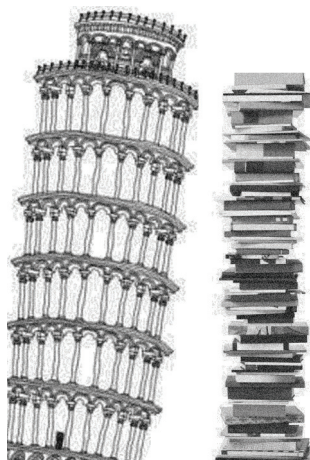


O Serviço Social na Itália: problemas e perspectivas*

Social work in Italy: problems and perspectives



Annamaria Campanini**

Resumo: O artigo apresenta a situação atual do Serviço Social na Itália, considerando a educação e a profissão, discutindo alguns aspectos peculiares e dimensões críticas do contexto italiano.

Palavras-chave: Serviço Social. Educação. Profissão. Itália

Abstract: The article will present the state of social work in Italy, considering both the education and the profession, discussing some peculiar aspects and some criticism of the Italian context.

Keywords: Social work. Education. Profession. Italy

O artigo apresenta a situação do Serviço Social na Itália, considerando a educação e a profissão. O objetivo é descrever a situação italiana através da discussão de alguns aspectos peculiares e de algumas críticas. As considerações e as reflexões aqui apresentadas sobre a situação do

* Artigo originalmente publicado na revista *Locus Soci@l* do Centro de Estudos do Serviço Social e Sociologia. Portugal, Universidade Católica Portuguesa, n. 3, 2009. Agradecemos ao editor da revista, prof. Francisco Branco, a autorização para publicação neste número da revista *Serviço Social & Sociedade*.

** Professora associada da Università Milano Bicocca Piazza dell'Ateneo Nuovo — Milano, Itália; presidente da European Association of Schools of Social Work — EASSW. *E-mail:* annamaria.campanini@libero.it.

Serviço Social como disciplina e nos processos educacionais resultam não apenas de uma análise abrangente da literatura italiana sobre o assunto, mas também procedem de uma longa experiência pessoal. Essa experiência é formada tanto pelo trabalho como professora de Serviço Social em diferentes universidades italianas, como pelo cargo de presidente da Associação de Professores de Serviço Social da Itália, que me deu a oportunidade de conhecer e partilhar ideias com muitos colegas, por meio da participação e organização de encontros, seminários e congressos nessa área. A discussão dos problemas e perspectivas do profissional de Serviço Social é resultado da primeira pesquisa extensiva realizada na Itália envolvendo mil assistentes sociais (Facchini, 2010), a intensa supervisão de assistentes sociais e as experiências educacionais contínuas em toda a Itália.

Para compreender a situação do profissional de Serviço Social e sua educação na Itália, seria necessário explicar algumas premissas históricas (Campanini, 1999), o que não é possível dentro do escopo deste artigo. Contudo, um breve panorama geral é indispensável.

O Serviço Social foi introduzido na Itália no final da Segunda Guerra Mundial. Entretanto, só conseguiu sua legitimidade e reconhecimento jurídico na segunda metade da década de 1980, quando, pela primeira vez, os cursos de graduação foram reconhecidos como o único caminho educacional para o Serviço Social em todas as universidades italianas (Decreto n. 162, de 10/3/1982), o registro profissional foi instituído (Lei n. 84, de 23/3/1993) e o código deontológico foi redigido (Campanini, 2004). A relação entre educação, disciplina e profissão é clara tanto nos aspectos positivos quanto nos aspectos críticos do Serviço Social. A ligação estreita entre a afirmação progressiva do Serviço Social e a inserção da educação no sistema universitário não pode ser ignorada. Paradoxalmente, a figura do assistente social, presente no contexto italiano da década de 1950, e que mais de uma lei definiu como uma pessoa com tarefas importantes dentro do sistema social (pelos Ministérios da Justiça e da Saúde), só conseguiu reconhecimento formal graças ao Decreto n. 162, de 10/3/1982, relativo aos caminhos educacionais. Portanto, na Itália, o processo de reconhecimento de um padrão educacional definido (comum a todo o país) propiciou uma espécie de legitimação da ação exercida pelos assistentes sociais como uma “ação profissional” (Campanini, 2004). Ao mesmo tempo, a falta de reconhecimento do Serviço Social como uma disciplina autônoma, o pequeno número de cursos específicos contribuindo para o número total de créditos tanto na graduação quanto na pós-graduação, e a dificuldade dos professores de Serviço Social de conseguirem estabilidade nas universidades, afetam não só a possibilidade de desenvolver pesquisas específicas, como também a qualidade da preparação profissional dos assistentes sociais. Neste artigo apresentarei a situação

da educação em Serviço Social na Itália e, após uma breve apresentação dos sistema de bem-estar que caracteriza a organização dos serviços sociais, discutirei algumas críticas à profissão.

A educação e a disciplina Serviço Social

a) A educação em Serviço Social: aspectos positivos e negativos

De acordo com os princípios da Declaração de Bolonha, a Itália introduziu uma reforma nacional da educação superior, que estabelece dois níveis de graus em todas as faculdades. Com relação ao Serviço Social, há um nível intitulado “Ciências do Serviço Social” e um grau de mestre em “Planejamento e Administração de Políticas e Serviço Social”. No ano acadêmico de 2009-10 havia: 45 bacharéis (curso de primeiro nível), 37 mestres (cursos de segundo nível) e apenas cinco doutores com cursos especiais para o Serviço Social (Trieste, Roma, Milano Bicocca, Sassari e Trento).

Um problema existente no que se refere à educação em Serviço Social diz respeito a palestrantes e professores, porque, até agora, poucas nomeações foram feitas para professores de Serviço Social. A situação atual é a seguinte: apesar do grande número de bacharéis e mestres, apenas doze cargos foram preenchidos em diferentes universidades por pessoas da profissão, como exige o padrão geral de educação (<www.iassw-aiets.org>) e foi aprovado pela Associação Internacional de Escolas de Serviço Social (International Association of Schools of Social Work — IASSW) e pela Federação Internacional de Assistentes Sociais (International Federation of Social Workers — IFSW): um professor catedrático (Walter Lorenz), três professores e oito pesquisadores foram nomeados em diferentes universidades. As circunstâncias atuais significam que, por um lado, a maioria das aulas de disciplinas de Serviço Social é ministrada por professores em tempo parcial com salários baixos, que, portanto, não podem se dedicar em tempo integral ao desenvolvimento de conhecimento profissional ou engajar-se em atividades de pesquisa. Por outro lado, o fato de o Serviço Social não ser reconhecido como uma disciplina autônoma, mas de ser considerado parte da Sociologia Geral, implica que sociólogos com cadeira na universidade podem ministrar cursos de Serviço Social (por exemplo, Princípios de Serviço Social ou Métodos de Serviço Social), ainda que não tenham nenhum conhecimento específico ou experiência nesse campo.

Como todos sabem, os ministros da Educação da Europa assinaram o primeiro documento relativo à educação superior na Europa em Bolonha, em 1999. O

Parlamento italiano agiu imediatamente (2000) para mudar a estrutura, adotando os três níveis exigidos (bacharel/mestre/doutor), mas a filosofia e a metodologia da educação não mudaram.

A estrutura dos currículos de Serviço Social foi definida, bem como de todas as outras disciplinas, em nível nacional, mas sob uma forte influência de interesses acadêmicos. Apesar da orientação fornecida pelo registro profissional, da associação dos professores de Serviço Social italianos, e da forte intervenção da EASSW, o resultado para os currículos de Serviço Social são muito insatisfatórios.

Dos 180 créditos necessários para obter o grau de bacharel, a regulação ministerial prevê um mínimo de quinze créditos de disciplinas de Serviço Social e dezotoito de disciplinas da área! Muitas universidades ficam neste mínimo porque não têm professores de Serviço Social devido ao fato de, em consonância com a política acadêmica, preferirem criar cargos para sociólogos, e não para assistentes sociais.

Apesar da orientação prevista pelo processo em Bolonha, com competência baseada em currículo, a ligação entre graduação e empregabilidade no setor é completamente ausente. A educação não é suficientemente concentrada nas competências, os métodos de ensino estão mais centrados nos professores do que nos alunos, e há mais estudantes aceitos nos cursos do que o número de professores disponíveis, o que elimina a possibilidade de organizar grupos e seguir seu progresso utilizando um processo de aprendizagem mais individual. Embora dentro desse panorama inadequado haja algumas boas experiências, com a crise econômica também atingindo a universidade e a nova reforma em curso na universidade italiana, é cada vez mais difícil manter essas raras excelências.

b) O Serviço Social como disciplina

Do ponto de vista da disciplina, movimentos no sentido do reconhecimento de uma disciplina científica específica podem ser vistos por meio da análise de alguns trabalhos significativos feitos em colaboração entre professores que criaram a Aidoss (Associação Italiana de Professores de Serviço Social). Muitos seminários e conferências foram organizados por essa associação para tratar de diferentes questões e tópicos, incluindo: os processos de auxílio para a unidade de métodos em 1983 na Universidade de Siena, a utilização de outras disciplinas para construir modelos teóricos em 1985 em Verona, o conceito de treinamento como parte do processo educacional e representação da relação entre teoria e prática em 1985 em Trieste e em 1987 em Veneza, e temas relativos a Serviço Social como profissão e como disciplina, e também como educação no contexto universitário em 1996 em Roma. Esta elaboração teórica encorajou outras contribuições significativas que,

uma vez publicadas, tornaram-se ponto de referência para a evolução do Serviço Social na Itália (Università Degli Studi Di Siena, 1983; Dal Pra, 1985a, 1985b, 1987; Giraldo, Riefolo, 1996; Coordinamento Nazionale Docenti Di Servizio Sociale, 1987; Neve e Niero, 1990). A comparação com outras disciplinas tornou-se cada vez mais estreita (Bianchi et al., 1983), particularmente com a Sociologia. Este relacionamento, uma vez que a falta de confiança e o medo da dominação fossem superados, poderia consolidar a autonomia do Serviço Social como uma disciplina de confiança (Campanini, 1999; Gui, 1999). O passo mais recente nesse sentido foi a publicação de um dicionário, editado por Maria Dal Pra Ponticelli (2005), que reúne 141 verbetes, escritos por 130 autores e que no momento se encontra em processo de revisão e atualização.

O dicionário é resultado de um esforço conjunto feito por professores, especialistas e profissionais de gerações e regiões italianas diferentes. É um trabalho que exige dedicação, mas que está aberto a autores de outras disciplinas (como Sociologia, Psicologia, Ciências Políticas) que contribuem para enriquecer e definir melhor a disciplina Serviço Social em si, em que eventos, ideias e cenários são colocados para ilustrar o passado, o presente e o futuro do Serviço Social.

Como diferentes acadêmicos já afirmaram (Dal Pra, 2005; Gui, 2004; Fargion, 2009), o Serviço Social tem uma base teórica específica e é de fundamental importância que ele seja reconhecido, dentro da universidade, como uma disciplina autônoma, e que cargos sejam criados para professores e pesquisadores com tempo de dedicação integral, de forma a reforçar a estrutura e a especificidade da educação em Serviço Social.

Este aspecto também está estreitamente ligado à necessidade de desenvolvimento de pesquisa em Serviço Social, o que exige tempo e investimento: essa atividade não pode ser desenvolvida usando tempo livre e investimento ocasional. Neste aspecto, estamos vivenciando uma condição de absoluto atraso em relação, por exemplo, aos padrões da Europa setentrional, onde a publicação e o debate na área de Serviço Social e destinados a ela se encontram em nível avançado e se fazem presentes na universidade há muito tempo.

c) O processo de europeização

Um outro aspecto de importância fundamental é o desenvolvimento de uma confrontação mais ampla, profunda e sistemática do Serviço Social italiano no nível europeu. As várias iniciativas dentro do Programa Sócrates/Erasmus das universidades italianas levaram à conscientização da importância de uma consolidação do Serviço Social como disciplina no nível europeu.

Muitas iniciativas têm sido tomadas nos últimos vinte anos na Itália a fim de fazer uma comparação com a educação em Serviço Social na Europa e em nível internacional, implementando as atividades previstas pelas medidas Sócrates/Erasmus (intercâmbio estudantil, programa intensivo). Duas importantes conferências europeias foram organizadas com a participação de colegas de diferentes países: Educação em Serviço Social para uma Europa em Mudança (Turim, 1993) e Desafios Sociais e a Profissão de Assistente Social (Parma, 2007). Também foram realizados muitos seminários para discutir a dimensão europeia em educação e prática em Serviço Social, tais como: O Serviço Social na Europa: Desafios e Potencialidades (Universidade de Parma, 2004), Para uma Europa Social (Universidade de Siena, 2004), Cenário do Bem-Estar Social e Serviço Social em uma Europa em Mudança: o Papel do Treinamento na Formação do Assistente Social (Universidade da Calábria, 2008), O Trabalho Social e o Novo Bem-Estar Social na Europa (Universidade de Sassari, 2008), Perspectivas Globais e Experiências Locais em Educação e Prática em Serviço Social (Università di Milano Bicocca, 2009), Serviço Social Internacional. Questões Globais e Preocupações Locais (Universidade de Parma, 2009), Competências (Università di Milano Bicocca, 2009).

A iniciativa da Rede Temática Europeia conduzida pela Universidade de Parma (www.eusw.unipr.it), que durou de 2002 a 2008 e contou com cerca de cem parceiros, foi muito importante (Campanini, 2002 e 2007) para dar apoio ao processo de “contaminação” entre o Serviço Social italiano e o europeu. É claro que cada país tem suas próprias peculiaridades, mas uma base comum pode ser identificada. Descobrir os aspectos comuns e as dimensões básicas e estabelecer uma teoria geral de Serviço Social (pelo menos no seu núcleo) no nível da Europa poderia resultar em maior visibilidade e em uma estrutura mais articulada, onde até mesmo as diferenças podem encontrar um ponto comum de referência.

O Serviço Social italiano está, então, pronto para interagir, deixando de lado o provincianismo e a autorreferência existentes na Itália durante um longo período de tempo e parcialmente justificados pela necessidade de estabelecer uma forma italiana de Serviço Social. Ele está pronto para se pôr de lado e propiciar experiências de novos territórios de um ponto de vista transnacional.

O Serviço Social e sua prestação de serviços

a) O Serviço Social em um contexto de bem-estar social em mudança

A profissão, que teve início depois da Segunda Guerra Mundial, passou por estágios muito diferentes: de um período inicial caracterizado por intervenções

essencialmente de caráter restaurador e caritativo, para o período da década de 1970, durante o qual o trabalho de casos foi duramente criticado por se desenvolver em um nível de intervenção centrada na dimensão coletiva, com o objetivo de mudar uma sociedade injusta e desenvolver novos serviços.

Depois de uma primeira fase de consolidação de serviços, que eram, então, quase inteiramente organizados com base territorial e apresentavam uma forte tendência para a integração de serviços sociais e da área da saúde, uma nova lei em 2000 definiu o quadro geral para um sistema integrado de intervenção e serviços sociais (Lei n. 328/2000, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”). Essa lei, prevista por mais de cem anos, reconhece a figura do assistente social como sendo de importância fundamental para a construção de um sistema integrado em rede de serviços sociais (Campanini e Fortunato, 2008).

A formulação que derivou do novo quadro legislativo concentrou-se basicamente na avaliação e apoio às famílias, e em projetos individualizados para ajudar as pessoas carentes, mas enfatiza igualmente a importância de uma função preventiva, que leve o profissional a trabalhar não apenas em situações de carência, mas também na ativação de caminhos de bem-estar, facilidades e qualidade de vida, e na participação de atores sociais para determinar a organização dos serviços sociais e avaliar as atividades.

Infelizmente, logo depois da promulgação dessa lei o clima político mudou, e essa reforma não foi implementada em muitas regiões da Itália. Além disso, a reforma constitucional do “título V” (L.C.3/2001), que dava aos governos regionais maior autonomia para atender às necessidades dos cidadãos, colocou em debate o padrão nacional mínimo para a provisão de serviços, introduzindo a possibilidade de tratamento diferente em relação ao local de residência. Embora essa lei tenha criado um novo equilíbrio e, como Ascoli ressaltou, superado “a dualidade entre o Estado e o mercado, e a avaliação dos campos de ação fez resgates tanto dos processos de mercado como do campo da autoridade pública, esses campos de ação baseiam-se em serviços de caridade, reciprocidade, solidariedade, ‘produção’ não negociada de relacionamento e sociabilidade” (Ascoli, 1999, p. 14).

O resultado desse processo de mudança foi o aumento significativo de sujeitos coletivos (por exemplo, grupos de caridade, cooperativas sociais, fundações, organizações de utilidade pública sem fins lucrativos, grupos de autoajuda e associações sociais), que caem na categoria conhecida como terceiro setor (Donati, 1996; Colozzi e Bassi, 2003). Em algumas áreas do país (por exemplo, Lombardia) há cada vez mais tentativas de experiências baseadas em critérios de mercado, tais como os cupons (Fazzi, 1999) que são exigidos das pessoas para que possam rece-

ber um serviço social. Igualmente bastante espalhado pelo país, há o fenômeno de mulheres do Leste Europeu (chamadas “cuidadoras”) que cuidam de idosos ou deficientes e que são diretamente pagas pelas famílias, sem nenhuma contribuição do Estado. Contudo, a lei ainda não regula esse tipo de “mercado de cuidados” e ele cai na área da economia paralela.

O crescimento do terceiro setor, assim como de organizações sem fins lucrativos, foi acompanhado por um processo crescente de relações entre essas organizações e o setor público e, conseqüentemente, por uma redução gradual da intervenção estatal e um aumento significativo do número de serviços alocados para a área social privada. Há medidas chamadas externalização que permitem às municipalidades delegar muitos serviços para o terceiro setor ou organizações de mercado utilizando contratos ou processos de reconhecimento.

Em análise posterior, esse modelo foi definido como modelo de negociação (Pavolini, 2003) ou mercado social de serviços, “baseado em um esforço financeiro reduzido por parte do Estado e em sua capacidade/habilidade para identificar as necessidades de serviços das famílias a fim de orientá-las no sentido de buscar ofertas em organizações privadas e reconhecidas, sempre cada vez mais estruturadas e formalizadas, em competição umas com as outras” (Paci, 2005, p. 140).

Esse processo de liberalização dos serviços sociais, que tem se mostrado comum a muitos países da Europa, com a introdução de critérios administrativos na organização dos serviços sociais, assume algumas características distintas na Itália, ligadas, por sua vez, às características históricas e culturais do terceiro setor em nosso país. Em primeiro lugar, a cultura italiana é profundamente voltada para a solidariedade social (típica das chamadas “sociedades cuidadoras”); as famílias na Itália desempenham um papel importante como principais cuidadoras (Naldini, 2003; Ferrera, 2006). Em segundo lugar, a natureza específica dos serviços sociais (pouca produtividade e trabalho intensivo) faz com que sua lucratividade não seja suficiente para empreendedores privados. Como afirmou Ferrera (1988), a difusão do particularismo também desempenhou um papel importante no processo de transformação, enfatizando ainda mais a peculiaridade do caso italiano, em comparação com outros países europeus.

b) Problemas e perspectivas da prática de Serviço Social

Os problemas com os quais os assistentes sociais têm que lidar são cada vez mais complexos devido às questões que têm surgido, tais como os novos pobres, a exclusão social resultante das transformações dos modelos familiares e da organi-

zação do trabalho, os novos problemas entre os jovens, as características e problemas atuais resultantes da emigração, os novos riscos sociais, o envelhecimento da população e as doenças crônicas e degenerativas. Paci (2005) também enfatizou a importância do que ele chamou de “processo de individualização”, definido como uma maior conscientização das pessoas e a busca por mais liberdade e autorrealização.

Juntamente com essa maior complexidade, temos nos deparado com o progressivo afastamento do compromisso público com o estado de bem-estar social, que constitui um efeito não apenas de políticas neoliberais e administrativas, mas também da crise econômica, que dificulta a contratação de novos assistentes sociais nas organizações públicas. Todos esses fatores facilitam o progressivo envolvimento dos setores com e sem fins lucrativos no desenvolvimento de um novo sistema de serviços sociais.

O número total de assistentes sociais na Itália no final de 2009, de acordo com os números de registro profissional, era 3.682 (www.cnoas.it), com uma grande porcentagem de mulheres na força de trabalho (92%), o que caracteriza a profissão em quase todos os países europeus.

Um importante projeto de pesquisa envolvendo mil assistentes sociais na Itália foi desenvolvido em 2009. Foi feita uma entrevista por telefone com uma amostra aleatória de assistentes sociais com registro profissional, provenientes de diversas regiões. A pesquisa explorou uma ampla gama de aspectos: dos caminhos da educação e trabalho às condições de trabalho, educação continuada e identidade e representação do papel do Serviço Social (Facchini, 2010).

A partir dessa pesquisa, que forneceu vários dados interessantes, descobrimos que, atualmente, a maioria dos assistentes sociais ainda trabalha no setor público (53%), municipalidades ou consórcios de municipalidades, 28% estão trabalhando nos serviços nacionais de saúde, e 1,1% trabalha com o apoio dos ministérios. Há, ainda, um número cada vez maior de assistentes sociais, 10,5% na verdade, empregados por agências do terceiro setor (cooperativas, associações, empreendimentos sociais, ONGs), via de regra com salários baixos e contratos temporários. Há poucos profissionais independentes (3%), que com frequência trabalham vinculados ao setor público, e não como profissionais liberais.

A possibilidade de trabalhar como profissional independente é garantida pela lei, que instituiu o registro profissional (1993); e representa uma mudança significativa se considerarmos que, até então, a profissão era concebida exclusivamente em relação à sua alocação em organismos e organizações públicas.

Um problema ligado ao trabalho temporário ou mal pago é a alta rotatividade e o fato de que profissionais novos são com frequência empregados em setores

muito delicados, sem estar apropriadamente habilitados para encarar os problemas com os quais têm de lidar. O resultado é a intervenção de baixa qualidade no processo de auxílio, assim como o alto nível de insatisfação com relação ao trabalho desses profissionais.

A pesquisa mencionada anteriormente (Facchini, 2010), junto com as atividades realizadas no contexto de supervisão e educação continuada em toda a Itália, as discussões com colegas, tanto professores quanto profissionais, os documentos nos *websites* de duas associações italianas (Assnas — National Association of Social Workers — e Sunas — Unitary National Union of Social Workers), e as trocas feitas por meio do *website* <www.serviziosociale.com> permitiram a identificação de alguns temas interessantes que afetam a prática profissional. Apresentarei esses temas com alguns comentários.

Abordagem generalista *versus* especialização

Do ponto de vista da organização dos serviços municipais, alguns elementos ligados ao debate sobre abordagem generalista e especialização precisam ser revisitos. O Serviço Social é visto como uma profissão que dá atenção global ao indivíduo em seu contexto de vida e em seu território, e à comunidade, como o ambiente em que se pesquisam e se encontram novos recursos. A lei aprovada em 2000 exige que se dê atenção à elaboração de planos feita em conjunto com os diferentes atores sociais a fim de responder às necessidades da comunidade. É preciso reconhecer que os novos problemas exigem um número cada vez maior de competências e mais conhecimento diversificado. Até agora temos tido experiências diferentes: por um lado, na Itália, há organizações que trabalham com uma abordagem generalista em relação a uma comunidade específica, cuidando de todos os seus problemas; por outro há organizações que dividem os assistentes sociais em setores específicos (crianças e família, adultos, idosos) e trabalham com os problemas relacionados a esses grupos específicos.

Não foi feita nenhuma pesquisa para avaliar a eficiência destes dois modelos de organização, e com frequência há mudança de um modelo para o outro na mesma instituição em qualquer tempo. Isso acarreta problemas para os assistentes sociais que estão se adaptando aos sistemas em mudança e, pode-se argumentar, acarreta problemas também para os clientes. A instituição de duas seções separadas no registro profissional, ligada aos graus de estudo (bacharel e mestre), por outro lado, introduz a necessidade de refletir sobre os diferentes papéis do Serviço Social, seu uso e suas funções. Atualmente, o título de mestre não é reconhecido no Serviço

Social como um título que permite à pessoa trabalhar em papéis diferentes; ele é necessário apenas para solicitar cargos de gerência. Poderia ser possível, definindo as competências específicas ligadas ao bacharel e ao mestre, empregar assistentes sociais com bacharelado em serviços sociais gerais, e assistentes sociais com título de mestre (que precisa ser reorientado no conteúdo curricular) para enfrentar os problemas multidimensionais de clientes que vivenciam situações complexas (tais como abuso infantil, saúde mental, uso de drogas etc.). Essa também poderia ser uma forma de responder ao dilema entre abordagem generalista e especialização.

Trabalho de caso *versus* trabalho em grupo ou comunidade

A teorização do Serviço Social na Itália está orientada para falar sobre uma concepção tridimensional de Serviço Social: pessoa/comunidade/organização sempre precisam estar ligadas em um processo (Ferrario, 1996; Lazzari, 2008).

Com frequência os assistentes sociais falam da dificuldade de seguir essa visão geral em seu trabalho diário. Isso é evidenciado pela pesquisa mencionada anteriormente (Facchini, 2010), onde se mostra que o relacionamento direto com os clientes ocupa 40% do tempo de trabalho e é classificado com um nível médio de interesse 8,5 entre 10. Também mostra como os assistentes sociais italianos estão enfrentando situações complexas em que há problemas socioeconômicos, de saúde e de relacionamento tanto dentro da família quanto no nível das redes sociais (Facchini, 2010). Contudo, isso também sugere que há um envolvimento maior ao trabalhar com clientes individuais, do que ao tentar avaliar um problema e criar projetos que envolvam grupos ou comunidades, ou ao tentar orientar a política social.

Atitude burocrática *versus* atitude profissional

Os resultados da pesquisa mencionada anteriormente ressaltam a prevalência preocupante de intervenções tradicionais que são modeladas por um estilo de cuidados mais paternalista, assim como a presença de comportamentos guiados por uma atitude burocrática (Carboni, 2010), que certamente não constituem indicadores nem de uma capacidade para compreender os direitos de cidadania, nem dos valores em que se baseia a profissão. A gerência de casos e a burocracia estão substituindo cada vez mais o tratamento real de casos, que envolve o acompanhamento e a assistência às pessoas em seus problemas (Lorenz, 2006).

Um tipo de “estilo supermercado” de serviços sociais parece cada vez mais comum; os assistentes sociais tendem a responder às demandas dos clientes sem refletir sobre o que há por trás do trabalho, provendo intervenção sem uma análise séria da situação.

A habilitação é às vezes considerada a possibilidade de escolher um cuidador, mas não um processo de aprendizagem, que começa com a compreensão do problema e a intensificação de recursos pessoais e que não deixa as pessoas lidarem sozinhas com escolhas às vezes muito difíceis (Carabelli e Fachini, 2010).

Infelizmente, na pesquisa discutida acima, os dados coletados mostraram que, no ano de 2009, 24,4% não participaram nem de congressos, nem de seminários, 75% não fizeram cursos de treinamento que teriam que pagar pessoalmente, 7,1% não gastaram nem ao menos uma hora por mês lendo literatura profissional, e 50,9% leram de 1 a 5 horas por mês (Campanini, 2010). Tal desempenho não é muito bom para profissionais!

A carga de trabalho, a introdução de cupons e as exigências da administração pública de atender às demandas dos clientes em um curto espaço de tempo estão afetando a identidade dos assistentes sociais (Carabelli e Fachini, 2010), e essa identidade precisa ser reforçada com uma educação mais firme e apoiada pela supervisão.

Atitude passiva *versus* responsabilidade e engajamento político

Como muitos estudiosos enfatizam (Dominelli, 2004; Payne e Askeland, 2008), a orientação política neoliberal tende a empurrar a profissão para uma direção totalmente oposta aos princípios e valores do Serviço Social. Gerencialismo desenfreado, fragmentação de serviços, restrições econômicas e falta de recursos, aumento da burocracia e da carga de trabalho, domínio de abordagens gerenciais de cuidados, com indicadores de desempenho, e apelação crescente ao uso do setor privado são fatores que afetam a maneira como o assistente social pode desempenhar seu papel (Ferguson e Woodward, 2009). Esta situação também está cada vez mais presente na Itália (Carabelli e Fachini, 2010), onde os assistentes sociais, em um nível individual, tendem a ajustar seu comportamento às exigências da organização, e onde é difícil promover um debate dentro da comunidade profissional. Se os assistentes sociais quiserem desempenhar papéis ativos na reestruturação dos sistemas de bem-estar social na Europa, é imperativo que eles redescubram claramente as ligações entre política, política social e serviços sociais. O desafio, também para os assistentes sociais na Itália, é compreender as dimensões políticas envolvidas na

tomada de decisões relativa à provisão de serviços sociais, e a conexão entre o local e o global, a fim de prover a prática profissional de uma política cujo objetivo é atingir a justiça social e os direitos humanos (Lundy e Van Wormer, 2007). Na história de nosso passado há muitos modelos de papéis interessantes que podem ser seguidos: Jane Addams e Alice Salomon (entre outros). Também, na situação atual, as sugestões de “serviço social radical” (Ferguson e Woodward, 2009) poderiam ser úteis para ativar um debate na Itália a fim de trabalhar em conjunto para não perder a fé nas possibilidades de mudança, para resistir às exigências antiéticas e para encontrar, em colaboração com os movimentos de participação de usuários, o caminho para construir um mundo melhor baseado na justiça social.

Conclusões

Embora o Serviço Social italiano tenha experimentado, nas últimas décadas, um desenvolvimento importante e reconhecimento formal, ainda temos que enfrentar desafios e problemas relevantes.

O primeiro aspecto está ligado à educação. O caráter acadêmico de que se revestiu, elucidou e levantou dúvidas relativas à educação em Serviço Social, e será muito importante, nos próximos anos, intensificar a pesquisa sobre a prática de Serviço Social, a fim de estudar que tipos de modelos profissionais têm sido implementados e se há inovações que podem oferecer material interessante para enriquecer o conhecimento ligado ao Serviço Social. Também será necessário desenvolver estratégias para melhorar a organização dos currículos, no sentido de orientá-los mais para a preparação dos estudantes para o exercício da profissão, assim como para aumentar o número de cargos da disciplina Serviço Social para professores com formação na área.

Além disso, é necessário dar atenção particular à educação continuada, cuja tarefa é caracterizar a profissão durante todo seu ciclo de vida, sem se limitar à educação básica. Este direito deve ser reivindicado no nível organizacional, mas também representa um dever pessoal de cada indivíduo que trabalha no campo do Serviço Social. A classe dos profissionais instituiu uma regulação em 2009 que obrigará os assistentes sociais a fazer cursos para obter certo número de créditos a cada ano.

A exigência de supervisão está aumentando novamente, depois de um período de silêncio, se não de recusa total. Sua função pode ser vista como um aspecto importante em relação à qualidade da intervenção para o cliente. Ao mesmo tempo poderia ser um elemento para evitar o desgaste dos assistentes sociais, um fenôme-

no crescente tanto devido à complexidade dos problemas sociais e ao compromisso que assumem durante o relacionamento com o cliente, quanto devido aos problemas relativos à dinâmica organizacional (carga de trabalho, exigências políticas, rotatividade, baixos salários).

A reforma universitária, por meio da introdução de um sistema de créditos, poderia realmente facilitar a construção de caminhos personalizados, em que os indivíduos que retornam à faculdade com experiência profissional poderiam enriquecer tal experiência com teorias e aulas. Além disso os professores, incluindo a experiência desses profissionais, enriqueceriam sua própria formação cultural, e dessa forma garantiriam que suas aulas fossem mais relevantes para as exigências da profissão. A relação entre a teoria e a prática precisa ser desenvolvida na Itália por meio da pesquisa, para dar visibilidade a práticas públicas boas que já existem, mas também para fortalecer a responsabilidade dos assistentes sociais e para desenvolver uma atitude mais crítica com relação às exigências de organização, bem como para contribuir de forma mais efetiva para as políticas sociais.

É igualmente importante para o Serviço Social na Itália fortalecer os laços com o discurso europeu e internacional. A Agenda Global que está atualmente em discussão na IASSW, IFSW e ICSW (Conselho Internacional de Bem-Estar Social) pode ser uma boa ocasião para unir as organizações educacionais, profissionais e de bem-estar a fim de estimular um debate sobre a situação atual, para aumentar a conscientização sobre os problemas que estamos enfrentando e para encontrar um caminho de cooperação conjunta a fim de buscar a justiça social e os direitos humanos.

Recebido em 4/8/2011 ■ Aprovado em: 31/8/2011

Referências bibliográficas

ASCOLI, U. (Org.). *Il Welfare futuro: manuale critico del terzo settore*. Roma: Carocci, 1999.

BIANCHI, E. et al. *Servizio sociale, sociologia, psicologia: ripresa critica di un dibattito teóric*. Padova: Fondazione Zancan, 1983.

CAMPANINI, A. *Servizio sociale e sociologia: storia di un dialogo*. Trieste: Lint Editoriale, 1999.

CAMPANINI, A. EUSW. European social work. La rete tematica europea in Servizio Sociale. *Rassegna di Servizio Sociale*, n. 4, p. 144-152, 2002.

_____. Italy. In: CAMPANINI, A.; FROST, E. (Org.). *European social work: commonalities and differences*. Roma: Carocci, 2004.

_____. Europeanization process in Italian social work education. In: SEIBEL, F. W.; OTTO, H. U.; FRIESENHAHN, G. J. (Org.). *Reframing the social: social work and social policy in Europe*. Ostrava: Ecspress 4, 2007.

_____. La formazione permanente. In: FACCHINI, C. *Tra impegno e professione: gli assistenti sociali come soggetto del welfare*. Bologna: Il Mulino, 2010.

_____; FORTUNATO, V. The role of the social work in the light of the Italian welfare reform. In: FORTUNATO, V.; FRIESENHAHN, G.; KANTOWICZ, E. *Social work in restructured European welfare systems*. Roma: Carocci, 2008.

CARABELLI, G.; FACCHINI, C. *Il modello lombardo di welfare: continuità, riassetamenti e prospettive*. Milano: Franco Angeli, 2010.

CARBONI, S. La cittadinanza dell'utente per i professionisti del servizio sociale: tra possibilità e contraddizioni. In: FACCHINI, C. (Org.). *Tra impegno e professione: gli assistenti sociali come soggetti del welfare*. Milano: Il Mulino, 2010.

COLOZZI, I.; BASSI, A. *Da terzo settore a imprese sociali*. Roma: Carocci, 2003.

COORDINAMENTO NAZIONALE DOCENTI DI SERVIZIO SOCIALE. *Il servizio sociale come processo di aiuto*. Milano: Angeli, 1987.

DAL PRA PONTICELLI, M. (Org.). *Metodologia del servizio sociale*. Milano: F. Angeli, 1985a.

_____. *I modelli teorici del servizio sociale*. Roma: Astrolabio, 1985b.

_____. *Lineamenti di servizio sociale*. Roma: Astrolabio, 1987.

_____. *Dizionario di servizio sociale*. Roma: Carocci, 2005.

DOMINELLI, L. *Social work: theory and practice for a changing profession*. Oxford: Polity Press, 2004.

DONATI, P. (Org.). *Sociologia del terzo settore*. Roma: Carocci, 1996.

FACCHINI, C. *Tra impegno e professione: gli assistenti sociali come soggetto del welfare*. Bologna: Il Mulino, 2010.

FARGION, S. *Il servizio sociale: storia, temi e dibattiti*. Bari: Laterza, 2009.

FAZZI, L. Come si utilizzano i voucher nei servizi sociali? In: FAZZI, L.; MESSORA E. (Org.). *Modelli di welfare mix: sociologia del lavoro*. Milano: F. Angeli, 1999.

FERGUSON, I.; WOODWARD, R. *Radical social work in practice: making a difference*. Bristol: The Policy Press, 2009.

FERRARIO, F. *Le dimensioni dell'intervento sociale*. Roma: NIS, 1996.

FERRERA, M. *Le trappole del welfare*. Bologna: Il Mulino, 1998.

_____. *Le politiche sociali*. Bologna: Il Mulino, 2006.

GIRALDO, S.; RIEFOLO, E. (Org.). *Il servizio sociale esperienza e costruzione del sapere*. F. Angeli: Milano, 1996.

GUI, L. *Servizio sociale fra teoria e pratica: Il tirocinio, luogo di interazione*. Trieste: Lint Editoriale, 1999.

_____. *Le sfide teoriche del servizio sociale*. Roma: Carocci, 2004.

LAZZARI, F. (Org.). *Servizio Sociale trifocale: le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*. Milano: Franco Angeli, 2008.

LORENZ, W. *Perspectives on European social work*. Opladen: Barbara Budrich Publishers, 2006.

LUNDY, C.; VAN WORMER, K. Social and economic justice human right and peace: the challenge for social work in Canada and USA. *International Social Work*, v. 50, n. 6, p. 727-739, 2007.

NALDINI, M. *The family in the Mediterranean Welfare State*. London: Frank Cass, 2003.

NEVE, E.; NIERO, M. (Org.). *Il tirocinio: modelli e strumenti dall'esperienza delle scuole di servizio sociale italiane*. Milano: F. Angeli, 1990.

PACI, M. *Nuovi lavori, nuovo welfare: sicurezza e libertà nella società attiva*. Bologna: Il Mulino, 2005.

PAVOLINI, E. *Le nuove politiche sociali: i sistemi di welfare fra istituzioni e società civile*. Bologna: Il Mulino, 2003.

PAYNE, M.; ASKELAND, G. A. *Globalization and international social work*. Surrey: Ashgate, 2008.

SCUOLA SUPERIORE DI SERVIZIO SOCIALE. Trieste & National Institut for Social Work — London. *Il tirocinio professionale nella formazione di base dell'assistente sociale: atti del convegno*. Trieste, 1985.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SIENA. Ministero dell'Interno. *Professionalità e formazione, atti del convegno*. Siena, 1983.

Websites

International Association of Schools of Social Work: www.iassw-aiets.org

Italian Association of Teachers in Social Work: www.aidoss.org

National Association of Social Workers: www.assnas.it

National Council of Social Workers: www.cnoas.it

Sindicato nacional unitário dos assistentes sociais: www.sunas.it

Thematic Network of European Social Work: www.eusw.unipr.it

Website de Serviço Social: www.serviziosociale.com