldades de ordem económica. No entanto, nos contactos posteriores, verifica-se que apenas 33% apresentam como principal problema o económico; os outros problemas mais

frequentemente declarados são: saúde ou morte (26%), sócio-familiar (16%), escolar e académicos (15%), psicológicos/psiquiátricos (10%). Os resultados encontrados mostram que os problemas colocados aos serviços de acção social pelos estudantes, para além de questões de ordem económica, passam igualmente por questões de ordem psicossocial, como por exemplo a adaptação e integração académica, o rendimento escolar, desajustamento social, etc.

A entrada na Universidade, e em particular para os estudantes que frequentam 1º ano do ensino superior, representa uma nova fase na sua vida pessoal e académica. Segundo Costa (2004), nesta fase, o estudante é confrontado com novas exigências sociais e pessoais e com novas situações com as quais há que saber lidar. Desde o novo espaço institucional, novos métodos de ensino/avaliação que exigem novas competências de estudo e maior capacidade de organização, até à situação sócio-familiar e habitacional, como viver deslocado do seu ambiente habitual, longe da família e dos amigos, gerir uma casa e as suas despesas, gerir horários, entre outras novas actividades. Este período de mudanças e de ajustamento ao contexto universitário confronta o jovem com múltiplos desafios, quer ao nível psicossocial, quer ao nível das novas tarefas que podem gerar situações de *stress*. Estas experiências e dificuldades vivenciadas pelos estudantes podem provocar uma perda da auto-estima¹ assim como a utilização de estratégias de *Coping*² mais negativas, isto é, respostas defensivas de inibição ou de desadaptação.

Num estudo realizado com estudantes da Universidade do Algarve, (Rafael 2006), verificou-se que, quando comparamos a auto-estima e as estratégias de *Coping* utilizadas pelos alunos não deslocados a viver em casa dos pais (grupo A1), e os alunos deslocados (grupo A2) a viver em residência universitária (A2a), ou quarto alugado (A2b), os alunos do grupo A1 e A2a apresentam índices de auto-estima muito semelhantes e bastante mais altos do que os do grupo A2b. Assim, observou-se que essa diferença, para além de estar relacionada com o facto de os estudantes serem deslocados do seu meio sócio-familiar, tem igualmente a ver com as condições do seu alojamento universitário. Pelos resultados, verifica-se que a residência universitária, pelas suas características próprias de socialização, partilha de espaço e acompanhamento dos técnicos dos serviços de Acção Social, lhes proporciona um

¹ O conceito de auto-estima, tem sido considerado como a componente avaliativa do auto-conceito. O termo autoconceito é identificado com as expressões “imagem de si mesmo”, “percepção de si mesmo”, e “consciência de si mesmo”. De acordo com Rogers, a discrepância entre a “imagem de si” (*Self*) e o “conceito desejado” (*Self ideal*), em todo um conjunto de características do indivíduo, dará um índice de auto-estima, ou reflectirá uma “auto-insatisfação”.

ambiente “de suporte social” compensador da ausência do ambiente familiar e social de origem.

Outra conclusão deste estudo, que nos parece importante realçar, refere-se aos resultados encontrados para os estudantes deslocados e não deslocados (grupos A1 e A2), entre o índice de Estima de Si e os totais positivos e negativos de *Coping*.³

Quadro 1
Correlação de Spearman entre os índices de estima de si e os totais de *coping* positivos e negativos

	Subgrupo	Total de <i>Coping</i>	
		<i>Positivo</i>	<i>Negativo</i>
Índice de estima de si	A1	0,102	-0,235
	A2	0,358*	-0,433**

** a correlação é significativa a 0,01.

* a correlação é significativa a 0,05.

Pela leitura do Quadro 1, podemos verificar que no Subgrupo A2 o total positivo de *coping* tem uma boa correlação (0,358) com o índice de estima de si, o que nos permite afirmar que, quando a auto-estima aumenta, então também aumenta a utilização de *coping* positivo. Por outro lado, podemos verificar de forma ainda mais significativa que, quando a estima de si aumenta, a utilização de *coping* negativo diminui. Isto se verifica pela significativa correlação negativa obtida (-0,433). Isso significa que, quando aumenta o índice de estima de si, também aumenta a utilização do *coping* positivo, de carácter adaptativo, e, quando diminui o índice de estima de si, aumenta a utilização do *coping* negativo, de carácter defensivo.

Os alunos, designadamente os que se encontram deslocados do seu seio familiar, procuram nos Serviços de Acção Social o “espaço” onde possam encontrar o apoio e a ajuda no sentido de ultrapassarem a falta do suporte social e familiar.

Essa relação se inicia no momento da entrevista entre o Assistente Social e o estudante, que habitualmente decorre na primeira candidatura aos Serviços de Acção Social, e

² O conceito de *coping* tem sido traduzido pelas expressões “formas de lidar com” ou “estratégias de confronto”. S. Esparbés et al. (1993), conceptualizaram o *coping* como um mecanismo de defesa, cujo objectivo era o de reduzir a tensão.

³ A Escala de Estratégias de *Coping*, elaborada e desenvolvida pelos autores Esparbés, Sordes-Arder e Tap (1993), permite analisar o modo como os indivíduos fazem face às situações difíceis com as quais se confrontam. Esta Escala é composta por três campos: Comportamental, Informativo e Afetivo e seis

repete-se caso o aluno solicitar. É nestes momentos de relação entre o técnico e o estudante que se cria um clima de confiança, de compreensão empática e de comunicação dessa compreensão (Dias, 1994-1995). A Entrevista na Acção Social Universitária é habitualmente utilizada para a avaliação dos processos dos candidatos a benefícios sociais e é precisamente sobre a entrevista, e sobre este momento de relação que incide o ponto seguinte, partilhando-se algumas questões fundamentais para que se criem as condições propícias ao estabelecimento de uma Relação de Ajuda com o estudante, tendo presente uma abordagem rogeriana e procurando analisar a sua aplicação à Entrevista na Acção Social.

2 A entrevista na acção social: uma ferramenta ou um relacionamento?

A entrevista na Acção Social tem por objectivo fundamental a intervenção ao nível do apoio económico, no sentido de uma clarificação sobre a situação socioeconómica e familiar. É a entrevista que nos permite identificar os problemas dos estudantes, resultando dela o apoio directo (a concessão ou não da bolsa de estudo, alojamento e por vezes até de alimentação), assim como uma triagem e encaminhamento para as diferentes áreas de intervenção, seja o apoio psicopedagógico, médico, ou outros externos à universidade, tais como o encaminhamento psiquiátrico, judicial, segurança social, etc. Isso significa que o Assistente Social, no espaço privilegiado que é o espaço da entrevista, para além do apoio directo, procura dar resposta às diversas situações de “ajuda”, solicitadas pelos alunos.

É de realçar que a população universitária que recorre aos Serviços de Acção Social, na sua grande maioria (70,1%), encontra-se deslocada do seu meio sócio-familiar de origem. A situação de deslocado, aliada à situação de aluno do 1º ano, leva a que, por vezes, a experiência universitária seja vivida de forma “dolorosa”, na medida em que esta experiência trás consigo toda uma série de situações que terá de enfrentar. Os Serviços de Acção Social são assim o “espaço” que os alunos procuram e onde podem encontrar o apoio, e a ajuda no sentido de ultrapassarem as dificuldades inerentes a este desafio. O acolhimento e o “bem-estar” que os alunos sentirem neste primeiro contacto podem ser determinantes. No futuro, os alunos vão gerir eventuais situações de risco. Isso nos remete exactamente para uma reflexão sobre as implicações do processo da entrevista de ajuda, procurando tornar mais consciente a importância do papel do Assistente Social, das suas actitudes e formas de comunicação nessa tarefa profissional.

estratégias: Focalização, Suporte Social, Retraimento ou Evitamento, Conversão, Controle e Recusa ou Rejeição. Da articulação dos três campos com as seis estratégias resultam dezoito dimensões.

No decurso da história do Serviço Social, o conceito de ajuda foi evoluindo. Na sua origem, a ajuda era exercida com um carácter privativo aos desadaptados, aos deserdados, ou a quem se considerava como necessitado de caridade. A partir da Revolução Francesa, a “Assistência Pública” desenvolveu-se, e foi no século XX que o Serviço Social surge organizada e institucionalmente como profissão. Progressivamente, vai-se tomando consciência da característica da Relação de Ajuda, entre o Técnico de Serviço Social e aquele que pede ajuda. Mucchielli (1994) apresenta a evolução histórica da Relação de Ajuda no Serviço Social em quatro momentos:

1 – A Relação de Ajuda exige simpatia, solidariedade e cooperação, sendo a entrevista de ajuda, na perspectiva deste autor, “uma forma de intercomunicação onde se cria uma ponte entre quem ajuda e o ajudado” (Mucchielli, 1994, p. 14). O Técnico de Serviço Social deverá estabelecer um tipo de relação desprovida de preconceitos e de ansiedade, procurando construir uma acção conjunta para resolver o problema.

2 – A relação entre o técnico e o utente é dinâmica e deverá resultar, num apoio que o utente recebe, e que o ajudará a encontrar o seu melhor desenvolvimento. Segundo o autor, esta relação, tal como é criada pelo técnico, “representa a construção de um novo meio ambiente para o utente, graças ao qual ele procura mais eficazmente a solução do seu problema” (Mucchielli, 1994, p. 14).

3 – O aspecto psicopedagógico da relação passa a ser primordial, e o método torna-se mais preciso.

4 – Por último, a partir de 1960, segundo o autor, atinge-se uma definição plena da Relação de Ajuda: “A Relação de Ajuda é uma relação profissional na qual uma pessoa deve ser apoiada no sentido de conseguir o seu ajustamento pessoal à determinada situação, à qual ela não se adaptava” (Mucchielli, 1994, p. 15).

Neste sentido, compete ao Assistente Social desenvolver duas acções específicas: compreender o problema nos termos em que se coloca para aquela pessoa, segundo a sua perspectiva e “existência singular” e ajudar o utente a evoluir e a crescer como pessoa, no sentido de uma melhor adaptação social (Mucchielli, 1994, p. 15). Verifica-se, assim, uma evolução progressiva em direcção a uma intervenção segundo a qual o utente aprende a “assumir a responsabilidade de si mesmo”. Nesta perspectiva, segundo o mesmo autor, o profissional de “Relação de Ajuda” na Acção Social deverá desenvolver a entrevista “não-

directiva”⁴, a qual permitirá ao indivíduo que pede ajuda desenvolver um caminho no sentido da sua autonomia e do conhecimento de si próprio (Mucchielli, 1994).

Tradicionalmente, a entrevista tem três grandes objectivos: o 1º consiste em reunir informação e dados sobre o indivíduo, o 2º consiste na formulação de um diagnóstico ou de uma explicação para os problemas e o 3º passo é a resolução das dificuldades, dando ao indivíduo o caminho para essa resolução (Rogers, 2000, p. 11).

A perspectiva rogeriana de entrevista é no sentido “de ajudar o outro a ajudar-se a si mesmo” (Rogers, 2000, p. 11). A entrevista tem como função proporcionar um clima em que é permitido ao estudante libertar-se emocionalmente em relação aos seus problemas e à forma como os vivencia, o que terá como consequência a clarificação do pensamento sobre si e sobre a situação que vivencia e, deste modo, ajudar o outro a encontrar as suas próprias soluções. Assim, a entrevista numa abordagem rogeriana tem como principal objectivo estabelecer uma Relação de Ajuda que se caracteriza pela confiança, aceitação e compreensão mútua entre o Assistente Social e o Estudante. Numa abordagem rogeriana, o profissional não se considera detentor de um poder superior ao do “outro”, detentor da verdade e das soluções para o problema do outro.

A pessoa que pede ajuda está fragilizada, vulnerável e em sofrimento e, muitas vezes, tal vulnerabilidade não lhe permite encontrar dentro de si o caminho para ultrapassar as suas dificuldades, “vivenciando sentimentos de insegurança e de incapacidade que bloqueiam a sua auto-imagem positiva, atribuindo ao outro aquilo que não consegue encontrar em si: a solução” (Nunes, 1999, p. 61). Para Mucchielli (1994), o verdadeiro trabalho social aparece com sendo um trabalho “com o outro”, centrando-se na pessoa e dando-lhe a possibilidade de se responsabilizar por si mesmo e tornar-se capaz de resolver as situações com que se defronta.

2.1 As atitudes relacionais na entrevista numa abordagem rogeriana

A aceitação positiva incondicional: traduz-se pela aceitação incondicional da pessoa por parte da outra, tal como ela é, sem juízos de valor ou críticas (Rogers, 1985, p. 65). Desta forma, a pessoa pode sentir-se livre (liberdade experiencial) para reconhecer e elaborar as suas experiências da forma como entender e não como julga ser conveniente para o outro. Tal como afirma João Hipólito, a aceitação incondicional positiva do outro só é possível “na medida do meu respeito pelo outro e pelo seu projecto, pelas suas capacidades de actualização

⁴ O conceito de não-directividade é explicitado no ponto seguinte.

das suas potencialidades, pelo respeito da sua própria responsabilidade como humano” (Hipólito, 1994, p. 197). Para o mesmo autor, fingir que se aceita a outra pessoa quando, na realidade, se fazem juízos de valor, tornará esta intervenção ineficaz.

A congruência: esta pretende indicar o estado de coerência interna e de autenticidade de uma pessoa, que se traduz na sua capacidade de aceitar os sentimentos, as atitudes, as experiências do outro e de comunicá-los (Rogers, 1985, p. 63).

A compreensão empática: é o processo em que a pessoa se sente não só aceita, mas também compreendida enquanto pessoa na sua globalidade. É um processo dinâmico que significa a capacidade de penetrar no universo perceptivo do outro, sem julgamento, tomando consciência dos seus sentimentos, sem, no entanto, deixar de respeitar o seu ritmo de descoberta de si próprio. Segundo João Hipólito (1994), empatia é, “com delicadeza e cuidado, mover-se no interior do mundo dos outros sem julgamentos, sem crítica, sensível aos seus sentimentos, respeitando o ritmo de descoberta do outro. É também transmitir ao outro de forma adequada. Empatia significa, assim, compreender o mundo do outro como ele próprio o compreende” (Hipólito, 1994, p. 198).

Uma das vertentes implícitas na atitude que Rogers denomina de Compreensão Empática a “escuta activa” que Thomas Gordon (Gordon, cit. Nunes, 1999) definiu como um método poderoso para ajudar outra pessoa a resolver um problema. Esse tipo de escuta pode ser definido como um processo activo no qual o técnico está empenhado em compreender a mensagem completa, quer o conteúdo cognitivo, quer emocional que a outra pessoa está a transmitir. Este método não é um diálogo no sentido da troca de pontos de vista, mas sim um diálogo no qual o técnico está centrado no quadro de referências interno do outro, tentando decodificar a realidade como o outro a vê e sente. Implica igualmente uma aferição por parte do técnico dessa compreensão, no sentido de perceber e confirmar se a sua compreensão é exacta e corresponde ao que o técnico compreendeu. Isso pressupõe uma atitude de acompanhamento e não de “inquiridor” ou explorador. Esta atitude requer um respeito pelo outro, sem julgamento e pressupõe um princípio básico na abordagem rogeriana que a não-directividade.

O conceito de *não-directividade* expressa o respeito pelo outro, como pessoa que dispõe de capacidades para actualizar as suas potencialidades. Para Rogers, a função do técnico de ajuda não é dirigir o outro, mas antes acompanhá-lo no seu processo de autodescoberta no ritmo que ele entender, numa atitude receptiva e não directiva. Assim, na perspectiva de autores como Odete Nunes, “o objectivo do profissional de Relação de Ajuda, não é o de conduzir (guiar) a pessoa que pede ajuda em função daquilo que considera ser o

melhor para o outro (o que pede), mas antes ajudá-lo a abrir portas dentro de si, de modo a encontrar a resposta que, naquele momento, é a mais possível e mais coerente com o seu estar no mundo” (Nunes, 1999, p. 63).

Rogers acredita que a pessoa humana tem em si as capacidades suficientes para enfrentar de forma construtiva a sua própria existência. Há uma tendência inerente em todos os organismos⁵ no sentido da realização das potencialidades, que é impulsionada pelo que designou de *tendência actualizante*. Para o mesmo autor, (Rogers, 1979), a tendência actualizante manifesta-se através de comportamentos que visam manter e nutrir o organismo em direcção ao seu crescimento e desenvolvimento: “Pouco importa que o estímulo venha de dentro ou de fora, pouco importa que o ambiente seja favorável ou desfavorável. Em qualquer uma dessas condições, o comportamento de um organismo está voltado para a sua manutenção, seu crescimento, e sua reprodução. Essa é a própria natureza do processo a que chamamos vida” (Rogers, 1979, p. 241).

Estas são as atitudes e competências relacionais que, na perspectiva aqui apresentada, devem estar presentes sempre que um estudante recorre ao atendimento do Assistente Social. Referir estas atitudes e competências é com certeza mais fácil do que vivenciá-las na prática. Julgamos, no entanto, e a experiência pessoal e profissional é reveladora disso, que no campo de aplicação da Acção Social, seja numa vertente informacional ou mesmo de esclarecimento/clarificação, seja ao nível de aconselhamento/accompanhamento, há um requisito básico para se ser bem sucedido: que o técnico seja capaz de compreender a pessoa que vem ter com ele a solicitar ajuda.

Em termos práticos, quando um estudante se dirige ao Assistente Social para saber por que é que não lhe foi atribuída Bolsa de Estudo, e o seu Processo foi bem avaliado, pelo que, de acordo com a Legislação em vigor, não há qualquer possibilidade de reunir as condições para ser Bolseiro. A atitude do Assistente Social pode ser a de explicar-lhe apenas que não é Bolseiro porque a legislação não o permite, e aí o estudante vai discordar, barafustar, ou indignar-se e vai sair frustrado, desiludido ou até revoltado com o Serviço. Ou, por outro lado, a atitude do técnico pode ser no sentido de prestar esclarecimento, mas simultaneamente apresentar uma atitude de disponibilidade para ouvi-lo, procurando compreender, no ponto de vista do estudante e do seu quadro de referências, qual o seu sentimento perante esta recusa, e mostrando-lhe que é compreendido apesar de o resultado do seu pedido de bolsa não sofrer alterações. Assim, o estudante vai sair com a sensação de que foi “ouvido”, compreendido e

⁵ Para Rogers, o conceito de organismo é a pessoa total, referindo-se ao todo biopsico e sociocultural.

fundamentalmente aceita na sua forma de olhar aquele problema, que muitas vezes permite identificar outras situações que está a vivenciar e para as quais pode necessitar de ajuda.

Muitas são as vezes em que a ajuda que efectivamente era importante, naquele momento, era ser ouvido e aceito, sem julgamentos, sem juízos de valor e, se isso acontecer, o estudante vai sair com um sentimento de confiança e de partilha com alguém que o respeitou enquanto pessoa na sua singularidade. É esse processo que designamos de Relação de Ajuda, e que, de acordo com Odete Nunes, “é tão gratificante e tranquilizador quando se tem alguém que, no momento certo, nos dá a ajuda de que necessitamos” (Nunes, 1999, p. 69).

3 Considerações finais

Para concluir, diremos que, em nosso entender, as estratégias e modalidades de intervenção, ao nível da Acção Social, no ensino superior, só terão fundamento se o trabalho desenvolvido pelo Assistente Social com os estudantes permitir estabelecer uma relação de ajuda e de confiança, de modo a encontrarem-se formas adequadas para compreender o aluno e o ajudar a enfrentar os seus problemas. Esta ajuda deverá desenvolver-se no sentido de criar condições que permitam a quem pede ajuda encontrar a sua própria auto-direcção.

Isso requer do Assistente Social manter presente competências e atitudes relacionais que definem uma postura própria, sedimentada nos princípios que fomos descrevendo ao longo desta reflexão e que é o denominador comum que julgamos que deve estar presente na sua actuação, quando estabelece uma relação com o estudante, seja para atribuição de benefícios, esclarecimentos, encaminhamentos, ou aconselhamento/acompanhamento psicossocial do estudante.

Nesse sentido, julgamos haver duas dimensões fundamentais que evidenciam a visibilidade da actuação do Assistente Social, nos Serviços de Acção Social: as suas Práticas Profissionais e as Atitudes Relacionais. O exercício profissional deste papel requer um “saber fazer” que, conforme refere Vicente Paula Faleiros, “não é apenas a linguagem o instrumento de acção do Assistente Social, mas o trabalho complexo de relacionar, correlacionar, acompanhar, avaliar e se implicar em trajectórias e estratégias” (Faleiros, 1987 cit. por Negreiros, 1995, p. 101).

A definição do Assistente Social e do seu modelo de actuação, no contexto dos Serviços de Acção Social não pode cingir-se a uma resposta “assistencialista” (Negreiros, 1995) no sentido de que lhe compete avaliar e prestar ajuda às situações de estudantes carenciados ao nível sócio-económico e familiar (através da atribuição de benefícios sociais),

mas passa igualmente por uma resposta desenvolvida por profissionais com competências para identificar e analisar a realidade psicossocial, familiar, académica, e psicopedagógica do estudante, criando as condições para que este desenvolva um processo de mudança no sentido do seu crescimento e desenvolvimento pessoal e académico.

O sentimento cada vez mais presente, efectivamente, é de que os Serviços de Acção Social sejam um “Espaço” de Relação de Ajuda onde os estudantes e, nomeadamente, os estudantes que se encontram fora do seu meio sócio-familiar de origem possam encontrar o apoio e a ajuda no sentido de ultrapassarem as suas dificuldades.

Referências

ALTE DA VEIGA, Maria Teresa; RAFAEL, Maria Graça; SEMEDO, Maria Cristina. *O Perfil Socio-económico e Familiar dos Estudantes Bolseiros da Universidade do Algarve*. Faro: Serviços de Acção Social da Universidade do Algarve, 2001.

BENJAMIN, Alfred. *A Entrevista de Ajuda*. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

COSTA, Etã. *Saúde Mental, Estratégias de Coping e Adaptação Académica – Uma investigação com estudantes do segundo ano de Viseu – Dissertação de Mestrado apresentada ao Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa, 2004.*

DIAS, Graça. *Psicoterapia Breve Estudo com Estudantes Universitários: Alguns Resultados Exploratórios Junto de uma População Portuguesa*. Revista *Cadernos de Consulta Psicológica*, n. 10/11, p. 67-77, 1994/95.

ESPARBÈS, Silvie, SORDES-ADER, Florence, TAP, Pierre. *Présentation de l'échelle de Coping*. In *Actes de las Journées du Laboratoire Personnalisation et Changements Sociaux*, Saint Ciriq: Université de Toulouse – Le Mirail, p. 89-107, 1993.

FREIRE, Ana. *Valores Sociais dos Estudantes da Universidade do Algarve e dos Respectiveiros Progenitores*. Dissertação de Mestrado, Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada, 1998.

GORDON, Thomas. *Eficácia na Educação dos Filhos*. Lisboa: Ed. Encontro, 1998.

HIPÓLITO, João. *Abordagem Centrada e a Pedagogia*. In *Manual de Terapia Centrada no Cliente*, Cap. IX, 1994.

MUCCHIELLI, R. *A Entrevista Não Directiva*. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

NEGREIROS, Maria Augusta. *As Representações Sociais da Profissão de Serviço Social*. Revista *Intervenção Social*, Lisboa, Instituto Superior de Serviço Social, n. 11/12, p. 81-104, 1995.

NUNES, Maria Odete. *Communautes Therapeutiques Charismatiques et Personnalisation*. (DEA). Toulouse: Université Toulouse le Mirail, 1994/95.

NUNES, M. O. *Uma Abordagem Sobre a Relação de Ajuda*. In *A Pessoa Como Centro – Revista de Estudos Rogerianos (Nº 3)*. Lisboa: Associação Portuguesa de Psicoterapia Centrada na Pessoa e Counselling, 1999.

RAFAEL, Maria Graça. *A Relação de Ajuda e a Acção Social: Uma Abordagem Rogeriana: Estudo sobre a Auto-Estima e as Estratégias de Coping realizado com estudantes da Universidade do Algarve*. Dissertação de Pós-Graduação, Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada, 2000.

_____. *Estudo da auto-estima e das estratégias de Coping dos estudantes da Universidade do Algarve*. In JESUS, Saúl Neves (Coord.). *Pedagogia e Apoio Psicológico no Ensino Superior*. Coleção Nova Era, n. 12, Coimbra: Quarteto Editora, 2002, p. 69-110.

_____. *Estratégias de Coping e Estima de Si: Estudo comparativo entre os estudantes da Universidade do Algarve com e sem recurso à Acção Social*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada, 2006.

RAFAEL, Maria Graça; SEMEDO, Maria Cristina; PEREIRA, Anabela. *O Aproveitamento Escolar e os Benefícios Sociais*. Faro: Serviços de Acção Social da Universidade do Algarve, 2003.

ROGERS, Carl. *Psicoterapia e Consulta Psicológica*. Lisboa: Moraes Editores, 1979a.

_____. *La Relation D'Aide en la Psychothérapie*. Paris: Les Editions ESF. (1985).

_____. *Manual de Counselling*. Lisboa: Ed. Encontro, 2000.

_____. *Poder Pessoal*. Lisboa: Moraes Editores, 1979b

ROGERS, Carl, Dymond, R. *Psychotherapy and Personality Change*. Chicago: *The University Of Chicago Press*, 1954.