

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

**O ASSISTENTE SOCIAL E A CONSTRUÇÃO DO
CONHECIMENTO: UMA ABORDAGEM COMPREENSIVA**

**FLORIANÓPOLIS/SC
2010**

MICHELE DE SOUZA

**O ASSISTENTE SOCIAL E A CONSTRUÇÃO DO
CONHECIMENTO: UMA ABORDAGEM COMPREENSIVA**

Dissertação a ser submetido à aprovação da banca examinadora do programa de pós-graduação (mestrado) do Centro Sócio-econômico da Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientador: Prof. Dr. Hélder Boska de Moraes Sarmento

**FLORIANÓPOLIS/SC
2010**

MICHELE DE SOUZA

**O ASSISTENTE SOCIAL E A CONSTRUÇÃO DO
CONHECIMENTO: UMA ABORDAGEM COMPREENSIVA**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social do Centro Sócio-Econômico da Universidade Federal de Santa Catarina em cumprimento a requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Comissão Avaliadora

Prof. Dr. Hélder Boska de Moraes Sarmiento
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Serviço
Social

Prof. Dr. Hélder Boska de Moraes Sarmiento
Departamento de Serviço Social, UFSC
(orientador)

Prof. Dra. Vera Herweg Westphal
Departamento de Serviço Social, UFSC
(membro externo)

Carlos Jorge Paixão
Universidade da Amazônia
(membro externo)

Florianópolis, maio de 2010.

RESUMO

O presente trabalho busca relatar e descrever o processo de pesquisa realizado no decorrer do mestrado em Serviço Social na Universidade Federal de Santa Catarina e que se traduz na dissertação de mestrado que ora se apresenta. O objetivo deste trabalho foi compreender a construção do conhecimento profissional dos assistentes sociais. Tendo como base teórica a perspectiva compreensiva, no enfoque a ela dado por Berger e Luckman (1976). A dissertação encontra-se estruturada da seguinte forma: primeira parte, denominada percurso metodológico, na qual se descreve o caminho percorrido para delinear o objeto de pesquisa, os conflitos, as dificuldades e as angústias vividas durante o processo. Na segunda parte, descreve-se o cotidiano da pesquisa, no qual são relatados e descritos os momentos que compõem a pesquisa de campo. Partindo da definição do campo até a escolha dos instrumentais, e sua utilização no cotidiano da pesquisa. A terceira parte é composta pela contextualização do campo de pesquisa, da descrição do perfil das assistentes sociais e das entrevistas realizadas. E na quarta e última parte são apontadas algumas reflexões conclusivas acerca do caminho percorrido, do processo de pesquisa e na abordagem utilizada.

Palavras-chave: Construção do conhecimento. Senso comum. Abordagem compreensiva.

ABSTRACT

This study aims to report and describe the process of research performed during the course for a Master's Degree in Social Assistance at the Federal University of Santa Catarina. The objective of this paper was to understand the professional knowledge construction of the social assistants, having as theoretical basis the comprehensive perspective, upon the Berger and Luckman (1976) approach. The dissertation is structured in the following manner: the first part, called methodological trajectory, describes the path gone through to delineate the object of research, the conflicts, the difficulties and the anxieties experienced during the process. The second part, it describes the everyday life of the research, in which are reported and described the composing moments of this survey, starting from the definition of the field of study to the choice of the instruments, and their daily research utilization. The third part comprises the contextualization of the field of study, on the description of the social assistants profiles and on the interviews achieved. And the fourth and final part, it points out some concluding thoughts concerning the path covered, and on the research process and the applied approach.

Keywords: Knowledge construction, Common sense, Comprehensive approach.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 PERCURSO METODOLÓGICO	13
2.1 Problematização do Objeto.....	13
2.2 Berger e Luckmann: a construção social da realidade	28
2.2.1 Os Fundamentos do Conhecimento da Vida Cotidiana ...	36
2.2.2 A Realidade Cotidiana: aspectos objetivos e subjetivos ..	38
3 O COTIDIANO DA PESQUISA: ESTRATÉGIAS E INSTRUMENTOS.....	43
3.1 Escolha do campo de pesquisa e definição da amostra	44
3.2 Instrumentais.....	46
3.2.1 A observação participante.....	46
3.2.2 Pesquisa Documental	49
3.2.3 Entrevista semi-estruturada.....	51
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO: A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO PROFISSIONAL PELA ÓTICA DAS ASSISTENTES SOCIAIS DO HU	56
4.1 A instituição: Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago.....	57
4.2 O Serviço Social no HU	58
4.3 Perfil das Entrevistadas	60
4.4 Compreendendo a construção do conhecimento profissional das assistentes sociais do HU	65
4.4.1 A construção do conhecimento acerca dos procedimentos	65
4.4.2 A linguagem como instrumental técnico-operativo	69
4.4.3. Cultura.....	71
4.4.4 Sofrimento.....	73
4.4.5 Subjetividade.....	77
4.5 Marx e o Serviço Social	81
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
REFERÊNCIAS.....	93
ANEXO	95

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho busca relatar e descrever o processo de pesquisa realizado no decorrer do mestrado em Serviço Social na Universidade Federal de Santa Catarina, traduzindo-se na dissertação de mestrado que ora se apresenta.

A pesquisa objetiva **“compreender como os assistentes sociais constroem seu conhecimento”**, tal objetivo busca responder a seguinte hipótese de pesquisa: **a falta de produções teóricas que abordem os fenômenos que são objetos do Serviço Social, leva os assistentes sociais a construir seu conhecimento a partir do senso comum profissional ou a partir da apropriação teórica de outras profissões.**

A hipótese acima apresentada foi elaborada no decorrer de minha trajetória acadêmica, marcada pela inquietação acerca da abordagem teórica, hoje, hegemônica no Serviço Social.

Esta abordagem atribui à formação dos fenômenos sociais a relação capital x trabalho o que, na minha opinião, acaba por criar um senso comum acadêmico. No qual todos os fenômenos sociais se explicam a partir da relação capital x trabalho.

Visando compreender se esta hipótese se expressava na construção do conhecimento profissional dos assistentes sociais é que busquei realizar a pesquisa apresentada nesta dissertação.

Para a realização da pesquisa optei pela abordagem compreensiva, por seu enfoque no sentido atribuído pelos indivíduos a realidade social.

A abordagem compreensiva, entretanto, não é unívoca em sua interpretação acerca da realidade. Existe uma gama significativa de autores que se alinham a esta abordagem com interpretações e significações que ora se divergem, ora se aproximam.

Dentre os autores estudados no campo da abordagem compreensiva, Berger e Luckmann (1976) são os autores que trouxeram uma maior contribuição para o desenvolvimento do projeto, por não restringirem sua análise ao sentido atribuído pelos indivíduos à realidade social.

Ampliando-a para o contexto de produção de significado, em outras palavras, os autores abordam os elementos objetivos e subjetivos que influenciam na produção de significados pelos

indivíduos.

Para o presente trabalho utilizou-se, como roteiro metodológico, as reflexões realizada pelos autores na obra “A Construção Social da Realidade”, na qual se aborda a construção do conhecimento pelo homem comum. Realizada a partir da sua interação com outros indivíduos na vida cotidiana.

Embora, minha pesquisa tenha o objetivo de compreender como os profissionais constroem seu conhecimento, diferenciando-se do objetivo de Berger e Luckmann.

Contudo, como parto da hipótese que os profissionais constroem seu conhecimento a partir do senso comum profissional, construído no cotidiano do exercício profissional. Alguns elementos abordados por Berger e Luckmann auxiliam a compreender como ocorre este processo.

É importante salientar que parto da reflexão de Berger e Luckmann, mas a ela não me restrinjo. Visto que, meu objetivo é compreender o processo de construção do conhecimento profissional a partir da interpretação dos assistentes sociais.

Para uma maior compreensão da elaboração e sistematização da pesquisa realizada, a dissertação foi estruturada da seguinte forma: percurso metodológico, descrição do cotidiano da pesquisa, descrição dos resultados e por fim algumas reflexões acerca do processo de pesquisa.

No percurso metodológico é descrito o caminho percorrido para delinear o objeto de pesquisa, os conflitos, as dificuldades e as angústias vividas durante o processo.

A descrição do cotidiano da pesquisa busca relatar e descrever os momentos que compõem a pesquisa de campo, partindo da definição do campo até a escolha dos instrumentais e sua utilização no cotidiano da pesquisa.

Na descrição dos resultados de pesquisa foi realizada uma breve contextualização do campo de pesquisa, o perfil das entrevistadas e o relato das entrevistas.

Ao final do trabalho foram apontadas algumas reflexões acerca do caminho percorrido, do processo de pesquisa e abordagem utilizada.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

2.1 Problematização do Objeto

O objetivo de realizar a pesquisa que ora se apresenta foi **“compreender como os assistentes sociais constroem seu conhecimento profissional”**, porém até defini-lo tive que realizar uma longa e reflexiva caminhada.

Caminhada nada linear, composta de idas e vindas, avanços e retrocessos, por isso descrevê-la é uma tarefa bastante árdua, mas tentarei ser lhe o mais fiel possível.

Durante minha graduação e depois no mestrado, sentia-me profundamente angustiada em relação à forma como se realizava o debate acerca dos fenômenos que são objetos do Serviço Social. Inquietação advinda da imposição em relação à sua forma de interpretá-los, qual seja: o método crítico - dialético.

Devido a esta imposição fui buscar outros espaços que me possibilitassem discutir sobre os assuntos que me despertavam interesse, sem imposição na forma como devia interpretá-los.

O espaço que me proporcionou esta possibilidade foi o núcleo de políticas públicas da Universidade Regional de Blumenau, onde trabalhei durante três anos como bolsista de iniciação científica.

Realizando as seguintes pesquisas: Gestão Intersetorial: um estudo da experiência de Blumenau, Orçamento Participativo em Santa Catarina: decisões co-produtivas em redes de ação pública como mecanismo inovador nas políticas públicas locais, Orçamento Participativo em Santa Catarina: análise da experiência no município de Blumenau.

A vivência no núcleo e na iniciação científica proporcionou um rico processo de construção do conhecimento e amadurecimento intelectual. Primeiramente, porque a relação com meu orientador foi baseada no afeto, na amizade, no diálogo e no respeito as nossas diferenças em relação à forma de interpretarmos a realidade. Outro ponto importante foi o fato do núcleo de políticas públicas estar localizado no prédio do Mestrado em Desenvolvimento Regional da Universidade, onde se instalavam outros núcleos de pesquisa, favorecendo o

intercâmbio e o debate.

Possibilitando, desta forma, uma aproximação entre os bolsistas de iniciação científica advindos de diferentes cursos de graduação, tais como: economia, turismo, ciências sociais, psicologia, ciência política, contabilidade.

Além do contato com as diferentes linhas de pesquisa os quais os bolsistas encontravam-se inseridos tais como: Ecodécisão e Conhecimento Organizacional: Gestão Sustentável em Organizações Públicas e do Terceiro Setor; Universidade e desenvolvimento regional em Santa Catarina: um estudo da contribuição das IES do Sistema ACADE para as suas regiões de abrangência e Interesses Humanos e de Não Humanos nos Abatedouros do Médio Vale do Itajaí.

Entretanto, se por um lado este período possibilitou-me um amadurecimento intelectual, por outro, não me fez confrontar com as discussões do Serviço Social. Como já havia apreendido o esquema interpretativo do Serviço Social só o reproduzia nos trabalhos.

Na época ainda pensava em realizar mestrado em sociologia e depois seguir carreira acadêmica nesta área.

Contudo, quando fui realizar meu estágio obrigatório em Serviço Social percebi que tinha mais afinidades com a profissão de Serviço Social do que com a carreira acadêmica no âmbito da sociologia.

Ao mesmo tempo em que fiquei feliz por conseguir resolver o conflito em relação à minha escolha profissional, por outro, fiquei angustiada com as antigas inquietações acerca da imposição em relação à teoria marxiana e marxista no âmbito do Serviço Social.

A interpretação da teoria marxiana e marxista no âmbito do Serviço Social, culminou na concentração de análises macrossociais acerca da vida social como a luta de classes, a relação capital x trabalho, as reformas políticas neoliberais, a reforma do Estado.

Por outro lado, se encontram pouquíssimas discussões acerca dos fenômenos sociais que são objetos do assistente social em seu cotidiano profissional, como a violência doméstica contra mulher, *Bullying*, gravidez precoce, depressão, desemprego, aborto, distúrbios alimentares, desnutrição, dependência química, dificuldade de aprendizagem, dentre outros.

Alguns até são discutidos, como a violência contra mulher, entretanto, o enfoque da discussão na maioria das vezes é relacionado à forma como as políticas sociais estruturam os serviços para atender este tipo de demanda ou, sobre a forma como a lei Maria da Penha¹ tem sido implementada nos municípios.

Acredito que este tipo de discussão seja importante, tanto para o Serviço Social como para as demais profissões que atuam com mulheres vítimas de violência doméstica. Todavia, é quase escassa na profissão discussões que abordem a especificidade do Serviço Social no atendimento a este tipo de situação.

Aprofundar, compreender e organizar estas questões era uma necessidade minha, para conseguir entender qual a especificidade da profissão. Neste sentido, a escolha pelo mestrado em Serviço Social buscou responder a essas questões.

O fato dos fenômenos que são objetos do Serviço Social estarem presentes em nossa vida cotidiana direta ou indiretamente mesmo quando não abordados pela produção teórica da profissão, conseguimos interpretá-los e respondê-los a partir do conhecimento que partilhamos com as demais pessoas na vida cotidiana com forte presença do senso comum.

Entretanto, esta não deveria e não deve ser a forma como os especialistas respondem as demandas que lhe são colocadas, visto que, estas devem ser respondidas a partir do conhecimento científico e não do senso comum.

Pois, a pessoa que busca o serviço de um dentista, com uma dor muito intensa no dente, não pode ter como resposta que “*a melhor maneira de fazer passar a dor e colocar cachaça no dente*”. Assim, como uma pessoa que vai ao médico se queixando com fortes dores de cabeça, não pode ter como resposta que “deve colocar batatas na testa que a dor passa.”

Da mesma forma uma pessoa que busca atendimento do assistente social quando está passando fome, não pode ter

¹ LEI Nº 11.340, DE 7 DE AGOSTO DE 2006. “Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências”.

como resposta a entrega de uma cesta básica ou “auxílio alimentação”, visto que, todas essas respostas são baseadas no senso comum que se diferencia do conhecimento científico.

Enfim, com anseio de compreender essas questões, em 2008, passei a cursar as disciplinas do mestrado em Serviço Social na Universidade Federal de Santa Catarina.

Logo no início do mestrado confrontei-me com as mesmas questões, o predomínio das análises macrossociais e da teoria marxiana e marxista nas discussões, o que pode ser observado pela nomenclatura das disciplinas obrigatórias: Estado, Sociedade Civil e Políticas Públicas, Questão Social, Direitos Humanos e Serviço Social, Pensamento Social Moderno e Contemporâneo.

As disciplinas Estado, Sociedade Civil e Políticas Públicas e Questão Social, Direitos Humanos e Serviço Social, além de terem um extenso conteúdo programático, que dificultava o aprendizado. Também, tinham como eixo estruturante das disciplinas a interpretação marxista e marxiana destes assuntos.

Na minha opinião, por serem obrigatórias, deveriam apontar às diferentes interpretações acerca dos conteúdos abordados. Pois, a discussão direcionada deveria ser desempenhada pelas disciplinas optativas, nas quais os alunos buscam aprofundar a discussão nas temáticas e nos autores que tenham interesse.

Outra questão que também me incomodou nestas disciplinas foi o caráter secundário atribuído à mediação entre os conteúdos abordados e o Serviço Social. Discutíamos muito as questões macrossociais, mas não discutíamos como elas se expressam nos fenômenos que são objetos do Serviço Social, bem como sua relação com o exercício profissional.

A disciplina Pensamento Social Moderno e Contemporâneo, neste contexto, se diferenciou das demais. Primeiramente, porque possibilitou a interlocução com vários autores, a própria nomenclatura da disciplina já obrigava a este diálogo, expresso em sua ementa.

Contudo, a forma de expor o pensamento dos autores como Comte, Durkheim, Marx e Weber foi bastante fiel ao pensamento dos autores. Pois, na disciplina lemos diretamente as obras dos autores e assim tivemos a possibilidade de fazermos nossas próprias interpretações sobre os autores.

A forma de exposição dos conteúdos também colaborou,

porque sempre era feito um paralelo com o contexto de produção das teorias e as questões que estas buscavam responder em relação ao mesmo. Neste sentido, tivemos a possibilidade de estudar os textos, refletindo criticamente aquilo que consideramos importante da contribuição dos autores.

Dentre os autores estudados no decorrer da disciplina, Max Weber, foi o que me despertou maior interesse. Devido ao enfoque de seu método, qual seja: o sentido atribuído pelos indivíduos a ação social.

Encontrei na discussão do autor a possibilidade de compreender as questões de ordem microsocial as quais não são abordadas pela produção teórica do Serviço Social, mas estudar Weber não foi tão simples como parecia no contato com suas primeiras discussões.

A primeira dificuldade encontrada ao estudar a sociologia compreensiva, nome que se atribui ao método Weberiano, foi o fato de existirem poucas obras traduzidas para o português, espanhol, bem como para o inglês.

Outra dificuldade é a compreensão do próprio termo “Verstehen”. Ao estudar seu significado em alemão verifica-se, que o prefixo “ver” pode ter o sentido negativo e de movimento e o verbo “stehen” significando, estar ao redor de, apoderar-se de algo, dominar e, posteriormente passou a significar, apreender, compreender, abranger, capturar, perceber, considerar, ser da opinião de, sentir, entender, conceber, (re) conhecer (WESTPHAL, 2009).

Dessa forma, como se pode perceber ao analisar a estrutura morfológica do vocábulo, verifica-se que o termo corresponde tanto para o inglês como para o português incorporou somente o significado do verbo.

No dicionário de ciências sociais, o termo compreensão, refere-se à: a) expectativas compartilhadas que estão no âmbito da cultura; b) produtos de aprendizagem no decurso do desenvolvimento humano; e c) utilização de habilidade em assumir papéis na estruturação e interpretação do social e demais relacionamentos.

Para fins deste trabalho, objetiva-se compreender o debate acerca do termo Verstehen no âmbito das ciências sociais, bem como a forma como foi apropriado e interpretado por Max Weber.

Importa ressaltar, que o desenvolvimento do termo ocorreu no âmbito da teologia até “meados do século XVIII,

quando a filologia e a jurisprudência passaram a tratar desse tema” (OUTHWAITE, 1975, p. 18) ².

No âmbito das ciências sociais, o *Verstehen* “[...] aparece como o ponto crucial de uma longa controvérsia teórica sobre o tipo de método que se apresenta como apropriado para uma ciência social” (OUTHWAITE, 1975, p. 18).

De um lado, encontravam-se os defensores da aproximação das ciências sociais com os métodos utilizados nas ciências naturais, através da busca de “leis gerais” na vida social. E de outro, encontrava-se os estudiosos defensores da distinção entre o método e a matéria das ciências sociais em relação às ciências da natureza.

O entendimento do sociólogo ou do historiador sobre as pessoas estudadas por eles foi concebido variavelmente seguindo sem questionar o que eles tinham em comum como seres humanos ou tendo presente alguma ação imaginativa, como, por exemplo, o reviver de suas experiências; isso funcionou como uma alternativa ou, numa formulação menos extremada, uma necessidade preliminar ou complementar em relação à identificação das regularidades causais de seu comportamento. Essa tradição esta associada aos nomes de Dilthey, Rickert, Simmel e Max Weber (OUTHWAITE, 1975).

Dilthey (1833-1911) é figura central no debate que buscava diferir as ciências sociais das ciências naturais, acreditando que a distinção entre as duas ciências se operava pelo conteúdo de seus fundamentos lógicos e “não por seu modo de operar”.

Nesse sentido, acreditava que o homem poderia ser estudado pelas ciências naturais “até o ponto que as condições humanas são experimentadas”, desse ponto em diante o homem torna-se objeto das ciências humanas que estudará as

² A discussão acerca do desenvolvimento do termo no âmbito da teologia, não é abordada de forma mais detalhada no texto, porque a obra referenciada assim não o faz. Os autores que foram estudados para o desenvolvimento deste trabalho também não desenvolveram esta discussão, por seu enfoque ser o desenvolvimento do *Verstehen* no âmbito das ciências sociais.

expressões das experiências vividas e seu entendimento (OUTHWAITE,1975).

Para Outhwaite a obra de Dilthey pode ser dividida em duas fases, sendo a primeira marcada pela “ênfase individualística e psicológica”. E a segunda, sob grande influência de Hegel, concentra-se “na interpretação hermenêutica dos produtos culturais e estruturais conceituais”.

Por esse último ponto de vista, o homem entende as outras pessoas e ele mesmo não diretamente, mas por meio do mesmo processo complexo pelo qual ele entende argumentos e obras-de-arte. Só suas ações, suas expressões cotidianas objetivadas (fixiert) e seus efeitos sobre os outros ensinam o homem sobre si mesmo; e, desse modo, ele passa a se conhecer somente por via do rodeio do Verstehen (OUTHWAITE, 1975, p. 20).

Assim com Dilthey, Heinrich Rickert também preocupava-se em diferenciar as ciências naturais das ciências humanas. Porém, para Rickert a diferença ocorria em relação ao método e não ao conteúdo, “os métodos das ciências culturais, e em particular da história, são individualizados e envolvem “referência a valores”; os das ciências naturais são generalizados” (OUTHWAITE, 1975, p. 20).

A história também, com seu método individualizador e sua orientação em relação a valores, tem de investigar as relações causais que subsistem entre os eventos únicos e individualizados dos quais se ocupa. Essas relações causais não coincidem com as universais leis da natureza, não importando quão freqüentemente conceitos gerais possam ser requeridos como elementos construtivos de conceitos históricos com a finalidade de representarem relacionamentos individuais causais. A única coisa que importa é que o princípio metodológico, que governa a seleção do que é essencial na história,

envolva referências a valores mesmo no questionamento de suas causas, na medida em que as únicas causas questionadas sejam aquelas especificamente importantes para a compreensão dos fins avaliados. 'Teleologia', nesse sentido, não pode em sentido algum estar oposta à causalidade.

As preocupações de Rickert se inserem no debate que permeava os círculos acadêmicos da Alemanha no final do século XIX, marcado por uma disputa acirrada dividida por dois pólos: “[...] (los positivistas) que pensaban que la historia se rige por leyes generales (nomotéticas) y aquellos otros (subjetivistas) que reducen la historia a acciones y acontecimientos idiosincrásico (idiográficos) (RITZER, 1993, p. 247).

Para Weber nenhum dos métodos era eficaz, pois o método generalizante abstraía toda a singularidade de um fenômeno para criar uma lei geral, explicando todos os fenômenos a partir do princípio dessa lei. O método individualizante, por sua vez, negava os aspectos generalizantes, analisando somente os aspectos singulares.

Weber defendia não existir método melhor nem pior, pois a eficácia do método esta diretamente relacionada com a pesquisa a ser realizada pelo cientista, bem como pela sua habilidade em utilizá-lo. “[...] não existe método universal, como também a oportunidade de um processo varia de acordo com os problemas a resolver: eficaz em um caso, ele pode fracassar em outro análogo” (FREUND, 1987, p. 34).

No entanto, o enfoque da sociologia compreensiva de Weber foi marcado pelo método individualizante, no entanto, Weber não descartava a possibilidade do método em estabelecer regras gerais.

A seu ver a compreensão não passa de meio auxiliar que torna mais fácil a descoberta do sentido, porém ela espera ser confirmada pela imputação causal ou pela observação estatística. É apenas sob essa condição que a sociologia compreensiva pode estabelecer regras gerais (FREUND, 1987, p. 34).

Weber ainda enfatizava em relação ao método

compreensivo que existiam inúmeras possibilidades de compreender a realidade, porém, seu “enfoque” estava em estabelecer a compreensão dentro dos parâmetros de rigorosidade exigidos pelo conhecimento científico. Sua preocupação era verificar “[...] em que medida a compreensão é um processo de elaborar em sociologia verdades válidas para todos os que querem a verdade?” (FREUND, 1987, p. 72).

A sociologia caracterizando-se como uma ciência empírica não conhecia outra compreensão “além do sentido visado subjetivamente por agentes, no curso de uma atividade concreta. Mas, como captar esses sentido?” (FREUND, 1987, p. 73).

Para responder a esta questão Weber distinguiu a compreensão em dois tipos: a compreensão atual e a compreensão explicativa. A primeira refere-se à forma direta da captação de sentido e a segunda a forma indireta:

[...] porque faz intervirem os motivos dos atos na captação do sentido. Compreendo desta maneira, o sentido que uma pessoa dá a uma operação de cálculo quando a vejo mergulhada em um problema de contabilidade (FREUND, 1987, p. 73).

Weber ao discorrer sobre seu método ainda atenta para dois pontos. O primeiro refere-se às contribuições da interpretação compreensiva em relação à observação causal.

[...] observa Weber, o ganho suplementar obtido pela interpretação compreensiva em relação à simples observação causal é adquirido à grande custo, pois é pago ao preço de caráter hipotético e fragmentário dos resultados. Apesar de tudo, um benefício existe: diferentemente das pretensões dos filósofos da história, os resultados da sociologia compreensiva são controláveis e adquirem por isso mesmo relativa validade objetiva (FREUND, 1987, p. 77).

O segundo refere-se ao fato da sociologia compreensiva enfatizar o sentido atribuído pelos indivíduos a atividade social,

isso não significa uma valorização individualista.

[...] Em todo caso, cabe eliminar o enorme equívoco de que um método “individualista” significa uma valorização individualista (em qualquer sentido), tal como a opinião de que o caráter inevitavelmente racionalista (em termos relativos) da conceituação significa a crença no predomínio de motivos racionais ou até uma valorização positiva do “racionalismo” (WEBER, 1994, p. 11).

Entretanto, a polêmica em torno dessa questão divide estudiosos do método weberiano como demonstrou George Ritzer (1993) no estudo que realizou acerca das diferentes interpretações do método compreensivo.

Ritzer evidenciou que para alguns autores o método orientava para o estudo dos indivíduos, enquanto para outros consiste em uma “[...] técnica dirigida a compreender la cultura” (RITZER, 1993, p. 253). E para um terceiro grupo, o método visava conciliar o estudo do sentido atribuído pelos indivíduos a ação e o conhecimento do contexto onde o significado da ação foi produzido.

Mannheim (1965) coloca que a interpretação de Weber da transição das experiências individuais “para um significado objetivo ou psicológico” é uma versão contrária do modo real de “como chegamos do significado social concreto das coisas até o significado individualmente pretendido de Max Weber”. Enfatizado que “a concepção por demais simplificada de Max Weber sobre o ‘significado’ de uma ação – como um objetivo pretendido ou inconsciente – impediu-o de compreender o significado objetivo ou funcional do comportamento” (MANNHEIM apud OUTHWAITE, 1975, p. 74).

A interpretação de Mannheim é interesse em relação à crítica que faz a Weber sobre sua forma de estudar a produção de significados pelo indivíduo, porém, no final de sua defesa da ênfase funcional ao comportamento humano. Ou seja, acaba caindo em outro extremo da análise sociológica, enquanto Weber enfatiza em demasia o sentido atribuído pelos indivíduos no estudo das ações sociais, Mannheim, enfatiza em demasia o aspecto exercido pela função social na construção de sentido

pelos indivíduos, esquecendo-se que está também é produzida por eles.

Mannheim argumenta que “o que constitui um fato histórico ou social só pode ser entendido por meio de sua função”. O exemplo que dá é o da família que, diz ele, definiu-se primariamente pela função de educar as crianças. Essa interpretação em termos funcionais não rejeita, embora lhe pareça ser antecedente, as explicações causais em termos dos “impulsos que operam na formação das famílias: a procura de companhia, segurança, sexo e considerações econômicas. (OUTHWAITE, 1975, p. 74)

Alfred Schutz (1972 apud OUTHWAITE, 1975), criticou Weber por restringir sua análise do mundo social à atribuição de significados pelos indivíduos.

A ciência social objetiva não pode ter outra base senão ‘os significados já constituídos dos participantes ativos no mundo social’, mas ela não pode permanecer ao nível subjetivo desses significados. Desse modo, o tema de todas as ciências do mundo social é constituir um significado-contexto objetivo fora dos significados-contextos subjetivos em geral, ou fora de alguns significados-contextos subjetivos em particular. O problema de toda ciência social pode, portanto, ser reduzido à questão: Como são possíveis as ciências de significado-contexto subjetivo? Em outras palavras, como é Weber possível? (SCHUTZ apud OUTHWAITE, 1975, p).

O estudo dos respectivos autores me deixou diante de um impasse, de um lado continuava a questionar as análises macrossociais do Serviço Social e de outro não concordava, em termos, com análise weberiana do sentido atribuído pelos indivíduos a ação social. Pois acredito que o autor atenta para

uma questão muito importante para o Serviço Social, o modo pelo qual os indivíduos produzem significados acerca da vida social.

No entanto, na minha interpretação de Weber, o autor não analisa de que forma o contexto no qual os indivíduos encontram-se inseridos influencia na sua construção de significados acerca da realidade.

Alfred Shutz tentou superar essa análise extremamente focada nos indivíduos através do estudo do significado-contexto objetivo. Estudo este incorporado e apropriado por seus discípulos, Berger e Luckmann (1976), que a meu ver, dentre os autores mencionados, são os que conseguiram debater com maior propriedade teórica a relação entre o indivíduo e o contexto, entre realidade objetiva e realidade subjetiva.

Os autores se apropriam das contribuições de Alfred Shutz, mas também incorporam a sua análise as contribuições teóricas de outros autores, como Karl Marx e Max Weber.

Em relação a Marx, os autores se apropriam da discussão acerca da infra-estrutura e superestrutura, “[...] considerando-a como atividade humana e mundo produzido por esta atividade.” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p.16-17)”

A interpretação dos autores acerca da dialética de Marx me fez repensar a forma de interpretá-la, visto que nas produções teóricas do Serviço tive dificuldade em visualizá-las.

O que me fez retornar aos estudos em relação ao pensamento de Marx, dando especial atenção ao texto “Manuscritos Econômicos Filosóficos”, que segundo Lukács (1981) foi onde se abordou pela primeira vez na história da filosofia a descrição ontológica do ser social sobre “bases materialistas”.

Para Lukács isso ocorreu pela inovação de Marx ao colocar a produção e reprodução como categorias econômicas. A centralidade no trabalho, enquanto produtor e reproduzidor da vida humana, colocando a “[...] dupla determinação de uma ineliminável base natural e de uma ininterrupta transformação social dessa base” (LUKÁCS, 1981, p. 92).

[...] tanto o material do trabalho como o homem enquanto sujeito são, ao mesmo tempo, resultado e ponto de partida do movimento (e no fato de que têm de ser este

ponto de partida reside justamente na necessidade histórica da propriedade privada). O caráter social é, pois, o caráter geral de todo o movimento; assim como é a própria sociedade que produz o homem enquanto homem, assim também ela é produzida por ele (MARX, 1985, p. 09).

A centralidade do método enfatizada por Lukács e expressa no texto Manuscritos Econômicos Filosóficos nunca se tornaram claros, para mim, na produção teórica do Serviço Social, com exceção do livro “Relações Sociais e Serviço Social”. A primeira obra do Serviço Social a expressar de forma significativa o alinhamento do Serviço Social ao pensamento de Marx, abordando o método de forma bastante rigorosa.

Contudo, a maioria das obras subsequentes a essa publicação não abordam o método sob a mesma perspectiva.

Os estudos realizados por Pontes (1997) e Costa (1995) trouxeram-me elementos para compreender a forma como ocorreu à incorporação de Marx e do marxismo no Serviço Social, o que me ajudou a entender minhas inquietudes em relação ao modelo de análise hegemônico no Serviço Social e sua forma de interpretar Marx e o Marxismo.

Costa (1995, p. 77) coloca que as transformações operadas nos currículos das unidades de ensino do Serviço Social, na metade dos anos 80:

Traduziram o esforço de atualização do conhecimento em várias áreas do saber e se constituíram, em conjunto, uma aproximação do arcabouço crítico que, à época, alimentou o processo de redemocratização do país. [...] O Serviço Social viveu essa experiência intensamente. As muitas idéias extraídas do corpo teórico marxista e desenvolvidas nas condições objetivas das lutas de redemocratização do país recuperaram, naquela conjuntura, seu poder original sobre a sua própria existência. Por isso mesmo, a força da indignação, da insubmissão, da revolta, colheu fragmentos de diversos conceitos e emprestou a esse conjunto de generalizações o significado de uma idéia-

força no sentido de mudança. Foi a “consciência possível” desse tempo. Serviu para retirar o Serviço Social de um espaço sombreado, pouco visível. Soterrou idéias e pessoas (criticou, desde o visual mais apurado dessa ou daquela assistente social, até a linguagem que ousasse sair do modelo).

A autora ainda coloca que nesse período o Serviço Social teve pela primeira vez Marx, Gramsci e Althusser como referência oficial, sendo Althusser o autor que maior influência exerceu na produção teórica dos assistentes sociais.

Para Costa a influência de Althusser fez com que o “particular, o inédito, o atípico” que se expressam em fenômenos singulares, não fossem atribuídos como temas relevantes para o Serviço Social porque “nada informam da totalidade”.

A exclusão de certas temáticas nas agendas de pesquisa ocorre devido “[...] A hierarquização temática na pesquisa social (o Serviço Social apenas acompanhou essa perspectiva), nos últimos vinte anos, pretendeu reafirmar as tradições de luta do ideário marxista” (COSTAS, 1995). Assim, temas de grande relevância nas ciências sociais e nas histórias que enfocam a análise de temas macrossociais, foram incorporados à agenda de pesquisa do Serviço Social quase que obrigatoriamente.

A tônica da produção intelectual do Serviço Social pretendeu, assim, assegurar nexos com conceitos gerais do corpus teórico marxista. Desdobramentos de argumentos que objetivavam sustentar, por essa via, a noção de qualidade contida nos conceitos de modo de produção capitalista e de formação social. Cristalizaram-se em modelos acrílicos de análise. Neles, há sempre presumida uma dinâmica geral do capitalismo e uma lógica ou racionalidade “própria” do capitalismo em geral. Irão elas mover os indivíduos (e a história) num dado sentido (sempre previsível), localizados, inexoravelmente, na “determinação de última instância”. Esses modelos contribuíram muito pouco para o

conhecimento das singularidades brasileiras (COSTA, 1995, p. 92).

Pontes (1997) também aborda a forma como se deu o processo de incorporação do Marxismo no Serviço Social enfatizando os problemas decorrentes do mesmo. “A via althusseriana, no plano metodológico e a via maoísta, no plano político-estratégico, pelas quais se deu o acesso da vanguarda do SSO à nova visão teórica e política [...]” trouxe para o âmbito do Serviço Social “uma outra via epistemológica norteadora do processo de conhecimento da profissão (PONTES, 1997, p. 21).

Segundo Pontes, no plano político esta via epistemológica trouxe para o debate teórico da profissão um quadro analítico que explicava de uma forma generalista “as relações sociais de exploração da sociedade capitalista”. Essa leitura implicou em uma visão equivocada da profissão em relação ao seu fazer profissional na qual se “superestimou suas possibilidades política”.

Da forma como ocorreu este transplante, a particularidade da profissão não foi apreendida e, tratando-se de uma profissão cujo impacto produzido nas relações sociais é de pouca monta, as consequências da generalização de categoriais no marco de uma profissão com este perfil, levou a superestimar suas possibilidades políticas. Decorrente deste procedimento teórico-político equivocado implantou-se na base do SSO, na sua própria auto-representação, tarefas cabíveis apenas para outras instâncias, tais como partidos, sindicatos, movimentos sociais reivindicatórios etc. (PONTES, 1997, p. 22).

Pontes enfatiza o fato de nos dias de hoje ainda ser perceptível às consequências advindas da incorporação das abordagens de Althusser no âmbito do Serviço Social, contudo, afirma que a vanguarda da profissão já superou este equívoco: *“a despeito da vanguarda dos formadores de opinião do SSO já haverem desmontado teoricamente tal equívoco, sua assimilação pelo conjunto de profissionais ainda vai distante”*.

A vanguarda referida pelo auto é atribuída aos autores alinhados à perspectiva teórica, hoje, hegemônica na profissão.

Neste ponto discordo com o autor, pois acredito que a linha hegemônica continua a realizar as mesmas discussões generalistas sinalizadas pelo autor. Visto que, continuam a utilizar o mesmo esquema interpretativo apontado por Costa (1995) o qual “presumi uma dinâmica geral do capitalismo e uma lógica ou racionalidade própria do capitalismo em geral”.

Na minha concepção essa não superação das análises generalistas tem contribuindo para uma “naturalização” da realidade social, pois todos os fenômenos sociais que são objeto do Serviço Social são explicados pela luta de classes e pela relação capital x trabalho antes mesmo de se realizar uma pesquisa sobre a forma como se expressam na vida cotidiana.

Penso que esta naturalização ocasiona uma grande dificuldade para os profissionais que atuam na ponta, por não terem subsídios teóricos que lhe auxiliem na compreensão dos fenômenos sociais que são objetos do Serviço Social. Refletindo sobre estas dificuldade é que fiquei intrigada em **“compreender como os assistentes sociais constroem seu conhecimento profissional”**.

Minha expectativa em compreender tal questão foi de verificar se minhas colegas de profissão também sentiam a mesma dificuldade em encontrar subsídios teóricos no Serviço Social que as auxiliassem na compreensão dos fenômenos sociais que se apresentam como objeto intervenção no cotidiano profissional. E caso esta dificuldade fosse apontada, qual a forma encontrada pelas profissionais para compreensão destes fenômenos.

A realização desta pesquisa também buscou contribuir para o debate do Serviço Social acerca da realidade social, verificando seus avanços, retrocessos e sobretudo suas possibilidades.

2.2 Berger e Luckmann: a construção social da realidade

O roteiro utilizado para realização desta pesquisa foi elaborado a partir das reflexões estabelecidas por Berger e Luckmann em seu livro a “Construção Social da Realidade” no qual se aborda como o homem comum constrói seu

conhecimento acerca da realidade social.

A opção em estudar este livro, ocorreu porque nele os autores fazem a mediação entre a realidade macrossocial e microssocial na construção do conhecimento, incorporando em suas análises a dimensão compreensiva e processual, bem como “da superação dialética do existente e do colocado” (WESTPHAL, 2005, p. 09).

O desenvolvimento da dissertação, supracitado neste trabalho, foi suscitado devido às análises generalistas da realidade social realizadas pelo modelo de análise hegemônico do Serviço Social. Buscando novas formas de interpretação da realidade, procurei estabelecer o diálogo com outras abordagens teóricas, sendo a sociologia compreensiva a que maior interesse despertou-me.

O interesse em relação à sociologia compreensiva ocorreu porque a mesma demonstrou ter uma acuidade maior em relação à análise da realidade e também por seu enfoque na análise de fenômenos microssociais.

O primeiro autor que estudei alinhado a sociologia compreensiva foi Max Weber, que tinha como o enfoque de seus estudos a análise do sentido visado pelos indivíduos a ação social. Sua obra têm muitas análises interessantes, tais como: a diferença entre ciência e política, o desencantamento do mundo, o processo de racionalização da sociedade moderna, os tipos de dominação, etc.

Todavia, não me senti confortável com a análise de Weber em relação ao indivíduo, pois senti necessidade de elementos teóricos que possibilitassem compreender o contexto de produção de significados dos indivíduos acerca da atividade social.

Neste sentido, busquei estudar outros autores que incorporassem em seu debate o principal elemento da sociologia compreensiva, qual seja: compreender os indivíduos através de sua interpretação da realidade, mas que a ele não se restringissem.

Berger e Luckmann (1976) foram os autores que melhor abordaram os dois elementos que acredito serem primordiais na análise da realidade social: a compreensão dos processos macrossociais e a forma como os indivíduos internalizam esse processo.

A escola de pensamento a qual Berger e Luckmann se

alinham é denominada de sociologia do conhecimento, embora tenha realizado pesquisa em alguns livros encontrei poucas informações sobre esta escola de pensamento e sobre a trajetória acadêmica dos autores.

Desta forma as informações referentes à trajetória da sociologia do conhecimento restringe-se as informações produzidas por Berger e Luckmann em seu livro a “Construção Social da Realidade.”

A obra “A construção social da realidade social” publicada por Berger e Luckmann em 1966, tem como argumento central que “[...] a realidade social é construída socialmente e que a sociologia do conhecimento deve analisar o processo em que este fato ocorre” (1976, p. 11).

A sociologia do conhecimento na forma como é interpretada e analisada pelos autores, diferencia-se bastante de suas primeiras formulações.

O termo sociologia do conhecimento surgiu na Alemanha em meados da década de 1920 com o filósofo Max Scheler, passando no decorrer de seu desenvolvimento por diferentes conotações. Para Berger e Luckmann a história da sociologia do conhecimento é a “história de suas várias definições”.

Entretanto, existe um acordo em relação à sociologia do conhecimento, qual seja: que esta estuda as relações entre o pensamento humano e o contexto social. Sendo que, “[...] o problema geral tem sido estabelecer a extensão em que o pensamento reflete os fatores determinantes propostos ou é independente deles”. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 15).

A sociologia do conhecimento tem influência de vários autores, dentre eles, destaca-se Marx. Em relação ao pensamento de Karl Marx incorporou a preposição que declara ser a consciência do homem determinada por seu ser social e seu conceitos de ideologia “ idéias que servem de armas para interesses sociais” e falsa consciência “pensamento alienado do ser social real do pensador” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p.17).

Os conceitos de “infra-estrutura” e “superestrutura” também exercem fascínio no desenvolvimento da sociologia do conhecimento.

Foi nesse ponto principalmente que a controvérsia se tornou violenta a respeito da

correta interpretação do próprio pensamento de Max. O marxismo posterior teve a tendência a identificar a “infra-estrutura” com a estrutura econômica court, da qual se supunha que a “superestrutura” era um reflexo direto (assim, por exemplo, Lenin). E agora de todo claro que isto representa incorretamente o pensamento de Marx, pois o caráter essencialmente mecanicista, em vez de dialético, desta espécie de determinismo econômico torna-se suspeito. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 16-17)

Os autores ainda argumentam que o interesse de Marx era em relação ao pensamento humano fundado na atividade humana e nas relações sociais fundadas por esta atividade. “O melhor modo de compreender as expressões 'infra-estrutura' e 'superestrutura' é considerá-las respectivamente como atividade humana e mundo produzido por esta atividade”. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 16-17).

Enfim, os conceitos de 'infra-estrutura' e 'superestrutura' exerceram certo fascínio no cerne da sociologia do conhecimento, porém, diferentes posições foram tomadas em “relação à natureza do correlacionamento entre os dois componentes do esquema”.

No desenvolvimento da sociologia do conhecimento destaca-se o pensamento dos autores Max Scheler e Karl Mannheim. Max Scheler por ser o fundador desta sub-área da sociologia, mesmo que sua aproximação tenha sido passageira. Por ser filósofo, a centralidade de seus estudos dava-se no âmbito de análise dos ideativos humanos “[...] ficando compreendido que estes conteúdos enquanto tais são indispensáveis da causalidade sócio-histórico e por conseguinte inacessíveis à análise sociológica” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 20).

O responsável pela transposição da sociologia do conhecimento para o âmbito propriamente dito da sociologia foi Karl Mannheim. A compreensão que tinha da sociologia do conhecimento era muito mais extensa que a de Scheler, possivelmente porque o confronto com o marxismo tinha maior destaque em seu trabalho.

A sociedade era vista determinando não somente a

aparência, mas também o conteúdo da educação humana com exceção da matemática e pelo menos de algumas partes das ciências naturais. A sociologia do conhecimento tornou-se assim um método positivo para o estudo de quase todas as facetas do pensamento humano. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 22).

Berger e Luckmann, por sua vez, se afastam das primeiras proposições da sociologia do conhecimento, imprimindo-lhe um caráter bastante singular.

Enquanto os primeiros estudiosos teciam suas análises em relação “as facetas do pensamento humano”, os autores centraram sua análise no conhecimento do senso comum. “A sociologia do conhecimento deve acima de tudo ocupar-se com o que os homens 'conhecem' como 'realidade' em sua vida cotidiana, vida não teórica ou pré-teórica. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 30).

O afastamento dos autores em relação às primeiras análises da sociologia do conhecimento deve-se, sobretudo, a influência do pensamento de Alfred Schutz. Conforme explicitam:

Dependemos grandemente de Schutz nos prolegômenos referentes aos fundamentos do conhecimento na vida diária e temos uma importante dívida para com sua obra em vários decisivos lugares de nosso principal raciocínio teórica ulterior. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 31).

O novo aspecto delineando por Berger e Luckmann à sociologia do conhecimento incorpora influências da sociologia, da antropologia e da psicologia social.

Nossos pressupostos antropológicos são fortemente influenciados por Marx, especialmente por seus primeiros escritos, e pelas implicações antropológicas tiradas da biologia humana por Helmuth Plessner, Arnold Gehlen e outros. Nossa concepção de natureza da realidade social deve muito a Durkheim e sua escola de sociologia da França, embora tenhamos modificado a teoria Durkheimiana da sociedade pela introdução de uma perspectiva dialética

deriva de Marx e uma acentuação da constituição da realidade social mediante os significados subjetivos derivados de Weber. Nossos pressupostos sócio-psicológicos, especialmente importantes para a análise da interiorização da realidade social, são grandemente influenciados por George Herbert Mead e alguns desenvolvimentos de sua obra realizada pela chamada escola simbólico-interacionista da sociologia americana. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 31-32)

Cabe ressaltar, os autores utilizaram-se do método fenomenológico para elaborar sua análise da vida cotidiana, devido ao caráter descritivo do mesmo. Partindo desse arcabouço teórico empenharam-se em descrever os fundamentos do conhecimento na vida cotidiana.

Berger e Luckmann utilizam uma gama enorme de autores para construir sua análise acerca da construção social do conhecimento, os quais possuem diferentes interpretações em relação à realidade social. Esta diferenciação foi um dos primeiros pontos que questionei-me ao estudar a obra “A construção social da realidade”, principalmente na passagem acima descrita.

Os autores afirmam utilizar a concepção de natureza da realidade social de **Durkheim**, modificando-a com a introdução da dialética marxista e acentuação da constituição da realidade social mediante os significados subjetivos de Weber.

O diálogo entre a obra de Marx e Weber é algo admissível, até porque é fruto de comparações entre vários autores. A própria escola de Frankfurt incorporou alguns elementos de sua teoria a abordagem crítico dialético.

Entretanto, os autores pecam quando afirmam utilizar a concepção da realidade de Durkheim, porém, modificando-a com a introdução de uma perspectiva dialética derivada de Marx.

Entretanto, na leitura da obra não me confrontei com a concepção da natureza da realidade social de Durkheim, mas com a centralidade dada por este autor as instituições sociais.

A centralidade das instituições, enfatizada por Berger e Luckmann, não ganha à mesma denotação de Durkheim no qual as instituições são superiores aos indivíduos. O enfoque dado

pelos autores é o preconizado pela dialética marxista: o homem produz a sociedade assim como a sociedade produz o homem.

Outro ponto utilizado pelos autores da obra Durkheim é a função dos vários elementos que compõe as instituições e que expressam a realidade objetiva, quais sejam: a linguagem, os papéis sociais, os hábitos, a sedimentação, etc.

Na minha interpretação Berger e Luckmann não utilizam a concepção de natureza da realidade de Durkheim, mas alguns elementos que o autor utiliza para estudar a realidade objetiva, porém, a partir de uma perspectiva dialética.

Nesse ponto a colocação dos autores em relação “a utilizarem a concepção de sociedade de Durkheim, modificando-a com enfoque dialético de Marx” pode ter sido traduzida erroneamente para o português ou ter sido um problema de ordem gramatical por parte dos autores.

Outro ponto a ser enfatizado na obra dos autores é a concepção de tipo ideal de Weber, que pode ser expresso (sinteticamente) nas seguintes palavras:

Em suma, ele consiste em uma representação ideal e conseqüentemente de uma totalidade histórica singular, obtida por meio de racionalização utópica e de acentuação unilateral dos traços característicos e originais, para dar uma significação coerente e rigorosa ao que parece como confuso e caótico em nossa experiência puramente existencial. (FREUND, 1987, p. 50)

Talvez, tal afirmação leva a seguinte pergunta: mas o tipo ideal não levaria a mesma generalização da realidade social decorrente do modelo de análise hegemônico no Serviço Social.

Somente levaria a uma generalização se utilizado erroneamente, porque se for utilizado na forma preconizada por Weber na qual o tipo ideal visa verificar a causalidade que influência na constituição de um fenômeno social. Não ocorreria esta generalização.

No caso de Berger e Luckmann os autores queriam descobrir quais os elementos objetivos e subjetivos que influenciam na construção do conhecimento do homem comum, porém, os autores não estavam preocupados em estudar uma

sociedade específica, determinada historicamente. Mais sim, os principais elementos que ao longo da história foram dando base para o homem comum construir seu conhecimento.

Desta forma, chegaram a um tipo ideal de como o homem comum constrói seu conhecimento.

Acredito que esta é a grande contribuição dos autores para este trabalho, por conseguirem abordar os elementos (objetivos e subjetivos) que compõem a base de formação do conhecimento do homem comum.

Berger e Luckmann, através deste estudo abrem perspectivas para novas pesquisas acerca da construção do conhecimento e, é nesta perspectiva que esta dissertação se alinha.

A pesquisa aqui elaborada pretende conhecer quais os principais elementos que compõem a construção do conhecimento profissional dos assistentes sociais, para isso se utilizará do tipo ideal produzido por Berger e Luckmann em seu livro. Ou seja, levando em conta à centralidade das instituições, o caráter processual das relações sociais, a forma como os assistentes internalizam a realidade objetiva no desempenho de papel profissional, dentre outros elementos.

A pesquisa pretende analisar como os elementos levantados por Berger e Luckmann se expressam na construção de conhecimento de um grupo de profissionais na realidade concreta. Neste sentido, esses elementos somente subsidiaram a pesquisa, visto que novos elementos devem aparecer no decorrer da pesquisa.

Outro ponto importante a ser mencionado é a relação desta pesquisa com a obra de Berger e Luckmann, pois enquanto o enfoque dos autores está em compreender a construção do conhecimento pelo homem comum. O desta pesquisa está em compreender como os assistentes sociais constroem seu conhecimento profissional.

Entretanto, os elementos presente nas análises de Berger e Luckmann na construção do conhecimento do homem comum são presentes a todos os homens o que diferencia o especialista é a forma como ele apreende esses elementos. Apreensão esta que se buscou compreender na pesquisa realizada.

A obra de Berger e Luckmann utilizada para subsidiar este trabalho, contribui para analisar alguns elementos na realidade

analisada, porém, é importante lembrar que este é somente um ponto de vista dentre os vários que permeiam o rico campo de debate e reflexão da sociologia. Nas palavras de Freund:

Nenhum sociólogo tem condições para nos oferecer um conhecimento completo das relações sociais no seio do regime capitalista, porém cada um projeta uma nova luz sobre a questão, porque, por causa de sua relação com os valores, ele faz abordagens inéditas, levanta novos problemas, descobre aspectos novos. É o conjunto de todos os pontos de vista possíveis que, precisamente, nos permite fazer uma idéia tão exata quanto possível de um problema. (FREUND, 1987, p. 44)

No item a seguir são elencados os principais elementos da obra de Berger e Luckmann utilizados para subsidiar a construção dos instrumentos desta pesquisa.

2.2.1 Os Fundamentos do Conhecimento da Vida Cotidiana

A vida cotidiana “apresenta-se como uma realidade interpretada pelos homens e subjetivamente dotada de sentido para eles na medida em que forma um mundo coerente.” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 35). O homem compreende que a realidade cotidiana não é a única existente, porém a aceita como sendo a “realidade”.

Este aceitar ocorre porque a realidade cotidiana “[...] está organizada em torno do “aqui” de meu corpo e do “agora” do meu presente. Este “aqui e agora” é o foco de minha atenção à realidade da vida cotidiana. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 39).

A realidade da vida cotidiana só é questionada quando as atividades que o indivíduo costuma realizar em sua rotina são interrompidas ou modificadas. Como uma pessoa que é casada durante vários anos com a mesma pessoa e acaba por se separar.

A separação acarreta uma interrupção à vida típica daquele

indivíduo, que terá de se acostumar a viver sozinho ou então procurar nova parceira.

Entretanto, isto se torna problemático até que interiorize essa nova rotina, voltando-se assim a realidade dominante.

A intersubjetividade e a linguagem também compõem o quadro da vida cotidiana. A intersubjetividade, porque o indivíduo só existe em interação com outro. “[...] de fato, não posso existir na vida cotidiana sem estar continuamente em interação com os outros.” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 40). Ressalta-se, nesse aspecto, a importância do estar face a face.

A interação societária se realiza no mundo cotidiano pela experiência elementar do outro por intermédio da relação face a face (*face-to-face*). Esta possibilita a percepção da vida cotidiana como um quadro coerente e dinâmico de tipificações, tornando-se crescentemente anônimos, na medida em que se distanciam do aqui e agora das relações face a face (BERGER; LUCKMANN apud WESTPHAL, 2005, p. 07).

A linguagem realiza a aproximação entre os indivíduos na situação face a face, na medida em que fala o indivíduo expressa sua subjetividade, tornando-se mais real para o outro como para si mesmo. Os efeitos coercitivos da linguagem também são sentidos pelos indivíduos, por esta existir antes do indivíduo nascer.

Nesse sentido, para se inserir no processo de socialização, torna-se necessário interiorizar a linguagem utilizada pelo grupo/sociedade a qual pertence.

Münch (apud WESTPHAL, 2005), pontuou os principais aspectos da vida cotidiana em Berger e Luckmann:

- ela possui uma constituição onipresente e inevitável;
- ela apresenta um caráter ordenado, ou seja, não há fatos contingentes, mas acontecimentos exequíveis numa ordem específica, o que torna a realidade da vida cotidiana previsível, já que são independentes das decisões subjetivas do

indivíduo;

- a organização da vida cotidiana concentra-se para o indivíduo ao aqui e agora de sua presença e existência física;

- a realidade da vida cotidiana é um mundo partilhado intersubjetivo e coletivo;

- na vida cotidiana a realidade é aceita com naturalidade;

- a vida cotidiana é estruturada temporal e espacialmente;

- o desconhecido confronta o conhecido e seguro colocando-o em dúvida.

Sinteticamente, os pontos acima elencados são para Berger e Luckmann os principais elementos que fundamentam o conhecimento da vida cotidiana. Na obra supracitada, os autores também detalham a construção social da realidade cotidiana em seus aspectos objetivos e subjetivos.

A seguir procura-se trazer os principais elementos que compõem essas dimensões que se retro alimentam em um constante movimento dialético.

2.2.2 A Realidade Cotidiana: aspectos objetivos e subjetivos

O argumento central na análise da construção social da realidade cotidiana em seus aspectos **objetivos** e **subjetivos** é para Berger e Luckmann:

[...] a relação entre o homem, o produtor, e o mundo social, produto dele, é e permanece sendo uma relação dialética, isto é, o homem (evidentemente não o homem isolado, mas em coletividade) e seu mundo social atuam reciprocamente um sobre o outro. O produto reage sobre o produtor. A exterioridade e a objetivação são momentos de um processo dialético contínuo. O terceiro momento deste processo é a interiorização. (1976, p. 87)

Partindo dessa premissa, os autores passam a explicitar diversos aspectos que compõem os processos de objetivação e subjetivação da realidade.

Na objetivação enfatizam a centralidade das instituições nos processos de atribuição de significados da realidade para os indivíduos e na subjetivação demonstram os processos de interiorização dos significados através da socialização primária e secundária.

Para compreender a centralidade das instituições Berger e Luckmann primeiro explicitam a **singularidade** da inserção do homem no mundo, definido-a como a de total abertura. Ligada, por sua vez, pelos aspectos biológicos e sociais determinantes no estabelecimento da ordem social.

Biológicos, porque “[...] a inerente instabilidade do organismo humano obriga o homem a fornecer a si mesmo um ambiente estável para sua conduta.” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 77). E social, porque embora essa ordem se constitua devido às limitações do organismo humano sua formação só é possível a partir da interação entre os homens.

A formação dos **hábitos** também engloba o processo de constituição das instituições. Os hábitos são importantes no processo de objetivação, porque através deles o homem não precisa atribuir significado cada vez que vivencia uma rotina comum ao seu cotidiano, além disso, correspondem à origem das instituições “[...] A institucionalização ocorre sempre que há uma tipificação recíproca de ações habituais por tipos de atores”. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 79).

A **historicidade** e o **controle**, também são componentes indispensáveis na conformação de uma instituição. A historicidade porque as instituições sempre são produtos de processos históricos e controle, porque exercem poder coercitivo em relação à conduta humana.

Incorporam-se a essa análise o papel da **sedimentação** e da **tradição** para o reconhecimento social de uma instituição. A sedimentação é o processo de retenção da consciência de determinadas experiências humanas e pode ocorrer tanto na esfera individual quanto na esfera da intersubjetividade.

A sedimentação intersubjetiva ocorre quando os indivíduos participam de experiências comuns as quais podem ser incorporadas ao acervo comum de conhecimento da sociedade, dependendo do grau de valorização que lhe é atribuído. Fazendo com que essas experiências tenham a possibilidade de serem repetidas, claro, isso quando conseguem se objetivar em “um sistema de sinais desta ou daquela espécie”.

Geralmente, no âmbito do sistema de sinais, a linguagem costuma ganhar maior expressividade. “A linguagem objetiva as experiências partilhadas e torna-se acessível a todos dentro da comunidade lingüística, passando a ser assim a base e o instrumento do acervo coletivo do conhecimento” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 96).

Em suma, a importância da sedimentação, sobretudo da sedimentação intersubjetiva, valorizada e transformada em tradição é legitimar o significado social de determinada instituição. Entretanto, as sedimentações não correspondem somente a essa função, porém, a elas se atribui maior relevância, visto que:

A transmissão do significado de uma instituição baseia-se no reconhecimento social dessa instituição como solução “permanente” de um “problema” permanente” da coletividade dada. Por conseguinte, os atores potenciais de ações institucionalizadas devem tomar conhecimento sistematicamente desses significados. Isto exige alguma forma de processo “educacional” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 98).

Por isso a questão da legitimação de uma instituição é um elemento central, para que essa possa perdurar mesmo com a vinda de novas gerações. Ou seja, as sedimentações intersubjetivas vividas por uma geração e incorporadas à tradição possam continuar tendo legitimidade social, mesmo quando aqueles que a vivenciaram já não fazem parte do tempo presente.

Nesse sentido, alguns significados que deram sentido à legitimidade institucional podem até sofrer algumas alterações quando transmitido através do sistema de sinais para nova geração, ao passo que não modifiquem a essência da tradição.

Os **papéis** também são elementos importantes no processo de legitimação de uma instituição, porque tornam a objetividade institucional acessível aos indivíduos. “Ao desempenhar papéis, o indivíduo participa de um mundo social. Ao interiorizar estes papéis, o mesmo mundo torna-se subjetivamente real para ele” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p.

103).

Berger e Luckmann ainda sinalizam a importância da análise dos papéis para a sociologia do conhecimento, pois permite compreender as mediações “existentes entre os universos macroscópicos de significação, objetivados por uma sociedade, e os modos pelos quais estes universos são subjetivamente reais para os indivíduos” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 109).

Compreender o processo de interiorização da realidade pelos indivíduos, que se opera através da socialização primária e secundária, é elemento primordial para o entendimento das instituições.

A **socialização primária** é o primeiro momento de socialização do indivíduo, acontece na infância e envolve um alto grau de emoção. Quando o indivíduo nasce ainda não é membro da sociedade, “nasce com a predisposição para a sociabilidade e torna-se membro da sociedade”.

O evento que torna esse indivíduo membro da sociedade é a interiorização de algum “acontecimento do mundo objetivo como dotado de sentido”. Este objetivo dotado de sentido sempre se refere à ação subjetiva de outrem que de alguma forma é tornada significativa para o indivíduo.

Esta apreensão não resulta de criações autônomas significadas por indivíduos isolados, mas começa com o fato do indivíduo “assumir” o mundo no qual os outros já vivem. Sem dúvida este “assumir” em si mesmo constitui em certo sentido um processo original para organismo humano e o mundo, uma vez “assumido”, pode ser modificado de maneira criadora ou (menos provavelmente) até recriado. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 174)

A **socialização secundária** refere-se aos processos de socialização que ocorrem depois da infância, marcados pela “complexidade da divisão do trabalho e pela concomitante distribuição social do conhecimento”. Ainda em relação aos processos de socialização, ressalta-se:

A socialização realiza-se sempre no contexto

de uma estrutura social específica. Não apenas o conteúdo, mas também a medida de sucesso tem condições sociais estruturais e conseqüências sociais estruturais. Em outras palavras, a análise micro-sociológica ou sócio-psicológica dos fenômenos de interiorização deve ter sempre por fundamento a compreensão macro-sociológica: de seus aspectos estruturais. (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 216)

As categorias, acima descritas, compõem os principais elementos da análise de Berger e Luckmann sobre a construção social da realidade, utilizadas para subsidiar a construção dos instrumentais de pesquisa.

3 O COTIDIANO DA PESQUISA: ESTRATÉGIAS E INSTRUMENTOS

Neste item busca-se demonstrar o caminho percorrido na escolha e construção dos instrumentais de pesquisa, tendo como aporte metodológico as contribuições de Berger e Luckmann (1976) e o conceito de neutralidade axiológica de Weber.

A pesquisa de Berger e Luckmann acerca da construção do conhecimento do homem comum contribuiu para definição de alguns elementos de análise a serem observados na pesquisa de campo. E o conceito de neutralidade axiológica é utilizado como ferramenta sociológica no processo de interpretação atribuído por Weber.³

Embora, a utilização do conceito de “neutralidade axiológica” seja bastante polêmico no âmbito das ciências sociais, não pretendo adentrar nesta polêmica. Meu objetivo restringe-se a apresentar o posicionamento teórico de Weber em relação ao conceito.

A neutralidade axiológica nunca representou para Weber ausência de valores na escolha do objeto a ser pesquisado, no entanto, defendia que após o processo de definição do objeto o pesquisador deveria se esforçar para seus valores não interferem no conhecimento da realidade pesquisada.

A “neutralidade axiológica”⁴ deflagra o quão é difícil a produção de conhecimento no âmbito da ciência, devido a dificuldade do pesquisador se “despedir” de seus valores para compreender a realidade pesquisada à partir do que ela é, e não a partir do que o pesquisador acredita que ela deva ser.

Na pesquisa, o sociólogo só pode emitir juízos de fato, ou seja, mostrar rigorosamente o desenvolvimento de um determinado fenômeno, sem procurar julgá-lo, ou tomar posição sobre o problema. [...].

³ A importância da utilização dessa ferramenta sociológica poderá ser verificada de forma mais objetiva no item 3.2.1, no qual se descreve a metodologia utilizada na observação participante.

⁴ Importa ressaltar, que estou a discutir o posicionamento que acredito ser importante para o pesquisador no desenvolvimento de pesquisas no âmbito das ciências. Diferindo-se bastante da concepção que tenho da intervenção profissional dos assistentes sociais.

(SELL, 2004, p.132).

Neste sentido, busquei na pesquisa de campo seguir os preceitos de Weber acerca da “neutralidade axiológica” o que foi bastante difícil, pois eu era uma assistente social a pesquisar assistentes sociais, tais dificuldades podem ser observadas no próximo tópico. No qual são explicados a trajetória da pesquisa de campo e o processo de elaboração dos instrumentais utilizados para desenvolvê-la.

3.1 Escolha do campo de pesquisa e definição da amostra

A pesquisa foi realizada com os assistentes sociais que trabalham no Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago (HU), situado na cidade de Florianópolis.

A escolha para realização da pesquisa no HU ocorreu por este ser um hospital-escola representando para às profissões um laboratório para a prática e construção do conhecimento profissional.

O profissional que atua no HU, por sua vez, deve ser um profissional que tenha um perfil técnico e acadêmico, pois deve incluir em sua agenda de trabalho a elaboração de pesquisas acadêmicas, a participação em pesquisas acadêmicas como sujeitos pesquisados e a supervisão de estágio curricular obrigatório.

O fato de atender pacientes oriundos de várias regiões do Estado, também contribui para definir a escolha do HU como campo de pesquisa.

A diversidade de pacientes atendidos no HU requer dos assistentes sociais habilidade teórica em compreender as questões de caráter macrossocial da política de saúde, como: o Sistema Única de Saúde, a atual formação do Estado brasileiro e seus impactos na formatação da política de saúde no Brasil, a dicotomia entre público e privado, etc. E as questões de caráter microssocial apresentadas pelos pacientes, tais quais: linguagem, cultura, concepções do processo saúde-doença, os métodos populares de tratamentos de doenças, dentre outros.

Em algumas situações, o profissional ainda deve ser requisitado a fazer a mediação entre as questões macrossocial e microssocial expressas nas demandas apresentadas pelos

pacientes.

Neste sentido, como se pode verificar, o espaço sócio-ocupacional do Serviço Social no HU representa um espaço diferenciado da prática profissional, no qual o pensar sobre a prática e construção do conhecimento profissional são constantemente requisitados aos profissionais que nele atuam.

Em relação à escolha dos profissionais que participaram da pesquisa foi realizada uma **amostra intencional**, participando da pesquisa os profissionais que tinham disponibilidade. A única solicitação realizada foi a de participarem no mínimo cinco profissionais do universo de 9 assistentes sociais que compunham a equipe no momento em que a pesquisa foi realizada.

O número de profissionais solicitados para participarem da equipe foi feito em razão das áreas de cobertura do Serviço Social⁵ no HU, visando conhecer as diferentes demandas inerentes a cada um. Possibilitando, dessa forma, conhecer os vários conhecimentos requisitados aos assistentes sociais para sua intervenção profissional no HU.

Definidos o espaço de realização da pesquisa e o universo a ser pesquisado, iniciaram-se os primeiros contatos com a chefe do Serviço Social no HU que fez a intermediação com os profissionais para a realização da pesquisa.

No dia 1 de agosto de 2009, a chefe do Serviço Social conseguiu agendar uma reunião com as profissionais para apresentação do projeto e para verificar a disponibilidade das mesmas para participarem da pesquisa.

A reunião ocorreu de forma bastante tranquila com alguns questionamentos das profissionais em relação ao projeto, porém, a confirmação acerca da participação na pesquisa não ocorreu prontamente. Alguns dias se passaram até as assistentes sociais confirmarem a participação na pesquisa.

Após adesão das profissionais à pesquisa foi necessário apresentar o projeto para o Comitê de Ética da Universidade, que requisitou os seguintes documentos: termo de consentimento livre e esclarecido, declaração de consentimento para realização da pesquisa do diretor do HU, declaração de consentimento para realização da pesquisa da chefe de Serviço Social e o resumo do projeto de pesquisa.

⁵ As áreas de cobertura são descritas no item 4.2

O projeto passou pela avaliação do comitê de ética da universidade no mês de setembro, tendo sido aprovado em 28 de setembro.

A pesquisa de campo iniciou-se no dia 24 de novembro de 2009 e terminou no dia 16 de dezembro do decorrente ano. No próximo item são descritos a elaboração e aplicação dos instrumentais utilizados na pesquisa

3.2 Instrumentais

A escolha dos instrumentais de pesquisa na pesquisa buscou contemplar instrumentais que possibilitassem compreender o universo pesquisado a partir da significação que os indivíduos a ele atribuísem, tanto em seus aspectos macrossociais quanto em seus aspectos microssociais.

A observação participante, a pesquisa documental e entrevista semi-estrutura foram os instrumentais que apresentarem esta possibilidade, conforme pode se observar nos itens a seguir.

3.2.1 A observação participante

A observação participante foi realizada com objetivo de conhecer o espaço sócio-ocupacional do Serviço Social no HU, buscando compreender quais os conhecimentos requisitados para a realização da intervenção profissional.

A sistemática da observação consistiu em acompanhar o cotidiano profissional das assistentes sociais, observando quais os conhecimentos necessários às profissionais para conseguirem dar respostas qualificadas as demandas colocadas pelos pacientes ou pela própria instituição em seu cotidiano profissional.

A observação participante também foi realizada com objetivo de trazer subsídios para elaboração do roteiro de entrevista semi-estruturada.

O tempo da observação participante não foi o mesmo para cada profissional ora devido às demandas institucionais apresentadas às profissionais sem prévio aviso, tornando o horário da observação reduzido, ora devido à incompatibilidade

de minha agenda e das profissionais.

Dessa forma acompanhei algumas assistentes sociais duas horas por dia, outras de três a quatro horas, conforme o contexto permitia.

Uma das pesquisadas não participou da observação, pois já havia mencionado no início da pesquisa que só teria disponibilidade de participar da entrevista. Devido ao grande número de atividades profissionais que desenvolveria no mês de realização da pesquisa de campo.

Durante a observação participante busquei ter uma postura de observador “que se coloca no mundo dos entrevistados”, conforme sugere Schutz:

(a) O observador deve colocar-se no mundo de seus entrevistados, buscando entender os princípios gerais que os homens seguem na sua vida cotidiana para organizar sua experiência, particularmente as de seu mundo social. (b) Manter uma perspectiva dinâmica que ao mesmo tempo leve em conta as relevâncias de sua abordagem teórica, o que lhe permite interagir ativamente com o campo. (c) Abandonar, na conveniência, uma postura externa “de cientista”, entrando na cena social dos entrevistados como uma pessoa comum que partilha do cotidiano. Isto é, sua estrutura de relevâncias teóricas fica implícita. Sua linguagem no campo é a mesma do senso comum dos atores sociais (1953, p. 1-38 apud MINAYO, 2004, p. 140).

A postura de “se colocar no mundo dos entrevistados” é para qualquer pesquisador difícil, porque ao mesmo tempo em que se busca interagir e participar do mundo dos pesquisados, não se deve esquecer que está interação visa à responder uma pergunta de pesquisa.

No meu caso essa interação ocorreu rapidamente, porque realizei a pesquisa em um lugar que me é comum “o mundo do serviço social”.

Embora, pouco compreendia acerca da intervenção do Serviço Social no HU, existiam elementos e posicionamentos em

relação à intervenção profissional que eu compartilhava com as assistentes sociais.

No primeiro momento o que demonstrou ser positivo, no segundo, trouxe algumas dificuldades na aplicação da pesquisa. Trabalhar com a “neutralidade axiológica” não foi das tarefas a mais fácil, pois a todo o momento me pegava a julgar a intervenção das profissionais: pensando que o atendimento podia ser executado de uma forma diferente, outras, admirando, concordando com a postura do profissional que observava. Tal postura, por sua vez, não era a mais condizente com o objetivo e com o método que me propus a utilizar no desenvolvimento da pesquisa.

Devido a esses fatores a observação participante foi um momento bastante cansativo de minha trajetória de pesquisa, pois ela não se restringia ao momento de acompanhar as assistentes sociais em seu cotidiano profissional. Mas chegar em casa e reler textos de metodologia de pesquisa, reler o referencial teórico utilizado em meu projeto de pesquisa com objetivo de conseguir manter coerência com o método escolhido para realização da pesquisa.

Por outro lado, a observação participante foi um momento de grande aprendizado no qual pude conhecer a realidade pesquisada e os elementos que permeiam a construção do profissional das assistentes sociais.

Dentre as observações realizadas neste processo a mediação entre os elementos objetivos e subjetivos, que compõem o cotidiano profissional, demonstrou ser um elemento central no processo de construção do conhecimento profissional. Fato que ilustra essa mediação é a padronização do atendimento aos pacientes, composto das seguintes etapas:

- ✓ Consulta ao censo de internação (documento no qual consta o número do registro, o número do quarto, a idade do usuário e a data de internação);

- ✓ Leitura do prontuário do usuário “para coletar dados para subsidiar a entrevista do serviço social” (BARCELOS; CEZAR, 2009, p. 06);

- ✓ “Leitura do livro da enfermagem, que contém informações relativas às trocas de plantão, evolução do quadro clínico do usuário e recados pertinentes ao serviço social.” (BARCELOS; CEZAR, 2009, p. 06) e que também oferecem

subsídios para entrevista do serviço social;

- ✓ Visita aos quartos, para realizar entrevista com os pacientes e verificar as demandas inerentes ao Serviço Social;
- ✓ Orientação acerca dos direitos sociais.

A padronização do atendimento, por sua vez, relaciona-se aos procedimentos necessários para efetivá-lo, entretanto, a abordagem do profissional ao realizá-lo depende da interpretação que faz acerca dos padrões estabelecidos.

Desse modo, pode observar que enquanto para alguns profissionais o atendimento deveria ser realizado no leito de internação do paciente para outro, essa abordagem não era confortável.

Deste modo, o profissional passava nos quartos, apresentava-se ao paciente e aos familiares, explicava um pouco acerca do papel do Serviço Social e convida-os a irem a sua sala para esclarecer dúvidas. Pois, para a profissional o fato da maioria dos quartos serem coletivos poderia inibir os pacientes de exporem suas dúvidas.

A questão do atendimento aos pacientes é uma dentre as várias atribuições das assistentes sociais, porém, é em torno do atendimento que se organizam as demais atribuições, tais como: articulação com a rede de proteção social, participação nas comissões de organização dos serviços no hospital, elaboração de parecer social, entre outras.

Minha observação ocorreu, na maioria das vezes, no atendimento aos pacientes em suas várias etapas. Tanto no primeiro acolhimento quando o paciente da entrada na internação até a articulação para viabilizar as condições objetivas para a alta do paciente.

Na observação pude acompanhar que existe um conhecimento que é partilhado entre as profissionais acerca dos padrões e procedimentos necessários para realizar o atendimento aos pacientes, porém, a apropriação desse conhecimento é mediada pela interpretação das assistentes sociais acerca do mesmo.

3.2.2 Pesquisa Documental

A pesquisa documental foi realizada com o objetivo de

verificar os seguintes aspectos:

- História do HU
- Histórico do Serviço Social na instituição.
- Papel profissional do assistente social no HU.
- Atribuições dos assistentes sociais
- Procedimentos e normas da instituição em relação ao Serviço Social.
- Relatórios produzidos pelos assistentes sociais.

Para realização de tal objetivo foram consultados os seguintes documentos:

- A cartilha de atuação do serviço social no HU;
- O planejamento do Serviço Social HU (2007/2008);
- 30 entrevistas realizadas pelas profissionais e estagiárias;
- 17 relatórios;
- Histórico do HU.

A pesquisa documental demonstrou existir uma padronização da rotina profissional das assistentes sociais, adaptadas a cada setor de atuação que pode ser observada através da sistematização das atividades profissionais contidas na cartilha de atuação do Serviço Social no HU.

A padronização dos serviços remete a discussão de Berger e Luckmann acerca da formação dos hábitos “que engloba o processo de constituição das instituições”.

Os hábitos são importantes no processo de objetivação da realidade, porque tornam “desnecessário que cada situação seja definida de novo, etapa, por etapa.” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 78). Assim como existem demandas profissionais que são decorrentes no cotidiano das assistentes sociais do HU, a criação de protocolos permite que as respostas profissionais não sejam aleatórias mais pautadas em procedimentos que ao longo da história do Serviço Social foram sendo padronizados.

Entretanto, esses hábitos sempre podem ser recriados, questionados, quando a realidade assim os incite.

Berger e Luckmann, ainda colocam que a formação e o desempenho dos papéis sociais é anterior a formação dos

próprios hábitos, ou seja, primeiramente se tem uma repetição de determinada conduta realizada pelos indivíduos. Conforme a repetição dessa conduta ela é compartilhada e passa a fazer parte de um acervo de conhecimento partilhado pelos indivíduos, qual seja: os hábitos.

Trazendo essa discussão para o cotidiano das assistentes sociais, o roteiro de entrevista utilizado para conduzir as entrevistas é um hábito entre as profissionais. Ou seja, formou-se a partir de práticas que foram sendo repetidas pelas profissionais no decorrer da história do Serviço Social no HU até findarem na formação de um hábito.

Após a formação do hábito existe um novo processo de atribuição de significado da realidade social, mediado pela incorporação do papel profissional momento no qual os hábitos são significados subjetivamente pelas profissionais.

Nas palavras de Berger e Luckmann, os papéis “[...] revelam as modificações existentes entre os universos macroscópicos de significação, objetivados por uma sociedade, e os modos pelos quais estes universos são subjetivamente reais para os indivíduos” (1976, p. 109). Este processo de mediação foi deflagrado em todas as etapas da pesquisa: na observação participante, na análise documental, na realização das entrevistas.

Demonstrando ser um ponto central para a compreensão da construção do conhecimento profissional para as profissionais.

3.2.3 Entrevista semi-estruturada

As entrevistas foram elaboradas após a realização da observação participante e a pesquisa documental, onde se pode evidenciar os principais conhecimentos requeridos às profissionais para o desenvolvimento do exercício profissional.

As questões foram formuladas a partir da realidade observada, sendo estruturadas da seguinte forma: realizava-se uma pergunta às profissionais referente à construção do conhecimento profissional acerca de uma demanda específica como sofrimento ou aborto, em seguida se perguntava qual o subsídio teórico do Serviço Social utilizado para à construção do conhecimento profissional. Caso a entrevistada respondesse que

não havia produção do Serviço Social referente ao assunto mencionado, perguntava-se como a profissional fazia para lidar com aquela lacuna presente na produção teórica do Serviço Social.

Além das perguntas direcionadas acerca de temas específicos também foram realizadas perguntas acerca da trajetória da profissional no HU, sobre seu espaço sócio ocupacional e a história do Serviço Social no HU. O objetivo destas perguntas era verificar como ocorreu a apropriação dos procedimentos profissionais pelas assistentes sociais e também verificar qual a influência da realidade objetiva na construção do conhecimento profissional.

✓ Comente sobre o início de sua carreira como assistente social e sobre sua inserção como assistente social no HU?

✓ Comente sobre a história do Serviço Social no HU? (Como o Serviço Social foi inserindo na dinâmica institucional, como foram sendo construídos os procedimentos e atribuições profissionais, etc);

✓ Comente acerca de seu espaço sócio-ocupacional no HU? (quais as peculiaridades do setor, quantos profissionais trabalham, qual o público alvo, qual a sistemática de organização das atividades no setor, reunião de equipe, etc.);

✓ Uma questão presente no cotidiano do SSO é o sofrimento dos pacientes. Gostaria de saber como essa questão se apresenta para o SSO e os rebatimentos na intervenção. E qual aporte teórico do SSO você utiliza para subsidiar essa questão?

✓ A linguagem, a comunicação são elementos que compõem os procedimentos de intervenção dos assistentes sociais do HU. Gostaria de saber como você trabalha com esses elementos em seu cotidiano profissional. Existem subsídios teóricos do/no Serviço Social que você utiliza para fundamentar sua prática profissional em relação a essa questão?

✓ A cartilha do SSO no HU comenta que as ações sócio-terapêuticas trabalham situações de rejeição da família à alta hospitalar e abandono de usuários acamados e dependentes. Gostaria de saber como ocorre sua intervenção profissional nesse tipo de situação. E quais as produções teóricas do/no SSO que subsidiam essa prática?

✓ A questão social é colocada como objeto do SSO, e se

preconiza que atuamos em suas expressões. Gostaria de saber se você concorda com essa visão presente na discussão teórica do SSO e como ela se expressa em sua prática profissional. Gostaria que ilustrasse um caso concreto.

✓ Como ocorreu o processo de construção do conhecimento profissional em relação à temática da subjetividade e quais os subsídios teóricos do Serviço Social que orientaram/orientam esse processo.

✓ Você colocou que a questão da cultura é presente no cotidiano do assistente social e que o Serviço Social discute pouco esta questão. Como você lida com essa deficiência e como faz para qualificar sua ação profissional?

✓ Gostaria que você me explicasse o que entende por Max e marxismo? E quais contribuições dessa teoria para o Serviço Social?

As perguntas acima apresentadas foram retiradas dos 5 roteiros de entrevista semi-estruturada elaborados, visto que a dinâmica de elaboração das perguntas baseou-se nos elementos observados durante a observação participante.

Nesse sentido os roteiros tinham perguntas que eram comuns a todas as profissionais, mas também tinham perguntas que eram específicas a uma profissional.

Na maioria das vezes as temáticas foram similares, porém, com enfoques diferentes. Uma forma de visualizar esta diferença pode ser ilustrada com a temática da linguagem. Enquanto para uma profissional eu indaguei qual era o papel da linguagem no cotidiano profissional e se a mesma poderia ser considerada como instrumental técnico-operativo. E se fosse esse o caso, como a mesma construía seu conhecimento profissional em relação ao mesmo, visto que eu havia observado que a linguagem (corporal, oral, escrita) era constantemente utilizada no cotidiano das assistentes sociais do HU.

Já para outra profissional fiz a pergunta a partir de uma conversa que havíamos estabelecido durante a observação participante, na qual ela tentava convencer uma paciente a ficar no hospital, visto que a mesma estava relutante em ficar. Devido a vários erros cometidos pela rede de saúde fazendo-a ficar angustiada e irritada com sua internação.

Porém, mesmo sendo compreensível a angústia da paciente era necessário tentar convencê-la a ficar no hospital,

visto que ainda não se podia diagnosticar qual a sua doença, pois era necessário esperar os exames que havia realizado ficarem prontos.

Durante a observação desse acompanhamento a assistente social colocou várias questões que eram necessárias conhecer para realizar aquele tipo de abordagem, dentre elas, a questão da comunicação e da linguagem pouco abordadas pelo Serviço Social.

Desta forma, como se pode observar à temática questionada foi a mesma, porém, os elementos que conduziram a pergunta foram diferentes, sendo o primeiro uma observação que por mim foi levantada e a segunda uma questão levantada pela assistente social durante a observação participante.

Outro momento bastante difícil em relação à construção do roteiro de entrevista semi-estruturada foi utilizar o conceito de “neutralidade axiológica” como ferramenta sociológica.

Momento no qual tive que fazer um grande esforço metodológico, visto que algumas hipóteses de pesquisa já permeavam minhas formulações teóricas acerca da construção do conhecimento profissional dos assistentes sociais. Essas hipóteses me acompanharam durante todo o meu processo de formação acadêmica tanto na graduação quanto no mestrado.

As hipóteses partiam do pressuposto que a construção do conhecimento profissional do assistente social, na maioria das vezes, é formada pelo senso comum ou pela apropriação teórica de produções de outras áreas profissionais.

Conseqüência da linha interpretativa, hegemônica na profissão, que na maioria das vezes analisa de forma generalista os objetos que são fenômenos do Serviço Social.

Fornecendo poucos subsídios teóricos para os fenômenos microssociais que se apresentam enquanto demanda para os assistentes sociais em seu cotidiano profissional.

Entretanto, essas eram minhas hipóteses que a pesquisa de campo poderia refutar, trazendo outras possibilidades de análise as quais eu ainda não havia refletido. Por isso, tive que ter muito cuidado tanto no processo de observação participante, para não apreender somente aquilo que respondesse as minhas hipóteses, quanto no processo de elaboração dos roteiros de entrevista semi-estruturadas e na realização das entrevistas.

Para que minhas perguntas não fossem direcionadas a responder somente minhas hipóteses de pesquisas. Mas sim,

estarem abertas para responder a meu objetivo de pesquisa: compreender como as assistentes sociais constroem seu conhecimento profissional.

Os resultados deste processo de pesquisa podem ser observados no item a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO: A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO PROFISSIONAL PELA ÓTICA DAS ASSISTENTES SOCIAIS DO HU

Neste capítulo serão apresentados os resultados e a discussão da pesquisa de campo. No primeiro momento, se faz uma breve apresentação do HU e a incorporação do Serviço Social em seu desenho institucional.

Em seguida se realiza uma breve descrição do perfil das assistentes sociais que participaram da pesquisa e por último são descritos os resultados das entrevistas realizadas.

4.1 A instituição: Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago

O hospital universitário Polydoro Ernani São Thiago localiza-se no município de Florianópolis, capital de Santa Catarina, sua inauguração ocorreu em 1980 sob os pilares que regem a Universidade brasileira, quais sejam: pesquisa, ensino e extensão.

O HU, como é chamado, nasceu de uma necessidade dos alunos⁶ do curso de medicina que desejavam um hospital escola para que pudessem realizar seu aprendizado prático, conforme relata a assistente social Maria Eduarda⁷:

[...] o que a história conta é que o HU foi justamente implementado por causa do curso de medicina que gostaria de ter um hospital escola, que antes era feito no Celso Ramos, no Caridade, os estágios.

No início de sua implementação foram instalados os leitos

⁶ Acredito que não foi apenas este fator que influenciou na implementação do HU, provavelmente outros fatores devem ter contribuído, tais como: a necessidade de mais um hospital em Florianópolis que tivesse abrangência regional, a necessidade da população, entre outros fatores.

⁷ O nome das assistentes sociais que constam neste trabalho é fictício, com objetivo de manter em sigilo a identidade das entrevistadas. Conforme, compromisso que assumi com as mesmas e que por sua vez encontra-se registrado no termo de consentimento livre e esclarecido.

da clínica médica e da pediátrica com seus respectivos ambulatórios e, posteriormente foram ativados o Centro Cirúrgico, a Clínica Cirúrgica I, a UTI Adulto e a maternidade.

Atualmente, o HU conta com 274 leitos “[...] Por ano realiza em média 10 mil atendimento em consultas ambulatoriais. São feitos cerca de 120 mil atendimentos de emergência e são internados aproximadamente 9 mil usuários” (UFSC,2007, p. 04).

O HU coloca como princípio norteador para os serviços que presta a população “[...] preservar e manter a vida, promovendo a saúde, formando profissionais e socializando conhecimento, com ética e responsabilidade social” (MORAES, 2007, p. 04), princípio esse expresso em sua missão.

Hoje, o HU tem sua atuação consolidada nos três níveis de assistência do SUS: o primário, o secundário e o terciário, sendo referência estadual em patologias complexas, clínicas e cirúrgicas (UFSC, 2007).

O HU é o único hospital totalmente público de Santa Catarina e “sua fonte de recursos provém de recursos Federais, através de repasses do Fundo Nacional de Saúde” (ALVES, 2008, p. 32).

4.2 O Serviço Social no HU

O Serviço Social teve início no HU em 02 de maio de 1980 “[...] com a solicitação do diretor da Comissão de Implantação do HU, fazendo parte da equipe multidisciplinar” (ALVES, 2008, p. 37).

Inicialmente, seu quadro profissional foi composto por 2 assistentes sociais vinculadas à Divisão de Apoio Médico-Assistencial – DAMA, em tempos, onde o Serviço Social ainda se denominava Serviço Social médico.

À medida que os serviços ofertados pelo HU foram se expandindo, o Serviço Social também teve sua equipe e áreas de atuações ampliadas na estrutura do hospital. Hoje são 9 assistentes que atuam nos seguintes programas: Clínica Cirúrgicas I e II, Clínicas Médicas I, II e III, Ginecologia, Maternidade, Pediatria, Unidade de Terapia Intensiva, Programa de atuação do Serviço Social Junto as Patologias Específicas, Programas de ações especiais do Serviço Social.

O Programa de atuação do Serviço Social junto à

Emergência contempla os seguintes projetos: projeto de atuação do Serviço Social junto à Emergência, projeto de Plantão do Serviço Social junto ao Ambulatório, projeto de atuação do Serviço Social no Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa, Ensino e Assistência Geronto - Geriátrica - NIPEG, projeto do Serviço Social junto à associação de amigos do HU, projeto de atuação do Serviço Social junto ao Núcleo Desenvolver, Projeto de Promoção da Saúde das Mulheres, Gestantes e Puérperas, no âmbito da saúde reprodutiva, projeto de atuação do Serviço Social junto ao Laboratório de Estudos da Voz e Audição. O Serviço Social também participa das comissões de atendimento à criança vítima de maus tratos, de humanização e de doação de órgãos e tecidos para transplantes.

A atuação das assistentes sociais do HU é orientada pela perspectiva de Nogueira e Miotto⁸, conforme consta na cartilha produzida pelas profissionais em 2007:

O Serviço Social do HU, tanto para a sistematização de suas ações quanto para o seu planejamento, tem se orientado pela perspectiva de Nogueira e Miotto (2006, p.10-11) sobre a articulação das ações profissionais em três processos básicos: os processos político-organizativos, os processos de planejamento e gestão e aos processos sócio-assistenciais (UNIVERSIDADE, 2007, p. 20).

Os processos políticos organizativos, constituem-se em ações que visam “a universalização, a ampliação e efetivação de direitos”. Os processos de planejamento e gestão como o próprio nome deflagra, constituem em ações profissionais “no âmbito das instituições e serviços de saúde no planejamento e gestão de serviços”.

Os processos sócio-assistenciais referem-se a ações profissionais realizadas diretamente com os usuários nos

⁸ A perspectiva de Nogueira e Miotto, acerca das atribuições do serviço social no âmbito da saúde, é bastante presente na organização do Serviço Social no HU. Observa-se a influência desta perspectiva no Planejamento do Serviço Social do HU (2007/2008), na cartilha produzida pelas profissionais acerca da Atuação do Serviço Social no Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina e na própria forma de organização do Serviço Social no HU.

diferentes níveis de assistência a saúde, “incluem ações de diferentes natureza mas em constante interação” (UFSC, 2007), quais sejam: ações periciais, ações sócio-terapêuticas, ações sócio-emergenciais e ações sócio-educativas.

As ações profissionais da equipe do Serviço Social do HU, segundo consta na cartilha supra-citada, são pautadas em um conjunto de leis que subdisiam a intervenção profissional. Dentre elas destacam-se:

- ✓ Código de Ética Profissional (Resolução CFESS 273/1993)
- ✓ Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/1993);
- ✓ Leis Orgânicas da Saúde (Lei 8.080/1990 e 8.142/1990);
- ✓ Lei Orgânica da Assistência Social (Lei 8.742/1993);
- ✓ Lei de Regulamentação do Planejamento Familiar (Lei 9.263/1996);
- ✓ Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/1990);
- ✓ Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003);
- ✓ Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (Lei 7.853/1989 e Decreto 3.298/1999);
- ✓ Política Nacional de Assistência Social (Resolução CNAS 145/2004);
- ✓ Política Nacional de Humanização;
- ✓ Regime Geral da Previdência Social (Lei 8.213/1991 e atualizações);
- ✓ Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.

A equipe do Serviço Social atualmente encontra-se em déficit de três profissionais, para atender os programas e projetos que já são desenvolvidos pela equipe, implicando no acúmulo de atividades profissionais.

A equipe já solicitou a abertura de um novo concurso para contemplar o quadro de funcionários do Serviço Social, porém, até o momento de realização da pesquisa essa questão encontrava-se em aberto.

4.3 Perfil das Entrevistadas

Foi realizado um pequeno perfil das entrevistadas no qual

se consta a idade das mesmas, o período em que se formaram e as pós-graduações realizadas, visto que:

[...] Para entender o estado do universo socialmente construído em qualquer momento, ou a variação dele com o tempo, é preciso entender a organização social que permite aos definidores fazerem sua definição (BERGER; LUCKMANN, 1976, p. 157).

Para uma melhor visualização do perfil das entrevistadas foram elaboradas pequenas tabelas nas quais se pode observar as informações coletadas.

Faixa etária	Entrevistadas
25-29 anos	2
35-39 anos	1
45-49 anos	1
55-59 anos	1

Tabela 1: Perfil das Entrevistadas: faixa etária

Pela tabela acima, pode-se perceber que as entrevistadas pertencem a diferentes gerações. Durante a observação participante pode-se perceber como esta diferença de gerações implica, em alguns momentos, em interpretações diferenciadas da intervenção profissional.

O período em que cursaram a graduação em Serviço Social também ocorreu em diferentes momentos históricos.

Período que cursou a graduação	Entrevistadas
1975-1980	1
1985-1990	1
1995-2000	1
2000-2005	2

Tabela 2: Perfil das entrevistadas: ano de conclusão da graduação

No período de 1975/1980, o qual uma das entrevistadas realizou a graduação, o Serviço Social passava por um momento de intenso debate teórico acerca das diretrizes profissionais.

Esse período é denominado por Netto (1996) de “Renovação do Serviço Social”.

A Renovação do Serviço Social ocorreu após uma intensa crítica ao Serviço Social tradicional que tinha a intervenção profissional baseada na adaptação dos indivíduos e famílias “desajustados” a sociedade.

As reflexões estabelecidas no processo de renovação foram caracterizadas pela pluralidade na discussão teórica, dividindo-se em três vertentes: a perspectiva modernizadora, a reatualização do conservadorismo e a intenção de ruptura com o Serviço Social.

A perspectiva modernizado, segundo Netto, era “ [...] a expressão da renovação profissional adequada à autocracia burguesa” ou seja, buscava qualificar o Serviço Social alinhado as demandas que eram necessárias, na época, para o desenvolvimento da burguesia no Brasil (NETTO, 1996, p. 156).

A reatualização do conservadorismo, na interpretação de Netto é “[...] legatária das características que conferiram à profissão o traço microscópico da sua intervenção e a subordinaram a uma visão de mundo derivada do pensamento católico tradicional” (NETTO, 1996, p. 157). Ainda, segundo o autor essa vertente interpretativa da profissão recusou o marxismo e o positivismo, buscando aporte teórico na fenomenologia⁹.

A intenção de ruptura com o Serviço Social tradicional foi à vertente que buscou inserir a tradição marxista no debate teórico da profissão, embora suas primeiras discussões tenham ocorrido na década de 70, “permaneceu por longos anos um signo isolado” (NETTO, 1996, p. 159).

A entrevistada que se formou nesse período teve uma identificação maior com a discussão da produção de Marx, devido sua militância no movimento estudantil, porém, na graduação ainda era tímidas as primeiras aproximações com a obra de Marx.

Desta forma, a entrevistada construiu seu conhecimento

⁹ As considerações de Netto acerca do processo de renovação do Serviço Social são utilizadas neste trabalho com objetivo de proporcionar ao leitor um panorama do Serviço Social nas décadas de 70 e 80. Visto que, a interpretação de NETTO acerca do processo de renovação reflete a perspectiva a que se alinha. Entretanto, como reiterado diversas vezes no decorrer deste trabalho não concordo com esta perspectiva de análise.

acerca da obra de Marx em espaços alternativos, em grupos de estudos realizado com colegas do movimento estudantil e depois como profissional, em grupos de estudos com colegas de trabalho.

Se entre os anos de 1975-1980 a discussão na graduação ocorria de forma tímida, entre os anos de 1985-1990 existe uma mudança nesta relação. Como ilustra o depoimento da profissional que se formou nesse período:

Na realidade quando eu fiz SSO era muito baseado na teoria marxista. Nessa questão dos direitos dos trabalhadores até eu acho que é por isso que eu gosto tanto de direito. Quando você estuda é toda aquela empolgação é só defesa, você não enxerga a questão do lado do patrão, é muito nessa linha de defesa. [...] Muito assim, nessa linha de exploração do trabalho, da mão de obra que é explorada, nessa linha. A gente construiu muito na defesa que era defesa ferrenha, até o assistente social na época era visto assim....a maioria das pessoas quando faziam SSO um ou outro que não era, a maioria era petista e se tinha um pensamento diferente a gente já achava que essa pessoa tava errada. A gente discordava ferrenhamente se as pessoas não seguiam essa linha da questão capital x trabalho, do Ford (entrevistada, Tarsila).

Está ênfase no estudo do pensamento de Marx e na defesa da classe trabalhadora expressava o momento social e político do Brasil, o qual após anos de um sistema político baseado na ditadura e na repressão, começava ter maiores manifestações da população contra a organização do sistema político dominante.

As manifestações populares agregavam-se a um contexto internacional que começava a pressionar os regimes ditatoriais a se transformarem em regimes democráticos.

No âmbito internacional também ocorre uma mudança na conjuntura política, após o fracasso das experiências socialistas e a “consolidação” do capitalismo. Essas mudanças tanto na conjuntura nacional quanto na internacional levaram as ciências

sociais¹⁰ a buscar novas possibilidades de interpretação da realidade social.

Alguns cientistas dedicaram-se a fazer releituras da obra de Marx e de outros clássicos da sociologia. Outros buscaram desenvolver novas possibilidades de interpretação como Michel Foucault, Pierre Bourdieu e Edgar Morin.

Enfim, as ciências sociais passaram a contestar seus antigos paradigmas e a buscar novos elementos de análise que possibilitassem a compreensão da sociedade contemporânea.

Enquanto as ciências sociais passavam por estas modificações, o Serviço Social passava por um momento de consolidação da teórica marxiana e marxista. Expresso no código de ética da profissão, nas diretrizes curriculares e na corrente hegemônica da profissão.

Nesse período¹¹ que também corresponde ao momento de formação de três profissionais que participaram da pesquisa, predominam as discussões acerca das políticas sociais, da reforma do Estado, das políticas neoliberais, da questão social, dos direitos sociais.

Ocorrem, também¹², grandes debates no interior da corrente hegemônica, porém, raramente se observam publicações alinhadas a outras linhas interpretativas da profissão, bem como das novas discussões que permeiam agenda de pesquisa das ciências sociais.

Entretanto, as profissionais não restringiram sua formação a graduação, buscaram realizar pós-graduações para aprofundarem seus conhecimentos acerca da realidade social.

Algumas buscaram realizar pós-graduação na área do Serviço Social e outras buscaram em cursos ligados a outras áreas de conhecimento.

¹⁰ Aqui se faz referência às ciências sociais, pois o Serviço Social incorpora muitas de suas análises em suas discussões teóricas.

¹¹ Este período corresponde ao início dos anos 90 e se estende aos dias atuais.

4.4 Compreendendo a construção do conhecimento profissional das assistentes sociais do HU

4.4.1 A construção do conhecimento acerca dos procedimentos profissionais.

Como ocorreu o processo de construção do conhecimento acerca dos procedimentos profissionais foi uma das perguntas feitas as assistentes sociais.

Para assistente social Alice a construção do conhecimento acerca dos procedimentos profissionais ocorreu através da incorporação do que já havia sido produzido anteriormente na instituição.

A gente acaba reproduzindo, eu acabei reproduzindo. Existia toda uma orientação da assistente social que estava aqui e que logo saiu. Toda essa rotina de clínica médica que tu viu publicada na cartilha, de consulta ao senso, leitura do livro de enfermagem, identificar os pacientes de alta, identificar os pacientes que chegaram. Tudo isso foi uma sistematização dela para começar a trabalhar com os estagiários. Então, foi uma coisa que a gente chegou e reproduziu, não existiu um pensar sobre isso. Eu cheguei e reproduzi, ficou mais fácil, porque tu já começa no jogo, naquilo que já ta dado. E a gente continuou e só reproduziu aquilo ali.

Alice foi questionada se visualizava a possibilidade de construir outros procedimentos profissionais, a mesma colocou que achava ser o possível dentro de um cenário de escassez profissional. Também salientou que “em algumas situações a gente tem que pensar que o formato do atendimento também pode dificultar”. Complementando que “[...] *mesmo assim é possível pensar outra forma de atendimento, mas mesmo assim é difícil, porque existe um modelo que funciona, que da conta de algumas necessidades*”.

Outra entrevistada, a assistente social Clarice, colocou que seu processo de construção do conhecimento em relação aos procedimentos profissionais ocorreu através da apropriação do

que já havia sido construído pela profissional que anteriormente atuava no setor e, através da experimentação e criação de novos procedimentos profissionais.

[...] eu tive contato com a assistente social que estava saindo. Ela me passou vários procedimentos que fazia, tinha alguns procedimentos, algumas rotinas de trabalho que já estavam inscritos. E que a gente foi fazendo, foi adaptando no dia a dia e vendo o que era possível adaptar aquilo que já estava posto e fomos fazendo as modificações ao longo do processo. Então [...] no primeiro semestre com o estagiário, a gente foi construindo isso. Hoje a gente vai tentar fazer a rotina dessa forma, daí a gente tentava fazer acolhimento em todos os leitos, daí não dava certo. Hoje a gente vai priorizar essas situações que vão demandar um pouco mais de atenção especial e aos pouco a gente foi construindo uma rotina que a gente achou que era a melhor para esse momento.

O processo de construção do conhecimento acerca dos procedimentos profissionais das assistentes sociais entrevistadas, em minha compreensão, é mediado pela apropriação do acervo social do conhecimento¹³ que foi construído ao longo da história do Serviço Social no HU e também pela forma como esse conhecimento é internalizado e apropriado pelas profissionais.

Enquanto Alice reproduziu o conhecimento já produzido, a assistente social Clarice em seu processo de internalização se apropriou de alguns elementos do conhecimento produzido e reelaborou outros. Esse processo de construção do conhecimento é bem sintetizado pela assistente social Cecília, quando se refere ao atendimento social:

¹³ O acervo social do conhecimento é para Berger e Luckmann um conjunto de tipificações acessado pelos indivíduos para responderem a situações específicas que se defrontam no cotidiano. “[...] uma grande parte do acervo cultural do conhecimento consiste em receitas para atender a problemas de rotina. (1976, p. 64).

Essa relação com usuário a gente procura seguir os padrões, mas isso ontem eu ainda estava conversando com a minha estagiária, isso depende muito do profissional. Cada profissional tem sua visão, traz sua bagagem de educação, de cultura. Claro que dentro que tu aprendeu na academia junta também essa parte, que tu não te separa tu és uma pessoa com isso tudo, né. Tu tens a tua cultura, tu tens a tua educação e tem a parte acadêmica. E tudo isso é um conjunto de uma pessoa que não se separa e num atendimento tu leva tudo isso. Então eu vejo assim, a gente procura bastante seguir...todas nós temos a nossa postura ética, procuramos seguir. Nós temos as diversas maneiras de atender, cada uma de seu jeito, mas sempre dentro do que é exigido de uma profissional da área de Serviço Social.

Aqui, observa-se novamente a discussão realizada no item 3.2.2 acerca do processo de construção do conhecimento profissional ser mediado pelos hábitos pertinentes ao Serviço Social no HU e a forma como estes são subjetivados pelos indivíduos através da incorporação do papel profissional.

Em outras palavras, existe uma tipificação dos procedimentos profissionais que é compartilhada, porém, o sentido atribuído nem sempre é o mesmo. Devido à forma como são subjetivados pelas profissionais.

A questão dos hábitos em relação ao exercício profissional é enfatizada pela assistente social Cecília, colocando-os como senso comum.

Claro que nem tudo, a gente procura o máximo tá sempre no cotidiano trazendo questionando mesmo, trabalhando as questões que a academia traz. Até porque nos temos estagiários e temos que dar conta disso também. Nós temos que estar discutindo com elas essas questões. Mas também tem muita coisa que é experiência que a gente vai tendo que já nos alerta para

algumas situações, então, que acaba sendo usado o senso comum que até eu tava olhando no teu projeto. Não o senso comum corriqueiro, mas de algumas coisas da experiência que a profissão vem te trazendo. Então, algumas vezes, as estagiárias até questionam, aí como é que tu sabia que ia ser assim. A experiência já vai mostrando algumas coisas, né.

A experiência profissional é apontada por Cecília como um fator que também contribui para a construção do conhecimento profissional, pois à medida que existe uma tipificação em relação as demandas profissionais também existe uma tipificação em relação a forma de respondê-las. Nesse processo, deflagra-se a criação dos hábitos.

Cecília diz que tenta não ficar restrita ao que já conhece acerca do cotidiano profissional e que a relação com as estagiárias contribui para isso, por trazerem novos questionamentos e novos conhecimentos da academia.

A assistente social Alice também apontou a relação com as estagiárias como um elemento importante para a reflexão acerca dos procedimentos utilizados no cotidiano profissional.

A gente vê que cada um tem um ritmo no decorrer do atendimento, eu vejo muito quando estou com as estagiárias. Porque elas aprendem coisas, mas a gente aprende muito mais com elas, que às vezes elas estão atendendo um paciente e estão falando muito rápido e o paciente não está entendendo nada. E elas estão achando que o paciente está entendendo tudo. E eu me vejo muito quando eu estou com elas, assim. Falar pausadamente, principalmente, quando a gente está fazendo alguma orientação.

A partir da interação com as estagiárias é possível para as profissionais repensarem os procedimentos profissionais, porque ao observá-las as profissionais têm um momento de “suspensão do cotidiano profissional”. Que dificilmente podem ter

quando estão realizando o procedimento profissional, pois precisam “existir rotineiramente na vida cotidiana”.

A “suspensão do cotidiano”, segundo Berger e Luckmann só ocorre quando as rotinas da vida cotidiana são interrompidas pelo aparecimento de um problema. Nesse caso, a relação com as estagiárias permite o aparecimento desse “problema”, seja através das questões que são colocadas pelas mesmas ou através da observação de sua intervenção, no qual as profissionais podem refletir sobre a forma como realizam os seus procedimentos. Conforme foi relatado pelas profissionais Alice e Cecília.

4.4.2 A linguagem como instrumental técnico-operativo

Durante a observação participante verifiquei que a linguagem é utilizada diariamente no cotidiano profissional para à realização e descrição das entrevistas, elaboração de relatórios e pareceres.

A linguagem também foi apontada pela profissional Clarice como um dos principais procedimentos utilizados no cotidiano profissional, pois é através da linguagem que se opera a maioria das intervenções.

Observado que o conhecimento acerca da linguagem é necessário para a intervenção das assistentes sociais, elaborei uma questão direcionada a linguagem na qual perguntei como as profissionais a operam em sem seu cotidiano profissional. E se existem subsídios teóricos do/no Serviço Social que fundamentam a prática profissional em relação a essa questão.

Para a profissional Clarice existem pouquíssimas produções no Serviço Social que abordem a questão da linguagem, dos instrumentais técnico-operativos e da sistematização da prática. Questionei Clarice como ocorreu seu processo de construção do conhecimento profissional e se existiram autores que a subsidiaram nesta caminhada.

A entrevistada colocou que estudou alguns referenciais da psicologia e os autores: Roberto Maturana e Paulo Freire. Em relação à produção teórica do Serviço Social seus referenciais foram Hélder Boska de Moraes Sarmientos e alguns autores do Rio Grande do Sul.

Tarsila, outra profissional entrevistada, também citou o

autor Paulo Freire como referencia importante na construção do conhecimento profissional acerca da linguagem.

Olha, na parte de linguagem, comunicação eu acho que quem contribuiu muito foi Paulo Freire. Assim, no sentido da educação popular, na educação não bancária, de sempre partir da experiência do outro. A questão da decodificação da linguagem, da compreensão do universo vocabular do outro.

Para Alice e Frida a construção do conhecimento profissional ocorreu a partir da observação da realidade, da relação estabelecida com os pacientes e com o acúmulo da experiência profissional.

[...] Eu acho que uma coisa que é fundamental é você se colocar no lugar do outro e se colocar no lugar do outro não é que você vai ter que falar igual ao outro. Mas é tentar colocar para o outro de uma forma que ele compreenda né. Porque a gente às vezes conversa e a gente percebe que você tá conversando com o outro e outro não tá entendendo nada. Eu acho que vai muito também que ao longo do tempo você vai aprendendo a ouvir. Acho isso super importante, a questão de ouvir o outro. [...] a questão de saber ouvir e quando você estiver com o outro estar com o outro, que é uma coisa que você vai aprendendo. (Entrevistada, Frida)

A questão corporal foi apontada por Alice como um elemento que também expressa uma comunicação. Colocando que as pessoas sentem pela postura do profissional se ele está numa perspectiva de acolhimento e de empatia ou, se está numa postura de distanciamento.

E enfatiza que existe uma comunicação que é verbal e como lida com pacientes de todas as classe sociais existem dificuldades de “comunicação das mais diferentes”. Nesse

sentido, a profissional afirma se fazer o mais acessível possível, principalmente quando esta realizando algum tipo de orientação ao paciente.

Para Tarsila a questão da linguagem é perpassada pela compreensão da cultura “porque você vai entender a linguagem através também da cultura e a gente tem pouca discussão dentro da antropologia”.

A cultura também foi apontando como elemento importante a ser compreendido no momento da intervenção profissional, como poderá se observar no item a seguir.

4.4.3. Cultura

O hospital universitário, por se localizar na capital do Estado, recebe pacientes de todas as regiões do território catarinense que possuem características culturais das mais diversas. Diante dessa observação, foi perguntado para as assistentes sociais se a cultura do paciente influenciava na forma como se conduzia o atendimento. E se influenciava, de que forma foi construído o conhecimento profissional para atender a essa demanda profissional

Clarice colocou que “a cultura é uma grande falha da graduação” e que o Serviço Social deveria começar a discutir mais essa temática:

A cultura eu acho que é uma grande falha da graduação do Serviço Social. A gente tem antropologia 1 e 2, dependo do professor aprofunda ou não aprofunda nada. Eu acho que deveria alguém do Serviço Social começar a discutir isso, porque a gente tá inserido em uma sociedade que é capitalista, mas tem as suas diversas interpretações por parte da população, sabe. A gente atende aqui muita gente do interior do Estado, muitas gente que fala só alemão. Coisas nesse sentido assim, que tu não tem como chegar, como se fosse outro mundo. De pescadores que tem a questão de colocar pirão no pé quando tem febre, de tomar água de não sei que lá para passar

solução, sabe essas crendices populares que tu não podes dizer não.

Perante as afirmações de Clarice, perguntei como ela trabalhava a questão da cultura dos pacientes em seu cotidiano profissional e como ocorreu o processo de construção do conhecimento profissional em relação à cultura.

Em relação ao atendimento aos pacientes comentou que nunca tenta impor o tratamento e sempre respeita as crendices populares. Em situações que a crença do paciente possa afetar seu tratamento são explicados todos os riscos que o mesmo corre por não aderir ao tratamento.

A assistente social ainda colocou que sempre trabalha no sentido de não impor nenhuma decisão ao paciente, mas de apontar as possibilidades com o tratamento terapêutico e sem ele, porém, cabe ao paciente decidir se quer adotar o tratamento ou não. “E isso eu posso te dizer: não teve nenhum embasamento teórico. É mais do cotidiano profissional, da experiência”.

Novamente se percebe que a vivência profissional leva a tipificação de determinadas demandas profissionais, levando a formação de hábitos¹⁴.

A tipificação ocorre no sentido de saber como conduzir determinadas situações, os conhecimentos que devem ser acessados para operacionalização do atendimento, porém, a individualidade e o contexto social de cada paciente sempre são respeitados pela profissional.

Para Tarsila, a produção acerca da cultura e educação no Serviço Social fazem muita falta no cotidiano profissional. Salientado que a nova revisão curricular proporcionou para os acadêmicos que ingressam no curso uma visão mais ampla do contexto político e social, diferente da época que se formou.

Porém, colocou que não saberia dizer se existe um equilíbrio nas disciplinas que hoje são ministradas, entre as disciplinas que discutem questões mais globais e as disciplinas que discutem questões mais particulares, singulares.

¹⁴ A explicação acerca da formação de hábitos encontra-se nos itens 2.2.2, 3.2.2 e 4.1.

4.4.4 Sofrimento

O sofrimento é uma demanda que perpassa a intervenção profissional em quase todos os espaços sócio-ocupacionais, pois a profissão na maioria de seus campos de intervenção trabalha com pessoas que se encontram em situação de fragilidade, vulnerabilidade social.

No hospital, além desses condicionantes ainda agregasse o processo de lidar com pacientes em estado terminal ou de atender famílias de pacientes que vieram a óbito. Conforme relata a assistente social Frida:

Sabe é muito difícil, muito pesado não só para a gente, que apesar da enfermagem lidar com isso o tempo todo, eu acho que ainda enfermagem também não tem se preparado. Que como é difícil lidar com determinadas situações e como a equipe fica abalada diante de determinada situação. [...] Paciente oncológico que fica muito tempo internado também, sabe. Nossa teve uma vez que faleceram dois, nas duas médicas que eu atendia. Pacientes que ficaram muito tempo com a gente quer queira quer não, você se apegas as pessoas. Você tá convivendo todo dia com aquela pessoa, você conversa, você da encaminhamento para algumas coisas, tem a questão familiar que você tá ali.

O óbito dos pacientes internados no hospital é uma situação que requer das profissionais habilidade em lidar com a questão do sofrimento, visto serem requisitadas para orientar a família destes pacientes em relação aos tramites burocráticos que envolvem está situação, tais como: “atendimento funerário, auxílio funeral, informações relativas ao traslado terrestre ou aéreo, tanatopraxia (preparação do corpo, embalsamento)” (UFSC, 2007, p. 34).

Diante das demandas profissionais colocadas em relação ao sofrimento, perguntei as assistentes sociais como construíram seu conhecimento profissional em relação a essas.

Para Tarsila a forma encontrada para lidar com o

sofrimento dos pacientes foi articulá-lo com a questão social, não o levando para o plano emocional.

Claro que a gente não é um profissional de gelo, as coisas rebatem na gente, a gente se sensibiliza também com a situação do outro, se toca com a situação. Mas para mim uma coisa que ajudou sempre profissionalmente foi eu fazer essas ponderações com a questão social mais ampla.[...] Porque se eu individualizar demais, vai ficar difícil para mim ter uma atuação bem coerente, bem profissional e saber ter algumas estratégias de atuação. As situações trágicas e dramáticas que chegam sempre me fizeram aprender muito para minha vida pessoal e profissionalmente me tornaram mais radical no meu ponto de vista político em relação à sociedade e ao sistema que a gente está.

Enquanto para Tarsila a forma encontrada para lidar com o sofrimento dos pacientes em seu cotidiano profissional foi através de sua racionalização, para a assistente social Frida o enfoque não foi o mesmo.

Segundo Frida é necessário “sofrer” um pouco com o sofrimento do outro, porque à partir do momento que ele é naturalizado corre-se o risco de banalizar as situações que são postas no cotidiano profissional.

Mas dependendo do sofrimento, como você vê algumas coisas, você entra você sofre junto. Eu acho até que tem que sofrer mesmo, porque à partir do momento que você não tiver sofrendo com o sofrimento do outro, daí também pode lagar. Porque à partir do momento que agente achar normal, eu me preocupo com isso, porque agente vai banalizando as coisas. E a partir do momento que estiver banalizado, daí tem que parar e pensar, o que é que eu estou fazendo aqui. Mas eu acho que nós somos carentes disso, a gente vai procurando com um, com outro. No sofrimento de uma forma

geral, para lidar com a questão da morte nós somos extremamente carentes.

Frida ainda relatou que sua construção acerca do conhecimento profissional realizou-se através da sua experiência pessoal e profissional. “[...] *fica muito no doméstico, com a experiência que você traz da sua vida. Que você traz, que você busca uma coisinha ou outra, você conversa, você participa de um curso, de uma palestra*”.

Relata também que o Serviço Social traz bastantes textos que discutem muito a questão da família, porém, em relação ao sofrimento e a questão da morte colocou que “somos extremamente carentes”.

A assistente social Alice também relatou que na época que se formou a questão do sofrimento não foi contemplada em nenhum momento. “*A gente sabe que o assistente social tem expectativa de encontrar pessoas nessa situação de sofrimento, mas em nenhum momento a gente tem um aporte para trabalhar isso com uma pessoa que está na sua frente.*”

Alice ainda colocou que não encontrou nenhuma referência bibliográfica sobre sofrimento no Serviço Social, mas conseguiu encontrá-la na psicologia com a discussão de Bader Sawaia que trabalha com a idéia de sofrimento ético-político.

[...] No Serviço Social não encontrei nenhuma referência, encontrei na psicologia social com a Bader Sawaia, ela fala sobre sofrimento ético-político, que é bem interessante. Ela vai falar que existem sofrimentos que são ligados a sua condição social, que o sentimento de injustiça, tudo isso também são formas de sofrimento.

Perguntei a Alice como trabalha a questão do sofrimento em seu cotidiano profissional, pois havia comentado que mesmo com a leitura da psicologia tinha dificuldade em lidar com o sofrimento dos pacientes em seu cotidiano profissional, por não conhecer uma técnica específica para lidar com esta questão.

Alice respondeu que a forma encontrada para lidar com a questão do sofrimento é pelo bom senso, enfatizando que: “[...] *eu sou uma pessoa que nunca tive uma perda expressiva de algum familiar, já perdi algumas pessoas, mas nada expressivo*

para mim. Então eu não consigo me colocar no lugar das pessoas e falo isso para elas. [...]”.

Perante a dificuldade encontrada pelas entrevistadas em encontrar produções teóricas do Serviço Social que abordassem a temática do sofrimento, perguntei que fatores atribuíam a esta falta de produção teórica.

O sofrimento é uma questão que a nossa profissão tem muita resistência em abordar, fala essa palavra você já ganhou uma etiqueta, uma tarja preta e tá totalmente excluída a discussão. Na verdade a perspectiva de psicologizar a realidade social faz com que a gente evite trabalhar alguns temas, porque a gente tá psicologizando. E na verdade é o nosso campo de trabalho, o que da visibilidade, é uma necessidade para a gente esse conhecimento. E que a gente não assume, porque não tem qualificação ou acaba indo pela intuição. E a gente sempre faz isso ou vai pelo senso comum ou vai pela intuição. (Entrevistada, Alice)

Enquanto para Alice a falta de discussão ocorre devido ao serviço social atribuir a determinados debate o “psicologizar da realidade”, para Frida atribui-se ao fato de “quem está na prática, escreve pouco, produz pouco”.

Compreender a forma como as profissionais lidam com a questão do sofrimento, novamente perpassa a análise entre os sentidos produzidos pelo homem coletivamente e expressos através das instituições sociais e a forma como esta produção coletiva é subjetivada pelos indivíduos.

No caso das assistentes sociais sua inserção nessas “instituições sociais”¹⁵ ocorre como especialistas que devem ter

¹⁵ O conceito de instituições sociais é amplo na discussão de BERGER/LUCKAMNN não se restringindo a um espaço físico no qual se prestam determinados serviços públicos ou privados. O conceito se refere a formação dos hábitos, da tradição, da linguagem, dentre outros elementos que objetivam os sentidos atribuídos pela coletividade a determinado aspecto da vida social.

seu processo de subjetivação da vida social, baseado em um conjunto de procedimentos teóricos-metodológicos e técnicos-operativos.

As pessoas buscam o atendimento do assistente social para auxiliá-las na resolução de seus problemas, dilemas, conflitos os quais exigem uma intervenção técnica para solucioná-los.

No caso das assistentes sociais do HU, percebi através dos relatos que as demandas profissionais relacionada ao sofrimento dos pacientes são respondidas a partir do conhecimento construído pelas profissionais em sua trajetória profissional e pessoal, devido a falta de subsídios teórico-metodológicos e técnico-operativos que respaldem sua intervenção profissional.

Entretanto, na minha opinião, as profissionais encontram formas bastante criativas de responder as demandas em relação ao sofrimento dos pacientes e seus familiares.

Acredito que um maior diálogo entre academia e profissionais, poderia proporcionar uma maior qualificação destas respostas, bem como a produção de material científico para socialização no âmbito da categoria.

4.4.5 Subjetividade

A subjetividade também demonstrou ser um tema que as profissionais precisam conhecer, para que tenham elementos para atender os pacientes e familiares que buscam os serviços ofertados pelo HU. Percebi esta necessidade durante o tempo que realizei a observação participante com as profissionais.

Segundo Berger e Luckmann, a subjetividade é processo de interiorização da realidade objetiva pelo indivíduo que ocorre em dois momentos: na interiorização primária e na interiorização secundária.

A interiorização primária é aquela que ocorre na infância e a secundária “[...] é a interiorização de “submundos” institucionais ou baseados em instituições” (BERGER; LUCKMANN, 1976, p.

185).

É no processo de socialização secundária que ocorre a interação das assistentes sociais com os pacientes, pois é nesse processo que se “[...] exige a aquisição de vocabulários específicos de funções, o que significa em primeiro lugar a interiorização de campos semânticos que estruturam interpretações e condutas de rotina em uma área institucional” (BERGER; LUCKAMANN, 1976, p. 185). Ou seja, o paciente ao acessar os serviços ofertados no hospital entra em contato com um campo semântico que não fazia parte de seu cotidiano, precisando interiorizá-lo.

É neste processo de socialização secundária inerente a subjetivação de uma “nova objetividade” para o paciente que ocorre o processo de intervenção do assistente social.

Devido a este aspecto observado a partir do cotidiano profissional das assistentes sociais, perguntei-lhes como ocorreu o processo de construção do conhecimento profissional em relação à temática da subjetividade e quais os subsídios teóricos do Serviço Social que orientaram/orientam esse processo.

A assistente social Clarice teceu o seguinte comentário acerca desta questão:

[...] lidar com a subjetividade social é muito complexo e o Serviço Social não fala sobre isso. Se tu fores avaliar a literatura, ela vai falar das realidades diversas, da questão social e tal. Mas ele não te dá elementos e subsídios para abordar essas diferenças, de como olhar, de como perceber. Acho que é uma lacuna que a gente tem na profissão.

Diante da lacuna apontada por Clarice, perguntei-lhe como lidava com esta dificuldade em seu cotidiano profissional.

Ela respondeu que a participação em um núcleo de pesquisa da educação da Universidade Federal de Santa Catarina, permitiu uma maior aproximação com outros autores e abordagens teóricas que contribuíram para a construção de seu conhecimento profissional em relação à subjetividade.

Então, têm uns materiais bem interessantes que eles disponibilizam ali, que para o Serviço Social são coisas que serão conservadoras, né.

Para parte hegemônica, mais se a gente for avaliar na prática dá uma diferença de abordagem. Ele vai te trazer outros elementos para ti fazer essa leitura de realidade. [...] Esse núcleo é mais pautado na pós-modernidade, a discussão deles. Então assim, tem coisas que tu tens a crítica, que tu não vais aceitar. [...] Eles usam muito Edgar Morin, eu até comprei aquele livro “Educar na Era Planetária, que é uma loucura aquilo. Nada se explica nada é concreto, tudo se dissolve no ar. Então assim, eu não concordo com aquilo, eu achei que não foi legal. Mas assim, eles têm uma discussão bem legal Roberto Maturana, do Paulo Freire, que eu acho que casam bem com a nossa teoria crítico dialética, têm umas complementaridades, eu achei bem interessante. É aquela coisa, tu entrar no grupo e retirar o que tu acha que é interessante para tua prática e têm coisas que tu acaba descartando. Mas foi muito legal, foi uma experiência bem legal.

Outro aspecto levantado em relação à subjetividade foi apontado pela assistente social Frida: “[...] cada *paciente tem sua subjetividade, tem o seu entendimento, tem o seu saber, tem a sua cultura. E isso tem que ser levado em conta, a gente não pode engessar as ações profissionais*”.

Em seguida, trouxe o relato de um atendimento a uma paciente buscando complementar sua afirmação.

Tem uma senhora que uma vez ela falou assim para mim, depois do grupo de acolhimento, daí ela falou que queria conversar comigo. Daí eu levei ela para a sala e a gente conversou. E daí ela foi falando para mim tudo que ela sentia de dor [...] falou um monte de coisa. Depois ela falou para mim assim: eu sei que você não tem nada com isso, que você não é médica, mas é que eu preciso falar. E continuou falando, falando... daí eu disse para ela, a senhora já falou isso para a médica que tá

acompanhando a senhora? E ela disse: Não, porque ela não me olha nos olhos, ela não tem tempo. Achei isso tão significativo, aí eu liguei para a médica e disse isso que ela tinha falado. Daí eu disse: olha passa lá no quarto e dá um tempinho para ela, porque ela ta precisando te falar um monte de coisa. Aí depois eu passei lá e falei com ela, daí ela disse que a médica passou e ficou um tempinho com ela. [...] Porque assim, tem um monte de coisa que a gente aprende, técnica de entrevistas até algumas perguntas que vem para a gente fazer, que você monta um questionário e faz um monte de perguntas. Mas assim, cada pessoa é uma pessoa, cada pessoa você vai ter que interagir de uma forma diferente. Tem a questão da cultura da onde a pessoa tá vindo, se a pessoa estudou, se a pessoa não estudou.

Através das afirmações realizadas pelas profissionais, novamente me deparei com a falta de produções teóricas do/no Serviço Social que norteassem a intervenção das profissionais em seus aspectos teórico-metodológicos e técnico-operativos.

A forma encontrada pelas profissionais para lidar com essa lacuna ora se baseia no acúmulo e na experiência profissional ora se baseia nas produções teóricas realizadas por outras áreas de produção do conhecimento.

Acredito que o diálogo entre estas duas formas de conhecimentos são importantes para a construção do conhecimento profissional, ampliando o campo de análise dos profissionais.

Entretanto, na minha opinião, é necessário que o Serviço Social também tenha produções relativas à fenômenos que são objetos de sua intervenção, como a questão da subjetividade, pois cabe a ele definir qual a especificidade e o enfoque do assistente social quando se confronta com esta temática em seu cotidiano profissional.

4.5 Marx e o Serviço Social

Neste item se discute como ocorreu a construção do conhecimento profissional com base no método marxista, para tal baseia-se nas perguntas que foram realizadas para as assistentes sociais, quais sejam:

- 1) Como ocorreu a aproximação com a obra de Marx?
- 2) Qual seu entendimento em relação ao método de Marx?
- 3) Quais as contribuições do método para a formação profissional?

Três das entrevistadas colocaram que o método de Marx é importante para a interpretação da realidade, que ele contribui para o entendimento do real. *“Eu acho que é uma grande corrente teórica, que hoje a meu ver a contribuição é muito mais na perspectiva de compreensão da realidade [...]”*. Em relação à leitura de Marx sobre a sociedade capitalista o entendimento das profissionais se difere.

A importância do Marxismo, eu acho que não só para mim, é da formação da sociedade capitalista e como é que se dá as relações de produção na sociedade capitalista. Isso para mim foi fundamental, da exploração e da mais-valia, como que se dá a acumulação primitiva do capital, da exploração e da mais valia isso para mim foi fundamental, a compreensão do sistema capitalista. Marx para mim, depois dele só acrescentaram. (entrevistada Tarsila)

Para esta entrevistada a teoria de Marx sobre a sociedade capitalista ainda é atual e contribui em muitos aspectos para compreender o real, o concreto. Já para outra entrevistada existe alguns limites na interpretação de Marx sobre o capitalismo.

Eu acho que é uma grande corrente teórica, que hoje a meu ver a contribuição é muito mais na perspectiva de compreensão da realidade como método para compreender a

perspectiva da totalidade, da historicidade, das múltiplas determinações, como método para compreender a realidade. Agora daquilo que Marx produziu sobre o Estado, sobre o capitalismo, sobre as relações, eu acho que tem alguns limites sim. Por exemplo, polarizar a sociedade entre burguesia, proletariado, a divisão de classes sociais. Então existe para mim alguns limites naquilo que ele produziu, como o método eu acho que é uma contribuição que não tem limites, mas daquilo que ele produziu tem algumas coisas que eu acho que outros autores podem contribuir mais, como Gramsci na leitura sobre sociedade civil. Então eu acho que tem autores que ampliam o rol de discussão e que para nós trariam uma contribuição melhor para o nosso trabalho, para a leitura de realidade (entrevistada, Alice).

Nessa mesma perspectiva, outra entrevistada coloca que Marx não aborda temas que são fenômenos do Serviço Social como a cultura, a violência, as relações de gênero.

Por exemplo, da cultura, Marx não aborda a cultura, ele aborda pouquíssimo sobre cultura. Ele vai explicar a sociedade a partir da relação capital x trabalho, que é a leitura que ele faz da sociedade capitalista. Mas assim, gênero, violência doméstica, violência sexual, os demais tipos de violência que são permeadas dentro do contexto familiar, da sociedade, Marx não aborda sobre isso. Tá são expressões da questão social, mas a violência doméstica não surge com as expressões da questão social. Ele surge desde sempre, desde a antiguidade. As relações de gênero a mesma coisa, sabe. Então assim, eu acho que o Marx dá uma contribuição fantástica para entender essa realidade que tá posta, mas ele não aborda elementos que são temas importantes para nossa ação

cotidiana [...] (entrevista, Clarice).

A forma como ocorreu à construção do conhecimento em relação à produção teórica de Marx também foi uma questão colocada para as entrevistadas. Novamente, se pode perceber que o período de formação das profissionais influencia diretamente na interpretação das entrevistadas em relação a obra de Marx.

A entrevistada que se formou no período de 1975-1980, teve aproximação como a obra de Marx a partir de sua vivência no movimento estudantil, através da participação em grupos de estudo, pois naquele momento a obra de Marx ainda não havia adentrado nos debates da acadêmica, devido a imposições colocadas pela ditadura.

Neste sentido, a aproximação da entrevistada ocorreu através da imposição de um conhecimento instituído, mas como expressão de seu desejo de entender o contexto em que vivia. E para aquele momento achou que Max trazia os elementos teóricos que mais condiziam com suas percepções acerca da realidade que a circundava.

Já a entrevistada que se formou no período de 1985-1990, a aproximação com a obra de Marx ocorreu no curso de Serviço Social, no momento de ruptura com o Serviço Social conservador. A entrevistada descreve um pouco desse contexto de ruptura e a forma como ocorreu a apropriação de Marx pelos estudantes de Serviço Social em sua época.

Na realidade quando eu fiz SSO era muito baseado na teoria marxista. Nessa questão dos direitos dos trabalhadores até eu acho que é por isso que eu gosto tanto de direito. Quando você estuda é toda aquela empolgação é só defesa, você não enxerga a questão do lado do patrão, é muito nessa linha de defesa. [...] Muito assim, nessa linha de exploração do trabalho, da mão de obra que é explorada, nessa linha. A gente construiu muito na defesa que era defesa ferrenha, até o assistente social na época era visto assim.... a maioria das pessoas quando faziam SSO um ou outro que não era, a maioria era petista e se tinha um

pensamento diferente a gente já achava que essa pessoa tava errada. A gente discordava ferrenhamente se as pessoas não seguiam essa linha da questão capital x trabalho, do Ford. Na época, eu lembro que eu lendo, eu ficava indignada de ele ter feito tanta sacanagem, até o banheiro eles diminuíram para os trabalhadores não terem espaço para estarem conversando, ali dentro do banheiro, assim [...] de pensar nessa questão da linha de produção de as pessoas estarem trabalhando o tempo todo.

O contexto universitário brasileiro no período em que se formou a entrevistada foi marcado por uma maior efervescência política, tanto de debate teórico quanto de militância estudantil, principalmente nas Universidades Federais onde as entrevistadas se formaram.

Nesse sentido a obra de Marx era discutida não enquanto método teórico para leitura de determinada profissão, mas como possibilidade política de uma nova ordem social.

Já o contexto de 2000-2005 no qual se formaram duas entrevistadas, foi marcado por um processo distinto, isto, pode-se verificar através da aproximação das entrevistadas com a produção teórica do marxismo.

Eu tenho contato e a minha leitura do marxismo é a partir da produção teórica que eu tive contato que é o **Kosic**, o próprio Marx, naqueles míseros capítulos que nós lemos. Eu não li a obra integral de Marx, eu não consigo ter uma apreensão total da obra dele, para falar com profundidade das categorias que ele utiliza durante a obra, mas a gente tem uma aproximação. [...] Então assim, a minha leitura não é uma leitura global da obra de Marx e sim dos textos que eu tive na graduação e na pós-graduação e no que está hegemonicamente colocado na profissão, que é o José Paulo Netto, a lamamoto e do Kosic (entrevistada, Clarice).

Verifica-se com a fala desta entrevistada que para os acadêmicos que se formaram pós-constituente a aproximação com a obra de Marx ocorre de uma forma diferente, muito mais como um conhecimento instituído como hegemônico do que uma construção de conhecimento realizada a partir da realidade vivida.

A questão da hegemonia do pensamento de Marx também foi questionado a uma das entrevistadas.

Eu acho que é muito complicado, engessa. Porque até algumas questões do que tu abordou, a questão da violência, a questão do sofrimento emocional, são coisas que parecem não ter tanta abertura dentro daquilo que Marx produziu. É óbvio que ele vai apontar caminhos para discutir isso, mas são coisas que... essa centralidade me parece que coloca que se tu compreender Marx e se tu tem uma leitura de totalidade, tu consegue resolver tudo. Tu não consegue resolver tudo, porque tu precisa operacionalizar muita coisa. Então tu tem que construir conhecimento, pode ser a partir dessa perspectiva, mas que cheguem até algumas expressões dessa questão social e como trabalhar com elas. Acho que existe uma distância muito grande que nós assistentes sociais nós não vamos conseguir reconstruir para operar, trabalhar com as pessoas. Esse trânsito entre uma leitura de totalidade, a historicidade dos fatos, tu tem que fazer esse caminho, acaba ficando muito difícil, então tu acaba indo pela intuição mesmo.

A entrevistada ainda menciona que por conta disso o Serviço Social acaba tendo uma formação generalista e conclui: *“eu acho que a formação generalista joga para o profissional a responsabilidade de buscar uma qualificação de se auto qualificar, num processo de autodidata.”*

A percepção da profissional em relação ao que é exigido do profissional pela academia é conseguir “fazer uma leitura da

realidade dentro de uma perspectiva de totalidade” e conseguindo realizar essa leitura está pronto para intervir na realidade. Entretanto, segundo a profissional, isso não é o suficiente para intervir na realidade.

Como que tu vai fazer chegar essa tua leitura para operar com o paciente, para trabalhar com as situações, para ter técnica para administrar isso. [...] Eu me sinto bem responsabilizada, eu acho que a profissão coloca muito isso. Na verdade a gente forma um assistente social, o assistente social sai da academia com esse sentimento, que ele é responsável, que ele se torna responsável pela operação. Mas na verdade tu não tem um arcabouço específico sobre isso, eles dizem: “ ah, agora tu se formou de forma generalista, agora tu tá pronta para operar.” Tu tens as linhas teóricas, tu tens as linhas éticas para operar e tudo que tu fizer será em nome de Marx tá bem feito e não é isso. Não é assim [...] Na verdade essa condição de se colocar uma profissão uma postura hegemônica , porque é esse o termo que se usa “o projeto hegemônico”. Não é hegemônico à medida que a gente tá usando o senso comum para operar.

A entrevistada ainda enfatiza que não é toda intervenção que é baseada no senso comum, como exemplo cita as intervenções com famílias. *“Eu acho que a leitura que a gente tem de família é muito interessante, mas que é resgatada lá da sociologia da família, não é nenhuma elaboração do Serviço Social”.*

Finalizando a entrevistada conclui que tem muitas coisas na intervenção que são resgatadas da academia, nem tudo se baseia no senso comum e na incorporação de produções teóricas de outras profissões.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreender como os assistentes sociais constroem seu conhecimento profissional foi o que me motivou a realizar esta dissertação, entretanto, até a definição deste objetivo, percorri um longo caminho.

No caminho percorrido tive que compreender minha relação com a construção do conhecimento profissional, minhas angústias, minhas dúvidas, minhas dificuldades e inquietações.

A primeira delas foi ter que tornar pública minhas inquietações com o debate hegemônico no Serviço Social que atribui à formação dos fenômenos que são objetos da profissão à relação capital x trabalho. Devido às relações políticas que envolvem fazer esta declaração, relações estas sempre veladas pela figura da cordialidade que permeia o espaço público brasileiro, mas que demonstra a dificuldade de conviver com as diferenças.

Outro fator foi o aporte teórico que teria para discutir a questão da construção do conhecimento profissional a partir da abordagem compreensiva, pois praticamente não existem produções no Serviço Social que abordem esta temática.

Enfim, eram mais pontos negativos do que pontos positivos para que eu realizasse uma pesquisa utilizando esta abordagem, porém, mesmo diante destas dificuldades resolvi escrever minha dissertação a partir do olhar compreensivo.

Minha aproximação com a abordagem compreensiva ocorreu a partir do ponto de vista de Max Weber, que possui reflexões bastante interessantes acerca da realidade social como a questão do “desencantamento do mundo” e “os tipos de dominação”.

Entretanto, “o sentido atribuído pelos indivíduos a atividade social” foi à temática que maior interesse me despertou, na obra do autor, pois ela trazia uma possibilidade de discussão que não encontrava na produção teórica do Serviço Social: compreender a realidade social a partir do sentido atribuído pelos indivíduos que a vivenciam.

O assistente social trabalha com indivíduos que se encontram em uma situação particular e seu papel é contribuir para que ele consiga superá-la. Entretanto, a mim sempre faltaram subsídios teóricos que me auxiliassem a compreender a

forma como os indivíduos interpretam a realidade.

Por exemplo, uma das situações que os assistentes sociais são requisitados para intervirem, envolvem a violência doméstica contra a mulher. Para atuar neste tipo de situação, o assistente social precisa conhecer toda a rede de proteção para encaminhar esta mulher, bem como a legislação social existente que a “protege” deste tipo de situação.

Porém, para o assistente social conseguir trabalhar com esta mulher na perspectiva de superação da violência doméstica, entendo ser imprescindível conseguir compreender a forma que ela e os demais envolvidos na situação a estão significando.

Devido a estas questões é que me aproximei da obra de Weber, porque ele me trouxe elementos para compreender este tipo de situação, porém, com o passar do tempo fui percebendo que o autor não trazia elementos que me auxiliassem na compressão do contexto de produção dos significados.

Diante desta constatação, busquei conhecer outros autores no âmbito da sociologia que abordassem o contexto de produção dos significados.

Nesta busca me aproximei da discussão de Berger e Luckmann, em sua obra a “Construção Social da Realidade”, por abordarem tanto o sentido atribuído pelos indivíduos a realidade social como o contexto de atribuição de significados.

As reflexões de Berger e Luckmann me incitaram a realizar a pesquisa apresentada nesta dissertação. Embora os autores trabalhem a construção do conhecimento pelo homem comum, encontrei elementos em suas reflexões que poderiam contribuir para a compreensão da construção do conhecimento profissional dos assistentes sociais.

A necessidade em realizar esta pesquisa partiu das minhas angústias em relação à abordagem teórica, hoje, hegemônica no Serviço Social, pois acredito que a partir do momento que esta abordagem atribui à formação de todos os fenômenos sociais a relação capital x trabalho. Ela acaba por criar um senso comum acadêmico no qual todos os fenômenos sociais se explicam a partir da relação capital x trabalho, o que não se traduz diretamente em compreensão desta realidade.

A criação deste senso comum, na minha opinião, acaba deixando os profissionais que intervêm diretamente na realidade frágeis quanto aos subsídios teóricos para compreender os fenômenos que são objetos da ação profissional. A falta de

subsídios, por sua vez, acaba por levar os profissionais a construir seu conhecimento à partir do senso comum profissional ou a partir da apropriação teórica de outras profissões.

Entretanto, essas eram minhas hipóteses, por isso me propus a realizar esta pesquisa para verificar em que medida a mesma se expressava na construção do conhecimento profissional dos assistentes sociais.

A realização da pesquisa permitiu confirmar minhas hipóteses tanto em relação à construção do conhecimento a partir do senso comum profissional quanto a partir da apropriação das produções teóricas de outras produções.

Em relação à construção do conhecimento a partir do senso comum profissional percebi que existe uma produção de conhecimento bastante rica, esperando ser sistematizada e refletida no âmbito da produção teórica do Serviço Social, o que somente pode e será feita, se for além do senso comum.

Na medida do possível existe um movimento das profissionais que participam da pesquisa em sistematizá-lo, através dos projetos de intervenção das estagiárias em Serviço Social, da participação em projeto de pesquisas realizado em parceria com profissionais de outras áreas, apresentação de resumos em congressos da área, trabalhos de pós-graduação.

Entretanto, ainda existe um número expressivo de conhecimentos que não foram sistematizados e refletidos no âmbito da produção teórica do Serviço Social muitos apontados pelas profissionais no decorrer da pesquisa, tais quais: cultura, subjetividade, sofrimento, linguagem, etc.

O conhecimento produzido pelas profissionais em seu cotidiano profissional trás para o Serviço Social um acúmulo de debate acerca dos fenômenos do Serviço Social que merecem ser incluídos em nossa agenda de pesquisa.

A interlocução deste conhecimento produzido no cotidiano profissional com o conhecimento científico não pode ser apontado como uma exclusiva responsabilidade das profissionais que estão em campo. Mas sim, do conjunto dos profissionais e organizações da categoria que precisa olhar com maior acuidade para o conhecimento produzido no cotidiano profissional e a necessidade de produzirmos conhecimento científico sobre este, contribuindo assim para qualificação da intervenção profissional.

Entretanto, no meu entendimento, enquanto ainda acharmos que todos os fenômenos que são objetos do Serviço Social são produtos da relação capital x trabalho, teremos dificuldade em avançar nesta direção.

A apropriação teórica de produções de outras profissões, que também apontei como hipótese, foi confirmada pelas entrevistadas, por outro lado, a pesquisa também demonstrou algumas limitações minhas em relação a esta interpretação.

Segundo as profissionais a apropriação das produções teóricas de outras profissões não é uma prática somente dos assistentes sociais, mas também decorrente das outras áreas profissionais.

As outras profissões também se apropriam de discussões do Serviço Social para compreender demandas que se apresentam em seu cotidiano profissional e, que não são abordadas na produção teórica de suas profissões.

Neste ponto, a pesquisa demonstrou a necessidade que as profissões têm de ampliar seus saberes para além de sua especificidade profissional.

Porém, isto não exige a necessidade latente no Serviço Social de produzir conhecimento acerca dos fenômenos que são seu objeto, para que possa saber qual sua especificidade na intervenção destes.

Os fenômenos que são objetos do Serviço Social na maioria das vezes também são objetos de outras profissões, então, é preciso que tenhamos pesquisas que nos auxiliem a compreendê-lo e a definir nossa especificidade quando nele formos intervir.

Outra questão levantada pelas profissionais e que também considero importante foi que em algumas questões como “noticiar a morte de um paciente para os familiares”, não é somente o assistente social que tem não tem preparo técnico para lidar com este tipo de situação, mas também outras profissões compartilham desta dificuldade.

O aprofundamento teórico do Serviço Social em alguns fenômenos que são objetos do Serviço Social também foi apontado pelas profissionais, como o debate a cerca da temática “Família”. Foi importante as profissionais terem sinalizado esta questão, pois em nenhum momento eu havia ressaltado esta questão em minha problematização do objeto de pesquisa, fazendo-me recordar a afirmativa de Freund:

Nenhum sociólogo tem condições para nos oferecer um conhecimento completo das relações sociais no seio do regime capitalista, porém cada um projeta uma nova luz sobre a questão, porque, por causa de sua relação com os valores, ele faz abordagens inéditas, levanta novos problemas, descobre aspectos novos. É o conjunto de todos os pontos de vista possíveis que, precisamente, nos permite fazer uma idéia tão exata quanto possível de um problema. (1987, p. 44)

Afirmativa de Freund é importante para recordar que o conhecimento científico sempre nos trará uma visão parcial da realidade, nunca conseguiremos apreendê-la em toda sua totalidade, então, para que realizar pesquisa?

Na minha opinião, construída a partir da abordagem compreensiva, a importância da pesquisa científica está em ampliar meus olhares em relação a realidade social. Utilizando o método compreensivo pude perceber que a realidade não é nada linear que um objeto de pesquisa pode ter diversas interpretações e possibilidades de análise.

Entretanto como ressaltei no decorrer do trabalho o profissional de Serviço Social deve utilizar o conhecimento científico para embasar sua ação profissional, porém, eis que surge a dúvida: se existem tantas possibilidades de interpretar a realidade social, qual conhecimento científico deve pautar minha ação profissional?

Bem, acredito que para resolver esta questão seria necessário escrever uma nova dissertação para debatê-la, pois acredito que seria necessário discutir a relação entre conhecimento científico, ética e política. Visto que é a interlocução entre esses três eixos que orientam nossa ação profissional.

Em relação ao objetivo desta dissertação creio que consegui respondê-lo, e espero que o leitor tenha a mesma resposta. Também espero que ela possa contribuir para a reflexão acerca do processo de construção do conhecimento profissional e científico, ampliando nossos olhares para os fenômenos que são objeto do Serviço Social.

REFERÊNCIAS

ALVES, Cristina Antunes. **O projeto ético-político na produção de conhecimento do Serviço Social**: uma análise no Hospital Universitário – HU. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso. (Graduação em Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

BARCELOS, M. S.; CEZAR, C. A. **Sistematização dos processos de trabalho do assistente social na Maternidade do HU**. 2009. Projeto de Intervenção. (Graduação em Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

BERGER; Peter L.; LUCKMANN; Thomas. **A construção social da realidade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1976.

COSTA, Suely Gomes. **Signos em transformação**: a dialética de uma cultura profissional. São Paulo: Cortez, 1995.

FREUND, Julian. **Sociologia de Marx Weber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1987.

LUKÁCS, George. **Sociologia**. São Paulo: Ática, 1981. **(fica assim mesmo?)**

IAMAMOTO, Marilda. V. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2008.

MARX, Karl. Manuscritos Econômicos Filosóficos (1844). In: **Os Pensadores**. 3. ed. São Paulo: Abril Cultural, 1985.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec, 2004.

MORAES, Ana Cláudia de (Org.). **Atuação do Serviço Social**

no Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. 2. ed. Florianópolis: Emyo, CRESS, 2007.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e serviço social:** uma análise do serviço social no Brasil pos-64. São Paulo: Cortez, 1996.

OUTHWAITE, William. **Entendendo a Vida Social.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1975.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social:** um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social. São Paulo: Cortez, 1997.

RITZER, G. **Teoria Sociológica Clássica.** Madri: McGraw-Hill, 1993.

SELL, Carlos Eduardo. **Sociologia Clássica:** Durkheim, Weber e Marx. Itajaí: Ed. Univali, 2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Hospital Universitário. **Histórico.** Disponível em: <<http://www.hu.ufsc.br>>. Acesso em: 17 dez. 2009.

WEBER, Max. **Economia e Sociedade – Fundamentos da Sociologia Compreensiva.** Volume I. Brasília, Ed. UNB, 1994, capítulo I – conceitos sociológicos fundamentais. p. 03-35

WESTPHAL, Vera Herweg. **Vida cotidiana e relação indivíduo-sociedade:** um tema no/do Serviço Social?, 2005. Mimeografado.

WESTPHAL, Vera Herweg. **Resumo Didático.** 2009. Mimeografado.

ANEXO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL PROGRAMA DE MESTRADO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Michele de Souza, cursando o Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, vou desenvolver uma Pesquisa nesta Instituição de Saúde, da qual você é um dos integrantes. Convido-o (a) a participar, mas não é obrigado (a) a isso. Caso concorde em participar, a qualquer momento poderá desistir e se retirar sem problemas. Também poderá solicitar que suas dúvidas sejam esclarecidas, a qualquer momento (antes e durante a pesquisa).

A pesquisa tem como objetivo verificar compreender como os assistentes sociais constroem seu conhecimento profissional.

Essas informações serão obtidas através de uma entrevista, realizada em sala reservada e que será gravada. Uma segunda entrevista também será realizada, se houver necessidade de complementar alguma questão, mas você será previamente informado. Esta pesquisa não oferece qualquer risco para a sua relação social, profissional, familiar, sua segurança nem para a sua saúde. Mas como benefício, poderá contribuir para a reflexão dos assistentes sociais acerca do cotidiano profissional, em seus limites, desafios, possibilidades e perspectivas.

A pesquisa também poderá trazer benefícios a comunidade (acadêmica, usuária dos serviços prestados pelos assistentes sociais), visto que a reflexão acerca do cotidiano profissional, pode levar os assistentes sociais a tecerem novas reflexões acerca do espaço-profissional. Levando a um aprimoramento dos serviços

prestados a comunidade.

Caso você tenha dúvidas em relação à pesquisa poderá solicitar, a qualquer momento (antes e durante a pesquisa), que elas sejam esclarecidas.

Esclareço que as informações obtidas nesta pesquisa serão confidenciais e asseguro total sigilo sobre seus dados pessoais. Ao término da pesquisa você terá livre acesso aos seus resultados. Como responsável pela pesquisa, estarei disponível para esclarecer suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, no seguinte telefone: _____.

DECLARAÇÃO DE LIVRE CONSENTIMENTO

Declaro ter entendido os objetivos, condições e benefícios da pesquisa e concordo em participar.

Nome do participante: _____

Identidade: _____

Assinatura: _____

Nome do pesquisador: _____

Identidade: _____

Assinatura: _____

FLORIANÓPOLIS, ___ de _____ de _____

ANEXO B

ENTREVISTADA: MARIA EDUARDA

M.E: Quando a gente é estagiária no HU é apresentada toda uma documentação que tu lê que tu te atualiza até para saber onde tu tá entrando. Até quando eu fui estagiária a gente já fez o que se chamava estudo da instituição, então, até que era uma disciplina que exigia isso também. Então a gente pegou todo o histórico, entrevistamos o diretor, os funcionários mais antigos, as documentações eram vistas também e era elaborado um relatório. Então o que a história conta é que o HU foi justamente implementado por causa do curso de medicina que gostaria de ter um hospital escola, que antes era feito no Celso Ramos, no Caridade, os estágios, né. Foi uma luta bastante grande que só em 1980 que o HU só conseguiu ficar pronto, mesmo. Em 1975 se não me engano ela já tava sendo construído e só em 1980 ele ficou pronto. Daí para frente o Serviço Social foi implementado basicamente com a abertura do HU, foi no mesmo ano que foi implementado o Serviço Social aqui. Quem implementou foi a Lurdes G. com mais algumas assistentes sociais que já estão aposentadas e foi uma época bem rica para o Serviço Social aqui no HU. Ela fez parte da diretoria na época e dali para frente, claro, o Serviço Social teve várias conquistas, mas ali foi um começo já bem importante na época.

M: Sabes me dizer como eram os procedimentos na época?

M.E: Como eram poucas na época, hoje somos nove, mas na época não tinha essa quantidade toda. Eles até chamavam de Serviço Social Médico, antigamente tinham essa nomenclatura. Na realidade elas faziam o trabalho mais na implantação, tudo tava sendo estruturado, não tinha tantos programas como temos agora, eram atendimento ambulatorial e também nas clínicas, mas era um atendimento das necessidades que viam aparecendo. Dali que foram estruturando projetos, que nós hoje temos vários projetos, que vão se consolidando, outros vão se renovando desde aquela época.

M: Era mais sócio-emergencial?

M.E: Eu vejo que era mais sócio-emergencial.

M: Eu gostaria que você comentasse um pouco do desenho institucional do HU, como são as hierarquias, os regulamentos, as normas.

M.E: No geral?

M: No geral...

M.E: Tu queres colocar como funciona essa questão de hierarquia [...] Pra gente, nosso trabalho hoje em dia é muito multiprofissional, então, claro, têm as nossas diretorias para quem a gente deve as satisfações de todas as atitudes que agente toma aqui dentro. Mas, na maioria das vezes, a gente lida com as pessoas que são de várias categorias, mas geralmente no mesmo nível profissional. Então, geralmente esse trabalho a gente desencadeia nesse sentido, mas quanto as nossas diretorias elas têm dado muito apoio, pelo menos quanto tudo que a gente projeta e leva para eles. A gente sempre sente muito respaldo da diretoria aqui no Hospital, claro, nem tudo é aprovado, mas a gente sempre tem uma maneira de estar rerepresentando, melhorando e levando. E geralmente tem tido respaldo do que a gente quer

M: Então é bem tranquilo....

M.E: É bem flexível! A gente consegue sentar com a diretora e conversar, sabe, muitas vezes até sem marcar hora nada, a gente chega lá e fala, preciso falar contigo e ela atende. E por enquanto a gente não teve nenhum problema nesse sentido. As profissionais antigas dizem que já foi bem mais democrático né. Eu acho que até porque quando foi implementado o Serviço Social, o Serviço Social tinha uma representante na diretoria. Então eu acho que facilitava mais, mas eu vejo que não é complicado não. É bem flexível.

M: Tem uma diretoria aqui?

M.E: Tem é apoio assistencial.

M: É uma assistente social?

M.E: Se eu não me engano ela é uma bioquímica. Já foi uma nutricionista na gestão passada e uma farmacêutica.

M: Como é definida esta diretoria, eleição, cargo comissionado.

M.E: Cargo comissionado. A direção que entra é que da a sugestão para os nomes.

M: Queria pedir para comentares um pouco acerca de teu espaço sócio-ocupacional, qual o setor que tu trabalhas, quantos profissionais trabalham, um pouco do público alvo, o sistema de organização das atividades no setor.

M.E: [...] Então a gente realiza o acolhimento e passava toda a rotina daquela unidade, daí eu aproveitada e passava também todos os direitos dos pacientes para eles. Porque tem algumas situações que os médicos seguram o atestado, essas coisas, que demoram a dar. E aí como fomos percebendo essas dificuldades durante esses anos que estamos lá, então, a gente bolou mais ou menos dentro das necessidades que a gente via de orientá-los. Então, a gente abre também para eles fazerem as colocações deles, o que poderia estar melhorando e eles costumam colocar. Até agora com a questão da gripe a gente tinha suspenso essas reuniões, a gente vai retomar no próximo ano. [...] Mas então são feitas visitas aos leitos, né. É que ali na visita ao leito tu consegues identificar muitas das demandas que o paciente trás, muitas vezes, a gente entra, mas entra tanta gente nos quartos durante o dia que no final o paciente fica bem confuso. Não sabe nem com quem tá falando, se é com nutricionista, médico, enfermeira e eles ficam meio perdidos e confundem bastante. Então a gente se apresenta coloca um pouco do trabalho que a gente realiza para eles e vai fazendo um acolhimento, vendo as necessidades, vai passando. E eles vão colocando um pouco das situações deles e a gente vai fazendo os encaminhamentos necessários.

M: É mais individual então?

M.E: É mais individual. Têm o coletivo que é o grupo, mas é mais individual. Às vezes, também, a equipe solicita, a equipe médica ou a psicologia. A psicologia como entra em alguns casos profundamente, então ela às vezes traz algumas demandas para gente também. E aí a gente atende esses casos mais especificamente, também, depende da necessidade que vai acontecendo. A demanda maior lá nessa unidade é previdenciária, orientações previdenciárias é muito forte isso, naquela unidade. Porque aparece muito acidente de trabalho, acidente de trânsito, as aposentadorias, as perícias médicas, então, isso é muito forte naquela unidade. Então, a maior demanda é orientação previdenciária.

M: Eu estava lendo um pouco dos relatórios [...] hoje de manhã e pelo que percebi aqui é mais de orientar em relação aos direitos, porque é uma demanda que circula.

M.E: [...] o que eles pedem mais para gente, então, geralmente são esses encaminhamentos, que eles não sabem muito bem como fazer. Algumas coisas, às vezes, perícia que eles entraram e não sabem que pode ser suspensa, porque tá internado ou, que o médico de perícia pode vir aqui. Então, a gente trabalha muito nessas questões de direitos deles mesmo, isso é bastante forte. Eu acho que até não só na cirúrgica em outras unidades isso é bastante forte. Também, aqui dentro a gente tá sempre nessa questão da garantia dos direitos deles. Na garantia, na verdade a gente não garante, a gente orienta que ele vá atrás.

M: E assim, quando você está trabalhando com a equipes multiprofissionais tu consegue ter bem definido qual é o papel do Serviço Social?

M.E: Sim, até porque todo momento a gente tem que tá reforçando isso. Na equipe com o passar do tempo ela já interioriza isso, já sabe bem qual é o papel e não costuma chamar por questões que não são nossas, quando é equipe multiprofissional. Agora no geral, nós somos muito chamadas... Eu brinco muito com eles que nós somos Severino, ninguém sabe o que fazer chama o Serviço Social e nós temos que saber,

que dar a resposta. Isso é muito forte no Hospital, aqui né, mas lá na equipe já não mais. Porque a equipe já vai conhecendo o teu trabalho, tu vai...Até quando eu passo nas reuniões dos grupos pros próprios pacientes a equipe já vai interiorizando o nosso trabalho,né. Então, no início, quando a gente começou a trabalhar, algumas equipes perguntavam qual é o papel do Serviço Social. O que vocês fazem? Porque sempre eles achavam que é aquela moça boazinha que vai dar o passe, que vai agilizar o transporte. Até tu colocar que todo um trabalho com políticas públicas e questões de direitos, e tal. E a equipe começa ver com é o teu trabalho, o que realmente é.

M: Gostaria que você descreve-se um pouco qual o papel e as atribuições do assistente social que são definidas pelo Hospital, não a que vocês foram delineando ao longo da carreira de vocês. Você colocou que muitos projetos são desenvolvidos por vocês, mais eu gostaria de saber o que vem “de cima para baixo”

M.E: Pouca coisa vem de cima para baixo, acho que a gente conseguiu construir um plano de atuação. Nós temos um plano nosso e que foi aceito pela diretoria, que é o que a gente trabalha. Então pouca coisa vem de cima para baixo, alguns projetos, agora esse ano. Não no ano que passou, iniciaram alguns projetos que foram determinações. Que como HU agora trabalha com alta complexidade, o que aconteceu, alguns projetos necessitam [...]já vem de Brasília, necessita da presença de uma assistente social. Então a diretoria chama e diz: precisa de uma assistente social nesse projeto. Então, alguns projetos, nesse sentido, foram de cima para baixo, não que nós não gostaríamos de atuar nesses projetos. Adoraríamos, mas nós não temos pessoal o bastante para estar prestando todos os projetos; então, hoje, a gente tá fazendo uma negociação e tá para o próximo ano, entrar mais 3 assistentes sociais. Para que a gente possa continuar os outros projetos, que a gente acabou tirando alguma assistente social para colocar nesse que era de extrema necessidade, porque esses projetos geralmente trazem recursos. E se não tiver assinatura do assistente social esse projeto não vem, então, se faz necessário a presença dele... não tem como. Mas geralmente não, geralmente, é dentro do nosso plano, não tem uma determinação de como a gente tem que atuar. Geralmente, é tudo dentro do nosso plano e alguns

projetos é que tem caído assim.

M: Explique um pouco do sentido que você atribui ao papel do assistente social no HU?

M.E: Hoje eu vejo que o Serviço Social cresceu aqui no HU, criou uma identidade bem forte. Tanto é que alguns projetos que foram criados eles estão exigindo Serviço Social junto. Eu acho até que pela visão que o Serviço Social tem, mais ampla, ajuda muito a equipe, que geralmente os profissionais tem uma visão assim muito dentro da sua área, muito delimitada. E o Serviço Social tem uma visão ampla, bastante ampla, das políticas públicas, da contra-referência e isso fazem o serviço fluir; e eles já perceberam isso. Hoje a emergência quer duas assistentes sociais, quer que seja coberto período integral, justamente porque ela sabe que a contra-referência é muito forte nesse setor e o trabalho flui quando tem a presença do Serviço Social. Então eu vejo assim, que na dinâmica do Hospital o Serviço Social já conseguiu mostrar sua importância. Foram conquistas vindas desde a inauguração do Hospital e que hoje tá bem fortalecido. Nós temos um número grande de profissionais comparando com a psicologia que têm menos profissionais aqui dentro do Hospital, e nós temos um número grande tendo que ampliar porque o quadro tá necessitando. Então, assim, eu vejo hoje o Serviço Social muito bem delineado aqui dentro do Hospital. O trabalho do Serviço Social já tá bastante reconhecido.

M: Queria que você descrevesse um pouco do procedimento do Serviço Social para o atendimento social, as relações com usuários, a escuta social, a entrevista. Como que você vê essa relação assim com o usuário.

M.E: Essa relação com usuário a gente procura seguir os padrões, mas isso ontem eu ainda estava conversando com a minha estagiária, isso depende muito do profissional. Cada profissional tem sua visão, traz sua bagagem de educação, de cultura. Claro que dentro que tu aprendeu na academia junta também essa parte, que tu não te separa, tu és uma pessoa com isso tudo, né. Tu tens a tua cultura, tu tens a tua educação e tem a parte acadêmica. E tudo isso é um conjunto de uma pessoa que não se separa e num atendimento tudo leva tudo isso.

Então, eu vejo assim, a gente procura bastante seguir...todas nós temos a nossa postura ética , procuramos seguir. Nós temos as diversas maneiras de atender, cada uma de seu jeito, mas sempre dentro do que exigido de uma profissional da área de Serviço Social. Então, as pessoas que chegam aqui para o Plantão são geralmente trazidos para essa sala aqui, que é mais privada, onde a gente pode tá conversando e orientando. E tá organizando um pouco com a pessoa a problemática que ela tá trazendo e isso a gente também faz nas unidades e em alguns programas. Mas eu vejo assim que todas seguem o mesmo preceito, até, porque nos temos o mesmo plano de atuação que nós guia bastante.

M: Como foi feito esse plano de atuação?

M.E: Foi feito de uma maneira assim..foi longo, sabe. Assim que eu entrei nos já começamos a trabalhar em cima dele e eu acho que faz uns dois anos ou três que ele ficou totalmente fechadinho, pronto. Mas assim, todo final de ano a gente tenta tá revendo o que pode estar mudando, mas assim, foram várias discussões em cima de tudo que agente tem atendido, trabalhado, dentro do que os estagiários trazem, dentro do que a própria faculdade traz também, quando a gente vai a fóruns e discute algumas coisas. Então, dentro disso tudo a gente tentou contemplar ali para ter um norte, para nosso trabalho ter um caminho a seguir, um objetivo a alcançar. Então, eu acho que faz uns dois anos que ele ficou pronto e todo ano a gente tenta revisar, acrescentar alguma coisa; ou tirar algumas coisas que a gente não acha que é mais necessário.

M: Voltando um pouco a relação com o usuário, como vocês foram..tem um pouco do profissional , um pouco do código de ética que tem que seguir. Mas assim, quando você começou atuar no HU nos teus primeiros atendimentos como estagiária, você teve parâmetros na faculdade que te subsidiavam em relação a como realizar a escuta qualificada. Você teve esse preparo?

M.E: Nós tínhamos pouco, eu acho que tive mais isso no próprio estágio com a minha própria supervisora. Então assim, no período da observação a gente acompanhava muito as

entrevistas dela e dentro disso tu vai aprendendo. Eu fui aprendendo, a academia trazia algumas questões que a gente trazia para ela, ela trazia algumas coisas já do tempo de carreira dela que ia acrescentando nas entrevista, né. Que no caso assim, chegava uma família, acolhê-la, escutar, saber compreender, ver o que tem por trás daquilo que ela tá passando pra gente, né. Então isso na época que eu fiz estágio tinha uma coisa que era muito boa e que a gente tá tentando resgatar é que os profissionais do departamento nós faziam supervisão aqui dentro. Então a gente conseguia discutir essas questões, quando a gente tinha alguma dificuldade em chegar para uma família e entrar em algumas questões mais delicadas, a gente tinha essa base, né. Eu vejo que hoje é mais complicado, assim, eu vejo as nossas alunas mais cruas quando elas chegam para fazer o estágio, elas ficam apavoradas com a primeira entrevista porque não sabem como vão lidar, né. Então o que eu procuro trabalhar com elas antes, elas observam e a gente discute algumas questões, alguns medos delas. Elas trazem também o que a academia coloca, porque hoje eu vejo que academia também tem esse lado que coloca mais, tá mais estruturado. Tem um protocolo de entrevista que já orienta mais elas nesse sentido, mas na hora ali do te ti a te elas ficam meio assustadas. Aí a gente faz esse trabalho com elas, primeiro da observação, elas nos observam e aí a gente discute. E depois aos poucos elas vão se inserindo, participando da minha entrevista e daqui a pouco elas já estão fazendo as delas e vão mais prontas, mais liberadas. Mas eu vejo assim, no tempo que eu entrei aqui a gente não tinha tanto isso no departamento, esses protocolos que ah tem que fazer a entrevista dessa maneira, a gente tinha superficialmente. E com a supervisora de campo tinha o cotidiano e hoje eu vejo que a academia traz com elas isso mais sistematizado [...].

M: Tu falaste um pouco dessas demandas que são maioria previdenciárias, mas quando é uma demanda assim um pouco mais delicada, não sei se, às vezes, vocês atendem situações de violência, se chega no setor que vc trabalha...

M.E: No meu não tem muito essa questão da violência, tem muito do abandono, de abandono tem bastante. Como a maioria é idosa acaba tendo a questão do abandono, a clínica que eu

trabalho [...] E aí complicada bastante, lidar com essa família, com idoso que agora vai ser mais dependente do que já era, ou se não era agora se tornou dependente . Então, tem alguns trabalhos que são mais delicados que tem que reunir a equipe e trabalhar todo mundo em conjunto mesmo, porque senão não evolui , o paciente não consegue evoluir. Já tivemos caso de pacientes que não tinham família que todos já tinham falecido e ele tinha que ser institucionalizado só que ele não queria. Só que ele também não conseguia responder por ele, ele tinha alguns déficits cognitivos que não[...] Então teve todo um trabalho da equipe de visita domiciliar, casas de vizinhos, até acionar o conselho do idoso , promotoria e foi um trabalho bem grande. Então, às vezes, têm uns casos bem cabeludos.

M: Gostaria que você colocasse um pouco como você foi construindo seu conhecimento profissional.

M.E: Claro que nem tudo, a gente procura o máximo tá sempre no cotidiano trazendo [...], questionando mesmo, trabalhando as questões que a academia traz. Até, porque nos temos estagiários e temos que dar conta disso também. Nós temos que estar discutindo com elas essas questões. Mas também tem muita coisa que é experiência que a gente vai tendo que já nos alerta para algumas situações, então, que acaba sendo usado o senso comum que até eu tava olhando no teu projeto. Não o senso comum corriqueiro, mas de algumas coisas da experiência que a profissão vem te trazendo. Então, algumas vezes as estagiárias até questionam, ai como é que tu sabias que ia ser assim. A experiência já vai mostrando algumas coisas, né. Mas a gente procura sempre estar pautada dentro de toda a teoria, de tudo que a academia vem trazendo, até assim eu gosto bastante de ter estagiária justamente para que a gente se atualize sempre no que tá acontecendo. Porque se tu ficar na tua rotina, algumas coisas acabam se perdendo e nós aqui temos muito objetivo de pesquisa, né. Se tu não tiveres com estagiária, não se envolver com essas questões da academia, tu acaba ficando de lado [...] até a pesquisa. Tu acaba ficando no dia-dia e acaba naturalizando algumas questões e não consegue visualizar outras questões; maneiras diferentes de trabalhar com aquelas questões,né. Então eu tenho muita preocupação nesse sentido de não me deixar envolver pelo dia-dia e ficar resolvendo

situações e não prevenir...não fazer um trabalho mais objetivo com eles.

M: Hoje em dia é colocado que a questão social é objeto da nossa profissão, como você vê isso nas demandas que são colocadas no cotidiano profissional. Você consegue fazer a leitura que essas questões que são colocadas são expressões da questão social ou você acredita que outras questões perpassam?

M.E: Tem muitas coisas que perpassam tudo isso, mas se tu não tiver a consciência, não tiver interiorizado isso que essas questões são questões mais amplas e que dá de ser trabalhado, sim. Mas que não depende só da tua atuação, daí tu pira, porque tu fica achando que tu não é uma profissional competente que tu não da conta. Que tem coisas que tu sozinha não da conta, tem toda uma rede de proteção que tu tem que acionar e a coisa têm que evoluir, tu não pode querer sozinha dar conta de tudo. Eu sempre trabalho isso com as estagiárias no sentido que existe toda uma rede de proteção, existe toda uma política pública que a gente tem que fazer funcionar e tem que tá atuando nesse sentido. Só que isso não depende só de ti, porque se não parece que tu carrega o mundo nas costas e daí não da conta mesmo. Tem momentos, principalmente, quando tu és estagiária, que tu fica te questionando mesmo; será que isso evolui, que deu conta. Eu tenho que acreditar que isso vai evoluir e que vai dar conta e, por isso, que eu tenho que cobrar, tenho que ir atrás, tenho que verificar. Por isso eu coloco que a pesquisa é bom nesse sentido, para ver se teus encaminhamento estão dando resultados, né. Que as coisas estão evoluindo e funcionando da maneira que tem que ser. É muito complicado, porque em muitas situações aqui no hospital, principalmente, tudo é um caso social. A pessoa esqueceu um fogo aceso em casa é um caso social, então, a gente tem que tá sempre trabalhando vendo essas questões. Ontem mesmo ainda aconteceu, ah nós temos um caso social muito grade. Ah, e qual é o problema? A ela esqueceu de avisar para o marido que vinha para o hospital. Daí eu disse não é bem um caso social muito grande, mas dá de resolver.

M: Questões como religião, etnia, não sei se chegam isso para ti

na clínica [...], dependendo da religião da pessoa tem uma relação diferente com a saúde, dependendo da etnia. Questões de gênero se elas aparecem e como elas são colocadas e a partir disso como você visualiza no teu dia-dia. A produção teórica do Serviço Social hoje do respaldo para você compreender essas questões.

M.E: Acontece não é como muita freqüência. Eu não sei o HU tem algumas coisas assim que nesse sentido são organizadas, assim , quem é testemunha de Jeová que não recebe sangue, isso é respeitado. Mesmo que eles dizem que têm uma legislação, não existe. Só que é respeitado, né. Tem várias situações que eu vejo que a equipe consegue trabalhar bem, nesse sentido. Mas algumas coisas a gente procura respaldo com a academia e às vezes falha, né. São questões principalmente religiosas que acontecem e que trazem aqui. E que a gente não tem muita produção acadêmica para estar trabalhando com essa demanda que vai aparecendo, né. Mas assim, lá na clínica, principalmente, eu procuro trabalhar muito com as famílias. Então, assim eu tenho muito respaldo com a academia, porque tem muita produção nesse sentido; então, eu procuro sempre tá lendo e me atualizando. Então eu sempre consigo bastante material nesse sentido, mas algumas questões a gente fica meio perdida mesmo. A gente não se apropria de coisas de outras profissões, mas acaba dividindo com essas outras profissões mais ou menos o caminho que vai tomar em alguns casos.

[.....]

M: Um pouco assim a relação que vocês têm com a legislação. Eu dei uma lida e percebi que vocês tem algumas legislações que foram elecandas como sendo importantes para a intervenção profissional aqui no HU. Como você vê a relação do Serviço Social com a legislação, com o direito social. Porque é colocado que o Serviço Social garante direitos sociais, o que você entende como direito e essa visão?

M.E: Eu discordo dessa visão que nós garantimos, nós não garantimos. A gente procura sempre estar discutindo aqui entre os profissionais e é uma discussão que até semana passada a gente levantou foi essa. Porque nós não garantimos direitos, nós

apresentamos. A gente mostra para as pessoas o que elas têm de direito e como devem fazer para acessá-los, eu não garanto nem o acesso deles e nem que o direito dele vai ser exercido, mas eu mostro para ele o caminho que ele tem para tomar e o direito que ele tem que é dele, né. E tento fazer com que ele tenha iniciativa para garantir os direitos dele, né. Mas assim, eu não concordo que nós garantimos direito, eu não garanto direito, não depende de mim garantir direito dele, depende do legislativo, de várias situações. Então isso a gente tem discutido bastante, porque até alguns cartazes que o CRESS tinha mandado tinha colocado com atribuição dos assistentes sociais a garantia de direitos. Eu não concordo muito com a garantia de direitos, eu acho que tu colocas, apresenta, tu mostra para aquelas pessoas que existe direitos, que ele tem como acessar e de maneira que ele pode acessar. Não vejo que isso garante.

Michele: Então assim, perguntar mais uma vez, é colocado que o assistente social é o profissional que garante direitos, que trabalha como políticas públicas. Mas como você define a especificidade do Serviço Social?

M.E: Eu vejo assim, muito amplo. Eu acho que o Serviço Social é muito amplo, é complicado tu delinear assim como a medicina, como a enfermagem. Eu acho que é tudo muito amplo, a gente trabalha com as políticas públicas como tu já falou. A gente tenta mostrar para as pessoas a questão do direito e mostrar como ser acessado, mas não sei. Eu vejo assim, tem a área da saúde que faz o Serviço Social ser muito amplo. Não tem como tu fazer o Serviço Social é isso, só isso.

M: Você acha que é conforme a área que ele está alocado?

M.E: Também, eu acho que também daria por aí. Ontem eu tava vendo um documento que a minha estagiária fez, que ela tava colocando o que é o Serviço Social e qual o papel do assistente social. E aí quando eu li, eu disse: tá, mas isso tá pautado aqui para dentro do HU. Ah, é para dentro do HU (disse a estagiária). Daí eu disse, ah tá! O que é e o que faz dentro do HU é uma coisa e o que é, e o que faz dentro de uma prefeitura, de outros hospitais, é outra coisa. Daí não são aquelas, são muito outras coisas, né. Aí eu acho muito complicado hoje e eu acho que é por

isso que a academia de perde muito nessas teorias todas. Porque a gente não fechou ainda um tema, uma coisa fixa, o Serviço Social faz isso. E eu acho que é por isso que a gente ainda vai e volta, eu costumo dizer aqui para as meninas: na teoria, no Serviço Social, a gente vai, volta. Têm coisas que parece que são modismos que o Serviço Social trabalha, trabalha aquelas questões e depois deixa de lado e trabalha outras questões. Mas a gente ainda não conseguiu chegar num [...].Eu vejo hoje o Serviço Social já tentando, mais assim, colocar muitas nomenclaturas em coisas que a gente faz,né. Há muito tempo a gente faz coisas que hoje é chamado de acolhimento, só que não tinha nome nesse sentido. Não tinha uma nomenclatura, acolhimento, mas a gente sempre foi feito isso. E hoje tem o acolhimento já tem uma descrição do que é o acolhimento. Então, eu acho que as produções estão ajudando a encaminhar muito do que o Serviço Social faz,né. Mas eu acho que a gente ainda tá muito longe.

M: Na verdade, parece que você tem bastante clareza do seu papel como assistentes social no HU. Você considera que isso tu foi construindo no seu cotidiano profissional?

M.E: Eu vou te ser bem sincera assim, não só. Eu tenho muito a professora Ivete (Simionato) e a professora Vera (Nogueira) como as pessoas que me deram muita base, assim, a todo o momento eu lembro de frases da Ivete que a anos atrás dizia já. Então assim, eu não vejo isso só pela experiência profissional que eu fui tendo aqui dos anos, mas muito do que a academia me deu. E eu trago muito isso para as minhas alunas, olha gente não fica só no aparente. Vê o que tem atrás do aparente e isso me remete a Ivete,e começo a me lembrar das questões. E aí a gente procura pesquisar nesse sentido. Então assim, eu vejo que fui muito importante a base que eu tive. E também acho assim [...] As minhas alunas perguntaram assim, mas uma pessoa bem treinada aqui no Plantão não daria conta? Eu digo: não. A pessoa bem treinada não tem a visão e a base que a gente tem. É muito diferente! Quando a gente pega um bolsista de outro curso a gente percebe mais ainda, porque as bolsistas que são do Serviço Social elas tem outra visão. Nesse caso, a gente consegue até fazer mais ou menos um parâmetro, como se diferencia um aluno do SSO e um de outra disciplina no

atendimento aqui. A visão é diferente! Eu acho que essa base é muito importante é o alicerce para ti continuar a tua carreira.

M: E essas questões que o Serviço Social vem sistematizado, o acolhimento, a escuta qualificada na verdade não tem muito produção teórica sobre isso. Então na verdade tu acreditas que são coisas que você já tem na prática?

M.E: Já tem.

M: Que foi construída ao longo dos anos...

M.E: E que agora estão colocando nomenclaturas, eu vejo assim. Eu acho isso importante, eu acho isso bom. Muita coisa que a gente faz acaba passando despercebida, a gente não produz, às vezes, um artigo que possa mostrar e faça evoluir na própria teoria. E eu vejo que isso é importante até na própria apresentação de algumas mestradas. que agora eu vejo elas preocupadas com isso que a gente vem fazendo e que até hoje não tinha nome. Então eu achei bem interessante.

ENTREVISTADA: FRIDA

M: Questão do sofrimento. Como você trabalha essa questão e se o Serviço Social tem alguma produção para subsidiar essa temática ?

F: O que a gente busca é mais na psicologia do que no Serviço Social, agora tem algumas pessoas um pouquinho preocupadas com essa questão. Mas assim, no Serviço Social a gente não tem esse respaldo. É tão difícil a gente lidar com o sofrimento do outro, a gente vai procurando, a gente vai prendendo. Mas fica muito no doméstico, com a experiência que você traz da sua . Que você traz, que você busca uma coisinha ou outra, você conversa, você participa de um curso, de uma palestra. Mas dependendo do sofrimento, como você vê algumas coisas, você entra, você sofre junto. Eu acho até que tem que sofrer mesmo, porque a partir do momento que você não tiver sofrendo com o sofrimento do outro, daí também pode lagar. Porque, a partir do momento que a gente achar normal, eu me preocupo com isso, porque a gente vai banalizando as coisas. E a partir do momento que estiver banalizado, daí tem que parar e pensar, o que é que eu estou fazendo aqui. Mas eu acho que nós somos carentes disso, a gente vai procurando com um, com outro. No sofrimento de uma forma geral, para lidar com a questão da morte, nós somos extremamente carentes.

M: Porque você acha que isso não é trabalhado no Serviço Social?

F: Eu acho de repente quem tá na prática, escreve pouco, produz pouco. Eu acho que quem melhor seria para escrever e produzir alguma coisa, seria quem vivencia. [...] Se você está é diferente. A [...] foi semana passada num curso que era sobre isso, aprender a lidar com o sofrimento. É uma coisa que a gente já vem querendo por conta disso. Tá lidando com a questão de um óbito para você dar notícia junto ali, a gente não tem esse embasamento. Com paciente psiquiátrico, porque não é um hospital psiquiátrico, mas as pessoas internam aqui em função de um problema biológico, fisiológico, mas ela tem problemas psiquiátrico. Nos já tivemos vários pacientes aqui e é muito difícil, eu já tive dois pacientes muito marcantes e os dois faleceram.

Sabe é muito difícil, muito pesado, não só para a gente, que apesar da enfermagem lidar com isso o tempo todo, eu acho que ainda enfermagem também não tem se preparado. Como é difícil lidar com determinadas situações e como a equipe fica abalada diante de determinada situação. Tipo assim, esses dois que eram pacientes psiquiátricos, eles mexeram muito com a equipe. Paciente oncológico que fica muito tempo internado também, sabe. Nossa teve uma vez que faleceram dois, nas duas médicas que eu atendia. Pacientes que ficaram muito tempo com a gente quer queira, quer não, você se apega às pessoas. Você tá convivendo todo dia com aquela pessoa, você conversa, você dá encaminhamento para algumas coisas, tem a questão familiar que você tá ali. Então assim, tem muita coisa que você não dá conta em relação a isso mesmo, o sofrimento. Por exemplo, tem textos de família, muita coisa sobre família tem. Mas assim direcionado para essa parte assim, de você lidar com o sofrimento não tem.

M: A linguagem, a comunicação são elementos que compõem os procedimentos de intervenção dos assistentes sociais do HU. Gostaria de saber como você trabalha com esses elementos em seu cotidiano profissional. Existem subsídios teóricos do/no Serviço Social que você utiliza para fundamentar sua prática profissional em relação a essa questão?

F: [...] Nós tivemos uma aula um dia com uma psiquiatra e ela falou uma coisa muito interessante assim, ela falou que os profissionais de um modo geral perguntam assim para a pessoa: entendeu? Às vezes, quando eu falo isso eu me lembro dela, porque às vezes a gente tem que falar com a pessoa assim: eu me fiz entender? Eu achei isso tão legal sabe, porque daí você coloca o outro mais em pé de igualdade. Porque a gente pergunta assim: entendeu? Eu expliquei agora você teve a capacidade para entender? Agora, eu me fiz entender? Aí muda, eu tive a capacidade de me fazer compreender. Agora com relação a questão da linguagem é mais...Se eu te falar que eu tive uma leitura, um embasamento teórico para isso, não, foi mais na construção do dia a dia. Claro que tem algumas literaturas, eu acho que tudo que você lê te acrescenta, mas se eu te falar que eu tenho uma literatura específica, não.

M: Como você foi construindo a questão da linguagem no decorrer da tua carreira, a questão do diálogo.

F: Porque assim, têm esses livros de entrevista, claro que ajudam. Claro de lá para cá se referindo ao início da carreira, você vai melhorando. Quando você começa a questão da sua postura, de se colocar, a forma de se colocar para o outro. [...] A questão de interpretação, de não interpretar bem aquilo que o outro tá colocando. [...] Eu acho que uma coisa que é fundamental é você se colocar no lugar do outro e se colocar no lugar do outro não é que você vai ter que falar igual ao outro. Mas é tentar colocar para o outro de uma forma que ele compreenda, né. Porque a gente às vezes conversa e a gente percebe que você tá conversando com o outro e outro não tá entendendo nada. Eu acho que vai muito também que ao longo do tempo você vai aprendendo a ouvir. Acho isso super importante, a questão de ouvir o outro. Eu conversando com as estagiárias uma coisa que eu falava para elas é isso: a questão de saber ouvir e quando você estiver com o outro estar com o outro que é uma coisa que você vai aprendendo. Porque não adianta, às vezes na correria do dia-a-dia você quer da conta de um monte de coisa e você não dá a atenção que as pessoas necessitam. Você não vai dar conta de atender todo mundo, mas aquelas pessoas que você atender, você vai atender por inteiro. Saber ouvir, questão de postura física mesmo, de se colocar, mas de igual. Logo quando eu cheguei aqui é difícil, você tá numa clínica que ninguém te conhece, os profissionais não te conhecem, os pacientes. Daí eu lembro que, porque assim sai uma, entra outra, os pacientes criam um vínculo com aquela pessoa que tá ali e quando chega o outro às vezes eles criam uma resistência, porque eles gostam daquela pessoa. Quando eu falo assim que a gente vai pegando coisa de todo canto, a gente vai pegando. [...] Estratégias de você chegar perto da pessoa, você vai aprendendo a forma de interagir, de tá se colocando. Porque assim, se você chega se você brinca, se você chega perto do outro, se você conversa, às vezes, as pessoas se abrem mais, elas conseguem conversar um pouquinho mais. E o fato de você chegar, parar e conversar com a pessoa olhando no olho isso é fundamental. Tem uma senhora que uma vez ela falou assim para mim, depois do grupo de acolhimento, daí ela falou que

queria conversar comigo. Daí eu levei ela para a sala e a gente conversou. E daí ela foi falando para mim tudo que ela sentia de dor que ela sentia dor, dor ali, falou um monte de coisa. Depois ela falou para mim assim: eu sei que você não tem nada com isso, que você não é médica, mas é que eu preciso falar. E continuou falando, falando...daí eu disse para ela, a senhora já falou isso para a médica que tá acompanhando a senhora e ela disse: “Não, porque ela não me olha nos olhos, ela não tem tempo”. Achei isso tão significativo, aí eu liguei para a médica e disse isso que ela tinha falado. Daí eu disse: olha passa lá no quarto e dá um tempinho para ela, porque ela tá precisando te falar um monte de coisa. Aí depois eu passei lá e falei com ela, daí ela disse que a médica passou e ficou um tempinho com ela. [...] Porque assim, tem um monte de coisa que a gente aprende técnica de entrevistas, até algumas perguntas que vem para a gente fazer, que você monta um questionário e faz um monte de perguntas. Mas assim, cada pessoa é uma pessoa, cada pessoa você vai ter que interagir de uma forma diferente. Tem a questão da cultura da onde a pessoa tá vindo, se a pessoa estudou, se a pessoa não estudou.

[.....]

M: O que você entende por Marx ou por marxismo? E quais elementos destas teorias contribuem para o SSO.

F: Na realidade quando eu fiz SSO era muito baseado na teoria marxista. Nessa questão dos direitos dos trabalhadores, até eu acho que é por isso que eu gosto tanto de direito. Quando você estuda é toda aquela empolgação é só defesa, você não enxerga a questão do lado do patrão, é muito nessa linha de defesa. Até hoje eu fico vendo essas meninas estudantes, tinha um bolsista, aí a gente vê, já passei por isso, já fiz esses discursos. [...] Muito assim, nessa linha de exploração do trabalho, da mão de obra que é explorada, nessa linha. A gente construiu muito na defesa que era defesa ferrenha, até o assistente social na época era visto assim: a maioria das pessoas quando faziam SSO um ou outro que não era a maioria era petista e se tinha um pensamento diferente à gente já achava que essa pessoa tava errada. A gente discordava ferrenhamente se as pessoas não seguiam essa linha da questão capital x trabalho, do Ford. Na

época, eu lembro que eu lendo, eu ficava indignada de ele ter feito tanta sacanagem, até o banheiro eles diminuíram para os trabalhadores não terem espaço para estarem conversando ali dentro do banheiro assim [...], de pensar nessa questão da linha de produção das pessoas estarem trabalhando o tempo todo. Eu acho assim, que essa questão do capital a gente vive ainda hoje e assim a gente passa por outro lado, que se a gente for pensar a questão da exploração. Assim, hoje eu vejo se você tá bem, algumas pessoas que discutiam algumas coisas que eram contra algumas coisas. Mas a gente tem que cuidar para não fazer algumas coisas, o que a gente sempre brigou o que a gente sempre achou errado. A gente tá assim, dentro do serviço público, então, a gente tentar ter a concepção que você é um trabalhador, um servidor público, que você é um trabalhador do povo. Que tem pessoas que estão lá trabalhando, suando, que estão pagando seu salário [...] A gente fica martelando a toda hora a questão capital x trabalho, mas a gente tem que tá vendo o que a gente também está fazendo em termos de serviço para minimizar isso. A questão de garantia de direitos, de você socializar esses direitos, de você tá dividindo com o outro e procurar ser coerente. O tempo todo a gente tem que tá se policiando para manter a coerência, é você trabalhar e chegar ao serviço no horário. Tá, você tá vendendo sua mão-de-obra, mas não tem outra forma. Pelo menos você está vendendo pelo um valor que é mais digno, tem pessoas que estão vendendo sua mão-de-obra por um valor irrisório. Não adianta também a gente ficar só no discurso e não tentar minimizar as coisas do lado da gente também. [...]

[.....]

M: Idoso e direito previdenciário.

F: Pouca coisa aparece de Serviço Social aparece mais da enfermagem.

ENTREVISTADA: CLARICE

C: Mas uma coisa que tu levanta e eu até acho interessante, porque tem muito coisa que a gente até não produz muito, mas tem esse exercício, tem essa vontade de tá colocando, tá sistematizando, tá produzindo algo, de tá publicizando nosso trabalho. Como a cartilha de 2005, com a cartilha de 2007, com o plano de atuação (que precisa ser reformulado), mas eu digo assim que há um movimento da equipe em fazer isso. Mais pela inserção em um hospital escola, por a gente está dentro da Universidade, talvez se a gente não estivesse em um hospital que fosse esse aqui, porque querendo ou não a gente faz parte da Universidade, então, não acontece mesmo o que se fosse em outra prefeitura ou em outro hospital, tua ia evidenciar mais claro.

C: Sobre a construção do Plano de Ação. Em 1990, a equipe de assistente sociais do HU teve uma assessoria com as professoras Ivete e Vera Nogueira, então, elas discutiam com as professoras as ações, os referenciais teóricos, que necessitavam para a prática e tal. E acho que a partir daí foi construído o plano de atuação do Serviço Social junto com o departamento, que foi dez, quinze anos depois da implementação do SSO no HU. Até tinham coisas mais focadas de profissionais individualmente, mas não do grupo enquanto coletivo. Acho que do grupo como um todo foi a partir desse contato com a Ivete e com a Vera.

M: Gostaria que você comentasse um pouco da peculiaridade do seu setor, quantos profissionais trabalham, qual a sistemática de organização do setor, o público alvo.

C: Cheguei em março, então, não faz nenhum um ano que eu estou lá e foi bem difícil. [...] Foi bem bacana, porque ao mesmo tempo em que foi difícil, porque eu tive que construir algo novo, foi bem gostoso. E foi muito interessante essa construção, a receptividade dos profissionais. Aí eu tive contato com a assistente social que estava saindo. Ela me passou vários procedimentos que ela fazia, tinha alguns procedimentos, algumas rotinas de trabalho que já estavam inscritos. E que a gente foi fazendo, foi adaptando no dia a dia e vendo o que era possível adaptar aquilo que já estava posto e fomos fazendo as modificações ao longo do processo. Então de março até junho

que foi o primeiro semestre, com a estagiária a gente foi construindo isso. Hoje a gente vai tentar fazer a rotina dessa forma, daí a gente tentava fazer acolhimento em todos os leitos, daí não dava certo. Hoje a gente vai priorizar essas situações que vão demandar um pouco mais de atenção especial e aos poucos a gente foi construindo uma rotina que a gente achou que era a melhor para esse momento. Lógico, pode ser que aqui há um ano mude tudo, mas a gente foi construído, eu com os estagiários. A gente foi testando dia a dia nesse primeiro semestre à rotina que a gente achava mais adequada no atendimento do serviço.

M: No que você embasou para construir essa rotina? Quais os teus objetivos em construí-la?

C: Eu entendo que a gente tem que ter uma clareza das ações que a gente vai desenvolver quando a gente se inseri em qualquer serviço, em qualquer setor de atendimento. Então, tanto na assistência quanto na saúde a gente tem que ter uma clareza do que a gente faz. Eu tenho muito angústia quando eu não tenho isso sistematizado, eu sou meia de toque, assim. Eu preciso das coisas concretas, ali, para eu estar modificando, mas sempre tendo um norte. E a gente chegou lá e a coisa tava meio, não é desorganizada, mas cada profissional vai ter uma forma de trabalho diferente. Então, a profissional que me antecedeu, ela tinha a rotina, o processo de trabalho estabelecido na cabeça dela e não sistematizado. E qual foi à minha necessidade? Foi nesse sentido de fazer com que a coisa tenha uma organização de serviço, uma gestão de serviço, mesmo. Então eu me embasei... não sei se sabes aquele livro a prático do Serviço Social na Saúde? É um livro vermelho e branco que é uma coletânea que a Ana Elizabeth Motta faz, tem textos da Vera, tem textos da Regina, da Bravo e que é um livro bem bacana. E tem um texto lá da Dalva Horácio sobre as demandas, a organização dos Serviços. Então a gente se embasou um pouco também naquela pesquisa da Ana Maria Vasconcellos, faz da prática profissional e que é a tese de doutorado dela. E ali ela vai relatar como os serviços se organizam, o serviço social na saúde se organiza no município do Rio de Janeiro. Então, a gente não queria repetir aquilo ali. Então a partir desses referenciais a gente pensou em

sistematizar e organizar a gestão dos serviços. Foi a partir desses referências e da necessidade do profissional e estagiários que estavam naquele momento. Então, a gente foi testando e vendo como é que a coisa ia acontecer e fomos fazendo e anotando. Porque a gente faz, de que forma a gente faz, embasado no que a gente faz, que é o meu projeto e da minha estagiária.

M: Gostaria que você comentasse um pouco sua construção do saber acerca dos direitos sociais, quais os elementos teóricos presentes. Se você tem essa leitura, dos elementos antropológicos, sociológicos, jurídicos que estão presentes nessa questão dos direitos sociais.

C: [...] O referencial teórico que eu tenho da construção dos direitos é mais do Bobbio e da [...] que eu tive acesso na pós, que até então era bem essa visão que eu tinha da construção do direito – eu não tinha – na graduação a gente teve bem pouco. É muito engraçado, porque quando tu lê esses referenciais tu tem outra visão dos protocolos, das legislações. Eu passei também o texto para as estagiárias, elas leram e a gente foi discutindo e construído a partir disso. Uma construção bem paralela com a legislação vigente com a demanda dos usuários, porque a gente teve que construir a partir da demanda dos usuários também. Do referencial teórico que a gente já tinha, do que já tinha pronto e a partir da demanda dos usuários que faz a gente buscar e construir isso.

M: Mas na graduação você não chegou ter essa leitura ?

C: Muito fragmentado, dos direitos da previdência social, da saúde, da criança e do adolescente, que são as leis gerais e as disciplinas que vão falar da história e tal. Mas essa construção do direito, tu não tens. Eu tive direito e cidadania que é uma disciplina da oitava fase se eu não me engano, não teve discussão nenhuma sobre isso.

M: Mais jurídica, do que tá posto? Como eram as discussões dessas disciplinas?

E: Das matérias específicas era mais no sentido de apresentar a

lei que tá posta, da sua construção até chegar a essa lei. Que foi a saúde que tem todo aquele processo desde 1930 com as IAPS, com as CAT, com a transformação do INAPS até chegar ao SUS. Na previdência é a mesma coisa, vai fazendo toda a trajetória até chegar à própria lei, da criança e do adolescente é a mesma coisa. Desde a rodo dos expostos até chegar ao ECA, sabe. Só que essa construção do direito, como é que o direito vai se construído, do direito Romano, de como ele se constituiu, não tivemos.

[.....]

M: Você comentou que a linguagem é um dos principais instrumentos de trabalho do assistente social e colocou que não existe muita discussão na profissão a respeito dessa temática. Eu gostaria de saber como você lida com essa deficiência? Como você busca responder essa demanda?

C Eu acho que a gente vai rebater não só na linguagem, mais em todos os instrumentais e sistematização da prática. Isso é uma lacuna que tem no Serviço Social de não se falar, de não se produzir, de não se discutir sobre a prática profissional. Hoje hegemonicamente na profissão a gente vai discutir as questões macro, do capital, da relação capital x trabalho e fica nisso, e daí essa a tua pesquisa. É essa materialidade que a gente precisa na execução da prática e que não tem essas discussões. É muito complicado, eu não tenho referencial teórico do Serviço Social sobre essa questão linguagem. Tu tens mais a psicologia, a psicologia tem alguns referenciais. Não sei se tu conheces o Roberto Maturana da educação. Ele fala um pouco dessa preocupação com o usuário, de como abordar. O Paulo Freire também tem algumas questões bem interessantes, da pedagogia do oprimido, nesse sentido que eu vou buscar mais o referencial da abordagem. E têm algumas produções interessantes vindas de assistentes sociais do Rio Grande do Sul, elas sistematizam as questões das visitas, das observações. E a dissertação do Hélder que é referencia para nós, a gente tem uma cópia da dissertação dele aqui conosco, no SSO. E nós fizemos aquele curso com ele de instrumentais técnicos operativos que esclareceu para gente essa questão dos instrumentais e da linguagem. O Hélder, hoje, é a referência nossa para esse

sentido, mas assim, precisava discutir mais.

M: Você comentou um pouco sobre a subjetividade do paciente que é uma questão que o SSO precisa olhar com mais cuidado. Como você lida com essa deficiência e como você faz para qualificar sua prática profissional?

C: É bem interessante isso, que apesar da gente sistematizar a rotina, falar e discutir sobre os processos de trabalho, porque que a gente faz, para que a gente faz. A realidade ela é muito complexa e que individuo tem uma subjetividade, a gente tem um roteiro de orientação, vamos dizer assim. Mas eu acho que esse olhar da realidade, a leitura de cada indivíduo, cada situação, ela é muito peculiar. E o SSO eu acho que a gente tem instrumentação para isso, sabe. Eu acredito que a gente discute tanto dialética não é possível que não sirva para nada. Porque tem que servir para alguma coisa. Porque cada paciente tem sua subjetividade, tem o seu entendimento, tem o seu saber, tem a sua cultura. E isso tem que ser levado em conta, a gente não pode engessar as ações profissionais. [...] Mas enfim, lidar com a subjetividade social é muito complexo e o Serviço Social não fala sobre isso. Se tu fores avaliar a literatura, ela vai falar das realidades diversas, da questão social e tal. Mas ele não te dá elementos e subsídios para abordar essas diferenças, de como olhar, de como perceber. Acho que é uma lacuna que a gente tem na profissão.

M: E você leu alguma coisa de outra área?

C: Até da psicanálise se tu queres saber. (risos). Não me lembro o nome do livro agora, mas li esse, li o direito a ternura. Eu li muito coisa daquele núcleo que discuti a violência na educação do CED [...] Então, tem uns materiais bem interessantes que eles disponibilizam ali, que para o Serviço Social são coisas que serão conservadoras, né. Para a parte hegemônica, mas se a gente for avaliar na prática dá uma diferença de abordagem. Ele vai te trazer outros elementos para ti fazer essa leitura de realidade. [...] Esse núcleo é mais pautado na pós-modernidade, a discussão deles. Então assim, tem coisas que tu tens a crítica, que tu não vais aceitar, tudo se alto explica. Eles usam muito Edgar Morin, eu até comprei aquele livro, educar na Era

Planetária, que é uma loucura aquilo. (risos). Nada se explica nada é concreto, tudo se dissolve no ar. (risos). Então assim, eu não concordo com aquilo, eu achei que não foi legal. Mas assim eles tem uma discussão bem legal, Roberto Maturana, do Paulo Freire, que eu acho que casam bem com a nossa teoria crítico dialética, tem umas complementaridades e eu achei bem interessante. É aquela coisa, tu entrar no grupo e retirar o que tu acha que é interessante para tua prática e tem coisas que tu acaba descartando. Mas foi muito legal, foi uma experiência bem legal.

M: Queria que você falasse um pouco da questão da cultural na mesma perspectiva da pergunta anterior. E que você exemplificasse com um caso concreto, de um paciente que envolvia muito essa questão da cultural e como você respondeu a essa situação.

C: A cultura eu acho que é uma grande falha da graduação do Serviço Social. A gente tem antropologia 1 e 2, dependo do professor aprofunda ou não aprofunda nada. Eu acho que deveria alguém do Serviço Social começar a discutir isso, porque a gente tá inserido em uma sociedade que é capitalista, mas tem as suas diversas interpretações por parte da população, sabe. A gente atende aqui muita gente do interior do Estado, muitas gente que fala só alemão. Coisas nesse sentido assim, que tu não tem como chegar, como se fosse outro mundo. De pescadores que tem a questão de colocar pirão no pé quando tem febre, de tomar água de não sei que lá para passar soluço, sabe essas credices populares que tu não podes dizer não. [...] (Aqui a entrevista também colocou que nunca tenta impor o tratamento aos pacientes, sempre é respeitado essas credices populares, a não ser que essas possam em algum momento afetar seu direito. Nesse sentido é colocado para o paciente todos os riscos que envolve determinada situação, como exemplo, a entrevista mencionou um caso de uma paciente que era testemunha de Jeová e seu filho precisava de transfusão de sangue. Porém a paciente estava em conflito, pois isso iria contra tudo que ela acreditou durante a vida em relação a sua religião. E foi colocado para a paciente que a equipe entendi sua situação e respeitava sua decisão, porém se o filho não fizesse a

transusão de sangue correria risco de morte. A assistente social ainda colocou que sempre trabalha no sentido de não impor nenhuma decisão ao usuário, mas de apontar as possibilidades para o usuário com aquele procedimento e sem aquele procedimento, porém a decisão é dele.) E isso eu posso te dizer não teve nenhum embasamento teórico e mais do cotidiano profissional, da experiência profissional.

M: Você falou um pouco do marxismo ortodoxo na profissão e que isso reflete nas publicações, publicadas pela Cortez e que seguem a mesma linha de pesquisa. Também colocou que o Marxismo traz grandes contribuições para profissão, porém, não consegue dar conta de todas as demandas que são colocadas para a profissão. Queria que tu explicasse um pouco o que tu entende por marxismo e quais os elementos dessa teoria você acha que contribuem para o Serviço Social e quais momentos ela não consegue dar conta das demandas que são colocadas a profissão.

C: Na verdade o marxismo é uma interpretação mesmo, são várias interpretações do marxismo, em geral. Eu tenho contato e a minha leitura do marxismo é a partir produção teórica que eu tive contato, que é o Koscic, o próprio Marx, naqueles míseros capítulos que nós lemos. Eu não li a obra integral de Marx, eu não consigo ter uma apreensão total da obra dele, para falar com profundidade das categorias que ele utiliza durante a obra, mas a gente tem uma aproximação. Eu acho que o método crítico dialético é fundamental para a interpretação da realidade, eu acho que essa é maior contribuição de Marx é a forma do método. As categorias de totalidade e todas as que estão compostas no método são muito interessantes. Para a leitura da realidade, eu acho que o método é interessante para aplicação na leitura da realidade. E não como método metodológico de atuação, tu entende? Ele vai te auxiliar na leitura da realidade, mas tu vai precisar necessariamente fazer as mediações para intervir nessa realidade. Então assim, a minha leitura não é uma leitura global da obra de Marx e sim dos textos que eu tive na graduação e na pós-graduação e, no que está hegemonicamente colocado na profissão que é o José Paulo Netto, a lamamoto e do Koscic.

M: O que você acha que o marxismo não da conta de tudo?

C: Por exemplo, da cultura, Marx não aborda a cultura, ele aborda pouquíssimo sobre cultura. Ele vai explicar a sociedade a partir da relação capital x trabalho que é a leitura que ele faz da sociedade capitalista. Mas assim, gênero, violência doméstica, violência sexual, os demais tipos de violência que são permeadas dentro do contexto familiar, da sociedade, Marx não aborda sobre isso. Tá são expressões da questão social, mas a violência doméstica não surge com as expressões da questão social. Ele surge desde sempre, desde a antiguidade. As relações de gênero a mesma coisa, sabe. Então assim, eu acho que o Marx da uma contribuição fantástica para entender essa realidade que tá posta, mas ele não aborda elementos que são temas importantes para nossa ação cotidiana. [...]

ENTREVISTADA: ALICE

M: Como foram sendo definidas as atribuições profissionais do SSO no HU?

A: O SSO surge no HU desde antes da inauguração, entra com duas assistentes sociais e vai crescendo aos poucos. Na medida em que o hospital vai aumentando o número de leitos, vai assumindo outros projetos. Nasce de acordo com a época, com o Serviço Social Médico, dentro da perspectiva do Serviço Social atrelado e subalterno a prática médica. Isso foi mudando aos poucos até pela a entrada de outras assistentes sociais, por assumir a própria proposta, o próprio projeto da profissão. Foi um serviço que foi crescendo na medida em que o Hospital foi crescendo e incorporando outras unidades. [...]

M: Comente sobre seu espaço sócio-ocupacional no HU, público-alvo, quantos profissionais trabalham sistemática de organização das atividades, como foi construída sua rotina, etc.

A: O espaço aqui do HU está muito atrelado a instituição médica, querendo ou não, a gente está atrelado. O Serviço Social hoje tem 9 assistentes sociais, procura-se da cobertura a todas as enfermarias, unidade de internação. A gente tem uma cobertura de atendimento, um potencial de atendimento. Se existe alguma demanda alguma necessidade, ali, existe algum profissional que vai da cobertura ali, para aquele atendimento. Então, existe essa perspectiva de dar cobertura a todas as unidades do Hospital, mais isso aos poucos também vem mudando em função da saída de alguns profissionais, mas existe isso. Então a gente se divide de acordo com as enfermarias e unidades de atendimento do hospital. Praticamente todos os hospitais estão dentro deste molde. [...] As profissões procuram dar cobertura a partir da estrutura do Hospital.

M: Comente um pouco sobre a construção dos procedimentos, como foram sendo construídos.

A: A gente acaba reproduzindo, eu acabei reproduzindo. Existia toda uma orientação da assistente social que estava aqui, que logo saiu. Toda essa rotina da clínica médica que tu viste publicada na cartilha, de consulta ao senso, leitura do livro de enfermagem, identificar os pacientes de alta, identificar os pacientes que chegaram. Tudo isso foi uma sistematização dela para começar a trabalhar com os estagiários. Então, foi uma coisa que a gente chegou e reproduziu, não existiu um pensar sobre isso. Eu cheguei e reproduzi, ficou mais fácil, porque tu já começa no jogo, naquilo que já tá dado. E a gente continua e só reproduz aquilo ali.

M: E esses procedimentos, tu visualiza hoje a construção de novos procedimentos...

A: Olha eu acredito que é o possível, o procedimento possível dentro de um cenário de escassez, vamos dizer. A gente tá com muitos pacientes para atender, com necessidade de dar visibilidade e atendimento às necessidades. Então é o possível, o executável, o que a gente tem condições de fazer. Eu acho sim, que existe possibilidade de melhorar, avançar em alguns pontos, de fazer um atendimento de outra forma, até qualificar isso. Mas fazer uma mudança sem tu pensar em quantitativo de profissional, porque tu não tem como fazer uma dedicação exclusiva para um grupo de pacientes. E isso é difícil também e em algumas situações a gente tem que pensar que o formato do atendimento também pode dificultar. Quando se fala, por exemplo, de uma emergência é complicado tu estabelecer outro tipo de relação com o paciente que fica 12 horas e vai para outro setor. [...] Mas mesmo assim é possível pensar outra forma de atendimento, mas mesmo assim é difícil, porque existe um modelo que funciona que dá conta de algumas necessidades.

M: Questão do sofrimento. Como essa questão se apresenta para o Serviço Social e quais os rebatimentos durante a intervenção? Gostaria de saber qual aporte teórico do SSO você utiliza para subsidiar esse tipo de questão.

A: Essa questão do sofrimento ela uma questão muito, muito complica para a gente, porque é uma coisa que a gente lida diariamente e a nossa formação não contempla. Na minha

época não contemplava em nenhum momento isso. A gente sabe que o assistente social tem expectativa de encontrar pessoas nessa situação de sofrimento, mas em nenhum momento a gente tem um aporte para trabalhar isso com uma pessoa que está na sua frente. [...] *No Serviço Social não encontrei nenhuma referência, encontrei na psicologia social com a Bader Sawaia, ela fala sobre sofrimento ético - político que é bem interessante. Ela vai falar que existem sofrimentos que são ligados a sua condição social, que o sentimento de injustiça, tudo isso também são formas de sofrimento. E para a gente trabalhar isso aqui no hospital tem sido mais pela intuição. [...] A gente conhece pouco coisa da teoria, sabe que aquilo existe, mas para tu operacionalizar isso em alguma técnica específica, tu não domina.*

M: Você vai mais pelo bom senso?

A: É pelo bom senso. Mas eu sou uma pessoa que nunca tive uma perda expressiva de algum familiar, já perdi algumas pessoas, mas nada expressivo para mim. Então eu não consigo me colocar no lugar das pessoas e falo isso para elas. [...] O sofrimento é uma questão que a nossa profissão tem muita resistência em abordar, fala essa palavra você já ganhou uma etiqueta, uma tarja preta e tá totalmente excluída a discussão. Na verdade a perspectiva de psicologizar a realidade social faz com que a gente evite trabalhar alguns temas, porque a gente tá psicologizando. E na verdade é o nosso campo de trabalho, o que da visibilidade, é uma necessidade para gente esse conhecimento. E que a gente não assume, porque não tem qualificação ou acabado indo pela intuição. E a gente sempre faz isso ou vai pelo senso comum ou vai pela intuição.

M: Linguagem. Percebi que a linguagem e a comunicação são bastantes presentes aqui na rotina. Gostaria de saber como você trabalha a questão da linguagem no teu cotidiano profissional e quais os subsídios o Serviço Social oferece para você fundamentar essa prática. E se por acaso não existem esses referenciais no SSO se você utiliza outros referenciais e como você faz para lidar com essa deficiência.

A: Bom as pessoas falam muito de Paulo Freire, mas eu

também não li. Também é da educação não tem nada a ver com o Serviço Social. Também nunca tive nada na minha graduação, também não tive na pós-graduação que a formação acaba sendo em outra perspectiva. Na verdade a gente tenta trabalhar na perspectiva de se fazer acessível à compreensão das pessoas, a gente trabalha meio que no reflexo. Não estou falando a partir de nenhum autor, to falando a partir do que eu faço. Porque não tenho nenhum referencial específico para trabalhar a comunicação e a linguagem com os pacientes, mas eu vejo que existe uma linguagem e uma comunicação que é corporal. Que a pessoa vai observar se tu tá mais numa perspectiva de acolher, de ter atenção aquela pessoa, se tu senta do lado, se tu tá em pé, se tu tá com a prancheta. Existe tudo isso, que tu tendo uma troca com a pessoa que a pessoa tá entendendo teu movimento e existe a comunicação verbal. Na verdade a gente lida aqui com pacientes de todas as classes sociais, tem pacientes com pós-graduação e tem pacientes analfabetos. Dificuldades de comunicação das mais diferentes. Então, eu tento me fazer o mais acessível possível para pessoa, principalmente, quando eu estou fazendo um tipo de orientação. Porque a gente vai lidar com termos....por exemplo, se eu faço uma orientação previdenciária, a pessoa não conhece o auxílio doença com esse nome. Vai conhecer como perícia, como encosto, então, eu coloco o termo técnico e já faço seqüência com o termo que as pessoas costumam conhecer. Olha, “o senhor tem direito de requerer o auxílio doença” e espero algum tipo de reação, se a pessoa não reage eu falo “ Olha, o auxílio doença é aquele benefício que o senhor conhece como perícia”. Então eu tento não deixar de colocar o termo específico, no caso, aquilo que tá no regulamento, nas leis, que tá nas normas. Porque eu acho que também é uma forma da gente fazer uma troca com a pessoa, ela vai saber que dali para frente se falar de auxílio doença ela vai associar com a perícia. Ela conhece como perícia e eu to apresentando como auxílio doença, então, eu acho que é um processo que ela também pode aprender outro termo. Mas eu tento fazer a linguagem mais acessível possível, porque se eu coloco a coisa muito simplória, de uma maneira muito “xula”, parece que a gente não ta respeitando a capacidade do outro em compreender aquilo de outra forma. De aproveitar que aquele ali seja o momento para a pessoa também conhecer que o auxílio doença é um benefício, que a perícia tem outro nome, que é uma

forma dela também incorporar outras coisas, dela aprender outras coisas. Mas não existe, eu pelo menos nunca acessei nem uma teoria específica. Acho também que não ter tido na graduação não me exime de ir atrás de outras produções e conhecer isso.

M: Essa construção você vai muito pelo teu instinto, de abordar o paciente?

A: A gente vê que cada um tem um ritmo no decorrer do atendimento, eu vejo muito quando estou com as estagiárias. Porque elas aprendem coisas, mas a gente aprende muito mais com elas que, às vezes, elas estão atendendo um paciente e estão falando muito rápido e o paciente não está entendendo nada. E elas estão achando que o paciente está entendendo tudo. E eu me vejo muito quando eu estou com elas, assim. Falar pausadamente, principalmente, quando a gente está fazendo alguma orientação. Repetir. Nesse curso que a gente viu lá [...] eles colocaram nome para isso, deram nome para isso que a gente faz e é uma coisa que a gente também não costuma fazer. Eles deram um nome, agora esqueci. Eles falam das questões das emoções, da gente fazer um movimento reflexivo, de refletir as emoções com o paciente. Eles coloram um termo técnico para isso que a gente faz. Quando a pessoa fala uma frase à gente repetiu aquilo ali, no sentido de reafirmar até que nível as pessoas tão compreendo o que a gente tá conversando. Tudo bem que a gente não teve na graduação nem na pós-graduação, mas a gente também pode se responsabilizar um pouco e ir atrás para ver. Só que na profissão eu não me recordo de ter alguém que veja isso [...]

M: Violência. Você comentou que às vezes aparece aqui no plantão social a questão da violência. Gostaria de saber como você foi construindo seu conhecimento profissional sobre isso de abordagem de violência, como isso foi discutido, quais os textos do Serviço Social que abordam esse tipo de questão.

A: Olha, eu faço leitura de alguns textos, eu já fiz, não é uma coisa que eu faço de forma freqüente para compreender. Até algumas coisas a gente problematizou, eu comecei a problematizar com uma colega de trabalho que vinha com uma

experiência de trabalho com violência. Mas de leitura de graduação, como eu tava te dizendo antes, a gente não teve na graduação, mas não quer dizer que a gente não tenha responsabilidade de ver isso depois, mas também te responsabiliza por isso. [...] Eu acho até que tem núcleo da universidade que discute alguma coisa, mas eu me lembro de uma cartilha que eu vi na sexta fase quando a gente discutiu sobre família que fala um pouco sobre violência e abuso sexual. Mas era uma coisa que também não era muito profunda, era uma cartilha publicada por um serviço que a professora apresentou para a gente, olha existe tá aqui, mas nunca aprofundado muito bem . [...]

M: O que você entende por Marx ou por Marxismo e quais elementos dessa teoria você acha que contribuem para o Serviço Social.

A: Eu acho que é uma grande corrente teórica que hoje a meu ver a contribuição é muito mais na perspectiva de compreensão da realidade, como método para compreender. A perspectiva da totalidade, da historicidade, das múltiplas determinações, como método para compreender a realidade. Agora daquilo que Marx produziu sobre o Estado, sobre o capitalismo, sobre as relações, eu acho que têm alguns limites sim. Por exemplo, polarizar a sociedade entre burguesia, proletariado, a divisão de classes sociais. Então existem para mim alguns limites naquilo que ele produziu como método, eu acho que é uma contribuição que não tem limites, mas daquilo que ele produziu tem algumas coisas que eu acho que outros autores podem contribuir mais, como Gramsci na leitura sobre sociedade civil. Então, eu acho que tem autores que ampliam o rol de discussão e que para nós trariam uma contribuição melhor para o nosso trabalho, para a leitura de realidade.

M: Eu gostaria de saber o que você acha sobre a centralidade do Marxismo na nossa profissão.

A: Eu acho que é muito complicado, engessa. Porque até algumas questões que você abordou, a questão da violência, a questão do sofrimento emocional, são coisas que parecem não ter tanta abertura dentro daquilo que Marx produziu. É óbvio que

ele vai apontar caminhos para discutir isso, mas são coisas que essa centralidade me parece que coloca que se tu compreender Marx e se tu tem uma leitura de totalidade, tu consegue resolver tudo. Tu não consegues resolver tudo, porque tu precisa operacionalizar muita coisa. Então tu tens que construir conhecimento, pode ser a partir dessa perspectiva, mas que cheguem até algumas expressões dessa questão social e como trabalhar com elas. Acho que existe uma distância muito grande que nós assistentes sociais nós não vamos conseguir reconstruir para operar, trabalhar com as pessoas. Esse trânsito entre uma leitura de totalidade, a historicidade dos fatos, tu tem que fazer esse caminho, acaba ficando muito difícil, então tu acaba indo pela intuição mesmo.

A: Tem algumas coisas que a gente acaba espionando da psicologia, da própria enfermagem, um termo que a gente para qualificar nos registros profissionais, algumas coisas que a gente se apropria, algumas coisas que eles se apropriam da gente. [...] Mas eu acho que varia do senso comum para outras profissões, mas eles também recuperam alguma coisa da gente, isso serve de consolo. [...] Tu construir as tuas atribuições dentro do espaço ocupacional com tantas profissões é uma guerra de foice, porque aquilo que é social é do assistente social, daí to defini o que é social dentro de um hospital. O social aqui dentro, geralmente, é a pobreza, aquilo que tem haver com a pobreza. Algumas vezes que tem haver com a violência, com o sofrimento, onde a psicologia não tem tanta inserção, que são as clínicas médicas. Então é bem complicado, é complexo no sentido que os jogos das atribuições é muito complicado, aquilo que é meu, aquilo que não é meu. Às vezes, uma pessoa tem tantas necessidades, precisa ser atendida em tantas coisas que às vezes a enfermagem não dá conta e passa tudo para o Serviço Social. [...] Tenta ter acesso aquele documento da saúde do pessoal do Rio de Janeiro, que eles colocam aquilo que não é atribuição do Serviço Social e são várias coisas que a gente faz. Contato para alta hospitalar do paciente, a gente faz. Avisar óbito, a gente faz. Como tu produz um documento, acho que enriquece teu trabalho, porque eles enfocam o caráter generalista da profissão, de uma forma enviesada. Reforça o caráter generalista, mas não diz o que a gente tem que fazer, só diz o que a gente não tem que fazer. Não faça isso, não faça aquilo, não faça aquilo outro,

faça isso e isso daí tá bem generalizando. Então não aproxima do fazer, de qualificar a operatividade do assistente social. [...] Eu me sinto responsabilizada em buscar alguns conhecimentos, eu acho que a formação generalista joga para o profissional a responsabilidade de buscar uma qualificação de se auto qualificar, num processo de autodidata. A gente te dá às bases mínimas e depois tu tem que ser um autodidata, tu tá pronto. Se tu tens Marx, foi uma vez o que eu ouvi, se tu consegue fazer uma leitura de realidade dentro de uma perspectiva de totalidade tu tá pronto. Não tá pronto. Como que tu vai fazer chegar essa tua leitura para operar com o paciente, para trabalhar com as situações, para ter técnica para administrar isso. [...] Eu me sinto bem responsabiliza, eu acho que a profissão coloca muito isso. Na verdade a gente forma um assistente social, o assistente social sai da academia com esse sentimento que ele é responsável, que ele se torna responsável pela operação. Mas na verdade tu não tem um arcabouço específico sobre isso, eles dizem: “ ah, agora tu se formou de forma generalista, agora tu tá pronta para opera.” Tu tens as linhas teóricas, tu tens as linhas éticas para operar e tudo que tu fizer será em nome de Marx tá bem feito, e não é isso. Não é assim [...] Na verdade essa condição de se colocar uma profissão uma postura hegemônica , porque é esse o termo que se usa “ o projeto hegemônico”. Não é hegemônico à medida que a gente tá usando o senso comum para operar. Eu acho que existem intervenções que tu vais fazer que não são operadas pelo senso comum, por exemplo, tu lidar com a família de um paciente idoso, acamado, que ficou acamado nessa internação, que tá de alta hospitalar. Tu vai lidar com essa família sabendo que tu não podes responsabilizá-la ou que não tem uma boa relação com esse idoso, tu não pode moralizar essa relação. Tu não vai moralizar essa relação entre os membros dessa família. Eu acho que a leitura que a gente tem de família é muito interessante, mas que é resgata lá da sociologia da família, não é nenhuma elaboração do Serviço Social. Tem coisas que a gente acaba resgatando na nossa prática, na nossa intervenção, que a gente aprendeu na academia, não é tudo também senso comum. Não é tudo incorporar a leitura de outras profissões, mas em alguns pontos nevrálgicos a gente acaba fazendo isso, acaba usando o senso comum, aquilo que a gente acha melhor.

ENTREVISTADA: TARSILA

M: Sobre o espaço sócio-ocupacional.

T: [...] Eu não construí nada de novo na clínica, porque já tem uma história de Serviço Social muito grande na clínica, o que eu fiz foi pouco a pouco me apropriar. Cada profissional tem seu jeito próprio de lidar, o trabalho é comum para todas as assistentes sociais nas clínicas. Mas eu acho que cada profissional tem o jeito de lidar com cada situação, é o seu jeito. Mas o que é de instrumental, de conhecimento necessário para que a gente possa definir alternativas de atuação, isso é comum, eu não crie nada.[...] Mas no começo as questões que a gente tem que se apropriar são bem instrumentais, por exemplo, as questões previdenciárias, de auxílio doença, as questões previdenciárias dos adultos, aposentarias [...]. Então esse conhecimento que eu considero um conhecimento bem instrumental, eu tive que me apropriar. E assim aquelas solicitações de tratamento de auto-custo, eu tive que me apropriar porque eu não tinha experiência.

[.....]

M: [...] A discussão da nossa profissão está mais direcionada para as questões macro e eu percebo que aqui no Hospital a intervenção é muito mais micro. E eu gostaria de saber como você consegue fazer esse movimento do micro para o macro.

T: Porque aqui o nível de especialização é muito grande e tu tens que aprender também as questões das doenças no nível que elas chegaram. Como é que a gente faz a relação com o macro? Eu vou colocar uma coisa muito prática, normalmente, quando eu entrevisto uma pessoa eu vou saber lá as questões de trabalho, de vida dela. Porque a concepção do processo de saúde-doença, não doença como uma coisa que vem por agressor só interno, pelo micro-organismo. Essa concepção mais micro-orgânica da saúde, assim, a tempo que eu tenho desconstruído e

construído outra visão de determinações sociais da saúde. Eu acho que a história de vida que vai determinando as tuas questões de saúde e de doença. Então, eu sempre pergunto para as pessoas as questões de trabalho: é lavrador, como é o trabalho na agricultura. E depois a gente associa, porque quando eu de alguma forma estou perto do discurso médico e eu percebo que muitas doenças que eles comentam ali, vem dos agrotóxicos, do ambiente e estão muito relacionados com a história de vida da pessoa. E a história de vida tem suas determinações sociais mais amplas, por exemplo, hoje na agricultura quem determina a quantidade de agrotóxico é a indústria. O lavrador vai lá e compra o pacote de sementes ele já vem com todos os insumos para trabalhar na lavoura. Então, para mim é muito óbvio as relações de saúde-doença, da condição de vida, da condição de trabalho, a gente faz essa relação.

[.....]

M: A linguagem, a comunicação são elementos que compõem os procedimentos de intervenção dos assistentes sociais do HU. Gostaria de saber como você trabalha com esses elementos em seu cotidiano profissional. Existem subsídios teóricos do/no Serviço Social que você utiliza para fundamentar sua prática profissional em relação a essa questão?

T: Olha, na parte da linguagem, da comunicação, eu acho que quem contribuiu muito foi Paulo Freire. Assim, no sentido da educação popular, na educação não bancária, de sempre partir da experiência do outro. A questão da decodificação da linguagem, da compreensão do universo vocabular do outro. [...] Nenhum teórico que abordasse Paulo Frei, muito pouco no Serviço Social, muito pouco na educação. Na década de 80 ,mais ou menos quem se preocupava com movimentos populares, mas nessa intenção de ruptura, foi buscar no Paulo Freire a educação popular. Dessa relação com a população com o todo, mas no Serviço Social não. Nem as questões de cultura, porque você vai entender a linguagem através também da cultura e a gente tem pouca discussão dentro da antropologia.

M: E você lembra algum autor que trabalhe a cultura dentro do

Serviço Social?

T: Não, não. Tem uma disciplina optativa, hoje, que é antropologia no Serviço Social não sei se perpassa a discussão da linguagem. Eu acho que o trânsito que o Serviço Social faz com a educação e com a antropologia é muito pouco, ainda, que eu acho fundamental para a prática cotidiana. [...] Eu acho que a sociologia e a ciência política te proporcionar uma visão geral da sociedade e eu acho isso importantíssimo para o Serviço Social. A partir também dessa revisão que houve a revisão, também tá sendo revista e implementada. Mas ela proporcionou para os egressos uma visão muito mais ampla da sociedade do que no meu tempo, uma visão política e social de contexto. Mas não sei se está se buscando um equilíbrio, hoje, porque a questão de educação e da cultura é uma ferramenta, são teorias que fazem muita falta no cotidiano profissional.

M: Sufrimento. Como você trabalha a questão do sofrimento, como isso rebate na tua intervenção profissional e se existe algum autor do Serviço Social que subsidie a tua prática profissional.

T: O Serviço Social sempre trabalha com questões muito de fragilidade, vulnerabilidade social, de vida. [...] Quando a vida tá tudo bem, o Serviço Social não está ali, nós estamos onde estão os problemas instalados. Na questão da saúde quando a pessoa chega aqui, hoje, principalmente, ela chega num estado bastante agravado da saúde. Até porque o acesso ao hospital não é uma coisa fácil. Quando chega os pacientes da clínica normalmente é pela emergência. Já chegam em situação de emergência e com o estado de saúde bastante, às vezes, bastante deteriorado. E o que eu percebo lá na clínica que tem situações que o tecido social, ou seja, a família está bastante esgarçada. Tem muitas situações que a família, os vínculos estão muito precários, os familiares. Então o sofrimento por conta da condição física, por conta das questões afetiva, né. Claro que a gente não é um profissional de gelo, as coisas rebatem na gente, a gente se sensibiliza também com a situação do outro, se toca com a situação. Mas para mim uma coisa que ajudou sempre profissionalmente foi eu fazer essas ponderações com a questão social mais ampla. Racionalizar, não ficar no plano emocional, eu

para submeter uma situação mais firme, eu tenho que racionalizar mais um pouco a situação. Eu tenho que compreender, fazer as articulações, as mediações e compreender o ser humano dentro de um contexto social mais amplo. Porque se eu individualizar demais, vai ficar difícil para mim ter uma atuação bem coerente, bem profissional e saber ter algumas estratégias de atuação. As situações trágicas e dramáticas que chegam sempre me fizeram aprender muito para minha vida pessoal e, profissionalmente me tornou mais radical do meu ponto de vista político em relação a sociedade e ao sistema que a gente tá.

[.....]

M: Compreensão de Marx e do Marxismo e a contribuição para o Serviço Social.

T: A importância do Marxismo, eu acho que não só para mim, é da formação da sociedade capitalista e como é que se dão as relações de produção na sociedade capitalista. Isso para mim foi fundamental, da exploração e da mais-valia, como que se dá a acumulação primitiva do capital, da exploração e da mais valia. Isso para mim foi fundamental, a compreensão do sistema capitalista. Marx, para mim, depois dele só acrescentaram. E depois veio a teoria de Gramsci [...]. Marx, para mim, para intervenção imediata eu não posso te dizer, agora para compreensão da sociedade, dos problemas sociais, que se dão no contexto da sociedade capitalista, como é que se veio formando, como foi formada essa sociedade [...] E daí Gramsci dentro da cultura também me trouxe muito conhecimento [...].

M: Gostaria que você me explicasse o que entende por Max e marxismo? E quais as contribuições dessa teoria para o Serviço Social?

T: Eu acho como tudo hoje, muito superficial. Eu não posso falar da academia como ela discute Marx, que eu sei quem discute ali e eu tenho maior respeito. Mas eu acho que falta base de uma forma geral, para os estudantes. No meu tempo a gente pegava assim, não tinha muito acesso. Teve um período muito duro, não

tinha publicação no Brasil, você conseguia na Argentina, publicação de fora. Mas a gente tinha muito grupo de estudo que a gente fazia sobre Marxismo. Mas eu acho que a coisa tá mais atomizada, ninguém se encontra para discutir, acho que isso faz parte do individualismo. Hoje todo mundo corre, se pega fragmentos de leitura, não se conhece bem o autor. Eu acho tudo muito superficial, o conhecimento hoje. Eu ainda acho que eu preciso aprofundar muito do que eu tenho, muito, muito. Mas eu acho ainda que a gente tem uma superficialidade hoje, de uma forma geral, as novas gerações. Hoje o conhecimento válido, o conhecimento instrumental é importante, mas hoje o conhecimento válido é o instrumental, é o pragmático. [...] O instrumental é necessário, mas os grandes conhecimentos filosóficos, sociológicos e culturais são importantes. Eu acho que sem esse conhecimento eu não seria o que eu sou em relação à minha posição política, em relação a minha posição como profissional. O que eu acho que fui no hospital [...] claro que às vezes a gente não consegue trabalhar bem como a gente ... porque as disciplinas elas vão se separando, se separando. Até parte de um discurso do Carlos Nelson Coutinho esse conhecimento tão fragmentado, tão difícil de construir uma discussão e uma concepção de totalidade. [...]

M: Questão do macro e do micro. Você acha que a literatura do SSO consegue fazer essa ponte do macro para o micro.

T: Eu não sei assim se é uma coisa que a gente aprende só na Universidade ou se isso é uma formação, essas articulações do pensamento que é um processo de cognição. e isso é uma coisa que a gente aprende só na Universidade ou que isso é um exercício que desde a formação básica a gente vai fazendo, de ensino fundamental, básico. Eu acho que a uma dificuldade de formulação de opinião hoje, de uma opinião que tu possa juntar todos os elementos que te foram dados e formar a tua opinião. Mesmo, porque a mídia parece que traz a coisa pronta e as pessoas só reproduzem aquilo que escutam. Porque esse exercício de articular, de elaborar, de expressar uma opinião própria a partir de determinados elemento, eu não sei se é só a Universidade que vai favorecer facilitar isso.

[.....]

M: Desafios do SSO na construção do conhecimento profissional.

E: Um grande desafio para a gente discutir, eu vejo no hospital, lá no posto, a gente lida com demandas individuais mais que são muito prevalentes. E acho que isso que a Ana Vasconcelos fala de transformar demandas individuais em demandas coletivas, eu acho que é um desafio muito certo para o Serviço Social. E essa discussão e essa transformação de demandas individuais em demandas coletivas, isso implica em ações mais coletivas, mais transformadoras. Claro que isso implica nessa maior articulação dessa teoria macro com esse micro, que eu acho, que ainda há uma dificuldade da categoria em fazer essa articulação das grandes teorias, do sistema, com o micro. Com a cultura que se expressa nas atitudes individuais, nos rebatimentos na saúde, e eu acho que quando isso tiver muito claro para a profissão essa articulação. Eu acho que vai ser mais fácil estabelecer ações de níveis mais coletivos, de abrangência mais coletiva, que eu acho que ainda é uma dificuldade. Eu falo de onde eu estou do hospital.

M: Sobre as estagiárias de SSO e a reforma curricular.

T: Elas vêm com um idealismo muito grande, mas com uma dificuldade dessa relação do macro com o micro e essa mesma dificuldade de ver no micro o macro e essa proposição de ações mais coletivas. Mas eles sempre chegam aqui e se decepcionam, porque acham que vão mudar o mundo. A questão de mudanças no mundo como diz o Gramsci é para o partido, uma luta muito maior. Os sindicatos ficam nas lutas corporativistas. Mas assim, ainda tem uma ingenuidade quando elas saem de lá.