

## **Serviço Social e Direitos Humanos** **A formação dos Assistentes Sociais na defesa e realização dos Direitos Humanos na intervenção social**

### **Social Work and Human Rights** **The training of Social Workers in the defence and realisation of Human Rights in social intervention**

**Graça André<sup>1</sup>**  
**Isabel Vieira<sup>2</sup>**

---

#### **Resumo**

A Agenda Global para o Serviço Social organizou um Congresso Mundial em Junho 2022, com o tema “Co-Buildin a New Eco-Social World. Leaving no one Behind!”. A finalidade e propósito desta cimeira pretendem criar uma Declaração Global de Valores “Global Values Declaration”. Perante este desafio, este texto tem como finalidade apresentar os pilares de uma proposta formativa para os Assistentes Sociais, em Portugal, como profissionais de Direitos Humanos.

Colocamos aqui um conjunto de considerações e propostas sobre a formação dos Assistentes Sociais como profissionais de Direitos Humanos, estando este texto estruturado em três partes: i. os princípios éticos orientadores, ii. alguns referenciais teóricos que situam as necessidades humanas no quadro de uma abordagem ecológica, iii. as estratégias metodológicas e os desafios políticos e pedagógicos no quadro da investigação-ação, terminando com considerações sobre o Serviço Social e os próximos passos na defesa dos valores de referência do Serviço Social.

**Palavras-chave:** Serviço Social, Direitos Humanos, Necessidades Humanas, Cidadania Democrática, referenciais para a formação dos Assistentes Sociais

#### **Abstrat**

Social Work and Human Rights - "The training of Social Workers to defend and realize Human Rights in social intervention"

The Global Agenda for Social Work organized a World Congress that took place in June 2022, with the theme "Co-Buildin a New Eco-Social World. Leaving no one Behind!". The goal and purpose of this summit is to create a Global Values Declaration. Faced with this challenge, this text aims to present some pillars of a formative proposal for Social Workers in Portugal as human rights professionals.

We put here a set of considerations and proposals on the formation of Social Workers as human rights professionals structured in three parts: Social Work and Human Rights, guiding ethical principles, some theoretical references, methodological strategies such as political and pedagogical challenges, and considerations about Social Work and the next steps to action.

**Key-words:** Social Work, Human Rights, Human Needs, Democratic Citizenship, references for Social Workers training

---

<sup>1</sup> Professora na Faculdade de Ciências Humanas da da Universidade Católica Portuguesa. Doutorada em Serviço Social.

<sup>2</sup> Professora na Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa. Doutorada em Serviço Social.

## Introdução

A pandemia Covid 19 trouxe à luz do dia as deficiências e as incongruências do modelo económico dominante (o capitalismo financeiro) e alertou-nos para a necessidade de fortalecermos a democracia participativa e a educação para a cidadania global, num quadro de sustentabilidade planetária. A experiência da pandemia mostrou-nos que “de uma forma impactante, difícil e surpreendente os Assistentes Sociais tiveram de aprender ou reaprender a trabalhar as relações com novos contornos” (André, 2022, p.4), percebendo como é necessária outra forma de organização social, ancorada na economia social e solidária, que respeita os Direitos Humanos, a Igualdade e a Justiça Social, a par dos direitos do planeta Terra. O aumento dos comportamentos de risco e o individualismo crescente entre alguns grupos de jovens e adultos fazem-nos questionar os modelos de ensino-aprendizagem e interrogar o ambiente vivenciado nas escolas e nas comunidades. Pensamos que os interventores sociais podem gerar diversas propostas alternativas, com diferentes narrativas, trabalhando junto daqueles que mais sofrem com as desigualdades económicas e sociais, devolvendo-lhes a voz e o poder de decisão, para equacionarmos, através da sua participação direta, uma forma de decisão coletiva que torne mais equitativa a distribuição de recursos e as oportunidades de uma vida com qualidade.

Em concordância com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela ONU (2015) para a década de 2020-30, a *International Federation of Social Work* (IFSW), a *International Association of Schools of Social Work* (IASS) e o *International Council of Social Welfare* (ICSW), desafiam-nos a pensar sobre novas estratégias de solidariedade a diferentes níveis: global, entre gerações, entre comunidades, entre tecnologia e conhecimento, entre saberes académicos e saberes de experiência, cruzando pessoas de diferentes culturas e proveniências. Sabemos que muitas das nossas representações e perspetivas são influenciadas por um conjunto de princípios, teorias e metodologias que formatam e condicionam o modo como pensamos, sentimos e agimos. Como afirma Trevithick (2012), é necessário tornar as nossas assunções explícitas, pois algumas delas não são totalmente conscientes para nós, de modo a tornar claros os valores e os propósitos que nos movem, para perceber o seu impacto nas perspetivas que adotamos. É dentro deste argumento que surge a reflexão descrita neste texto.

Esta proposta de formação para os Assistentes Sociais, em Portugal, como profissionais de Direitos Humanos, fundamenta-se em quatro pilares que se entrecruzam e complementam para construir o conhecimento disciplinar e profissional: a ética, a

ciência, a política e a pedagogia. Estes pilares são aqui abordados como princípios éticos, referências teóricas e metodológicas, que se materializam a partir de uma metodologia de intervenção social que é contextualizada num ambiente relacional de aprendizagem colaborativa, que aproxima os profissionais das pessoas que vivenciam os problemas.

## **1. Princípios Éticos Orientadores**

“O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o empowerment e a promoção da pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do serviço social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o serviço social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social. Esta definição de Serviço Social pode ser ampliada ao nível nacional e, ou ao nível regional” (IFSW, 2014).

A Declaração Internacional do Serviço Social define-o quer como uma disciplina académica, quer como uma prática profissional e traça os seus princípios orientadores. A Declaração de Ética para o Serviço Social (IFSW, 2000), fala de três princípios fundamentais: a Dignidade Humana, a Justiça Social e os Direitos Humanos. Vamos aqui abordar cada um destes princípios de forma resumida.

### **1.1.A Dignidade Humana**

A Dignidade Humana alude a “um direito inato que refere a importância e o valor intrínseco de cada pessoa” (Hicks, 2013, p.32). Para a autora, precisamos de definir uma nova cultura de direitos humanos onde a importância de cada ser humano pode ser reconhecida para induzir sentimentos de segurança como ser reconhecido e ser valorizado. A educação para a dignidade, ensina-nos a tratar cada pessoa com dignidade, reconhecendo-nos como membros da mesma família humana, para ressuscitar e alimentar o instinto de ligação entre todos, ajudando-nos a reencontrar o conforto e a segurança que só o laço social pode proporcionar. Hicks (2013), a partir da sua experiência na vida

diplomática, onde realizou a mediação de conflitos entre países e povos, identifica dez elementos essenciais da Dignidade Humana:

1. *“Aceitação da identidade* – tratar os outros com dignidade, dar-lhes a liberdade de exporem o seu verdadeiro *self*. *Aceitar cada pessoa tal como ela é;*
2. *Inclusão* – fazer com que os outros sintam que são membros do grupo (família, comunidade, organização, nação);
3. *Segurança* – pôr as pessoas à vontade, para se sentirem em segurança (física e psicológica). Ajudar as pessoas a falar, sem medo de represálias;
4. *Reconhecimento* – prestar toda a atenção às pessoas; ouvindo, escutando, validando os seus sentimentos e as suas experiências;
5. *Aprovação* – elogiar as qualidades, o trabalho e a ajuda dos outros. Ser generoso e grato;
6. *Imparcialidade* - tratar os outros de forma justa, igual e equitativa;
7. *Benefício da Dúvida* – tratar as pessoas com dignidade e confiança. Tentar entender os seus motivos e formas de agir;
8. *Compreensão* – acreditar na importância da opinião dos outros. Dar-lhes a oportunidade para explicarem os seus pontos de vista. Praticar a escuta ativa;
9. *Independência* – encorajar as pessoas a agirem por conta própria e a terem o controlo das suas vidas;
10. *Responsabilidade* – assumir a responsabilidade pelas próprias ações. Se magoarmos alguém devemos logo pedir desculpa”. (Hicks,2013, pp.47,48)

Se todos defendermos a nossa própria dignidade e ajudarmos a repor a dignidade dos Outros, podemos viver de forma mais harmoniosa e “ajudar Outros a reconhecer que estamos todos ligados” como membros de uma mesma humanidade.

## **1.2 A Justiça Social**

O conceito de Justiça Social nasce da necessidade de resolver os problemas sociais e de combater o fenómeno da exclusão social que resulta de um sistema social que posiciona os indivíduos em lugares desiguais na sociedade. A Justiça Social é um princípio fundamental que realiza o papel de reconhecimento, reposição e restituição dos direitos sociais (Fraser, 2012).

De acordo com Sen (2010, p.58), a justiça social assenta na realização das liberdades e capacidades humanas e concretiza-se através da felicidade e do bem-estar, não podendo ser indiferente às condições que as pessoas têm, efetivamente, para realizarem o seu potencial humano e viverem harmoniosamente em comunidade e em

sociedade. Sen (2010) considera que as liberdades e as capacidades de cada indivíduo devem ser desenvolvidas a par da melhoria das suas condições de vida, identificando como indicadores do desenvolvimento humano: a qualidade de vida, o bem-estar e as liberdades. Em seu entender, compete ao Estado garantir as condições para o exercício das liberdades individuais e da segurança coletiva.

Do mesmo modo, Nussbaum (2014) associa a Justiça Social à obrigatoriedade de cada Estado prover condições para o desenvolvimento das capacidades humanas. A autora refere uma lista de “dez capacidades humanas centrais” que devem ser garantidas pelo Estado, facultando a cada pessoa-cidadã o acesso a direitos e a oportunidades de desenvolvimento humano, económico, social e ambiental.

1. *Vida* – cada pessoa deve poder viver uma vida com uma duração normal;
2. *Saúde física* – cada pessoa deve poder disfrutar de boa saúde, sendo devidamente alimentada e protegida;
3. *Integridade física* – cada pessoa deve poder deslocar-se em segurança e ter oportunidade de decidir sobre si e os seus desígnios;
4. *Sentido, Imaginação, Pensamento* – cada pessoa deve poder usar os seus sentidos e fazê-lo de modo autenticamente humano;
5. *Emoções* – cada pessoa deve poder amar e sentir gratidão: poder estabelecer relações afetivas com pessoas e coisas;
6. *Razão prática* – poder formar uma conceção de si mesmo e poder dedicar-se a uma reflexão crítica sobre o planeamento da sua própria vida;
7. *Associação* – poder viver com outros e para outros, reforçar a sua relação de pertença e identidade;
8. *Proteger outras espécies* – poder estar preocupado com os animais, as plantas e o mundo natural e querer protegê-los;
9. *Brincar* – cada pessoa deve poder rir, divertir-se e realizar atividades lúdicas e recreativas;
10. *Ambiente* – cada pessoa deve ter domínio sobre o próprio ambiente, ter participação política e liberdade de expressão” (Nussbaum, 2014, pp.43,44).

Todos nós enquanto cidadãos e cidadãs deveremos lembrar ao Estado a obrigatoriedade de criar as condições para o desenvolvimento das capacidades humanas. Se todos defendermos a implementação destas capacidades para gerar o acesso a direitos, podemos ajudar a construir uma sociedade mais justa e um mundo mais sustentável. Para tal, precisamos de ajudar a denunciar as injustiças e a repor a igualdade, defender a

equidade e a solidariedade, através da participação coletiva nas organizações, nas comunidades e na sociedade.

### **1.3 Serviço Social e Direitos Humanos**

O Serviço Social pode ser analisado a partir de diferentes perspetivas: como uma profissão com um compromisso ético e político de defesa dos direitos humanos e de transformação societária; uma disciplina dentro das ciências sociais e humanas que constrói conhecimentos próprios para a intervenção social; uma relação pedagógica, que realiza uma ação educativa e transformativa dos relacionamentos humanos, junto de indivíduos, famílias, grupos, comunidades e organizações sociais; uma intervenção política de promoção da dignidade humana, dos direitos humanos e da justiça social, através da aplicação das políticas sociais e do exercício da cidadania participativa, inclusiva e democrática; uma arte da relação, de construção de novos relacionamentos sociais e humanos, que promovem a transformação dos sujeitos através da palavra, do diálogo, da escuta ativa, da participação, da decisão coletiva, da inovação e da cidadania criativa (cf. Vieira, 2017).

De acordo com Sarah Banks e Kirsten Nohr (2008, p.10),

“As profissões do trabalho social abrangem os profissionais cujo papel é o de trabalhar com pessoas necessitadas de ajuda, de apoio legal, de educação informal ou de controle. Trabalham dentro de um conjunto de valores e dão especial importância à mudança individual e social, ao respeito pela diversidade e pela diferença e dinamizam uma prática participativa incentivando à responsabilidade”.

Esta perspetiva tem como marco referencial a Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948) a qual reúne um conjunto de princípios e recomendações que devem imperar nas relações humanas, nas relações entre países e na relação entre o Estado e cada pessoa como cidadã.

Os Direitos Humanos

“são normas que reconhecem e protegem a dignidade de todos os seres humanos. [...] A lei dos direitos humanos obriga os governos a fazerem algumas coisas e impede-os de fazer outras. Os indivíduos também têm responsabilidades: usufruindo dos seus direitos humanos, devem respeitar

os direitos dos outros. Nenhum governo, grupo ou indivíduo tem o direito de fazer qualquer coisa que viole os direitos de outra pessoa” (UNICEF,2022).

Os Direitos Humanos reúnem um conjunto de características e propriedades indissociáveis: Universalidade e Inalienabilidade- Indivisibilidade - Interdependência e Inter-relação - Igualdade e Não Discriminação - Participação e Inclusão - Responsabilização e Estado de Direito (UNICEF, 2022)

Sen (2010) define os Direitos Humanos como um conjunto de direito inerentes à essência do ser humano, independentemente da sua raça, cor ou condição social. Esses direitos incluem: a vida, a liberdade, as capacidades, a igualdade, a integridade, a cultura, os recursos, a felicidade e o bem-estar. De acordo com o autor, os Direitos Humanos: «são proclamações éticas fortes que apontam para o que deveria ser feito em cada país» (p.472); «são um convite para elaborar legislação nova ...um modelo para novas leis que deveriam ser promulgadas com o fito de que os direitos humanos fossem acolhidos legalmente em todo o mundo» (p.474); «são um conjunto de direitos e liberdades que devem ser conhecidos e defendidos por cada um, e escrutinados por todos coletivamente» (p.484).

Há um conjunto de documentos que se tornam referências estruturantes para os estudantes e profissionais de Serviço Social, que indicam os Direitos Humanos como princípio orientador e regulador da investigação académica e do exercício profissional

Manual de Direitos Humanos para as escolas e profissionais de Serviço Social (ONU, 1994); Declaração Internacional de Serviço Social (IFSW, 2014); Declaração Global de Princípios Éticos para o Serviço Social (IFSW,IASSW, 2019); Padrões de referência para a educação e formação dos Assistentes Sociais (IFSW e IASSW, 2020); Agenda Global para o Serviço Social e para o Desenvolvimento Social – Compromisso para a Ação (IFSW, 2020-30).

Mais recentemente, a IFSW, na Agenda Global para o Serviço Social e para o Desenvolvimento Sustentável 2020-30 (The Global Agenda For Social Work and Social

Development, 2020-30), definiu como lema a “co-construção da transformação social inclusiva” e traça como objetivos:

Celebrar os pontos fortes de todas as pessoas e promover o seu papel ativo na liderança do desenvolvimento sustentável; trabalhar em conjunto para co-projetar e co-construir comunidades e sociedades prósperas para as pessoas e o meio ambiente; fomentar a participação ativa de todas as vozes, particularmente aquelas muitas vezes marginalizadas; desenvolver novos acordos sociais entre os governos e as populações para facilitar os direitos universais (IFSW, 2022).

Esta Agenda Global originou um Congresso Mundial que aconteceu em Junho de 2022, com o tema “Co-Buildin a New Eco-Social World. Leaving no one Behind!”, tendo a finalidade e propósito de criar uma Declaração Global de Valores para os interventores sociais. Esta nossa proposta formativa pretende realizar uma abordagem ontológica, epistemológica, metodológica e ética que transforma a investigação-ação num espaço de debate e valorização das Pessoas de modo a “conhecer para intervir e intervir para conhecer”. O Serviço Social relacional refere esta capacidade e competência para construir relações, criar informações e gerar comunicação no interior de um todo (Folgheraiter,2004). Este referencial torna possível construir conhecimentos a partir dos relacionamentos humanos de proximidade e das vivências em comunidade, propondo a realização de percursos de aprendizagem coletiva e experiencial que se fundamentam na sistematização e divulgação de saberes cooperativamente construídos e refletidos.

#### **1.4 Direitos Humanos e o Triplo Mandato**

Como acabámos de descrever, os Direitos Humanos são normas e regras internacionais que protegem a dignidade e as condições existenciais de todos os seres humanos, como seres livres e iguais em direitos, em qualquer país, em qualquer parte do mundo.

De acordo com Staub-Bernasconi (2010, 2016), os Assistentes Sociais são profissionais de Direitos Humanos devendo exercer um *triplo mandato*. Este triplo mandato cobre três áreas: *a ajuda* à pessoa utente que recorre aos serviços; *o controlo* das medidas de política social em representação do Estado e da sociedade perante o cidadão; a elaboração de um conhecimento *científico e ético* que comprovam o profissionalismo



do Serviço Social, na definição das necessidades humanas e na defesa dos Direitos Humanos. Nesta perspetiva, o Serviço Social intervém nas situações sociais para resolver problemas humanos e sociais, através da identificação das necessidades humanas e da procura de respostas, no quadro das políticas sociais, sendo o mediador entre o Estado, o mercado e a sociedade, exigindo uma responsabilidade social que é pública, solidária e corporativa. O Serviço Social pode promover e impulsionar mudanças de natureza política a partir da capacitação e mobilização dos cidadãos, criando novos sistemas de ação, tendo como guião a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Código de Ética da Profissão e os Referenciais Globais da Formação Profissional (cf. IFSW, 2021).

O Triplo Mandato (cf. Staub-Bernasconi, 2016) contempla:

1. *O mandato do cidadão utente* – defender e representar os interesses e direitos da pessoa cidadã-utente; identificar necessidades humanas, mobilizar recursos e procurar respostas.
2. *O mandato das políticas sociais públicas* – defender e representar o Estado e as instituições sociais; efetuar o controle entre direitos e deveres sociais, implementar dispositivos, executar políticas sociais e reivindicar e recomendar novas medidas de política social.
3. *O mandato dos Direitos Humanos* – defender e aplicar os direitos humanos, como princípios éticos universais, como direitos inalienáveis, indivisíveis e indissociáveis. Produzir conhecimento científico sobre as necessidades e as capacidades humanas orientados por valores éticos, impulsionadores de novas medidas de política social. Intervir junto dos poderes instituídos, envolvendo e mobilizando os grupos mais excluídos e vulneráveis, para conseguir melhores condições de vida para as comunidades, preservando os direitos da humanidade e do planeta Terra.

Para operacionalizar o Triplo Mandato (cf. Staub-Bernasconi, 1995, 1996, 2016), os Assistentes Sociais recorrem aos referenciais éticos, teóricos, metodológicos e praxiológicos, específicos da sua formação académica em Serviço Social, orientando a sua conduta pelo Código Deontológico dos Assistentes Sociais e reafirmando a sua missão a nível local, nacional e internacional, tal como é reafirmado pela Federação Internacional dos Assistentes Sociais (IFSW, 2020) e pela Associação Portuguesa de Serviço Social (APSS, 2018). Apresentamos de seguida alguns dos referenciais teóricos que supomos serem essenciais para a operacionalização dos Direitos Humanos seguindo o Triplo Mandato (cf. Staub-Bernasconi, 2016).

## 2. Um Referencial Teórico

Em Serviço Social, a construção teórica é baseada em conhecimentos científicos retirados de diversos saberes disciplinares das ciências sociais e humanas. Estes conhecimentos são transformados em novos conceitos teóricos e operativos que facilitam a interpretação das necessidades humanas e o equacionar dos problemas sociais, resultando assim o conhecimento profissional de uma reconstrução de saberes, que é, em simultâneo, prática, teórica, ética, política e pedagógica. O Serviço Social realiza a tradução de conhecimentos científicos para linhas-orientadoras da ação, transformando blocos de conhecimento em blocos de competências, que permitem interpretar os problemas, apoiar pessoas e encontrar soluções para a satisfação das suas necessidades (cf. Staub-Bernasconi, 2018; in Niehoff, 2022).

Nesta ótica, em nosso entender, para a realização do Serviço Social como profissão de Direitos Humanos, através do Triplo Mandato, torna-se essencial reunir, pelo menos, dois contributos teóricos: as teorias das necessidades humanas e a relação de ajuda centrada na Pessoa, sendo estas operacionalizadas, tanto numa ação individual quanto numa ação coletiva.

### 2.1 As teorias das necessidades humanas

Como podemos definir as necessidades humanas?

“As necessidades são valores-alvo universais intrínsecos ao organismo humano. Nós estamos motivados para um comportamento direcionado para fora, para compensar as nossas tensões na gestão das nossas necessidades, com o objetivo de alcançar um estado de satisfação dessas necessidades. Essa ação externa é um pré-requisito para a nossa habilidade de interagir socialmente, envolver, comunicar e amar” (Obrecht, 2009, in Schneider, 2022, p.76).

Os problemas sociais correspondem a necessidades humanas não satisfeitas. A satisfação de necessidades depende do lugar social ocupado na sociedade por cada indivíduo ou grupo social. O nosso lugar social determina e condiciona a forma como nos vemos a nós próprios e a forma como temos, ou não, acesso a recursos e a oportunidades para desenvolver o nosso potencial humano e melhorar as nossas condições existenciais e de bem-estar. Os problemas sociais podem ser causados pela estrutura de um sistema social sendo este regulado por leis que se aplicam à sua forma, composição e manutenção

(cf. Bunge, 2017, in Schneider, 2020). Na sua atividade profissional o Serviço Social assegura uma missão de serviço público, fazendo a mediação entre o Estado, a sociedade e o cidadão, participando na aplicação de políticas sociais, em particular na aplicação de medidas destinadas aos públicos mais desfavorecidos ou mais excluídos numa sociedade. A Dignidade Humana, os Direitos Humanos e a Justiça Social formam assim a base ética e científica para o Serviço Social realizar uma análise crítica e independente da legislação nacional e internacional. “A teoria das necessidades humanas é um conjunto científico de padrões baseados nas necessidades biológicas, psicológicas, sociais e culturais para a sobrevivência, prosperidade e bem-estar humanos” (Obrecht, 2009; Klassen, 2004; in Schneider, 2022, p.77).

Doyal e Gough (1991), referindo-se às necessidades humanas, consideram que as necessidades são universais (iguais para todas as pessoas em qualquer parte do planeta) e que os desejos são culturais (dependem da forma como fomos educados e socializados). É verdade que todos temos as mesmas necessidades, mas a forma como aspiramos a realizarmo-nos como pessoas no mundo, depende da forma como socializamos, como nos educamos e do lugar onde crescemos. Estes autores referem dois tipos de necessidades complementares:

- *Necessidades Básicas de Sobrevivência* - vão além da dimensão biológica; reportam-se ao desenvolvimento de competências manuais, intelectuais e emocionais.

- *Necessidades de Autonomia Pessoal* – dizem respeito ao desenvolvimento de competências que permitam a cada indivíduo alcançar fins e estratégias que o direcionem para os seus interesses de realização pessoal. (Doyal e Gough, 1991)

Sendo uma das funções essenciais do Serviço Social a resolução dos problemas sociais e o alívio do sofrimento humano, este procura respostas para as necessidades humanas, através da capacitação e reforço das competências individuais e coletivas, tentando, ao mesmo tempo, provocar mudanças nas relações das pessoas entre si e destas com os sistemas de recursos, através da aplicação das políticas sociais.

Como afirma Schneider (2020, p.89),

“O serviço social é uma profissão científica baseada na ação, que se traduz na identificação, descrição e explicação das causalidades subjacentes aos problemas sociais. É também precursor do desenvolvimento de diretrizes de

ação, entendidas como um conjunto de etapas claramente formuladas para aliviar e remediar os problemas sociais”.

Esta atuação dos Assistentes Sociais, junto das pessoas mais pobres e excluídas, visa a satisfação das suas necessidades humanas e a resolução dos problemas sociais, a partir de um processo de capacitação e empoderamento. Esta intervenção social tem lugar num contexto institucional e realiza-se através de uma relação profissional que associa o controle com a ajuda e o cuidado, sendo tanto reguladora quanto emancipadora, tanto individual quanto coletiva. O registo e a sistematização destes saberes, reconstrói-se como um novo conhecimento teórico-prático que é apropriado e reutilizado pelos profissionais nas suas intervenções.

## **2.2 A relação de ajuda, uma intervenção focada na Pessoa**

De acordo com Autés (2003, p.266), “A relação está no coração da intervenção e é a lógica da relação que distingue o Outro como sujeito”. Segundo este autor, é a relação com a pessoa em dificuldade que faz a legitimidade e a especificidade da intervenção social, sendo ao mesmo tempo o objeto e a finalidade da intervenção social. Diz Autés (2003) que a relação profissional assenta sobre as pessoas, devendo as técnicas estar ao serviço desta relação. Desta forma, os contextos de trabalho dos profissionais da intervenção social são situações de interação e de encontro com o Outro, onde o conhecimento é reconstruído, ao ritmo e à medida de cada encontro específico, atendendo às necessidades e às especificidades de cada pessoa-utente-cidadã.

Segundo McDonough (2001), o objeto de estudo e de intervenção do Serviço Social define-se como “a pessoa em relação com outras e com o meio ambiente”. A intervenção social tem como área de ação, a pessoa, os seus relacionamentos mais próximos e o seu meio ambiente envolvente, incluindo as respostas dos serviços, a comunidade e a sociedade, encarando *a pessoa-em-situação* como um sistema aberto, em relação com outros sistemas e com o meio circundante. Sendo a pessoa humana o foco essencial de qualquer relação (Roger, 2010), o sujeito e as suas redes sociais tornam-se o sistema de ação em relação ao qual se desenha a intervenção incluindo o sistema ambiental. Estes sujeitos, quando se sentem capacitados e empoderados, transformam-se nos atores de uma mudança possível, ganhando consciência das suas forças, para defenderem os seus direitos e reivindicarem melhores condições de vida. Sobre esta intervenção, “focada na pessoa em situação”, mas realizada, simultaneamente, em diferentes níveis, afirma Schneider (2020, p.73),

“Uma intervenção focada na pessoa em situação, na abordagem ecológica, direciona-se para os seguintes níveis do sistema: o sistema micro: o indivíduo e as suas relações mais próximas; o sistema meso: sistemas compostos por microssistemas únicos; o sistema macro: os sistemas que influenciam indiretamente a vida dos indivíduos. Considerar os vários níveis do sistema permanece a questão-chave do serviço social atual, promovendo diferentes formas de intervenção social, que abordam mudanças específicas, nos diversos níveis do sistema, para evidenciar os problemas sociais”.

Seguindo esta ideia, Schneider (2020), afirma que os problemas sociais são causados por necessidades frustradas e não atendidas, associadas a estruturas de poder inibidoras na realidade sócio cultural de uma pessoa, que a levam ao sofrimento. Diz também que as diferenças de poder resultam da dependência de recursos escassos, para a realização das necessidades humanas. Acrescenta que uma perceção compreensiva dos problemas requer do Serviço Social uma análise das diferentes formas de poder e da sua legitimidade, defendendo um justo sistema de distribuição e redistribuição de recursos e denunciando os sistemas ou arranjos de poder que limitam os direitos e as liberdades, individuais e coletivas, a partir de esquemas de influência, coerção e violência.

É neste contexto que as pessoas se afirmam como o principal sujeito a ser trabalhado pelos Assistentes Sociais, quer a nível individual, quer a nível coletivo. A “pessoa em situação” é o foco e o cerne de toda a intervenção social, incluindo a pessoa e o seu ambiente. Só uma ação conjunta, de consciencialização dos problemas e de reforço das suas competências pessoais e sociais, pode mobilizar as pessoas para reforçarem, quer os seus laços de proximidade, quer a sua relação com o sistema de recursos, como membros de uma mesma comunidade. A relação de ajuda pode ser uma relação individualizada, mas pode igualmente realizar-se como uma ação coletiva, de compromisso, de consciencialização de solidariedade, envolvendo e corresponsabilizando tanto os cidadãos como os profissionais, os responsáveis dos serviços locais e os decisores.

Nussbaum (2018, p.78), fala-nos desta «capacidade de nos preocuparmos com os outros, de responder com compaixão e termos uma perspetiva imaginativa» como uma dimensão essencial da nossa herança evolutiva. A esta capacidade de «ver o mundo do ponto de vista de outro ser», chama de «pensamento posicional». Esta capacidade, de

cada um de nós aprender a pensar e a sentir o que os Outros pensam e sentem, «é fundamental na formação das emoções como a compaixão», sendo imprescindível para estarmos dispostos a ajudar alguém. A mesma autora desafia-nos a criar uma «nova cultura social» que seja em si mesma «um contexto envolvente»; acrescenta que este processo de aprendizagem, democrática e cidadã, realizado nas escolas, no trabalho e nos bairros, nos leva a «fortalecer o sentido da responsabilidade pessoal e a ver os outros como indivíduos distintos, a erguer a voz contra as desigualdades e as injustiças, a fortalecer as tendências que lutam contra a estigmatização e a dominação, e a ver os outros como sujeitos iguais com direitos comuns e com responsabilidades partilhadas». (Nussbaum, 2018, p.87)

É neste enquadramento que a relação de ajuda ganha força como âncora da relação profissional, sendo percebida como uma relação individualizada de diminuição do sofrimento humano mas, ao mesmo tempo, de capacitação, de reforço de competências, de mobilização de recursos e respostas coletivas, nos grupos e na comunidade, reforçando a esperança na mudança. Para além do acompanhamento individual, esta relação tem de ser construída em grupo e em comunidade, para transformar as forças individuais em forças coletivas, através da capacitação, da organização da comunidade e do reforço dos laços sociais de pertença e identidade. Uma comunidade mobilizada e organizada consegue realizar a reivindicação política para influenciar os processos de decisão e resolver os problemas sociais dependentes de respostas locais. A informação e consciencialização das pessoas e dos grupos a que pertencem podem dinamizar processos de aprendizagem coletiva, de mobilização participativa e capacidade reivindicativa, gerando na comunidade um movimento cívico de defesa dos Direitos Humanos e da Justiça Social.

### **3. Um Referencial Metodológico**

Vimos como o implementar do Triplo Mandato (cf. Staub-Bernasconi, 2016) consiste em realizar a ajuda e aplicar as políticas sociais, ou seja, defender os interesses e os direitos da pessoa-utente, para resolver os problemas sociais em colaboração com os grupos, as instituições e a comunidade. Ao aplicar políticas sociais, ao representar o Estado e a sociedade na relação com os cidadãos, o Serviço Social atua como defensor dos Direitos Humanos a partir de um conhecimento científico e de uma orientação ética. Esta postura requer dos Assistentes Sociais conhecimentos teóricos e operativos que facilitem a interpretação das necessidades humanas e a análise dos problemas sociais, a

par da reivindicação de novas medidas de política social. Este conhecimento especializado requer o treino de competências que facultem um melhor conhecimento dos diplomas legais e dos programas de aplicação das políticas sociais, uma maior capacidade para realizar a negociação entre interesses diferenciados, uma atitude de advocacia, representando os grupos mais fracos, negociando entre direitos instituídos e direitos reclamados, e ainda uma postura de constante mediação entre poderes dominantes e poderes dominados, colocando estas abordagens num quadro mais alargado, capaz de movimentar pessoas, sistemas e subsistemas. É neste âmbito que temos vindo a propor um conjunto de referenciais, tanto teóricos como operativos, que fundamentam a ação dos Assistentes Sociais como agentes de mudança e profissionais de Direitos Humanos. De forma resumida, vamos abordar três formatos de intervenção social local, a partir de três estratégias: a aprendizagem pela experiência, a comunicação intercultural e a pedagogia da esperança, as quais, no nosso ponto de vista, podem fundamentar uma educação para a cidadania democrática (cf. proposto por Nussbaum, 2018).

### **3.1 Educar para a Democracia e para a Cidadania**

Acabámos de descrever como os Assistentes Sociais podem aplicar o Triplo Mandato: realizar a relação de ajuda, aplicar e reivindicar novas políticas sociais e defender os Direitos Humanos. Para tal, exige-se que os Assistentes Sociais possuam conhecimentos específicos e especializados que se reconstroem no intercâmbio com os saberes e significados partilhados com os indivíduos, os grupos e comunidades locais. A par destes conhecimentos teóricos e metodológicos, orientados por valores éticos, a ação dos Assistentes Sociais exige, igualmente, uma forte consciência política e uma grande capacidade crítica e reflexiva, para transformar os saberes de experiência em saberes sistematizados e transmissíveis, fomentando a realização de uma transformação política e ética construída conjuntamente com os grupos e as comunidades.

Segundo Piketty (2020, p.11), “cada época produz assim um conjunto de discursos e de ideologias contraditórias que visam legitimar a desigualdade tal como existe ou como deveria existir e descrever as regras económicas sociais e políticas que permitem estruturar o conjunto”. O Serviço Social deve ser crítico do atual modelo de produção e desenvolvimento dominante, o capitalismo neoliberal e financeiro, um modelo focado na exploração e no lucro desenfreado, sem qualquer respeito pela dignidade humana, os direitos humanos, a justiça social e os direitos do planeta Terra. O Serviço Social como profissão de Direitos Humanos deve ser capaz de identificar as necessidades humanas, denunciar as desigualdades e as injustiças e propor novas medidas de política social,

integradas num novo projeto societário, fundado na liberdade, na defesa da democracia, na solidariedade e na sustentabilidade. “Foi a luta pela igualdade e a educação e não a sacralização da propriedade, da estabilidade e da igualdade – que permitiu o desenvolvimento económico e o progresso humano”. (Piketty, 2020, p.13)

De acordo com Nussbaum (2018) a defesa dos Direitos Humanos exige um Estado democrático e uma educação para a cidadania democrática. Em nosso entender, os Assistentes Sociais como profissionais de Direitos Humanos devem ser agentes desta educação para a cidadania criativa, inclusiva e democrática. Como afirma Nussbaum (2018, p.64) “a Educação para a Democracia propõe o paradigma do desenvolvimento humano como principal alternativa ao modelo de desenvolvimento imposto a nível internacional”. Como vimos anteriormente neste texto, a autora associa a Justiça Social ao desenvolvimento das capacidades humanas, sendo estas um imperativo para o exercício dos Direitos Humanos. Em seu entender, compete ao Estado criar oportunidades e condições existenciais que permitam a cada indivíduo desenvolver as suas capacidades em determinadas áreas de vida. Estas condições e oportunidades situam-se ao nível da saúde, integridade física, liberdade política, participação cívica e educação. Nussbaum (2018) sustenta que uma democracia que reconhece a dignidade humana e defende os direitos fundamentais para todos, deve promover a proteção das liberdades, política, de expressão, associação e religiosa. O Estado democrático deve reconhecer os direitos fundamentais nas áreas da educação, saúde e bem-estar e defender a participação dos cidadãos nas decisões que lhes dizem respeito, sendo este um elemento-chave da democracia e da justiça social. Compete ao Estado reconhecer que todos os indivíduos têm dignidade humana e que esta deve ser respeitada, dando-lhes condições existenciais, salvaguardadas pelas leis e pelas instituições.

Nesta sequência, Shaw & Martin (2005), em conformidade com Nussbaum (2014, 2018), falam da “cidadania criativa” como um percurso de aprendizagem coletiva, onde desenvolvemos processos de diálogo e criatividade, cultivando três competências: a imaginação narrativa, a imaginação sociológica e a imaginação reflexiva. Os autores referem-se à *Arte da Cidadania* como uma competência para defender a democracia; esta consiste em «despertar o interesse dos cidadãos para partilhar processos de aprendizagem significativa, em que se enfatiza o papel de cada um(a) para criar as condições capazes de gerarem um crescimento tanto individual como coletivo» (Shaw & Martin, 2005, p.85). Como temos vindo a descrever, a concretização do Triplo Mandato (Staub-Bernasconi, 2016) desafia os Assistentes Sociais a estarem próximos das pessoas pobres



e excluídas, dinamizando percursos de participação, aprendizagem e decisão coletivas, ou seja, construindo uma relação de colaboração e cooperação com as pessoas que sentem os problemas, de modo a capacitá-las e empoderá-las para uma cidadania ativa, criativa e democrática, que as integre como autoras e gestoras dos seus próprios destinos, gerando, por esta via, transformações nas relações sociais e no acesso a direitos e recursos, através das estruturas a nível local, regional e nacional.

A grande questão que se coloca está em mediar e negociar um referencial comum, mas diverso, para a formação dos Assistentes Sociais, em qualquer parte do mundo, sem esquecer a autonomia relativa a cada cultura e a cada contexto. Este enraizamento nas culturas locais e nas formas de estar e ser próprias de cada lugar, constrói-se num relacionamento de proximidade e transparência que facilita os relacionamentos entre profissionais e grupos locais. Passamos a expor duas abordagens que promovem esta interação: a aprendizagem pela experiência e o treino das competências culturais dos assistentes sociais.

### **3.2 A aprendizagem pela experiência**

A prática do *empowerment* propõe-se capacitar e empoderar as pessoas para estas terem voz e agirem, tornando-se donas dos seus destinos. De acordo com Garcia (2005, p.101) o *empowerment* refere-se à «potencialidade das pessoas para enfrentar a sua vida interior, as suas relações com outros e os projetos coletivos, aumentando o seu «poder». A participação como poder de decisão assume aqui uma dimensão individual, coletiva e plural. Segundo Adams (2003) a prática do *empowerment* tem como objetivos, conhecer as necessidades das pessoas, reconhecer os seus direitos, ter em conta os seus pontos de vista e respeitar os seus sentimentos, mobilizar as pessoas que lhes são próximas e as comunidades que as integram para reduzir e contrariar a discriminação e as desigualdades na sociedade. Esta atividade começa pela criação de um grupo de trabalho que mobiliza um conjunto de pessoas e de profissionais de diferentes serviços para realizarem uma ação coletiva de consciencialização, mobilização de recursos, desenvolvimento de competências, negociação de estratégias, desenho e implementação de um programa de ação, a nível local, capaz de proporcionar melhores condições existenciais.

Com fundamentos muito idênticos Cebalhos (1989) descreve a *aprendizagem participativa* como uma dinâmica em que o interventor social tem como finalidade capacitar e empoderar as pessoas que vivenciam os problemas, para estas se tornarem capazes de transformar as situações em que se encontram e propor coletivamente soluções para as mesmas. Esta aprendizagem parte das necessidades concretas do indivíduo e do

grupo para gerar soluções possíveis, tendo como valor orientador a partilha de conhecimentos e de instrumentos de ação, propulsores de criatividade e produtividade. De acordo com estes autores (Cebalhos, 1989; Adams, 2003; Garcia, 2005), vemos que a aprendizagem participativa realiza uma abordagem indutiva, onde os dados e os conceitos emergem das narrativas e da experiência prática dos participantes, permitindo criar novos conceitos e perspectivas, vindo renovar a relação entre as pessoas e os profissionais, com diferentes estratégias de cooperação, reforçando o poder das comunidades e dos serviços locais.

Estes ambientes interativos, de aprendizagem colaborativa, permitem aos profissionais aprender com as pessoas com quem intervêm ao devolver-lhes o seu conhecimento, agora sistematizado, atribuindo significados às suas vivências e realizando, ao mesmo tempo, processos de capacitação e maturação. Neste intercâmbio entre sujeitos, utilizam-se diferentes métodos e cruzam-se diferentes saberes. Interligar experiências, teorias e práticas, permite construir novas teorias para a prática, que resultam da discussão e da reflexão coletivas. Cebalhos (1989) alerta-nos para um risco possível, que pode surgir quando existe um desfase temporal entre os processos vivenciados em grupo e as exigências da organização gestora do programa que se está a realizar. Quando o tempo de realização institucional não corresponde ao tempo de maturação pessoal e grupal, estes objetivos pretendidos podem não chegar a ser concretizados e criam-se assim “vazios” que não correspondem às expectativas geradas.

De igual modo, Show & Gould (2005) abordam a pesquisa participativa como um processo de investigação e ação coletivas. Esta dinâmica mobiliza um grupo, ou uma comunidade, para a concretização de um programa de intervenção social que tem como finalidade resolver problemas da vida quotidiana e reivindicar melhores condições de vida. Este processo de formação pela experiência compreende quatro etapas: consciencialização, educação política, construção de um novo conhecimento prático, ação crítica e reflexividade. A aprendizagem pela experiência e a pesquisa participativa complementam-se como processos coletivos de investigação e ação. Um processo semelhante é descrito por Nick Gould (2005) sendo designado como um percurso coletivo de aprendizagem na ação, que compreende quatro fases:

- “*A experiência concreta* – requer a imersão do interventor social na situação tal como se apresenta, na vida real do utente. Sendo necessário definir o problema com a pessoa, tal como ela o vê e sente. Através da

entrevista, observação e recolha de dados é possível saber como este surgiu, no seu contexto, quais os fatores de influência e os seus possíveis efeitos. Neste envolvimento e interação, entre reflexão e ação, emerge uma perspetiva provisória da pessoa-em-situação, sendo necessário identificar os seus contornos e significados.

- *A observação e reflexão na ação* – exigem o diálogo com os atores significativos, como reuniões com pessoas da rede de relações mais próximas, a recolha, sistematização e síntese da informação, relatórios escritos acompanhados de uma reflexão interna e externa.

- *A conceptualização do problema* – vemos como novos conceitos emergem dos dados e da experiência. Regista-se uma descrição abstrata e fundamentada das diversas maneiras de ver o problema. Procura-se identificar padrões e imagens nas experiências narradas, para haver uma fundamentação teórica das interações observadas. Esta conceptualização do problema sugere formas de ação que podem ser mobilizadoras na produção de uma mudança pretendida.

- *Novas prescrições para a ação* – vamos re-situar a experimentação ativa que orienta a reflexão sobre as experiências concretas. Ao re-escrever a experiência com um novo nível de consciência podemos sugerir recomendações e propor novas formas de atuação”. (Nick Gould , 2005, p.71)

O processo de intervenção social deixa de ser apenas um ato profissional e passa a ser uma dinâmica de aprendizagem facilitadora de novas competências e vivências coletivamente partilhadas, devolvendo a voz às pessoas que sentem os problemas e fortalecendo a sua capacidade de decisão sobre os assuntos que lhes dizem diretamente respeito. Qualquer uma destas abordagens realiza uma intervenção democrática, ao repartir poder e construir conhecimentos com as pessoas que sentem os problemas. Esta

é também uma intervenção inter-níveis e inter-eixos. A intervenção social dá-se ao nível micro (das relações interpessoais), meso (das relações organizacionais e formais) e macro (das políticas sociais e das estruturas); sendo, simultaneamente, um ação contextualizada e situada que atua a nível individual, grupal e comunitário, entrecruzando os diversos sistemas de bem-estar: saúde, educação, habitação, emprego, segurança, transportes, justiça e promovendo os vários setores que suportam o desenvolvimento local (Vieira, 2017; Vieira, 2021).

### 3.3 A competência cultural dos Assistentes Sociais

Vivemos num mundo globalizado onde as migrações e as populações deslocadas se tornaram constantes. Trabalhar com diferentes comunidades, com diferentes origens étnicas, religiosas, culturais, políticas, que integram diversos grupos etários, de diferente género, com variadas referências simbólicas, exige dos Assistentes Sociais um conjunto de competências específicas e especializadas, enquadradas pelos valores orientadores da profissão, que os habilitam a intervir em todos os contextos de trabalho e em qualquer lugar.

De acordo com Bracons (2018, p.20) a competência cultural refere-se a um,

“Processo pelo qual os indivíduos e sistemas respondem respeitosamente e efetivamente a pessoas de diferentes culturas, línguas, raças, origens étnicas, religiões, bem como outros fatores de diversidade, de uma forma que reconheça e valorize o valor dos indivíduos, famílias, grupos e comunidades de modo a proteger e preservar a dignidade humana”.

A National Association of Social Work (NASW, 2001) define dez princípios para a competência cultural dos Assistentes Sociais.

1. *Ética e valores* – defender a dignidade humana, os direitos humanos, a liberdade e a justiça social;
2. *Autoconhecimento* – compreender os seus valores pessoais, culturais e crenças e apreciar a importância da identidade dos outros;
3. *Conhecimento multicultural* - conhecer características e especificidades das culturas e tradições dos grupos que procuram os serviços;

4. *Comportamento multicultural* - utilizar aproximações metodológicas apropriadas que reflitam sobre o papel da cultura no processo de ajuda;
5. *Prestação de serviços* - facilitar a informação e o contacto com outros serviços na comunidade;
6. *Empowerment e Advocacy* - informar sobre direitos e deveres; defender os direitos dos grupos específicos sempre que necessário;
7. *Diversidade* - zelar pela igualdade de tratamento de todas as pessoas. Assegurar a diversidade no recrutamento e contratação de pessoas para os serviços;
8. *Formação profissional* - participar em formações que melhorem a sua competência comunicacional e profissional;
9. *Conhecer e utilizar diferentes línguas* - utilizar a língua do interlocutor e quando possível recorrer a intérpretes e mediadores;
10. *Comunicação intercultural* - facilitar a comunicação e os contactos com outros profissionais e serviços. (NASW, 2001)

Estas competências precisam de ser treinadas na formação dos assistentes sociais, nas universidades, nos locais de acolhimento de estágios e nos diferentes serviços sociais, tornando-se competências transversais. Neste âmbito, Paulo Freire (1992, 2003), fala-nos na “pedagogia da esperança” onde propõe uma educação libertadora em que a aprendizagem sendo autobiográfica, torna possível aprender com Outros, fazendo de cada participante o protagonista de novos textos e novos acontecimentos. Aprender com Outros e refletir em conjunto, permite ao sujeito aprendiz ser especializado em determinadas tarefas e ter informação sobre as suas ações. Aprender a falar “na primeira pessoa” permite emitir opiniões e tomar decisões, saber avaliar e apresentar sugestões de melhoria, criar conceitos, identificar princípios e regras, aplicar e testar os novos conhecimentos a novas situações, associar eficácia e eficiência com a melhoria da relação e da interação com os Outros. Participar torna-se assim a palavra de ordem para

experienciar o que significa “colocar-se no lugar do outro” e tomar parte, aprender, partilhar e crescer com Outros, numa relação de interação e transação transformadoras, tal como propõe Nusbaum (2018) quando nos fala do «pensamento posicional».

Santos (2020, p.418) diz-nos que a “pedagogia intercultural dos direitos humanos assenta em epistemologias e ontologias que valorizam a vida e a dignidade contra as violações sistemáticas e continuadas dos direitos humanos”. O autor acrescenta que esta pedagogia deve ser construída como um processo construtivo e deliberativo, democrático e popular, que envolve tanto as universidades como os serviços e as comunidades, a partir do diálogo, das rodas de conversa, das questões desestabilizadoras, sendo este um processo de aprendizagem que exige tempo e disponibilidade tanto dos investigadores académicos quanto das populações e grupos envolvidos. Esta aprendizagem coletiva e partilhada propõe que os académicos se desloquem ao terreno, para construir uma relação próxima e continuada com as comunidades, permitindo que estas tenham voz e lugar na construção dos novos saberes que chegam às universidades. A próxima etapa será a de encontrar os mecanismos apropriados para integrar estes saberes, de quem vive e trabalha os problemas, nos programas académicos, articulando-os com a investigação e a formação realizadas nas várias escolas de Serviço Social existentes no país, e ao mesmo tempo, realizar formações avançadas e oferecer referências teóricas e operativas aos estudantes e aos profissionais, como defensores dos Direitos Humanos, para ponderar sobre as teorias, as metodologias e os valores que nos informam. É preciso levar a universidade à comunidade e trazer a comunidade à universidade.

### Referências bibliográficas

- Adams, R. (2003). *Social Work and Empowerment*. Sage.
- Akimoto, T. (2016) MSW, DSW. *What is International Social Work? Its contribution to social work in a global society* (PDF).
- André, G. (2017). *Direitos Humanos na Formação dos Assistentes Sociais*. [Tese de doutoramento]. Universidade Católica Portuguesa.
- André, G. e Jesus, A. (org.) (2020). *Social Work, Human Rights and Intercultural Relations*. Universidade Católica Editora. <https://www.uceditora.ucp.pt/pt/coloquios/2914-social-work-human-rights-and-intercultural-relati.html>
- André G., Jesus A. (coord.) (2022). *Serviço Social Direitos Humanos e Relações Interculturais*. Universidade Católica Editora. <https://www.uceditora.ucp.pt/pt/coloquios/3122-servico-social-direitos-humanos-e-relacoes-interculturais.html>
- APSS. (2018). *Código Deontológico dos Assistentes Sociais*. APSS

- Autés, M. (2003). *Les Paradoxes du Travail Social*. Dunod
- Banks, S., Nohr, K, (coord.) (2008). *Ética Prática para as Profissões do Trabalho Social*. Porto, Porto Editora
- Bracons, H. (2018). *Interculturalidade, Elementos para uma melhor compreensão*. Edições Universidade Lusófona
- Cebalhos, P. L. (1989). *Un Método para la Investigacion-accion participativa*. Editorial Popular
- Doyal, L. and Gough, I. (1991). *A Theory of Human Need*. Macmillan
- Folgheraiter, F. (2004). *Relational Social Work, Toward Networking and Social Practice*. Grate Britain, Athenam Press (PDF)
- FRA, European Union Agency for Fundamental Rights (2018). *10 Keys to effectively communicating Human Rights*. EU (PDF)
- Fraser, N. (2002). A justiça social na globalização: Redistribuição, reconhecimento e participação. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 63, 7-20. <https://www.ces.uc.pt/publicacoes/rccs/artigos/63/RCCS63-Nancy%20Fraser-007-020.pdf>
- Freire, P. (1992, 2003). *Pedagogia da Esperança*. Paz e Terra
- Garcia, T. F. (coord.) (2005). *Trabajo Social com Casos*. Alianza
- Gould, N. (2005) in Shaw, I. & Lishman, J. (2005). *Evaluation and Social Work Practice*. Sage
- Hicks, D. (2013). *Dignidade, o Papel que desempenha na resolução de conflitos*. Bizâncio
- IFSW – International Federatinos of Social Work, <https://www.ifsw.org/2020-to-2030-global-agenda-for-social-work>, consultado em janeiro de 2022
- Journal of Human Rights and Social Work (March, 2016). NY, USA, Springer
- McDonough, J. (2001). Comunidade e Potencialidade de Intervenção. *Intervenção Social* n.º 23/24, 351–358. <http://revistas.lis.ulusiada.pt/index.php/is/article/view/1042>
- Niehoff, C. (2022), Diversidade, Direitos Humanos e Justiça Social no Serviço Social: ensinar conhecimentos, competências e atitude. In André G., Jesus A. (coord.) (2022). *Serviço Social Direitos Humanos e Relações Interculturais*. Universidade Católica Editora
- Nussbaum, M. (2014). *Educar para a Justiça Social*. Ed Piaget
- Nussbaum, M. (2018). *Sem Fins Lucrativos, Porque precisa a Democracia das Humanidades*. Edições 70.
- Piketty, T. (2020). *Capital e Ideologia*. Círculo de Leitores
- Pignatelli, M. (coord.) (2016). *Cooperação Internacional para o Desenvolvimento*. Ed Colibri.
- Rogers, C. (2010). *Tornar-se Pessoa*. Ed. Padrões Culturais
- Santos, B.S. (2020). Para uma Nova Declaração Insurgente de Direitos e Deveres Humanos. Boaventura, S.S. (org) *O Futuro começa agora, da pandemia à Utopia*. (pp. 398-440). Edições 70.
- Sen, A. (2010). *A Ideia de Justiça*. Almedina
- Shaw, I. & Lishman, J. (2005). *Evaluation and Social Work Practice*. Sage
- Shaw, M. & Martin, I. (2005). Translating the Art of Citizenship. *Convergence*, Vol. XXXVIII, 4, 2005.

- Schneider, S. (2022). Os Problemas Sociais das Crianças Requerentes de Asilo Marginalizadas: reflexão crítica avançada sobre os Direitos das Crianças, no curso de licenciatura em Serviço Social. André G., Jesus A. (coord.) (2022). *Serviço Social Direitos Humanos e Relações Interculturais*. Universidade Católica Editora.
- Staub-Bernasconi, S. (2010). Human Rights and Social Work, Dialogue between East/Asia and West, World Conference on Social Work and Social Development. Hong Kong, China (PDF).
- Staub-Bernasconi and Wronka, J. (1996). Human Rights. Lyon et al (Ed.). *The Sage Handbook of International Social Work* (pp.70-84). Sage.
- Staub-Bernasconi, S. (2016). Human Rights and Social Work: two traditions of Human Rights in Social Work. *Journal, Human Rights and Social Work, N.1, Vol. 1*, March, 2016, Springer.
- Trevithick, P. (2012) Gray, Midgley and Webb (2012). *The Sage Handbook of Social Work*. London, Sage
- UNICEF (<http://www.unicef.org>, acessado em janeiro 2022)
- Vieira, I.F. (2017). *A Participação, um Paradigma para a Intervenção Social*. Universidade Católica Editora.
- Vieira, I. F. (2021). A Rede Social como lugar de Cidadania Democrática e de Intervenção Comunitária. *Évora Cidade Educadora*, Livro de Comunicações e Resumos, 12, 13 e 14 de Abril, de 2021, Câmara Municipal de Évora