

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
PUC-SP

Liane Bittencourt

**Construindo marcas de resiliência:
a prática humanizada do Serviço Social**

Mestrado em Serviço Social

São Paulo
2016

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP
Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social

Liane Bittencourt

Construindo marcas de resiliência:
a prática humanizada do Serviço Social

Mestrado em Serviço Social

Dissertação apresentada à Banca
Examinadora da Pontifícia Universidade
Católica de São Paulo, como exigência
parcial para obtenção do título de MESTRE
em Serviço Social, sob a orientação da Prof^a
Dr^a Maria Lucia Rodrigues

São Paulo

2016

Autorizo exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta Dissertação de Mestrado por processos de fotocopiadores ou eletrônicos.

Assinatura _____

Data _____

e-mail lianebittencourt@hotmail.com

Sistema para Geração Automática de Ficha Catalográfica para Teses e Dissertações com dados fornecidos pelo autor

B624 Bittencourt, Liane Bittencourt
 Construindo marcas de resiliência: a prática
 humanizada do Serviço Social / LianeBittencourt
 Bittencourt. -- São Paulo: [s.n.], 2016.
 98p ; cm.

 Orientador: Maria Lucia Rodrigues.
 Dissertação (Mestrado em Serviço Social) -- Pontifícia
 Universidade Católica de São Paulo, Programa de
 Estudos Pós-Graduados em Serviço Social, 2016.

 1. Serviço Social. 2. Resiliência. 3. Potência. 4.
 Subjetividade. I. Rodrigues, Maria Lucia. II.
 Pontifícia Universidade Católica de São Paulo,
 Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social.
 III. Título.

CDD São Paulo

Liane Bittencourt

Construindo marcas de resiliência:
a prática humanizada do Serviço Social

Dissertação apresentada à Banca
Examinadora da Pontifícia Universidade
Católica de São Paulo, como exigência
parcial para obtenção do título de MESTRE
em Serviço Social

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria Lucia Rodrigues (Orientadora)
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Profa. Dra. Maria Carmelita Yazbek
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Profa. Dra. Sandra Cabral
Universidade Federal Fluminense

Faz-se necessário, então, que 'a ordem engendre a desordem' para que o método comparativo provoque uma surpresa, um rufar de tambores avisando que há algo para ver e para pensar, rompendo assim a lenga-lenga intelectual, essa ordem dos cemitérios.

(BORIS CYRULNIK).

À luz que habita em mim.

AGRADECIMENTOS

São muitos os agradecimentos: primeiro a esta força maior que a tudo move e nos brinda com a mágica da vida.

Aos meus amigos, que com suas presenças sutis sempre me amparam na mais sublime luz de Amor.

Por uma questão de justa medida: à força que me move, que me mantém inquieta e plena de desassossego.

À três pessoas muito especiais, sem as quais não teria iniciado esta jornada: minha orientadora Maria Lucia Rodrigues, que me acolheu integralmente, minha mestra, minha tutora de resiliência; Maria Beatriz da Silva Mattos, que continua, de todas as maneiras, a *iluminar meu caminho à Nínive* e Joel Nunes de Oliveira pelo apoio incondicional.

À Abigail Silvestre Torres que assertivamente me direcionou à minha orientadora.

À minha sempre parceira de trabalho que me incentiva, e me ajuda a acreditar que é possível e ainda trabalha comigo Patrícia Vieira Sarmento Silveira; graças a Deus uma bióloga educadora de vida, entre outras coisas.

À minha recente amiga e parceira Janaina Silva Gomes Ferraz por todo auxílio que possibilitou a materialização deste trabalho, com açúcar e com afeto.

Ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social que me permitiu desfrutar deste convívio com grandes mestras do Serviço Social, por quem tenho profunda admiração e respeito e permitiu ainda o encontro com pessoas especiais: Melina Miranda, Priscila Cintra, Elane Silva e Juliana Diniz, parceríssimas, que iniciaram comigo esta jornada. Mas também à Ivonete, Eliana, Lea, Lucy, Estela, Sandra Paulino, Claudia, Amor Monteiro, Denis, Natalina, Lucimara, Juliana Fernandez, Ruby, Marisa, Telma, Marcia, Janice, Samira, Lourdes, Edna, Penha e tantas outras pelo acolhimento e momentos de partilha.

Ao amigo Luan Nasa pela fé e incentivo.

Aos amigos Sandra Gusman, Raul F. Santos e ao elegante Mr. Edson Cruz.

À Andreia Fazekas Canhetti, secretária do programa, pela disponibilidade, atenção, ajuda, acolhimento e carinho.

À PUC pelo espaço que me permitiu transitar por diferentes saberes e encontros.

À minha família estendida pela torcida, mimos, apoio e compreensão nas minhas ausências: Rosa Martinez, Leon Martinez, Paulo Silva, Suzi Martinez, Ronaldo Canaverde e Jussara Santos.

À minha mãe Helena Bittencourt e meu irmão Fernando Bittencourt pelo eterno e insistente incentivo para que eu continue a buscar o meu lugar ao sol.

Um agradecimento especial a Galdino Silva pelo socorro providencial.

Perdoem-me aqueles que não citei aqui, mas que estão em meu coração.

O presente trabalho foi realizado com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico CNPq – Brasil, que concedeu auxílio de Bolsa Integral, processo nº 131135/2014-7, com vigência pelo período de 01/03/2014 a 29/02/2016.

BITTENCOURT, Liane. ***Construindo marcas de resiliência***: a prática humanizada do Serviço Social. São Paulo, 2016

RESUMO

Resiliência tem sido um tema cada vez mais recorrente na atualidade em que acontecimentos espetaculares atingem um grande número de pessoas e nosso viver cotidiano nos impõe limites cada vez maiores, agravando as condições de desigualdade social. Neste cenário ganha destaque o profissional do Serviço Social e suas competências para o enfrentamento de condições tão adversas. Em sua prática cotidiana, as/os assistentes sociais, pautadas/os em princípios humanistas e comprometidos com uma ética que viabiliza a vida como um direito, torna-se o foco deste estudo. Identificado aqui como um possível tutor de resiliência, o assistente social tem como potência a mudança de uma realidade individual e social que incide sobre a pessoa, sobre pequenos grupos e territórios, sobre si mesmo e sobre o projeto político da profissão. É a partir das concepções e ações orientadoras da prática profissional do Serviço Social que alinhavamos esta aproximação com o conceito de resiliência. O estudo identifica as marcas de resiliência dispostas no tecido social, resultado de proposituras de política social capaz de criar uma saída possível para o enfrentamento da adversidade destacando o valor e a compreensão da subjetividade como propulsora desta dinâmica. De natureza qualitativa, realizada em duas etapas, sendo a primeira constituída da aplicação de uma escala Likert e a segunda, um grupo de discussão, a pesquisa procura facilitar a aproximação e apropriação do conceito de resiliência pela categoria profissional das/os assistentes sociais, ampliando sua percepção e entendimento do tema, uma possível contribuição à ação profissional.

Palavras chave: Serviço Social; Resiliência; potência; subjetividade

BITTENCOURT, Liane. ***Construindo marcas de resiliência***: a prática humanizada do Serviço Social. São Paulo, 2016

ABSTRACT

Resilience has been a theme increasingly recurring in a time in which exceptional occurrences reach a great number of people. On the other hand, our everyday life imposes restrictive measures contributing to the worsening of social inequality. In this scenario, the professionals of Social Service and their competencies starts being in evidence so that, they can tackle such adverse circumstances. This paper aims at arguing that in their daily activities, the Social Service workers are not only based on humanistic principles. They are also ethically committed in a way of promoting the life as a right. The Social Service professionals are being identified as Resilience tutors to be in charge of changing the reality of each individual being and themselves, as well as, small groups and territories. Besides, by considering the changing either in the concepts and polices that regulate their profession, we argue it would be possible to align this subject to Resilience concepts. This study aims at identifying the reference marks of resilience disposed in the social structure as a result of political actions that may be able to create a way out to confront the adversities having as focus the comprehension of the subjectivity and its value as the primary driver of this dynamic. As of a qualitative nature held in two steps, his study was proposed as following: the first took Likert scale into account, and the second, a group discussion. This research aims at facilitating the approach and the appropriation of the concept of Resilience by the Social Service workers in a way it could broad their knowledge as a key to a better understanding of the theme as well as their professional expertise.

Key words: Social Service, Resilience, Power, Subjectivity

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Banco de dados sobre resiliência	40
Quadro 2 – Idade dos participantes	46
Quadro 3 – Ano de formação	46
Quadro 4 – Formação <i>lato sensu</i> /Likert	48
Quadro 5 – Curso de extensão	48
Quadro 6 – O maior sofrimento dos sujeitos	56
Quadro 7 – Caracterização do grupo de discussão	67
Quadro 8 – Formação <i>lato sensu e cursos de extensão</i>	67

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Formação <i>stricto sensu</i>	47
Gráfico 2 – Área de atuação	49
Gráfico 3 – Formação profissional	50
Gráfico 4 – Competências do assistente social	53
Gráfico 5 – A prática do assistente social	55
Gráfico 6 – O maior sofrimento dos sujeitos	58
Gráfico 7 – Os sujeitos que eu atendo	60
Gráfico 8 – Trabalho/prática profissional	63
Gráfico 9 – Prática e potência	65

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEP	Código de Ética Profissional
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
ENPESS	Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social
<i>ISO</i>	<i>International Organization for Standardization</i>
NOB	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PUC/RJ	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
PUC/SP	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
SOBRARE	Sociedade Brasileira de Resiliência
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TO	Terapeuta Ocupacional
UERJ	Universidade Estadual do Rio de Janeiro
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO I – ANTES DE FALAR EM RESILIÊNCIA	22
1.1 TRAUMA	23
1.2 ESPAÇOS DE REFAZER	26
CAPÍTULO II – O QUE É RESILIÊNCIA?	29
2.1 TUTORES DE RESILIÊNCIA	32
2.2 MARCAS DE RESILIÊNCIA NO TECIDO SOCIAL	34
CAPÍTULO III – POR QUE ESTUDAR A RESILIÊNCIA NO SERVIÇO SOCIAL? ..	38
CAPÍTULO IV – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	42
4.1 APLICAÇÃO DA ESCALA LIKERT	44
4.1.1 <i>Análise e interpretação dos resultados.</i>	46
4.2 APLICAÇÃO DO GRUPO DE DISCUSSÃO	66
4.2.1 <i>Análise e Interpretação dos resultados.</i>	66
4.3 CONCLUSÕES	80
CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
APÊNDICE A – FORMULÁRIO DA <i>ESKALA LIKERT</i>	92
APÊNDICE B – APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA DA PUC/SP	98
APÊNDICE C – MODELO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	99

INTRODUÇÃO

Quando iniciamos nosso mestrado em Serviço Social buscávamos uma formação que pudesse complementar aquela que trazemos como psicóloga e que nos aproximasse mais dos sujeitos que sofrem vulnerabilidades sociais distintas. Populações inteiras sem acesso aos direitos e serviços básicos. “Rejeitados de nossos mercados materiais ou simbólicos, de nossos valores” (XIBERRAS apud WANDERLEY, 2014, p. 18); “rejeitados física, geográfica ou materialmente, não apenas do mercado e de suas trocas, mas de todas as riquezas espirituais” (WANDERLEY, 2014, p. 18-19) sem o reconhecimento de seus valores.

Ao mesmo tempo, observávamos com atenção as práticas desenvolvidas pelos assistentes sociais reconhecendo nelas particular contribuição para o enfrentamento de questões sociais, especialmente àquelas relativas às desigualdades, acessibilidade e direitos humanos e sociais. Poderia, portanto, a prática profissional do assistente social manter, de modo subjacente, uma dimensão de resiliência como marca ou mesmo como estratégia política de ação.

Ao pensarmos a resiliência no tecido social, nos remetemos a situações de vida que nos abatem, nos limitam, nos intimidam e provocam danos afetivos na constituição dos sujeitos. Estas situações são entendidas como traumáticas.

Boris Cyrulnik¹ (2015), um dos maiores estudiosos desta temática, afirma que “após um evento traumático, espetacular ou insidioso, o sistema vai se reorganizar, por vezes de maneira bastante eficaz, muitas vezes de maneira suficiente: falaremos então de resiliência” (p 38). Refere-se o autor, ao sistema psicofísico social, responsável pela reestruturação psicoafetiva. Diz ele ainda:

É possível superar provas e desafios, mas existem condições para isto. A definição mais simples de resiliência é retomar o desenvolvimento depois de uma agressão traumática. Esta agressão pode ser neurológica, afetiva, social e cultural. A miséria social é uma imensa agressão contra o cérebro e o desenvolvimento da personalidade. (CYRULNIK, s/d, s/p.).

Segundo Sandra Baron (2014, p. 25), estas situações são capazes de produzir “[...] não uma situação traumática pontual, mas uma rede de micro traumas

¹ Etólogo, neuropsiquiatra francês e presidente do *Observatoire International de La Résilience*.

cotidianos, agravados pela banalização e pelo sentimento de impotência que um cotidiano de extrema adversidade provoca”.

O Serviço Social no Brasil se fortalece no enfrentamento das condições de desigualdade social e de acesso aos direitos das populações menos favorecidas, na propositura de políticas públicas que possam diminuir as desigualdades.

Considerando o caráter interventivo desta prática, a proposta desta pesquisa consiste em analisá-la em seu cotidiano como uma profissão promotora de resiliência. Isso significa compreendê-la como profissão promotora de potência dos sujeitos em seus diferentes campos de atuação e sobre si mesma, tendo o desafio da prática como alavanca para, não apenas superar as dificuldades, como também base de novas ações capazes de alterar uma realidade: “Nossas privações são a nossa riqueza”. (MARTINS apud YAZBEK, 2005, p. 23).

Não obstante o fato de vivermos numa sociedade capitalista, a promoção de resiliência deve passar longe da reprodução das relações sociais praticadas neste formato. Relações em que as pessoas são avaliadas pelo que possuem; onde a competição é a regra; relações que sustentem a naturalização da pobreza e da exclusão².

A prática cotidiana do assistente social é pautada em princípios humanistas, promotora de empoderamento e de emancipação do sujeito. Iamamoto (2008, p. 226), citando o Código de Ética do Serviço Social, destaca os seguintes pontos:

- o reconhecimento da liberdade como valor ético central, que requer o reconhecimento da autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais e de seus direitos;
- a defesa intransigente dos direitos humanos contra todo tipo de arbítrio e autoritarismo;
- a defesa, aprofundamento e consolidação da cidadania e da democracia, entendida como socialização da participação política, da cultura e da riqueza produzida;

² Lembramos aqui o conceito de exclusão de SAWAIA (2014, p.09): “a exclusão é processo complexo e multifacetado, uma configuração de dimensões materiais, políticas, relacionais e subjetivas. É processo sutil e dialético, pois só existe em relação à inclusão como parte constitutiva dela. Não é uma coisa ou um estado, é processo que envolve o homem por inteiro e suas relações com os outros. Não tem uma única forma e não é uma falha do sistema, devendo ser combatida como algo que perturba a ordem social, ao contrário, ele é produto do funcionamento do sistema”.

- o posicionamento a favor da equidade e da justiça social, que implica a universalidade no acesso a bens e serviços e a gestão democrática;
- o empenho na eliminação de todas as formas de preconceito e a garantia do pluralismo;
- o compromisso com a qualidade dos serviços prestados na articulação com outros profissionais e trabalhadores [...].

Também Faleiros (2013) refere-se à questão do cuidado como possibilidade de emancipação e empoderamento do sujeito, na perspectiva de produzir sua máxima potencialização.

Cuidar, no contexto do Estado de direito e da democracia, significa assegurar a autonomia, reverter as discriminações, desenvolver a autoestima, incluir sujeitos em serviços e direitos, como propõe, aliás, a visão humanizadora da Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2010). Coloca a prestação da assistência como política de proteção social voltada para a garantia de direitos e de condições dignas de vida. (p.84).

Diante da amplitude que qualifica a prática profissional como um conjunto de ações comprometidas com uma ética que viabiliza a vida, o Serviço Social deve manter-se em seu propósito de garantir direitos podendo ir além dos limites estabelecidos pela relação capital-trabalho.

Este trabalho não trata de analisar ou criticar a instrumentalidade do Serviço Social, mas de atribuir uma qualidade a mais aos profissionais. Não como uma forma de atribuir-lhes a responsabilidade por uma mudança que só poderá ocorrer de forma coletiva, como projeto societário, mas numa proposta de elevar sua ação para muito além de executor de políticas.

A realidade social, não só no Brasil, mas no mundo está para além das desigualdades econômicas e dos consequentes processos de exclusão já conhecidos centrados no aspecto econômico, na pobreza resultante das relações de exploração próprias do sistema capitalista.

Perguntar por sofrimento e por felicidade no estudo da exclusão é superar a concepção de que a preocupação do pobre é unicamente a sobrevivência e que não tem justificativa trabalhar a emoção quando se passa fome (SAWAIA, 2014, p. 100).

Hoje somos capazes de reconhecer dificuldades que vão além da questão econômica, ainda que dela decorrentes. Assistimos perplexos às violentas manifestações de intolerância em todas as formas: étnicas, religiosas, de gênero, culturais. O imaginário, a subjetividade, a percepção do mundo e do outro mostram-se severamente comprometidos: “[...] e agora temo o novo sonambulismo que surgiu

em nossa crise, que não é somente econômica, não apenas de civilização, mas também de pensamento” (MORIN, 2015, p. 21).

Os movimentos populares, em especial os movimentos de Manifestações Artísticas Populares³ e algumas vezes da academia, fazem coro com pensadores contemporâneos como Edgar Morin, Boaventura de Souza Santos, Humberto Maturana, Richard Sennett e outros, enfatizando a emergência de uma mudança do viver, da necessidade de desenvolver maior compreensão e tolerância na convivência e nas relações sociais.

Esta emergência precisa ser considerada por todos. Não é tarefa exclusiva do assistente social. Entretanto, propõe-se como uma profissão que se fundamenta na prática social e histórica, no “*fazer profissional*”.

É a intervenção que dá forma, caracteriza e determina o modo do *fazer profissional* desvelando a especificidade do Serviço Social no campo das ciências sociais aplicadas. [...] é através da intervenção que se operam os significados, os rumos, as mediações, a intencionalidade da ação profissional, revelando, assim, os valores morais, éticos e políticos. (RODRIGUES, 1999, p. 15)

Não se trata de um fazer qualquer, de ações aleatórias, de experimentações baseadas em tentativas de acerto e erro, mas ações fundamentadas em conhecimentos e habilidades específicos do Serviço Social e para além de suas especificidades, que vão desde a “*relação direta com o usuário*” até uma interação competente e de qualidade com outros profissionais.

Ao considerarmos que as práticas profissionais constituem-se numa modalidade específica de intervenção na realidade e, por isso, desenvolvem modos singulares de se relacionarem com essa mesma realidade, incorporam teorias explicativas [...] vinculadas aos procedimentos de ação que os profissionais adotam e que, em última instância, pautam-se em interpretações do mundo com as quais o profissional partilha (GUERRA, 1999, p. 202-203).

Refere-se a autora, não somente à dimensão de instrumentalidade da intervenção, mas ao conjunto de saberes históricos e culturalmente adquiridos que permitem e expressam suas possibilidades de ação enquanto ser crítico.

O Serviço Social possui modos particulares de plasmar suas racionalidades que conforma um ‘modo de operar’, o qual não se realiza sem instrumentos técnicos, políticos e teóricos, tampouco sem uma direção finalística e

³ Referimo-nos aqui às manifestações artísticas populares de diversos coletivos, geralmente emergentes nas periferias, que usam a arte para falar de seu dia a dia, recontar a vida e inventar uma nova forma de viver em sociedade.

pressupostos éticos, que incorporam o projeto profissional. (GUERRA, 1999, p. 203, grifo do autor).

Corroborando Rodrigues (1999), ao lembrar que é pela “*dinâmica da ação*” que se constrói o fazer profissional, num movimento que busca o novo e o criativo.

Exige conhecer também, pela escuta, pela presença em estado de suspensão, de entrega. Conhecer o outro, sua história e uma realidade específica. Um estado sem julgamento, marcado por uma clara intenção de transformação social, o que exige um exercício de “tecer junto” com os atores desta micro rede: usuários, profissionais de diferentes formações, os espaços institucionais e comunitários.

Conhecer, compreender e intervir são condições básicas para o exercício da prática profissional assim como querer saber, assumir e responsabilizar-se por ações que interpelem a realidade social direcionadas às necessidades singulares e coletivas, rumo às transformações sociais. (RODRIGUES, 1999, p. 17).

A vida é um sistema aberto. É preciso certo planejamento, capacitação permanente, mente aberta e um constante diálogo com outros saberes. Pode-se traçar objetivos, mas não é possível determinar uma única maneira de alcançá-los. “Sempre haverá o imprevisto, o inacessível, o desvio e a desordem que impulsionam novas ordens”. (ALMEIDA, 2012, p. 107).

É no cotidiano que as *conhecenças*⁴ do Serviço Social apontam a necessidade de novos rumos, novas possibilidades que podem se configurar como marcas de resiliência, permitindo que algum tipo de desenvolvimento se dê, subsidiando alguma condição de enfrentamento das situações adversas.

Nesta perspectiva, a prática do Serviço Social tem como potência a mudança de uma realidade social, coletiva. Incide sobre a pessoa, sobre pequenos grupos e territórios, sobre si mesmo e sobre o projeto político da profissão.

É a partir das concepções e ações orientadoras da prática profissional do Serviço Social que alinhavamos esta aproximação com o conceito de resiliência.

⁴ Segundo o Prof. Dr. Waldir Thomazi Cardoso (2012, s/p.) do departamento de Física da PUC/SP *conhecenças* é um termo que se refere aos conhecimentos práticos desenvolvidos pelos navegadores portugueses do século XVI. Naquela época em que os grandes navegadores se lançaram em direção ao Sul, ao atravessarem a linha do Equador, perderam sua principal referência que era a Estrela Polar bem como a visão de parte das constelações e todo o conhecimento científico profundo de astronomia utilizado para navegação naquela época precisou ser refeito. Existia uma teoria pensada por alguns, mas foi a prática que os portugueses já tinham que permitiu uma nova construção. Além do conhecimento científico, era necessário o saber sobre a salinidade da água, a transparência, o tipo de peixe, o tipo de vento, o tipo de correntes marítimas. O conhecimento de uma prática cotidiana.

O presente estudo tem como proposta analisar a prática do assistente social à luz da concepção de *resiliência* investigando de que maneira a prática profissional do assistente social contribui para despertar a potência de ação nos sujeitos que atende, tendo em vista a retomada da vida e sua autonomia. Pretendemos, assim, investigar de que maneira a prática do assistente social disponibiliza as marcas de resiliência e dinamiza este potencial nos usuários que buscam atendimento nos serviços sociais como alternativa para o enfrentamento das inúmeras adversidades que interferem na sua condição de vida.

Partindo desta análise, o estudo procurou compreender de que modo a prática do assistente social contribui para considera-lo como um possível tutor de resiliência e dar visibilidade à dimensão de subjetividade implícita na prática do assistente social capaz ou não de promover a *resiliência*.

De natureza qualitativa, a pesquisa procura facilitar a aproximação e apropriação do conceito de resiliência pela categoria profissional dos assistentes sociais, ampliando sua percepção e entendimento do tema, uma possível contribuição à ação profissional.

No primeiro capítulo procuramos trabalhar os conceitos de trauma, as bases de apego, a importância dos períodos sensíveis, e dos espaços de reformulação e encontro, a partir das referências dadas por Boris Cyrulnik, Sandra Cabral, Humberto Maturana e John Bowlby. Antes de pensarmos a resiliência, é preciso considerar estes aspectos que mostram a complexidade do tema, impedindo, assim, sua banalização.

No segundo capítulo trazemos o conceito de resiliência propriamente. Faz-se aqui necessária uma distinção entre resistência e resiliência, com o aporte de Richard Sennett. Outro conceito importante, é o de “tutor de resiliência” dado por Boris Cyrulnik que aproxima o profissional do Serviço Social desta qualidade. E pensando a extensão da atuação profissional, apresentamos o conceito de marcas de resiliência no individual e no coletivo.

No terceiro capítulo fomentamos o tema especificamente no Serviço Social, promovendo uma aproximação, identificando os caminhos e espaços para as construções dos processos de resiliência, individual e coletivo, propostos em seus documentos.

No quarto capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos das fases de levantamento de dados da pesquisa e a análise de ambos, distintos e complementares processos. Tendo na primeira etapa a aplicação de uma escala Likert e, na segunda, um grupo de discussão.

Em seguida, apresentamos as considerações finais, espaço de reunião de conhecimentos teóricos e vivências cotidianas. Espaço de ousar emocionar pela oportunidade do encontro e descobertas.

Esperamos abrir para um diálogo mais ampliado e livre, sustentado por bases teóricas contemporâneas, capaz de contribuir com novos rumos que possam responder aos desafios do viver contemporâneo.

CAPÍTULO I – ANTES DE FALAR EM RESILIÊNCIA

*Perdoem por tantos perigos
Perdoem a falta de abrigo
Perdoem a falta de amigos
Os dias eram assim
(Aos Nossos Filhos – Ivan Lins)*

Antes de falar em resiliência é preciso falar de trauma, mas não devemos vulgarizar este conceito. Ao longo da vida, passamos por períodos difíceis, sensíveis em que estamos abertos ou não às novas aprendizagens e estruturamos nossos recursos internos, referências que determinam o modo como vamos nos relacionar com o mundo, com os outros e com os acontecimentos da vida (CABRAL, 2015). Segundo Maturana (2004) “[...] é a emoção que define a ação”, questão que se coloca não só ao longo do desenvolvimento individual, mas ao longo do processo histórico de existência humana. Nossos recursos internos são estabelecidos em “parceria” (BOWLBY, 2002), pelo relacionar-se com os outros, com o ambiente, com diferentes culturas e nos permite atribuir sentido aos acontecimentos e fatos, às coisas, à dinâmica da vida.

Nosso aprendizado se estende e se estrutura ao longo da vida, com nosso desenvolvimento e não apenas na infância. Cada novo papel que desempenhamos traz uma série de experiências que são processadas, desde as primeiras interações na infância e em todas as reorganizações presentes em cada mudança: período da adolescência, idade adulta, escolha profissional e outros. Essas mudanças passam por um processo de desorganização para dar lugar a uma nova organização; esse trajeto é considerado um período de estresse, mas que não se configura como trauma.

Durantes esses períodos buscamos espaços e figuras que nos proporcionem uma referência, segurança suficiente para efetuarmos essas transições de forma eficiente, movimento possível que não necessariamente corresponda a um padrão determinado por qualquer expectativa externa. Segundo MORIN (2007, p.52) “Os indivíduos são os produtos do processo reprodutor da espécie humana, mas este

processo deve ele mesmo ser produzido pelos indivíduos”. Da mesma forma, somos auto-organizativos

[...] o sujeito é simultaneamente biológico e cultural. Admitir esse pressuposto implica assumir a animalidade como marca fundamental de qualquer ser vivo, bactéria, ameba, homem. Autônomo, o sujeito reorganiza o ecossistema que o rodeia, produz saberes, acumula experiências, desilusões, utopias, afetos (CARVALHO, 2009, p.49).

E nesse movimento, vivenciamos um processo de organização e reorganização, novos sentidos ao existir.

1.1 Trauma

No cenário mundial identificam-se facilmente situações que, para alguns, serão vividas como um trauma, para outros como um estresse. As situações de guerra, para as pessoas que a vivem, são traumáticas. Para muitos que veem pelo jornal, podem não atribuir qualquer significado à situação, talvez nem sintam como uma situação de estresse.

O estresse é adaptativo. Trata-se de uma “interação” entre o sujeito e seu ambiente no momento em que ocorre uma ruptura no equilíbrio biopsicossocial, resultando em uma tentativa de se adequar para manter a homeostase. (REYNAUD apud CYRULNIK, 2015, p. 46).

O neuropsiquiatra Thomas Verny (2014, p. 57) define estresse “como uma ameaça, real ou imaginária, à integridade psicológica ou biológica de um indivíduo”. Pode ser provocado tanto por fatores internos como externos quando situações de mudanças se apresentam: desde uma transferência de escola, ou uma mudança de estado civil, ou ainda uma mudança física como a gravidez. Já o equilíbrio homeostático do organismo é dado pela dinâmica dos fluidos e temperatura do corpo. Seja como for, as mudanças desencadeiam um desequilíbrio, uma desordem que provoca uma descarga hormonal na tentativa de equilibrar o organismo de forma integral. Verny (2014, p. 56) alerta para o fato de que “[...] os sentimentos e estados emocionais da mãe estão associados a hormônios e neurotransmissores que viajam pela corrente sanguínea, atravessam a placenta e chegam ao cérebro em desenvolvimento da criança por nascer”. O tempo de exposição destes hormônios

pode interferir na formação das conexões neuronais do bebê a ponto de determinar o comportamento desta criança ao longo da vida.

As situações de estresse serão vividas de forma diferente por cada pessoa. Depende da história de cada um.

Em nosso país não vivemos nenhuma situação de guerra, nenhum grande evento relacionado à ação de grupos terroristas, como aqueles que têm ocupado os noticiários. Não temos esse signo em nossa memória, mas temos muitas situações traumáticas. Em tempos relativamente recentes, vivemos a barbárie de um regime militar capaz de alterar drasticamente a subjetividade das muitas pessoas que foram perseguidas e torturadas, estendendo esse sofrimento aos que lhe eram mais próximos, ainda que não tenham vivido fisicamente suas dores. O trauma, segundo teorias freudianas, winnicottianas, é um acontecimento de natureza psíquica, que tem, portanto, sustentação nas intercorrências bioantropopsicossocial de existência.

Vivemos algumas situações cotidianas que compõem uma série de situações de estresse a que ainda tentamos nos adaptar e provocam grande tensão: explosões de caixas eletrônicos, os sequestros relâmpagos que nos ameaçam, contínuas denúncias de corrupção governamental, desvalorização da moeda, entre outros, interferem de modo determinante influenciando no comportamento cotidiano.

A vida social é formada por imbricações. Todos os acontecimentos que vão pelo mundo, mais próximos ou mais distantes, mais ou menos traumáticos, alteram de alguma forma nosso sentido de perceber e estar no mundo. “Este conjunto constituído por um temperamento pessoal, uma significação cultural e um apoio social explica a espantosa variabilidade dos traumatismos”. (CYRULNIK, 2003 p. 19).

O trauma pode ser compreendido “como a impossibilidade de responder de forma eficaz a um impacto do ambiente” (BARON, 2014, p. 24). A intensidade do trauma, da ferida, é vivida de forma diferente pelos indivíduos. Depende da representação que cada um atribui à situação que provoca o trauma, quantas vezes foi ferido, dos recursos internos e dos recursos externos disponibilizados para permitir a continuidade de seu desenvolvimento. Quem passa por repetidas situações de violência, torna-se cada vez mais sensível ao menor sinal do que possa indicar uma possível nova agressão. A paralisação ou a “repetição de comportamentos, reações

ou padrões de relacionamento” (BARON, 2014, p. 24) de pessoas nestas condições é comum e exige muito mais do que o melhor oferecido por uma única profissão.

Para Cyrulnik (2004, p. 85) “[...] a natureza do episódio que fere pode corresponder a todas as instâncias de um mesmo aparelho psíquico: biológica, afetiva ou histórica”. Afirmar ainda que: “Quando a morte se afasta, a vida não volta. É preciso recuperá-la, reaprender a andar, a respirar, a viver em sociedade” (CYRULNIK, 2003 p. 15). Isto porque “Todo trauma modifica o funcionamento cerebral” (CYRULNIK, 2013, p. 52). Cyrulnik apresenta vários relatos de alteração neuronal no cérebro de crianças carentes, submetidas a maus tratos e abandono, pessoas com mal de Alzheimer⁵, onde além do retraimento de algumas áreas, há também a possibilidade de recuperação, ou melhora do quadro clínico, tão logo se modifiquem as condições do cuidado. “A atrofia frontotemporal⁶ das crianças em carência afetiva se redimensiona em uma família de acolhimento, provando, assim, que a resiliência pode ser neuronal” (CYRULNIK, 2015, p. 40). Ou seja, não só o trauma, mas um processo de resiliência é também capaz de alterar as condições cerebrais.

Cyrulnik afirma em sua obra que: *sua história* [do sujeito] *não é o seu destino*. Algum tipo de desenvolvimento é possível após o trauma, ou ainda em meio a uma vivência traumática, que nada tem a ver com adaptação positiva. Trata-se de um complexo processo multidimensional que pode ser desencadeado desde que haja a presença de um outro, humano ou não, e que o meio social ofereça os “tutores de resiliência”. Este conceito será apresentado no próximo capítulo.

É importante salientar aqui que não só na infância, mas ao longo da vida, manifestamos o que Bowlby (2002) chamou de “comportamento de apego”. É o que faz a criança estabelecer seus vínculos afetivos, necessários ao seu desenvolvimento. A criança elege um adulto de sua segurança, com quem estabelece uma parceria que, se estabelecida em bases seguras, permite que a criança, com o tempo, abandone esse comportamento, ganhe autonomia e segurança para explorar e se lançar em novos relacionamentos. Esta dinâmica determina também a forma com que irá se relacionar com o outro e com os diferentes ambientes.

⁵ Forma mais comum de demência neurodegenerativa em pessoas de idade. Sua causa é desconhecida.

⁶ As amígdalas rinoencefálicas são estruturas cerebrais que participam da emoção.

O trauma, portanto, passa a ser pensado, como ressalta Souza (2003), como falha na relação entre o sujeito e o outro, e não como sua essência, ou seja, o sujeito sendo constituído como defesa contra o encontro necessariamente traumático com outro. Em um primeiro momento de adaptação do adulto à criança, a experiência de onipotência é mantida e o bebê não precisa entrar em contato com a alteridade do outro. Trata-se de uma concepção que foi mais tarde melhor delineada por Winnicott, de um início pré-subjetivo da experiência humana (SOUZA, 2003, apud MORENO; COELHO JR., 2012).

1.2 Espaços de refazer

*Oh, pedaço de mim
Oh, metade arrancada de mim
Leva o vulto teu
Que a saudade é o revés de um parto
A saudade é arrumar o quarto
Do filho que já morreu.
(Pedaço de mim – Chico Buarque).*

Na idade adulta toda esta dinâmica pode ser recriada, com a finalidade de favorecer o processo de resiliência. A vida em sociedade, as relações que desenvolvemos com as pessoas que nos rodeiam, podem colaborar no processo de assimilar o trauma, ressignificá-lo, e prosseguir apesar de. Espaços de encontro e troca, de estabelecimento de vínculos diversos que não se configuram como um “*setting terapêutico*”⁷, promovem oportunidade de interação (troca de afetos) com pessoas diversas, para serem vividos à medida do possível.

O que faz do trauma uma vivência insustentável não é a situação potencialmente traumática, mas o que acontece depois dela, a maneira com que se pode lidar com seu impacto, com suas lembranças, os caminhos através dos quais se pode contar com a sustentação e ajuda de outras pessoas. (BARON, 2014, p. 25).

⁷ Termo utilizado por Freud para especificar o ambiente, conceitos, normas e regras de conduta para trabalhar com os pacientes, de maneira a garantir, o máximo possível, a livre expressão dos pacientes.

O que resultará dessa sustentação não é passível de mensuração, nem de padronização. Não podemos criar um “*ISO qualquer coisa*”⁸, tão pouco um sistema “*just in time*”⁹ que determine o sucesso e o tempo de recuperação do humano. Um trauma vindo de fora, provocado por um evento como o rompimento da barragem de rejeitos de uma mineradora, na cidade de Mariana em Minas Gerais, no ano de 2015 e amplamente divulgado, por exemplo, pode ser uma imagem suficiente para compreender a situação de imobilidade comum aos traumatizados, severamente agravada pelo descaso e a impunidade com que vem sendo tratada esta situação.

Cyrułnik (2012, p. 48) aprofunda explicando que

Quando o ideal de um eu grandioso fica dissociado de sua realização lastimável, resulta uma dor interna que provoca o mesmo sentimento de aviltamento e a mesma expressão comportamental. Se desprezamos a nós mesmos, pensamos ser lógico que o outro nos despreze, embora, muito frequentemente, ele nem pense nisso.

Os espaços podem ser muitos. Podemos lembrar aqui, à semelhança das experiências de alfabetização de adultos, de acordo com as propostas de Paulo Freire, que eram vividas em lugares os mais diferentes. Desde os quintais e varandas pelo interior do país, onde se aprendia a ler pelas letras feitas com biscoito de polvilho, assadas no forno de um desses quintais, até as páginas de esportes do jornal diário que reunia os operários da fábrica em animados encontros de aprendizagem, que alguns chamavam de aula. Não importa por onde se inicia. Encontros promotores de mudanças, promotores de resiliência porque plenos de subjetividade, de afeto e de sentido porque o espaço que o acolhe é seu meio cultural, relacional e o principal objetivo é recontar a própria história.

Para modificar uma realidade é preciso mudar a subjetividade. Esta afirmação pode ser contundente, mas não podemos escapar a certo entendimento sobre a subjetividade, pois é dela que derivam as expressões do sujeito. Ainda que a ciência tente atribuir-lhe explicações objetivas é necessário rever o que nos incomoda em sua dimensão subjetiva.

⁸ ISO – sigla de *International Organization for Standardization* (Organização Internacional para Padronização) presente em vários países, confere certificados de qualidade técnica para quase tudo que existe. Da linha de montagem a produtos orgânicos.

⁹ O termo “*just in time*” refere-se ao “[...] sistema desenvolvido no início da década de 50, na Toyota Motors Company, no Japão, como um método para aumentar a produtividade, apesar dos recursos limitados”. (MOURA; BANZATO apud ROSSETI et al., 2008, p. 01).

A única forma de superar a tentação objetivista de explicar a subjetividade por sua relação biunívoca com os elementos presentes da vida social do sujeito é reconhecer seu caráter histórico, o que significa considerar os processos geradores do sentido dentro do sistema subjetivo, e não como produto imediato de influência. Não são os objetos, mas os sistemas de relações subjetivadas em que eles aparecem na ação humana, os responsáveis por seu sentido, para o desenvolvimento subjetivo. (REY, 2002, p. 44)

Se compreendermos a subjetividade como um fenômeno relacional, contraditório e simbólico, a superação do trauma encontra expressão na constituição dessa subjetividade no que tange à objetivação e subjetivação desse mesmo sujeito. Por isso, seria mais proveitoso observar e vivenciar os afetos e os encontros. “[...] todos os domínios racionais que produzimos como seres humanos – seja qual for o domínio operacional em que ocorrem as ações que os constituem – têm um fundamento emocional”. (MATURANA; VERDEN-ZOLLER, 2004, p. 221).

Gonzalez Rey (2002, p.45), citando Guatari, escreveu:

A subjetividade circula em conjuntos sociais de diferentes dimensões: é essencialmente social, adotada e vivida por indivíduos em suas existências particulares. O modo pelo qual os indivíduos vivem essa subjetividade oscila entre os extremos: uma relação de alienação e opressão, em que o indivíduo se submete a subjetividade tal qual a recebe, ou uma relação de expressão e de criação em que o indivíduo se reapodera dos componentes da subjetividade, produzindo um processo que eu chamaria singularização.

Assim, ao mesmo tempo em que a subjetividade é objetiva e subjetiva, é também e conjuntamente histórica, particular e coletiva uma vez que depende das relações e espaços de convivência social e cultural. É nestes espaços, com o diferente, que podemos experimentar as vivências e interações de cooperação, de recriação.

Diferentes pensadores e estudiosos contemporâneos como Edgar Morin, Humberto Maturana, Richard Sennett, alertam para a importância de mudar o relacionar e o pensar; de saber que viver é enfrentar o risco do erro e da ilusão nas escolhas sobre nossas decisões. Esta é a única revolução possível. Como bem nos lembra Maturana e Verden-Zoller “a história da humanidade seguiu a trajetória do emocionar” (2004, p.11).

CAPÍTULO II – O QUE É RESILIÊNCIA?

*Um passo à frente e você não está mais no mesmo lugar.
(Um Passeio no Mundo Livre - Chico Science).*

Uma imagem que pode ajudar a traduzir o processo de resiliência é a da técnica *Kintsugi*; trata-se de uma arte japonesa de restauro de cerâmica quebrada, preenchendo as fissuras com amálgama misturada com ouro em pó.

Figura 1 – Técnica *Kintsugi*



Fonte: <<https://morethananaddict.wordpress.com>>.

É traduzido como "*marcenaria de ouro*", porém significa muito mais do que essas duas palavras podem descrever. Isto porque como uma forma de arte, *kintsugi* valoriza a história de algo que foi quebrado, sendo restaurado e adquirindo uma nova identidade. Há beleza e inovação na peça quebrada!

A nova peça contém a lembrança do que era antes e também o que é agora. Algo que havia sido quebrado em pedaços está agora restaurado, unido pelo amálgama que deixa um rastro perceptível capaz de dar à peça uma estética original e bela. Resiliência significa sustentar o paradoxo.

O conceito de resiliência vem se atualizando, se ampliando com a contribuição das crescentes pesquisas, nas diferentes áreas de conhecimento científico. As primeiras observações foram feitas a partir dos anos 50, pela Prof^a Dr^a Emmy Werner¹⁰ (2005), num estudo longitudinal, realizado durante quarenta anos, com crianças no Havaí, quando foi percebido que algumas dessas crianças paralisaram e outras, apesar do trauma, continuaram seu desenvolvimento.

¹⁰ Americana, professora de Psicologia Infantil na Universidade de Nebraska, pesquisadora e professora emérita do Departamento de Desenvolvimento Humano e Comunitário da Universidade da Califórnia, Davis.

Considerou-se então que algumas pessoas teriam uma capacidade de resiliência, ainda entendida como uma aptidão individual.

A origem do conceito de resiliência vem das ciências duras, da metalurgia e diz respeito à capacidade que um metal tem de voltar ao estado anterior após sofrer uma grande pressão¹¹, mas quando pensamos a resiliência humana é impossível voltar ao estado anterior após um trauma.

No Brasil, trabalhos importantes, primeiras referências desta pesquisa, ilustram bem esta trajetória: Lisete Barlach (2005) trazia em sua tese esta perspectiva histórica, desde a origem do termo na metalurgia, passando pela ideia que se tinha, de ser uma capacidade individual e interna, um atributo que alguns desenvolviam e outros não; Cenise Vicente (2008) elaborou um Guia de Promoção de Resiliência, onde classifica a resiliência como “a capacidade de passar por experiências adversas sem prejuízos para o desenvolvimento”. Classifica “*pessoas resilientes*” como aquelas que tiveram apoio e conseguiram estabelecer um vínculo com uma “*figura significativa*” importante, o que teria permitido o desenvolvimento de “*autoestima*” e “*autoconfiança*”.

O mundo corporativo parece fazer uso do conceito *resiliência* para justificar uma exploração maior da classe subalterna, uma vez que não propõe uma mudança na topografia de relações hierárquicas, de grande pressão, atribuindo total responsabilidade aos funcionários quanto ao sucesso de seu desempenho, apesar das condições adversas. Em diferentes sites¹² de empresas que oferecem o serviço de consultoria para as organizações empresariais é comum encontrarmos frases em destaque do tipo: “Essência da Resiliência: sua capacidade de prever, projetar e antecipar possibilita exercer proatividade em vez de simplesmente reagir aos efeitos das circunstâncias”. Ou “Resiliência: o poder de remover obstáculos”.

Os estudos continuam avançando e podemos citar o trabalho de Ceres Araujo (2006) que amplia o conceito trazendo a perspectiva de um processo

¹¹ Juliana Brandão, em sua dissertação em psicologia social pela UFMG *Resiliência: de que se trata? O conceito e suas imprecisões* (2009) destaca que esta explicação de origem na física, “*só aparece em textos de língua latina e não tem correspondência em textos internacionais de língua inglesa*” (p.21). Entretanto “A palavra *resiliência* nasceu nos países latinos – re-salire –; é regularmente utilizada em metalurgia e, em agronomia...” Boris Cyrulnik (2015, p.34).

¹² A título de exemplo: <http://www.entheusiasmos.com.br/artigos.php>;
<http://www.cloudcoaching.com.br/sobre-a-resiliencia/post#.VrdjRPkrLIU>.

“*sistêmico e ecológico*”, bastante complexo, considerado “multidimensional e multideterminado, um produto de múltiplos níveis sistêmicos” (ARAUJO, 2006, p. 87).

Sandra Cabral, estudiosa brasileira, traz ainda a dimensão política dos estudos em resiliência quando destaca a necessidade de espaços e recursos que garantam a saída da “*imobilidade*”. A necessidade da materialidade, de políticas públicas e do envolvimento social que resulte numa mudança da subjetividade (BARON, 2014; CABRAL 2015), entre suas inúmeras contribuições, especialmente no campo da educação.

Consideramos como principal teórico deste estudo o etólogo e neuropsiquiatra Boris Cyrulnik¹³. É principalmente ele quem nos dá a dimensão da profundidade e complexidade que o tema traz em si. Ele é um dos contrapontos importante que nos faz perceber a apropriação e o uso indevido do termo pelo modo capitalista que oferece treinamentos para desenvolver resiliência como se fossem pílulas mágicas ou o espinafre que fará o cidadão mais forte a fim de suportar melhor as explorações próprias da relação capital/trabalho. É preciso também cuidado quando falamos em resiliência no campo da educação, porque essa, como vivemos hoje, é a grande mantenedora desse sistema hierárquico de dominação.

Resiliência não são habilidades a serem desenvolvidas. É um processo vivo, dinâmico, desencadeado pelas relações que estabelecemos com o mundo que nos rodeia. “Trata-se de um processo, de um conjunto de fenômenos harmonizados em que o sujeito penetra dentro de um contexto afetivo, social e cultural”. (CYRULNIK, 2003 p. 225). Resiliência também não significa invulnerabilidade, como se fosse uma blindagem. O retraimento e a recusa em se deixar afetar ou se arriscar em novas relações tem uma origem mais complexa. A cicatriz, ainda que amalgamada em ouro, permanece. Também não significa adequação social. Responder ao que o meio considera adequado e qualifica como bom desempenho pode expressar uma “*resiliência performática*” (BARON, 2014, grifo da autora).

Recorremos a Richard Sennett (2012a, 2012b) para fazer aqui uma distinção entre resistência e resiliência. Resiliência não é resistir. A resistência emprega o mesmo jogo subjetivo de dominação. A subjetividade se mantém a mesma,

¹³ Entre suas obras citamos: Dizer é Morrer – A vergonha; Falar de Amor à Beira do Abismo, Resiliência: essa inaudita capacidade de construção humana.

o que limita inteiramente a possibilidade de encontrar um novo caminho e ficamos imobilizados nesta lógica de entendimento, conhecimento e criação.

A artista plástica Fayga Ostrower (1977) amplia nosso entendimento afirmando que a criação artística pressupõe uma outra lógica.

O poder criador do homem é sua faculdade ordenadora e configuradora, a capacidade de abordar em cada momento vivido a unicidade da experiência e de interliga-la a outros momentos, transcendendo o momento particular e ampliando o ato da experiência para um ato de compreensão. Nos significados que o homem encontra – criando e sempre formando – estrutura-se sua consciência diante do viver. (OSTROWER, 1977, p. 132).

Assim, vislumbramos a complexidade deste tema e não cabe esgotá-lo neste trabalho, mas já é possível redimensionar a importância dos espaços de sustentação que permitam ressignificar histórias e redefinir certas circunstâncias e ações buscando um sentido para continuar apesar das feridas, sabendo que isto não se faz sozinho. É preciso que os tutores de resiliência estejam ao alcance e tenham conhecimento desta dimensão do trabalho em sua prática profissional.

2.1 Tutores de resiliência

A resiliência pressupõe inventar um novo jeito de viver. Edgar Morin (2015, p. 15) nos diz que

Viver é uma aventura. Desde a infância, da escola até a adolescência, idade das grandes aspirações e das grandes revoltas, no momento de fazer as grandes escolhas da vida, amor, família, trabalho, e em todas as idades até o fim da vida, cada ser humano se depara com o risco do erro e da ilusão, do conhecimento fragmentário ou parcial.

Esta citação nos remete a alguns dos muitos períodos sensíveis que compõe a vida. Períodos onde nos reinventamos, uma arte sensível e delicada que pede sempre a presença de parceiros, como já mencionamos. Buscamos estas parcerias “[...] por meio [...] dos pais, dos educadores, mas também por meio dos livros, da poesia, dos encontros” (MORIN, 2015, p. 15, grifos nossos); estes são alguns dos tutores de resiliência que o traumatizado encontra à sua volta. Pode ser uma figura inspiradora, como Mandela; pode ser uma música como “Pra não dizer que não falei das flores” de Geraldo Vandré ou “Apesar de Você” e tantas outras de Chico

Buarque; pode ser uma cena, uma palavra, um gesto. Pode ser alguém que se apresente num encontro fortuito, efêmero. Em várias situações, relatadas por Cyrulnik em seus livros, muitas vezes o próprio tutor desconhece a potência de sua atuação como tal e sua presença só será identificada anos mais tarde pelos relatos de história de vida.

Mas o que faz deles tutores de resiliência? Não há uma regra específica, mas, segundo os autores que estudamos é possível percebê-los na maneira que se fazem presentes, na parceria capaz de construir uma base segura de apego a tal ponto que seja possível deixá-la para novas explorações. Os tutores são aqueles capazes de acolher, os que aceitam o inacabado, os que mostram que é possível confiar em si mesmos, confiar na vida, confiar que o mundo pode acolher, que é seguro prosseguir, os que participam nos processos de construção, reconstrução ou retomada do desenvolvimento. Este processo de potencializar é possível ao longo da vida, não só na infância, quando a criança está em formação, nem só aos traumatizados. Relembrando Bowlby (2004) “As formas de comportamento e os laços [de apego] a que levam estão presentes e são ativos durante todo o ciclo vital (e não se limitam, de modo algum, à infância, como supõem outras teorias). (p. 39, grifos do autor)”.

Atualmente já são conhecidas técnicas que se valem da interação com golfinhos, cavalos, cães e outros animais na recuperação de pessoas que apresentam certos comprometimentos genéticos; o trabalho de agricultura ou o manejo de cavalos para abrandar a agressividade de presos violentos; os esportes na recuperação de amputados, entre outros. É comum o relato de amputados dizendo que começaram a viver de verdade após a sequela, muitas vezes pela descoberta de alguma prática esportiva, que se torna uma marca de resiliência para essa pessoa.

Nesta perspectiva, assim como o educador, o assistente social não atua como um psicólogo, mas em parceria, como um “*organizador externo*”¹⁴. Trabalha com a subjetividade humana, em condições de fragilidade. É comum, nos processos de alfabetização de adultos, identificar que a única certeza que o educando tem é a de

¹⁴ Expressão usada na Psicossíntese (abordagem emergente da psicologia) para identificar a figura de apego que estabelece uma parceria com um outro que esteja vivendo um período sensível ou traumatizado, tendo comprometida sua capacidade auto-eco-organizativa.

que ele “não sabe”. Não reconhece suas habilidades, seu conhecimento tácito, suas capacidades cognitivas, sua criatividade.

A intenção e o propósito deste educador determinam o “estar com” o educando, que se encontra vulnerável. Por situações diversas, teve seus direitos negados. Pode facilmente ser mantido em uma condição de subalternização.

Privado do acesso a bens e serviços não entende que é sujeito de direitos. Por diversas circunstâncias encontra-se numa condição de desproteção. Ainda assim, em sua maioria, têm uma atividade remunerada, usam sua criatividade para burlar esta condição de desfavorecimento, sem, contudo, alcançarem uma consciência plena de si e de seus direitos. Assim também os usuários dos serviços sociais.

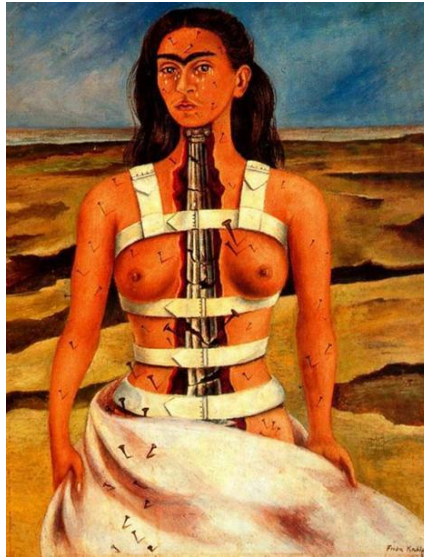
O movimento de despertar, de ativação da vontade em prosseguir, de sua potência, de tomada de decisão e ação encontra-se no campo subjetivo. É construído por meio do estabelecimento dos vínculos afetivos, dos apegos seguros, da confiança, da esperança; mas é preciso também o chão, o teto... é preciso a materialidade, a efetivação de direitos, a inclusão. Não na perspectiva de uma melhoria da ordem existente, mas na subversão desta ordem. É preciso uma nova ordem que resulta da desordem anterior e recursivamente.

2.2 Marcas de resiliência no tecido social

Este olhar ampliado e aberto em direção ao social provoca uma inquietação: é preciso garantir marcas de resiliência no tecido social.

Uma marca de resiliência é o que cria uma saída possível para o enfrentamento da adversidade. Um exemplo emblemático é o de Frida Kahlo que foi capaz de fazer de sua pintura uma marca de resiliência mostrando o modo que encontrou de processar a situação de sofrimento insidioso pelo qual passou.

Figura 2 – Frida Kahlo, “Coluna Rota” (1944)



Fonte: <<http://www.fridakahlofans.com>>

Pode ser também aquilo que confere um novo sentido à vida. Mães que, ao perderem seus filhos, empenham-se em novo projeto, a exemplo das “Mães da Sé”.

Viktor Frankl, (2008) psiquiatra austríaco, professor de neurologia e psiquiatria na Universidade de Viena, desenvolveu uma teoria que chamou “Logoterapia”: *“uma psicoterapia centrada no sentido”*.

O termo ‘logos’ é uma palavra grega e significa ‘sentido’! [...] Para a logoterapia, a busca de sentido na vida da pessoa é a principal força motivadora no ser humano. [...] A busca do indivíduo por um sentido é a motivação primária em sua vida, e não uma ‘racionalização secundária’ e impulsos instintivos. (p. 124, grifos do autor).

É nesta perspectiva que os assistentes sociais tornam-se tutores de resiliência. Sua prática e as políticas públicas firmam-se como

[...] políticas do cotidiano para construir o espaço de retomada a algum desenvolvimento, a retomada do movimento de investimento na vida, para além da sobrevivência; aquilo que possibilita transformar uma violência sem sentido e sem resposta em uma reação plena de significação e plasticidade, ainda que afetada pela dor. (BARON, 2014, p. 27).

Neste sentido o assistente social procura, por meio de sua ação, responder ao que suscita sua demanda em termos de realidade social. É o profissional capacitado a indicar e reivindicar a elaboração e o cumprimento de medidas protetivas

sociais “de sujeitos singulares ou grupos de sujeitos, usuários das diferentes políticas setoriais” (MIOTO; NOGUEIRA 2013, p. 68).

Uma vez mais podemos citar o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome através da Secretaria Nacional de Assistência Social, Departamento de Proteção Social Básica, que explicita o direito de proteção, entendido aqui como uma das marcas de resiliência:

[...] sempre que as precariedades do lugar e da situação vivida afetar pessoas, famílias ou grupos sociais produzindo sofrimento ético político caberá uma ação da política no sentido de possibilitar que a situação seja enfrentada num campo de responsabilidade pública e coletiva, porque estar protegido significa ter forças próprias ou de terceiros, que impeçam que alguma agressão/precarização/privação venha a ocorrer, deteriorando uma dada condição. (SPOSATI apud BRASIL, 2013).

É fundamental que as violações, privações e toda sorte de sofrimento cotidiano cessem, mas é preciso retomar a vida, como for possível. Encontrar um sentido para continuar a nascer, retomar a capacidade de criar, garantir o sentimento de pertencimento para acreditar ser possível ter algo a oferecer, realizar. Isto não representa uma sobre-exploração, mas o que o faz uno na multiplicidade, aquilo que o identifica, que só ele tem a oferece e que lhe confere um valor único, inalienável. “Outra estratégia da resiliência consiste em dar para evitar receber. [...] quando a criança ferida torna-se aquele que dá, ela tem um doce sentimento de felicidade. Deixa de ser a vítima, a que está em falta. Num simples gesto torna-se a criança forte, a que ajuda” (CYRULNIK, 2004, p. 137). Estar na condição de dependência significa, socialmente, uma “desqualificação social” (PAUGAM, 2003).

No cenário mundial, não é só um fenômeno da nossa cultura, mas é uma realidade mundial: não há possibilidade de empregar todos, não só pela a criação de um exército de reserva de mão de obra barata que sustente a exploração, mas principalmente por fragilizar as pessoas. Um processo de violência insidiosa, subjetiva, capaz de ferir até ao ponto de fazer acreditar que não se tem nada a oferecer, incorrendo no risco de naturalizar a dependência, ainda que não atinja todos os níveis do imaginário dos sujeitos.

A possibilidade de alguma saída do padrão de subalternização não é possível apenas por uma consciência política de direitos, pela consciência da conformação histórica da questão social. Isto não é garantia suficiente para provocar um movimento. Desenvolver uma marca de resiliência é o que permite continuar

sendo afetado. O afeto não se estabelece apenas pelo sofrimento. É preciso criar espaços para outras formas de se deixar afetar.

As reiteradas situações de humilhação, o sentimento insidioso de vergonha, inibem e comprometem a compreensão de sujeito de direitos, provoca a renúncia de si mesmo, esvaziando de sentido a participação em qualquer projeto coletivo. É preciso garantir que haja um tempo de processo, e um espaço para o resgate de valores pessoais.

A essência da mente afirma apenas o que a mente é e pode, ou seja, é da natureza da mente imaginar tão somente o que assegura sua potência de agir. Assim, quando dizemos que, ao considerar a si própria, a mente imagina sua impotência não dizemos nada mais do que, quando se esforça por imaginar algo que afirma sua própria potência de agir, esse seu esforço é refreado, ou seja, ela se entristece. (SPINOZA, 2014, p. 134).

Respeitar e valorizar a cultura, orgulhar-se de suas origens, recontar sua trajetória, dar um novo sentido à própria história, torna possível modificar a “essência da mente”.

CAPÍTULO III – POR QUE ESTUDAR A RESILIÊNCIA NO SERVIÇO SOCIAL?

Para compreender o significado de resiliência buscamos autores que se dedicaram aos estudos desta questão – sendo o de maior apoio Boris Cyrulnik – a fim de sistematizar de maneira mais ampliada os conhecimentos em torno desta temática.

Importante destacar uma distinção feita por Sandra Baron, para o que identificamos como o principal aporte para a abordagem da resiliência no Serviço Social:

Então, o que vai ser preciso operar é o deslocamento de um processo de resistência – estratégias de sobrevivência – para um processo de resiliência – estratégias de retorno a uma vida na qual se pode transformar vivências em experiências, no sentido que Benjamin (1987)¹⁵ empresta a essa passagem. (BARON, 2014, p. 27, grifos da autora).

A autora explicita que não se trata de adaptação positiva, nem da acomodação para continuar a viver, mas sim uma dinâmica que permite ao indivíduo “continuar a nascer”, entendido como um processo “transubjetivo”, não linear e que não depende apenas de uma capacidade individual. É preciso uma religação com o mundo, com o outro, com a realidade, com a vida.

Outros importantes aportes podem ser lembrados em Cyrulnik (2006): “Pode-se fazer evoluir um meio social graças a reuniões de bairro, artigos de jornal, ações de associações ou das terapias familiares” (p. 84). “Podemos agir sobre a cultura para convencê-la de que nenhuma ferida pode justificar a exclusão, podemos convidar a sociedade a dispor em torno do ferido alguns tutores de resiliência com os quais tentará retomar outro tipo de desenvolvimento”. (p. 87).

Os mecanismos de desenredamento exigem um trabalho em profundidade do sujeito sobre si mesmo: trabalho psíquico para sair da inibição e voltar a dinamizar suas potencialidades criativas; trabalho de restauração da história que o leva a se situar como agente de historicidade; transformação de sua relação com as normas sociais e luta contra as diferentes formas de poder que estão na origem de violências humilhantes” (GAULEJAC apud CYRULNIK, 2006, p. 87)

Esta sequência nos convida a refletir sobre a necessidade primeira de um olhar interdisciplinar, preocupação crescente no Serviço Social como recurso para fazer cumprir o que já está determinado pela Política Nacional de Assistência Social

¹⁵ A autora faz aqui uma referência a Walter Benjamin e seu livro “Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre literatura e história da cultura” onde o autor considera, entre outros, a possibilidade de abandonar as experiências anteriores para que algo novo possa surgir.

(PNAS), pela Norma Operacional Básica (NOB) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e que vem impulsionando uma “expressiva produção teórica, técnica e normativa que tem buscado alterar de modo significativo os rumos político e conceitual do campo profissional e do trabalho na área” (NERY; RAICHELIS, 2014, p. 211).

O Ministério do Desenvolvimento Social, por meio de pesquisas, elaborou uma publicação destinada a gestores e trabalhadores do SUAS e às redes de articulação da proteção social básica nos territórios, intitulada “Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos” que referenda as argumentações supracitadas por recomendações como:

A provisão das seguranças socioassistenciais pressupõem que as ofertas disponibilizadas pelo SUAS contribuam para o desenvolvimento das capacidades e autonomia dos usuários, o fortalecimento das relações no âmbito da família e da comunidade e a ampliação do acesso a direitos socioassistenciais e das redes de relacionamento no território onde vivem e convivem. (BRASIL, 2013, p. 07).

É uma dinâmica da sociedade como um todo. Uma construção conjunta, dos usuários do sistema e do cidadão, dos diferentes profissionais que, de forma crescente, vêm integrando o quadro de trabalhadores do SUAS.

É, sobretudo, da auto-organização de sujeitos implicados na experiência da diversidade – real e existencial – que podem emergir construções narrativas e práticas sociais reorganizadoras da sociedade terrena em novos patamares e limites. É crucial prefigurar e construir sociedades em que seja não só *possível* viver, mas onde seja *bom* viver. [...] Construir coletivamente quer dizer facilitar a expressão das experiências, que são todas elas múltiplas e unas, diversas e marcadas pela semelhança. (ALMEIDA, 2015 p. 20, grifos da autora).

Pensar e intervir a favor da vida, da humanidade, é uma experiência multidimensional e requer um pensamento complexo. Construir coletivamente implica também em compartilhar o si mesmo, pois o complexo, do latim *complexus*, significa: aquilo que é tecido junto. Construir coletivamente novos saberes continua sendo nosso grande desafio. Poderíamos arcar com o alto custo de se supor necessária uma “amputação da pessoa”?

Cyrułnik (2012) alerta para os cuidados que devemos observar ao propor projetos societários que não considerem, ou tratem parcialmente, as especificidades e particularidades dos sujeitos:

A felicidade prometida pelos ditadores, os amanhãs cantados pelos comunistas, os mil anos de felicidade dos fascistas exigem uma amputação da pessoa. ‘Todos juntos compartilhamos o mesmo desafio social’. Essa é

uma felicidade obtida com o empobrecimento do pensamento individual, substituído euforicamente pelo psitacismo¹⁶ dos papagaios.

A máquina de solidarizar, ao impor um relato para todos, falsifica o real a fim de facilitar o projeto do líder. Todos os fragmentos de memória são verdadeiros, mas eles alimentam um relato organizado com fins ideológicos.

Os papagaios nunca sentem vergonha. (p. 37).

Isto diz respeito diretamente ao Serviço Social quando mantém a intenção de um projeto ético político para a profissão, a ser seguido de forma incontestada, sob a alegação do risco de incorrer a um possível retrocesso, ainda que os assistentes sociais se disponham a uma leitura crítica da sociedade.

O tema resiliência, ainda pouco explorado no Serviço Social, tem sido de grande interesse das mais diferentes áreas do conhecimento.

No quadro abaixo é possível observar um recorte da produção sobre o tema resiliência, desenvolvido em diferentes áreas: Psicologia, Enfermagem, Ecologia, Educação, Engenharia, Física, entre outras.

Quadro 1: Banco de dados sobre resiliência

Bancos de dados sobre resiliência		
CAPES	http://bancodeteses.capes.gov.br/#0	328
USP	http://www.teses.usp.br/index.php?option=com_jumi&fileid=20&Itemid=96&lang=pt-br&cx=011662445380875560067%3Acack5lsxley&cof=FORID%3A11&hl=pt-br&q=Resili%C3%Aancia&siteurl=www.teses.usp.br%2Findex.php%3Foption%3Dcom_jumi%26fileid%3D20%26Itemid%3D96%26lang%3Dpt-br&ref=www.teses.usp.br%2Findex.php%3Fang%3Dpt-br&ss	2460
UFRJ / Base Minerva	http://146.164.2.115/F/QUAKCSJSVGF559458E6PRUJMW57R9D63E15HC9PEDFHJ47A7B7QC-03345?func=short-jump&jump=000011	70
UERJ / Rede SIRIUS	http://eds.a.ebscohost.com/eds/results?sid=86cb9f41-3e5e-4f8d-8a3b-2bd490ecf0e7%40sessionmgr4002&vid=1&hid=4110&bquery=Resili%u00eancia&bdata=JmNsaIA9RIQmY2x2MDI7Jmxbmc9cHQiYnImdHwZT0wJnNpdGU97WRzLVwpmU%3d	3371
PUC SP	http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/processoPesquisa.php?PHPESSID=c7cbb8f9da04b901819f7e9229a1d3fa5&nrPagina=1&pesqExecutada=0&nrExpressoes=4&texto%5B0%5D=Resili%C3%Aancia&campo%5B0%5D=TODOS&grau=QQR&idioma=QQR&dataInicDefesa=&dataFimDefesa=&ataRegPagina=5&Submit=Buscar	39
PUC RJ	http://testaremoto.dbd.puc-rio.br/area_restrita.php?a=1	12
SOBRARE	http://www.sobrare.com.br/publicacoes.php?page=1	36

*SOBRARE – Sociedade Brasileira de Resiliência.

Fonte: elaboração própria

Nem todos abordam a resiliência partindo de uma análise da questão social. No entanto este tema, antes pesquisado majoritariamente pelas áreas de ciências exatas, como engenharia, metalurgia ou mesmo a odontologia, o faziam referindo-se a pesquisas relacionadas a capacidade de materiais sólidos resistirem às

¹⁶ Psitacismo [De psitac(o) + -ismo.] S.m. 1. Distúrbio da linguagem, que consiste na repetição mecânica de palavras ou de frases vazias de sentido para quem as repete. (FERREIRA, 1975, p. 1155).

pressões e quanto a conservação ou não de suas propriedades originais. Entretanto, na atualidade, este tema tem sido constante nas pesquisas em áreas como enfermagem, educação e ecologia.

No que diz respeito ao Serviço Social e ao que justifica o estudo do tema, é o fato de que as ações propostas para o exercício desta profissão se aproximam, em muito, da definição de resiliência apresentada pelos autores que embasam este trabalho.

Destarte, destacaremos alguns pontos dos diversos documentos que regulam e orientam o exercício da profissão, sendo o primeiro e mais significativo deles a PNAS:

O SUAS realiza a garantia de proteção social ativa, isto é, não submete o usuário ao princípio de tutela, mas à conquista de condições de autonomia, **resiliência** e sustentabilidade, protagonismo, acesso a oportunidades, capacitações, serviços, condições de convívio e socialização, de acordo com sua capacidade, dignidade e projeto pessoal e social. (BRASIL, 2004, p. 93, grifo nosso)

Como vimos anteriormente, resiliência é um conceito que vem se atualizando e quando o Serviço Social se propõe a garantir a conquista de condições de resiliência aos cidadãos, deve considerar toda a complexidade que este tema envolve e definir como a aplicação deste conceito é entendido na PNAS. De qualquer forma as diretrizes dadas pelo Código de Ética Profissional, por seus Princípios Fundamentais, igualmente aproximam esta classe profissional do papel de tutor de resiliência, posto que a prioridade da ação é a “autonomia”, a “emancipação” e a “defesa intransigente dos direitos humanos”.

O Serviço Social deixa “marcas de resiliência” no tecido social quando da Regulamentação da Profissão, Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993 estabelece pelo “Art. 4º Constituem competências do assistente social: I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; ” (CFESS, 1993). E se faz presente também nas políticas de educação e saúde, nos espaços sócio jurídicos, mantendo como princípio de ação profissional a garantia de direitos dos cidadãos.

CAPÍTULO IV – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nosso campo de investigação centrou-se na prática do assistente social como um dos profissionais tutores de resiliência. O estudo propôs analisar e investigar a prática do assistente social à luz do significado de resiliência, considerando-o também como um possível tutor de resiliência.

Escolhemos o caminho da pesquisa qualitativa e segundo NEVES (1996, p. 01, grifos do autor)

A expressão ‘pesquisa qualitativa’ assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social [...] os métodos qualitativos se assemelham a procedimentos de interpretação dos fenômenos que empregamos no nosso dia a dia, que tem a mesma natureza dos dados que o pesquisador qualitativo emprega em sua pesquisa. Tanto em um como em outro caso, trata-se de dados simbólicos, situados em determinado contexto; revelam parte da realidade ao mesmo tempo que escondem outra parte.

Nesta pesquisa utilizamos dois instrumentos específicos: inicialmente a construção de uma escala Lickert¹⁷ e a realização de um grupo de discussão. A Likert permitiu analisar o “sentir” dos sujeitos em relação a um tema ou situação. Nesse sentido, pode ir além da “atitude” revelando “modos de pensar”. A importância do uso da escala revela-se pela oportunidade de facilitar a valoração em torno de determinada temática; não tem neste estudo um significado estatístico, mas qualitativo.

Por outro lado, o grupo de discussão permitiu a expressão de ideias e sentimentos do conjunto de participantes na reflexão partilhada em torno da temática;

¹⁷ Escala Likert é um dos instrumentos utilizados na tentativa de mensurar atitudes e comportamentos.

De acordo com Cunha (2007, p.19): “Uma atitude é muitas vezes definida como uma tendência para reagir relativamente a uma designada classe de estímulos tais como um grupo étnico ou nacional, um hábito ou uma instituição. [...] Na prática atual, o termo ‘atitude’ é frequentemente associado ao estímulo social e às respostas matizadas emocionalmente. Também envolve frequentemente juízos de valor. (ANASTASI, 1990, p. 405) A atitude é um constructo que se tenta avaliar através da expressão favorável ou desfavorável, o que indica que as atitudes não são diretamente observáveis. (LIMA, 2000).

A atitude intervém em todas as relações do sujeito com o exterior: em nível físico, social, abstrato... E estas relações são observáveis. São estas relações que se tornam o objeto de medição quando se constrói uma escala de atitudes. Apesar de não haver uma distinção clara entre opinião e atitude, em termos metodológicos há diferenças. Os inquéritos de opinião são constituídos por diversas questões que podem estar ou não relacionadas e destinam-se preferencialmente a identificar as causas de determinadas escolhas. As escalas de atitudes geram um score total que indica a intensidade do sentir do sujeito relativamente a um determinado objeto”.

neste caso, como percebem a profissão, se existe uma diferença entre o que se propõe enquanto profissão e o que se consegue realizar na prática; as mudanças observadas a partir da intervenção profissional e se percebem certa potência de vida no indivíduo.

O grupo de discussão é uma técnica qualitativa na qual se reúne um grupo de pessoas para colher informação sobre um determinado tema, sob a facilitação de um entrevistador ou moderador.

O grupo de discussão é uma técnica muito valiosa para obter material qualitativo, pois promove uma série de interações entre as pessoas que formam o grupo e permite extrair uma informação diferente da que se obteria de maneira individual. Neste sentido, os participantes do grupo influenciam e são influenciados pelos outros participantes, como acontece na vida real.

Define-se como uma reunião de pessoas, geralmente (mas não necessariamente) desconhecidas entre si, que tratam de um tema concreto sob a facilitação de outra pessoa. (VALDIVIA, 2010, p. 04, grifos da autora, tradução nossa).

A escala Likert foi de grande auxílio em análises de situações que envolveram a qualificação ou avaliação sobre determinada matéria. Por meio dela tentamos mensurar o grau de satisfação e insatisfação dos assistentes sociais, pelas afirmações que corresponderam aos maiores e menores graus de concordância. Assim, realizamos um conjunto de assertivas que foram medidas em seis gradações tendo como referência os números: 0 – indicando “discordo totalmente”; 1 – “discordo”; 2 – “discordo em parte”; 3 – “concordo em parte”; 4 – “concordo”; e 5 – indicando “concordo totalmente”.

Na construção das afirmações procuramos identificar uma possível prática promotora de resiliência sem, no entanto, explicitar o termo, mas investigando os resultados das graduações que poderiam nos aproximar do conceito. Esta escolha tentou evitar que conceitos prévios pudessem determinar uma tendência nas respostas.

Os sujeitos da pesquisa foram profissionais, regularmente matriculados ou na condição de “aluno ouvinte”, que participavam do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC/SP, convidados pessoalmente. Este critério de escolha deveu-se à facilidade de acesso a um número de profissionais atuando em diferentes seguimentos ali reunidos. Procuramos também escolher profissionais de diferentes faixas etárias e com maior e menor tempo de formados, que trabalhassem diretamente com os usuários dos serviços. O instrumental foi respondido pela internet (Apêndice A). Contamos assim, com a participação de doze profissionais na primeira etapa (com

a aplicação da escala Likert) e de quatro profissionais, na segunda etapa para participação em grupo de discussão.

Por motivos éticos, mantivemos o anonimato dos participantes da pesquisa cuidando para que não ficassem expostos, mesmo através das informações relativas à identificação: formação, ano de formação, cursos de especialização e pós-graduação, especialidade, campo em que desenvolve a prática profissional.

4.1. Aplicação da Escala Likert

- ***Formulação das afirmativas***

07. Faço aquilo que gosto no meu trabalho.

08. Consigo realizar minha prática profissional na efetivação da dignidade dos sujeitos.

09. A prática que realizo contribui para a diminuição das desigualdades sociais.

10. Sinto muita tensão no trabalho.

11. Meu trabalho é valorizado pelos sujeitos.

12. Não acredito na prática profissional que desenvolvo.

13. Meu trabalho é valorizado pela sociedade.

14. O maior sofrimento dos sujeitos que atendo está na:

15. Humilhação.

16. falta de recursos econômicos.

17. fragilidade emocional.

18. falta de vínculos afetivos.

19. alienação política.

20. ausência da família.

21. A formação profissional prepara o assistente social para realizar mudanças sociais.

22. Trabalhar com as emoções do sujeito não deve ser prioridade profissional do assistente social.

23. O assistente social contribui para a autonomia dos sujeitos.

24. Consigo aplicar os conhecimentos adquiridos em minha formação complementar nos atendimentos que faço.
25. A prática profissional do assistente social está no enfrentamento da pobreza.
26. Trabalhar em equipe multidisciplinar reduz o campo de ação do assistente social.
27. Estabeleço boa relação com os usuários.
28. A prática profissional que desenvolvo permite mudanças na vida dos sujeitos a quem presto serviço.
29. A intervenção que realizo contribui para a diminuição das desigualdades sociais.
30. Os sujeitos apresentam sempre as mesmas dificuldades.
31. A formação profissional prepara o assistente social para trabalhar com as emoções dos sujeitos.
32. Superar as necessidades materiais é condição prioritária para o assistente social na intervenção.
33. A prática profissional que realizo permite a implantação de políticas sociais.
34. Trabalho em equipe multidisciplinar.
35. A segurança de renda é uma marca do Serviço Social.
36. Se pudesse mudaria de profissão.
37. Os sujeitos que atendo sabem enfrentar suas dificuldades.
38. As ações que desenvolvo favorecem o acesso aos direitos dos sujeitos.
39. A prática profissional do assistente social nem sempre promove o sujeito.
40. A prática profissional do assistente social tem como base o afeto.
41. É necessário superar as necessidades materiais.
42. Não percebo mudanças nos sujeitos que atendo.
43. Percebo os limites de minha intervenção e busco uma saída criativa.
44. A prática profissional do assistente social promove a adaptação do sujeito.
45. Conheço bem as demandas apresentadas pelos sujeitos.
46. A prática profissional do Serviço Social reduz contextos de vulnerabilidade.
47. Os sujeitos que atendo tornam-se dependentes dos serviços.

4.1.1 Análise e interpretação dos resultados.

- **Caracterização dos sujeitos da pesquisa:**

Em relação aos participantes, a faixa etária variou de 31 a 58 anos, sendo que sete pesquisados se encontravam na faixa etária entre 31 a 40 anos; outros três entre 41 e 50 anos e dois participantes na faixa etária entre 51 e 60 anos. Dez participantes eram do sexo feminino e dois do sexo masculino, o que sugere uma predominância do sexo feminino, confirmando uma possível tendência histórica no Serviço Social.

Quadro 2 – Idade dos participantes

Idade dos entrevistados	Quantidade de Participantes
31 a 40	7
41 a 50	3
51 a 60	2
TOTAL	12

Fonte: próprio autor.

O ano de formação em Serviço Social variou de 1981 a 2015, sendo que cinco participantes concluíram a graduação entre 2011 e 2015, ano de realização da pesquisa. Três entre 2001 e 2010; três entre 1991 e 2000 e um participante formado em 1981.

É preciso destacar que, dentre os pesquisados, um teve graduação em Filosofia e Teologia em 2005, concluiu o mestrado em Serviço Social em 2013 e a graduação em Serviço Social em 2015; e outro concluiu Letras, em 2010.

Quadro 3 – Ano de formação

Ano de Formação	Quantidade de participantes
1981	01
1991 a 2000	03
2001 a 2010	03
2011 a 2015	05

Fonte: próprio autor.

Em relação à formação *Stricto Sensu* em Serviço Social, temos: três participantes que concluíram **mestrado** entre os anos de 2011 e 2015; Dois entre

2001 e 2010 e um entre 1991 e 2000; Quatro encontram-se em curso e dois não possuem mestrado. Temos ainda três participantes cursando doutorado em Serviço Social.

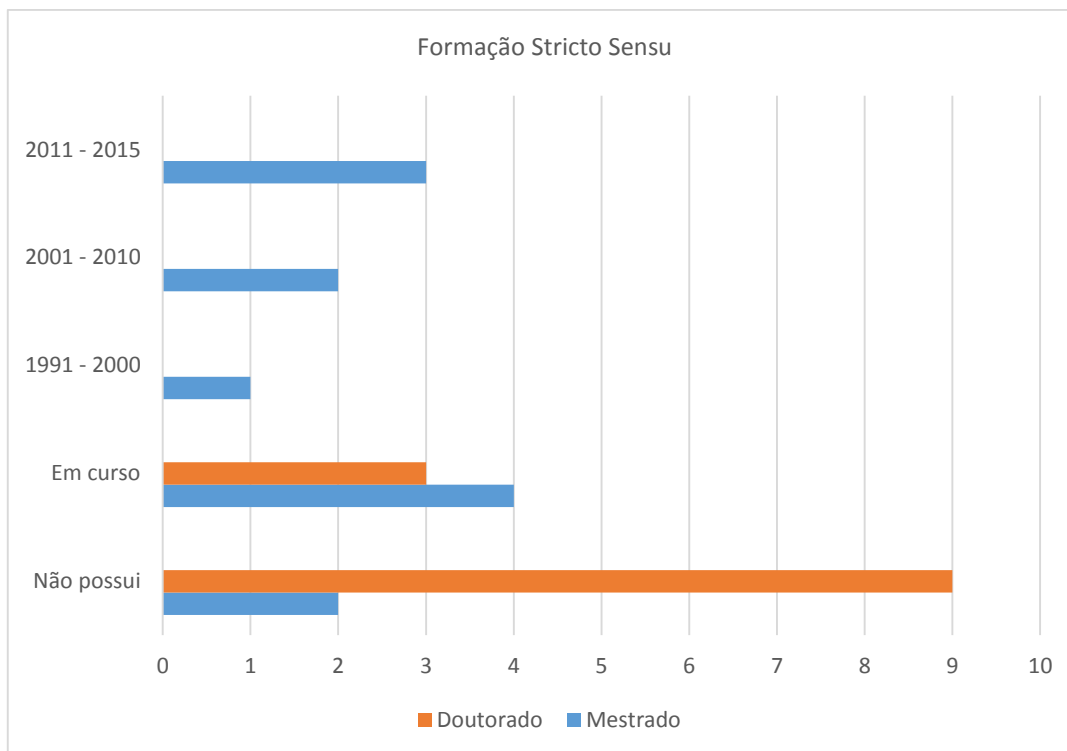


Gráfico 1 – Formação *Stricto Sensu*

Todos os pesquisados apresentaram formação *Lato Sensu* e/ou cursos de extensão, alinhados com o que determina o Código de Ética do/a assistente social Lei 8662/93, atendendo aos princípios fundamentais, artigos VII e X do referido código, que tratam do compromisso com o constante aprimoramento intelectual conforme observados nos quadros 4 e 5 a seguir.

Quadro 4 - *Formação Lato Sensu/Likert*

Formação Lato Sensu	Quantidade de participantes
Saúde Pública	02
Saúde Mental	01
Educação	01
Educação Infantil	01
Gestão de Conflitos	01
Gestão de Pessoas	01
Gestão de Projetos Sociais	01
Serviço Social em Hospital	01
Violência doméstica	02
Gerontologia	01
Relações étnico-raciais	01
Gênero	01
Direitos Sociais e Competências Profissionais	01

Fonte: elaboração própria.

Quadro 5 - **Cursos de Extensão**

Cursos de Extensão	Quantidade de participantes
Capacitação Assistência Social em vara de família	01
Deteção do uso abusivo e dependência	01
Educador Social	01
Estatística	01
Entrevistador	01
Metodologia em Saúde	01
Metodologia da Pesquisa qualitativa em Saúde	01
Serviço Social na Assistência Domiciliar	01
Serviço Social na Assistência à Paciente Geriátrico	01
Saúde do idoso	01
Serviço Social na Previdência	01
Formação para atuação administrativa em cargos de Assessoria da Prefeitura	01

Fonte: elaboração própria.

- **Áreas em que desenvolvem a prática profissional**

O gráfico a seguir mostra a distribuição dos participantes por área de exercício profissional. Eles estão assim distribuídos: quatro participantes atuavam na área da Saúde; quatro no Judiciário e os demais estavam distribuídos igualmente em: Centro de Referência do Imigrante, Educação, Assistência e Políticas de Gênero.

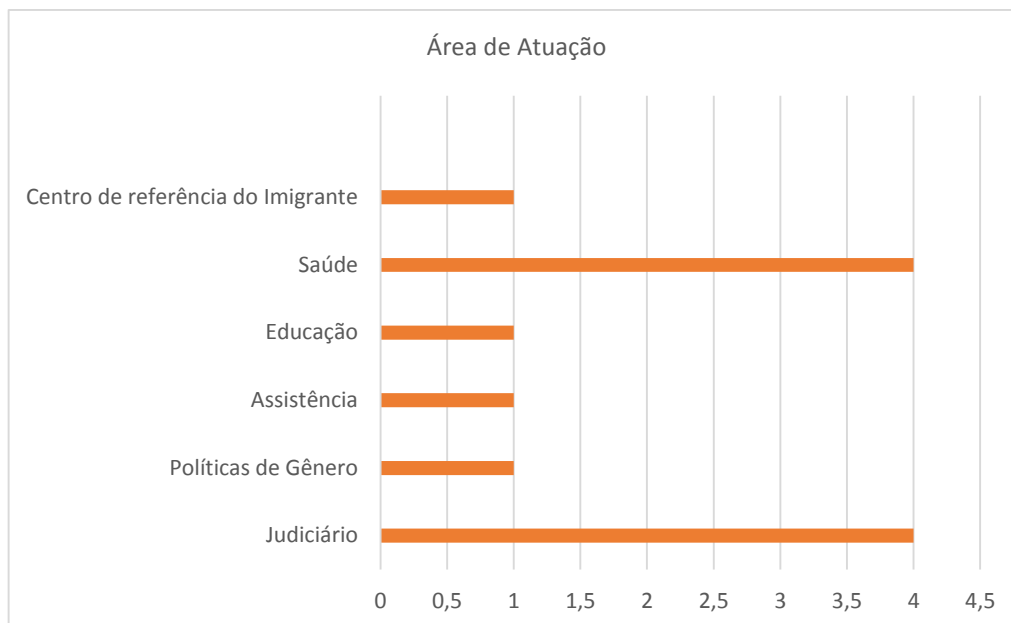


Gráfico 2 – Área de Atuação

Cada um dos instrumentos utilizados produziu resultados que foram analisados em acordo com suas particularidades. Com relação à escala Likert, as questões foram aglutinadas por categorias e depois avaliadas. Quanto ao grupo de discussão, seu conteúdo foi transcrito e trabalhado por meio de algumas categorias empíricas. Os resultados encontrados foram analisados de modo articulado considerando os objetivos do estudo e divididos por categoria.

A categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamentos segundo o gênero com os critérios previamente definidos [...] Assim, as categorias são classes que reúnem um grupo de elementos sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão dos caracteres comuns destes elementos. (BARDIN, 2011, p. 37)

Na hipótese de existir ambiguidades na referenciação do sentido dos elementos codificados, as unidades de codificação podem ser agrupadas em função de unidades superiores e mais abrangentes, denominadas unidades de contexto, unidades estas que permitem compreender a significação dos itens obtidos, repondo-os no seu contexto. (BARDIN, 2011, p. 119)

- **Formação profissional**

A formação profissional foi analisada pelos itens 21, 24, 31 e 33 do instrumental. O gráfico 3, a seguir, demonstra que os sujeitos, em sua totalidade (12), aplicam os conhecimentos adquiridos em formação complementar. A nosso ver, este é um aspecto importante que indica a diversidade de demanda encontrada na prática

profissional que busca formação complementar. Os dados indicam também que dez participantes acreditam que a prática profissional que realizam permite a implantação de políticas públicas; dois discordam.

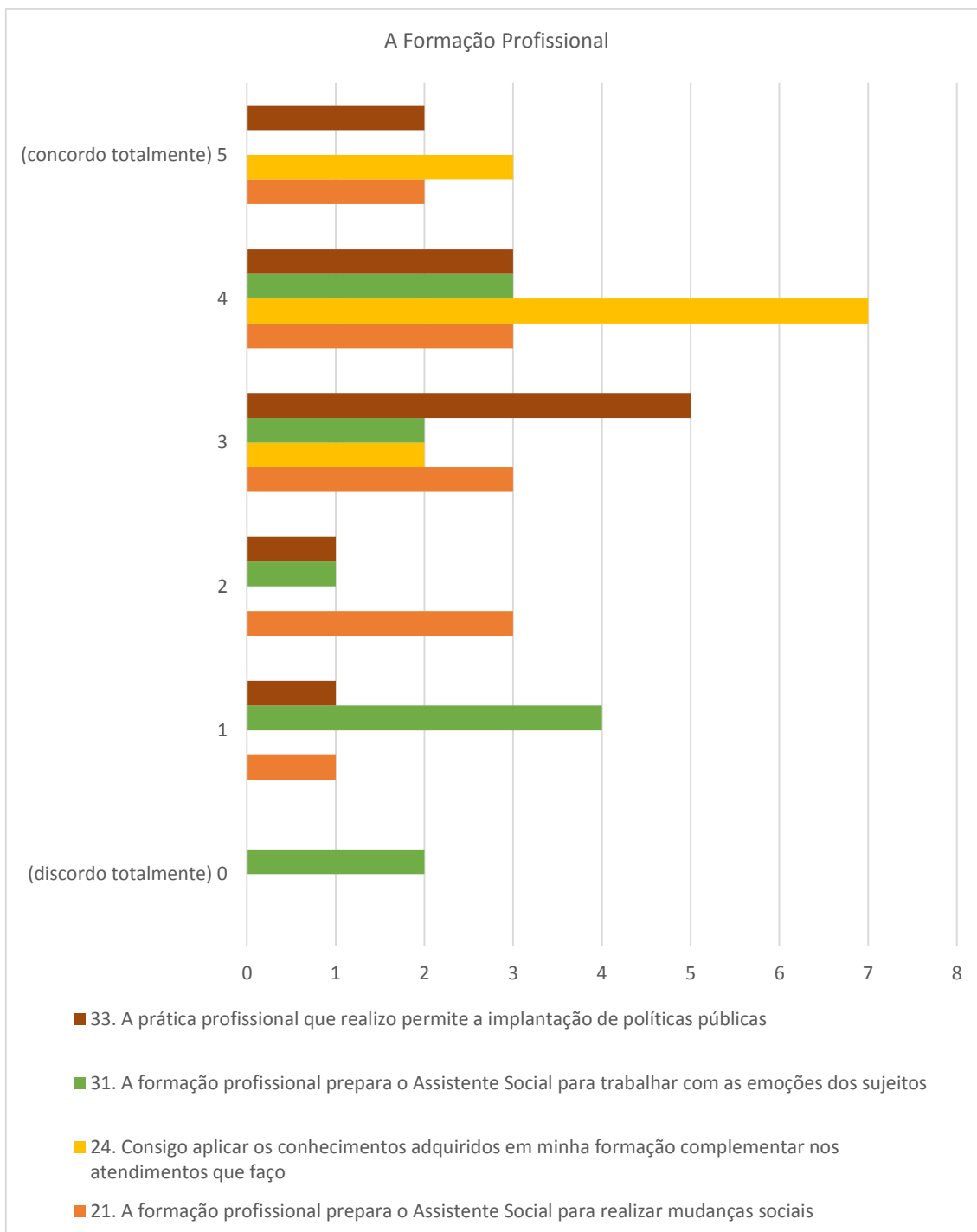


Gráfico 3 – A formação profissional

Em leve contraste a esta percepção, descrita anteriormente, oito participantes acreditam que a formação profissional prepara o assistente social para

realizar mudanças sociais, quatro discordam. Estes dados podem indicar que as mudanças sociais são possíveis se pensadas de um ponto de vista mais geral para a sociedade. Entretanto, no dia a dia, o assistente social trabalha com o sujeito único, individual. Esses dados podem ainda ser um indicativo de um leve descompasso entre a realização, na prática, de um ideal construído durante a formação.

Ideal este determinado pelas diretrizes curriculares do curso de Serviço Social que pretende um “profissional que atue nas expressões da questão social, formulando e implementando propostas para seu enfrentamento, por meio de políticas sociais, empresariais, de organizações da sociedade civil e movimentos sociais.” (BRASIL, 1999, p. 1). Tem uma expressão larga, ampla, nem sempre visível ou palpável ao assistente social em seu exercício no cotidiano, embora dele tenha conhecimento.

A Assistência Social que integra o tripé da Seguridade Social, pelo disposto na PNAS, propõe articular-se com outras políticas sociais, voltadas à garantia de direitos e dignidade de vida dos usuários, comprometendo-se a promover a autonomia dos usuários. Neste sentido, revela-se uma primeira aproximação com a questão central desta pesquisa, qual seja, o assistente social como possível tutor de resiliência, pois conforme sugere Boris Cyrulnik (2015), a partir desta relação emerge um outro com quem o sujeito sente-se seguro para estabelecer um vínculo suficientemente saudável capaz de dar um novo sentido à vida.

Outra margem também contrastante revela-se no tocante às questões subjetivas que envolvem a prática profissional: sete participantes discordaram que a formação profissional prepara o assistente social para trabalhar com as emoções dos sujeitos que atende; em menor grau, cinco concordaram que estão preparados. Esta questão torna-se relevante quando pensamos que estabelecer vínculos permite que o traumatizado volte a um período sensível, em sua subjetividade, onde será possível encontrar novos sentidos e segurança para continuar a vida.

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome mantém o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos como um serviço de Proteção Social do SUAS, nas modalidades básica e especial, ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias. É preciso esclarecer que estabelecer vínculos afetivos

não pertence ao domínio específico do psicólogo. Trata-se de proporcionar um ambiente de confiança e segurança, ações especialmente valorizadas pela educação.

- ***Competências***

No gráfico 4, a seguir, nucleamos os itens 25, 29, 32, 38 e 46. Neste gráfico observamos que onze acreditam que a prática profissional do assistente social reduz contextos de vulnerabilidade; um discorda. Em sua totalidade, os doze participantes concordam que as ações que desenvolvem favorecem o acesso aos direitos dos sujeitos. Corroborar esta percepção quando dez concordam que a intervenção que realizam contribui para a diminuição das desigualdades sociais; dois discordam e, em mesma proporção (10 X 2), os que acreditam que a prática profissional do assistente social revela-se no enfrentamento da pobreza.

Oito participantes, em menor grau de concordância, acreditam que superar as necessidades materiais é condição prioritária na intervenção do assistente social. E quatro, em menor e maior grau, discordaram desta afirmação.

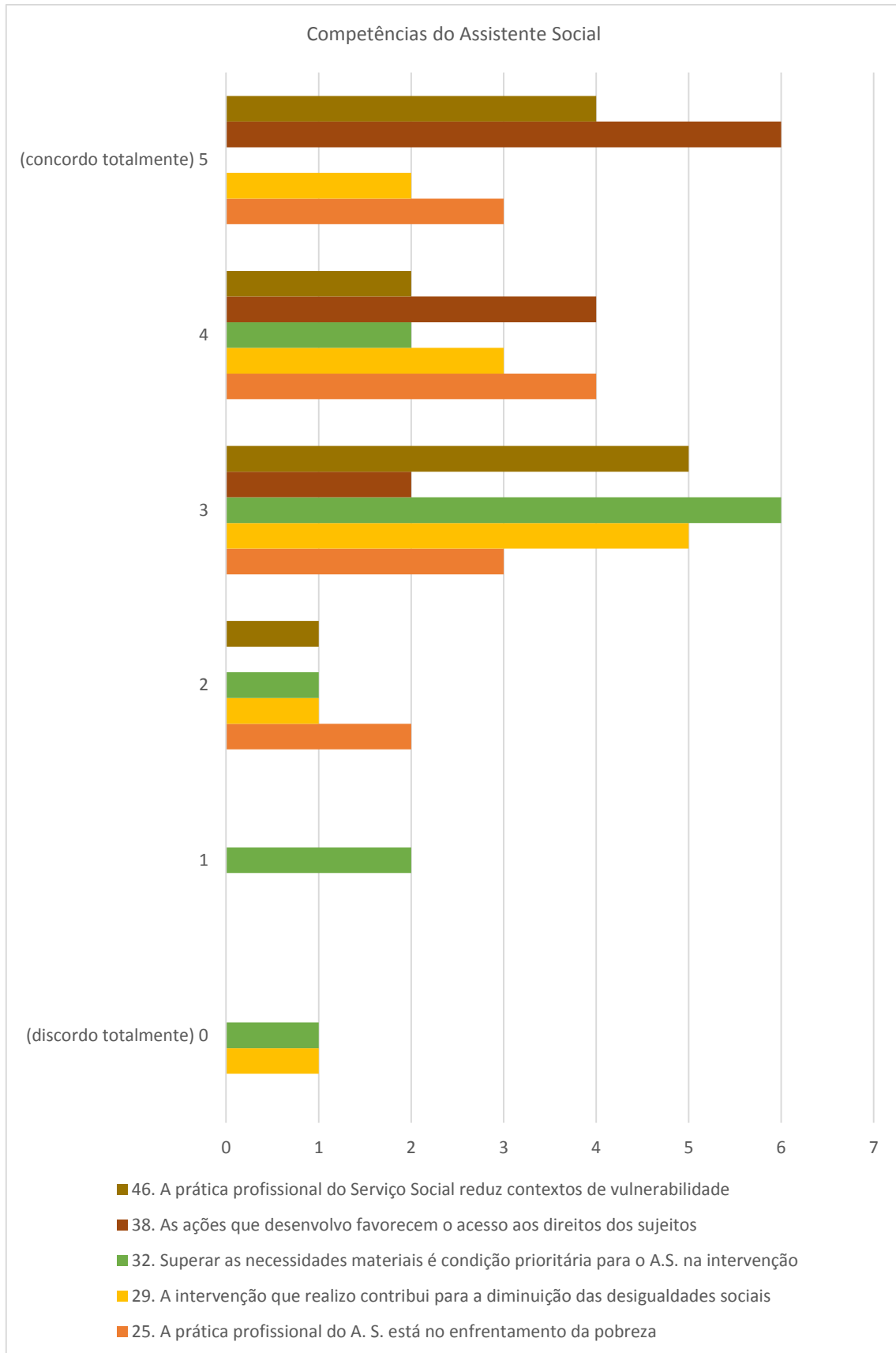


Gráfico 4 – Competências do assistente social

Este resultado sugere que uma das competências do assistente social é garantir ao usuário, o acesso aos direitos, independentemente de sua área de atuação, o que está de acordo com os princípios que regem as atribuições e competências dos/as assistentes sociais orientadas e norteadas pelos princípios, direitos e deveres inscritos no Código de Ética Profissional de 1993 (CEP), na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/1993), bem como nas Diretrizes Curriculares da ABEPSS (1996).

Vale lembrar que para desencadear um potencial de resiliência, não basta a subjetividade, é preciso garantias materiais para que se concretize uma possibilidade de retomada da vida.

- ***A prática***

Neste item nucleamos as questões 8, 9, 27, 28, 34, 43 e 45. Observamos que onze participantes, em maior e menor grau de concordância, consideram que conhecem bem as demandas apresentadas pelos sujeitos; acreditam que a prática que realizam contribui para a diminuição das desigualdades sociais; conseguem realizar uma prática na efetivação da dignidade dos sujeitos e a prática que desenvolvem permite mudanças na vida dos sujeitos que atendem; percebem os limites de sua intervenção e buscam uma saída criativa e trabalham em equipe multidisciplinar. Por outro lado, um participante discorda destas afirmativas. De todo modo, em maior ou menor grau de concordância, mostram que estabelecem uma boa relação com os usuários.

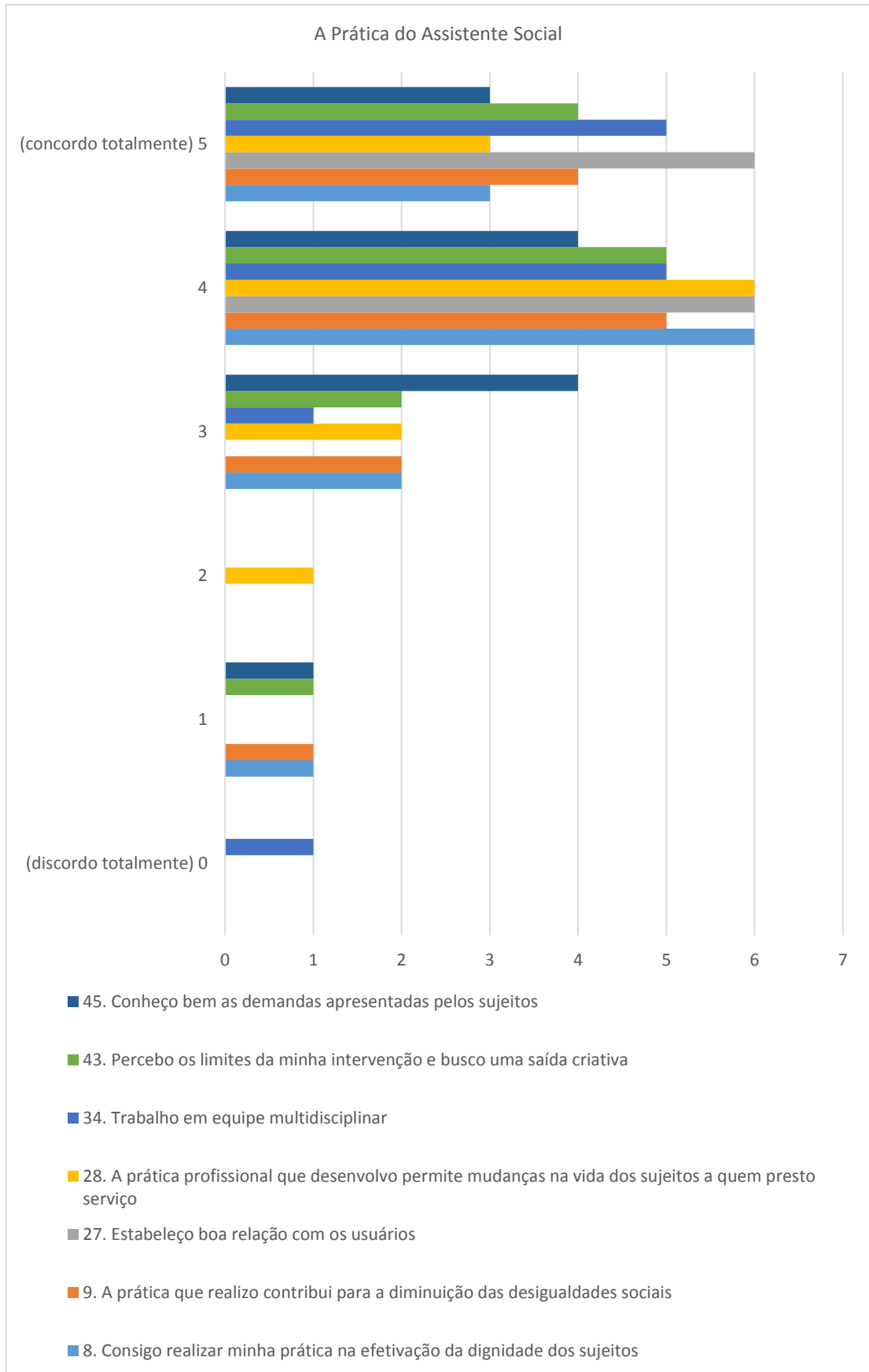


Gráfico 5 – A prática do assistente social

Em nosso entender, esses dados sugerem que a centralidade da ação profissional está no sujeito a quem prestam serviço e que, em sua determinação em cumprir o que se propõe, procuram conhecer a realidade desses sujeitos e assumem uma atitude resiliente frente às dificuldades que encontram buscando saídas criativas. Podemos então inferir uma articulação destes profissionais a partir de seus potenciais cognitivos, estabelecendo uma dialogia entre o saber tácito e o conhecimento explícito, valendo-se de seu direito de “ampla autonomia no exercício da profissão”, como inscreve o Código de Ética do/a assistente social.

- ***O olhar sobre o sujeito***

Este item foi analisado por respostas espontâneas. O quadro 6, abaixo, aponta que os participantes consideraram aspectos da materialidade na vida cotidiana dos sujeitos como: a ausência de recursos econômicos, a desigualdade social e ausência de direitos; mas também consideraram os aspectos subjetivos, como a fragilidade dos vínculos afetivos, como as causas referentes aos maiores sofrimentos dos sujeitos que atendem, aproximando-se de uma leitura mais abrangente e integrada dos diferentes aspectos que compõem a realidade da vida cotidiana. Esta perspectiva aproxima estes profissionais da condição de tutores de resiliência.

Quadro 6 – O maior sofrimento dos sujeitos

14. O maior sofrimento dos sujeitos que atendo está na:		
Respostas espontâneas		
Desigualdade Social	Desigualdade social (2)	Num conjunto de coisas dentre elas podemos citar a questão econômica, social, emocional, dentre outras (1)
	Ausência de direito (2)	
	Humilhação social (1)	
Recursos Econômicos	Ausência de recursos econômicos (2)	
	Estar em um ambiente elitista sem condições materiais (1)	
Família	Distância da Família (2) e cultura de origem (1)	
Desconhecimento e dúvida se existe alguma instituição que realmente está para ajudá-los nos seus problemas (1)		

Fonte: próprio autor.

Esta mesma categoria, quando apresentada no modo de graduação da escala Likert (próximo gráfico) analisado pelas questões 15,16,17,18,19 e 20 – traz, de forma acentuada, como principais causas de sofrimento para os sujeitos que atendem, tanto os recursos econômicos como a fragilidade emocional. Tais fatores reforçam a ideia de que atender à materialidade não é suficiente para a possibilidade de despertar uma potência de ação nos sujeitos que atendem.

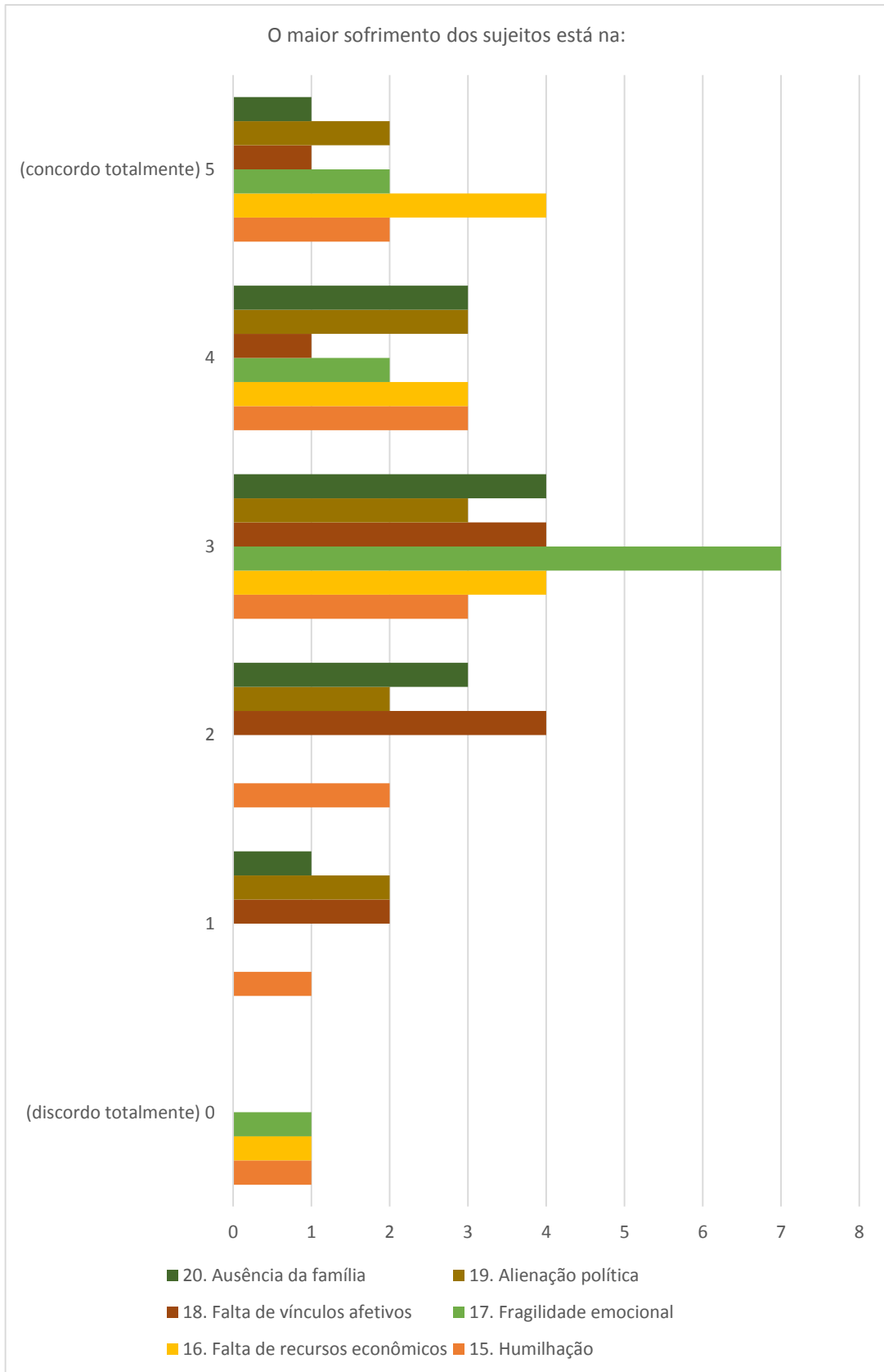


Gráfico 6 – O maior sofrimento dos sujeitos

Neste gráfico, onze participantes, em maior e menor grau de concordância, consideraram a falta de recursos econômicos e a fragilidade emocional como o maior sofrimento dos sujeitos, em contraste com um participante que discordou. Oito, em maior e menor grau de concordância, consideraram que o maior sofrimento está na ausência da família, na alienação política e na humilhação, em contraste com quatro que discordam em menor grau. No item falta de vínculos afetivos, seis, em maior e menor grau, concordaram que esta seria a maior causa de sofrimento, em contraste com seis que discordaram em menor grau.

Parece haver uma tensão entre considerar a materialidade da vida cotidiana e as questões subjetivas que igualmente compõem os sujeitos dos atendimentos. Afinal, o “ser social”, base de trabalho e estudos do Serviço Social, é “[...] simultaneamente biológico, psíquico, cultural, social, histórico” segundo Morin (2015, p. 140) – uma “unidade complexa”.

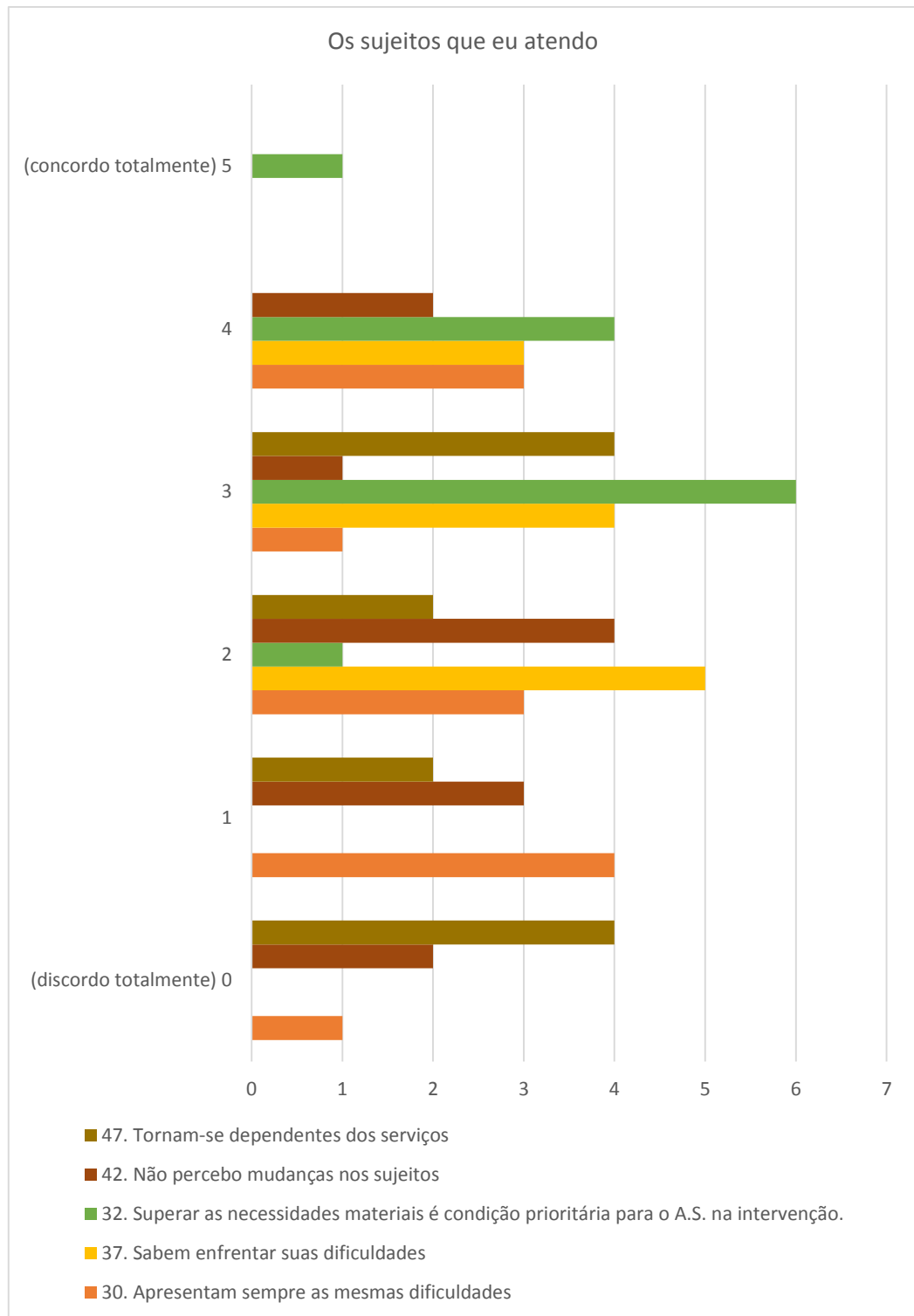


Gráfico 7 – Os sujeitos que eu atendo

Ainda se referindo a categoria “O olhar sobre os sujeitos que atendo”, o gráfico acima mostra que quatro profissionais concordaram, em menor grau, que os cidadãos que atendem apresentam sempre as mesmas dificuldades, em contraste com oito que discordaram em menor e maior grau. Onze, em maior e menor grau de

concordância acreditam que superar as necessidades materiais é condição prioritária para o assistente social na intervenção, em contraste com um que discorda em menor grau. Sete, em menor grau, concordaram que os sujeitos que atendem sabem enfrentar suas dificuldades. Cinco discordaram em menor grau. Três, em menor grau de concordância, não percebem mudanças nos sujeitos que atendem, em contraste com nove que discordam em maior e menor grau. Quatro, concordam parcialmente que os sujeitos que atendem tornam-se dependentes dos serviços, em contraste com oito que discordam em maior e menor grau.

Esses dados sugerem que os pesquisados, não consideram o público que atendem dependentes dos serviços, percebem que ocorrem mudanças nestas pessoas, consideram que eles sabem enfrentar suas dificuldades ainda que estas não sejam sempre as mesmas. Neste caso também, a grande maioria dos participantes considerou prioridade de intervenção do assistente social, superar as necessidades materiais. Isto posto podemos pensar que os profissionais do Serviço Social acreditam e conseguem, em certa medida, constatar uma potência de agir desses sujeitos, mas entendem que é preciso garantir também a materialidade da vida. Esta postura aproxima-os, uma vez mais, do conceito de “tutor de resiliência”, de acordo com Boris Cyrulnik.

- ***Relação assistente social/trabalho***

Neste item nucleamos as questões 07, 10, 11, 12, 13, 26, 35 e 36. O gráfico 8, a seguir, apresenta que, em sua totalidade, os participantes da pesquisa, em maior ou menor grau de concordância, gostam do que fazem no trabalho. Isto explica porque onze participantes, se pudessem, não mudariam de profissão, em contraste com um participante que discordou, apesar de nove deles, em maior ou menor grau, sentirem que é um trabalho muito tenso. Três participantes discordaram em menor grau.

Do total, dez participantes sentem que os sujeitos que atendem valorizam o trabalho do profissional do Serviço Social, dois discordam e sete acreditam que o seu trabalho é valorizado pela sociedade; cinco discordam. Onze acreditam na prática profissional que desenvolvem; um discorda e dez não acreditam

que trabalhar em equipe multidisciplinar reduza o campo de ação do assistente social; dois discordam. Ainda cinco consideraram a segurança de renda como uma marca do Serviço Social; sete discordaram.

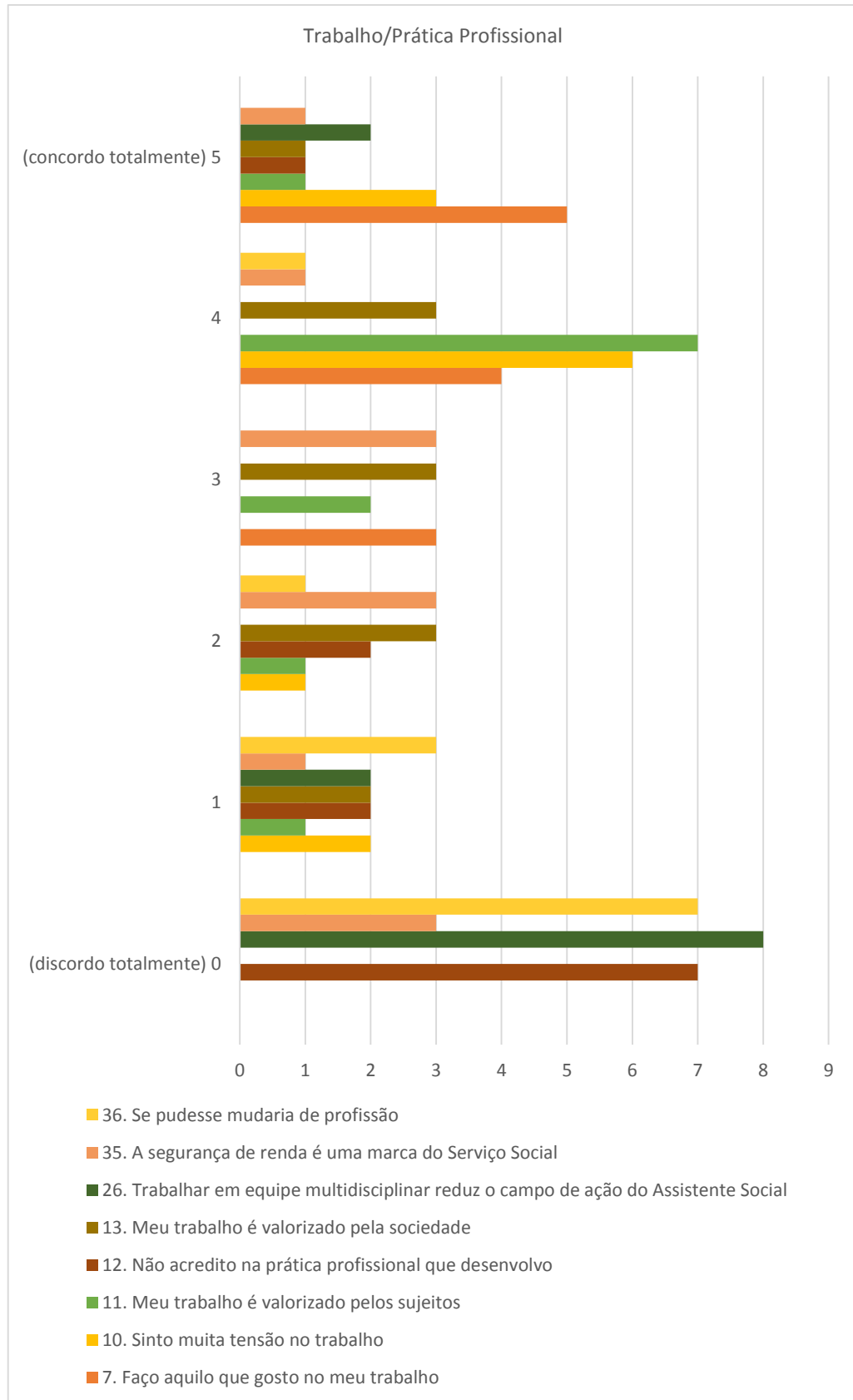


Gráfico 8 – Trabalho / Prática Profissional

Também aqui o grupo pesquisado adota uma atitude resiliente em relação às próprias adversidades encontradas no exercício da profissão, mesmo sentindo que é tenso e sem o devido reconhecimento social. Acontece ainda um fenômeno interessante: uma expressiva maioria sente que seu trabalho é valorizado pelos sujeitos que atendem, o que pode nos levar a pensar que os próprios sujeitos atendidos são aqui os tutores de resiliência destes profissionais, uma vez que são eles o maior estímulo para a continuidade da prática profissional. Apesar de ser um trabalho estressante, pouco valorizado pela sociedade, parece que fazer valer os direitos e proporcionar dignidade a estes sujeitos passam a ter mais valor, uma vez que, neste quadro, sete participantes não consideram a segurança de renda como uma marca do Serviço Social.

- ***Prática profissional e potência***

Neste item nucleamos as questões 22, 23, 39, 40 e 44. No gráfico 9, a seguir, pretendeu-se investigar se a ação do assistente social contribui para despertar a potência do sujeito. Onze acreditam que sua prática profissional contribui para a autonomia dos sujeitos que atendem, em contraste com um que discorda. Corrobora com esta percepção o fato de sete discordarem que sua prática profissional promove a adaptação do sujeito; cinco concordaram. Apesar disso, oito concordam que a prática do assistente social nem sempre promove o sujeito, em contraste com quatro que discordaram.

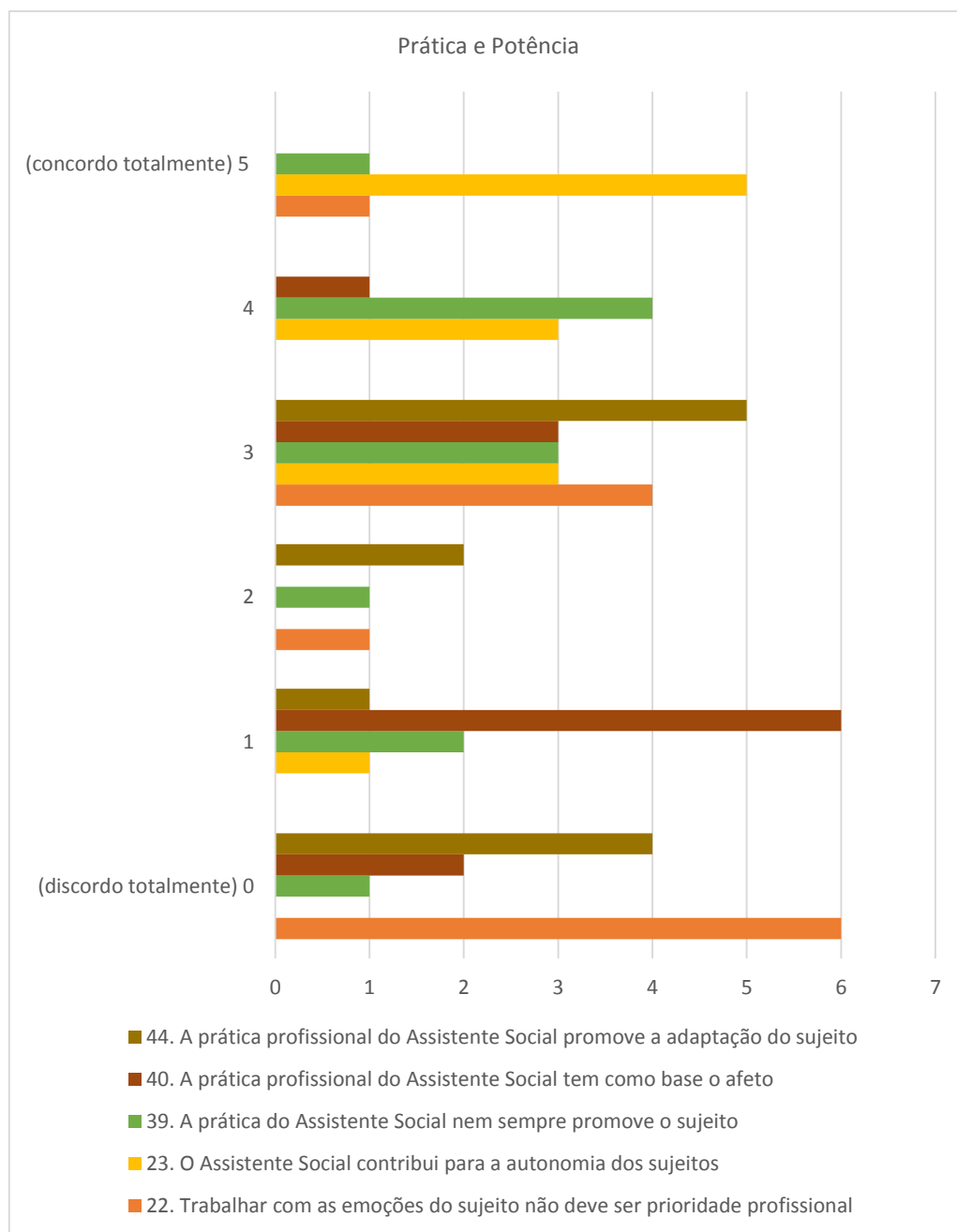


Gráfico 9 – Prática e Potência

Temos mais uma vez uma tensão: se a ação profissional promove ou não a autonomia do sujeito. Os pesquisados acreditam que contribuem para a autonomia e que não promovem uma adaptação do sujeito, mas, ao mesmo tempo, consideram também, que a prática profissional nem sempre promove este sujeito, revelando a contradição expressa no quadro.

Em relação ao tipo de vínculo que se estabelece com o usuário, cinco concordam que trabalhar com as emoções do sujeito não deve ser prioridade

profissional; sete rejeitam esta ideia. Ainda neste aspecto, quatro concordam que a prática profissional do assistente social tem como base o afeto; oito discordaram.

Neste caso temos mais uma tensão: parece haver uma dúvida sobre como tratar a questão do afeto e das emoções do sujeito.

4.2. Aplicação do Grupo de Discussão

- ***Questões disparadoras:***

1 Existe uma distinção entre o que propõe o Serviço Social e a prática profissional do assistente social? Como seria?

2 Qual o alcance da intervenção profissional do assistente social junto aos usuários? É possível acompanhar o desdobramento da intervenção?

3 Quais são as dimensões de conhecimento e de prática que o exercício profissional do assistente social é capaz de atingir?

4 Se vocês tivessem de estabelecer um signo para o Serviço Social, qual seria?

4.2.1 Análise e Interpretação dos resultados

- ***Caracterização do grupo de discussão:***

O grupo se reuniu nas dependências da PUC/SP e contou com a presença de dois facilitadores e quatro pesquisados. Sendo um participante apenas nesta fase e os outros três participaram também na anterior (escala Likert). Conforme quadro 7, abaixo, as/os participantes encontram-se na faixa etária entre 28 e 39 anos, sendo três do sexo feminino e um do sexo masculino. Concluíram a graduação em Serviço Social entre os anos de 2008 a 2010 e atualmente exercem a prática profissional nas áreas da saúde, educação e judiciário.

Quadro 7 – Caracterização do grupo de discussão

Sexo		Idade	Ano de Formação em Serviço Social	Área de Atuação
F	M	28 a 39	2008 a 2010	Saúde
3	1			Educação
				Judiciário

Fonte: próprio autor

Todos os participantes são mestrandos, regularmente matriculados no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC/SP, além de possuírem formação complementar, elencadas no quadro 8, abaixo.

Quadro 8 – Formação *Lato Sensu* e Cursos de Extensão

Formação <i>Lato Sensu</i> e Cursos de Extensão
Educador Social
Estatística
Entrevistador
Serviços Médicos
Saúde Mental
MBA Serviço de Saúde
Organização e Gestão de Políticas Públicas Sociais
Atendimento às Pessoas com Deficiência
Saúde Pública
Gestão Pacífica de Conflitos
Arte Educador
Fotografia

- **Categorias de análise**

As categorias foram criadas a partir da fala dos participantes identificando os diferentes temas abordados por eles.

[...] a análise de conteúdo [...] é importante [...] para realizar inferências em torno de conteúdos simbólicos, discursivos, obtidos pelo pesquisador/observador por meio de depoimentos, histórias orais, redações ou escritos, ou outros meios de comunicação. [...] promove: [...] o invisível, o latente, o potencial, o inédito rumo à desocultação... (RODRIGUES, 2015, p. 2 - 3).

- **As Angústias e Frustrações**

Um dos aspectos marcantes das falas no grupo de discussão foi a angústia relatada pelos profissionais. A primeira angústia se dá pela distância entre o

que a formação indica que deva ser a ação do futuro profissional e o que de fato se consegue realizar na prática cotidiana.

“A proposta do Serviço Social é muito macro [...] se mistura com uma ideologia [...] é uma profissão política”

“O projeto profissional [...] parece inatingível [...] não cabe a uma profissão, não cabe ao conjunto de profissões [...]”

Consideram que esta proposta é apresentada como um projeto macro, de transformação de ordem societária, o que parece inatingível na ação imediata, possível, do profissional. O foco da teoria é voltado para o coletivo e a prática é voltada ao individual. Desta forma o sentimento é de que a teoria não prepara para a prática; e de frustração por perceber a própria ação como insuficiente, sem considerar de que forma o sujeito é afetado pela ação realizada.

Esta angústia acompanha o Serviço Social. Há mais de 10 anos, Myrian Veras Baptista já vinha realizando estudos e reflexões sobre “a ação profissional no cotidiano”, e apontava estas mesmas questões:

[...] a dificuldade da operacionalização da teoria na sua prática (“na prática a teoria é outra”) e, por outro lado, da tendência a uma desqualificação da prática profissional (principalmente a prática direta) e a valorização de tarefas consideradas mais “nobres”, ligadas ao saber teórico, tendo em vista compreender e explicar a profissão, mas raramente instrumentalizá-la. (BAPTISTA, 1995, p. 110, grifos da autora).

Disto resulta outra angústia: o aprendizado é feito de forma solitária:

“Eu aprendi muito mais com a própria prática em si do que com a teoria que eu estudei na faculdade ou nas especializações”.

“A gente no caminhar é que vai construindo mesmo o como fazer [...] até você ter uma prática de muito tempo, pensar muito sobre isso, você fica um tempo um pouco perdido, frustrado, impotente”.

A Universidade não prepara sobre como fazer. [...] Como é que a Universidade, ou mesmo nós entre colegas, podemos discutir em que e como intervir. [...] O que eu me frustrava era: eu pensava, que o conhecimento que eu tenho sobre o Serviço Social era insuficiente. Eu pensava que o meu conhecimento, o que a universidade me deu, os livros que eu li, são tão poucos que esta é a causa que faz com que eu não materialize o que eu penso que seja o Serviço Social.

Esta última fala apresenta uma questão que, nos parece, se aproxima mais da lógica do capital que responsabiliza o próprio trabalhador pela dificuldade encontrada, isentando a organização de qualquer comprometimento.

Não foi mencionado um espaço de supervisão ou mesmo grupos de estudos de casos como suporte a estes profissionais.

Entretanto, esta mesma fala, pondera que seria impossível materializar o que é idealizado porque existem outras interferências e que uma das características do Serviço Social seria a dialética entre o que é idealizado e o que é realizado.

Podemos recorrer a Edgar Morin (2015) na tentativa de apaziguar um pouco estes descompassos. Segundo ele, mesmo que a universidade ensine os conhecimentos, não consegue ensinar a natureza do conhecimento. Corremos o risco do erro de interpretação, pois aí estão envolvidos não só a teoria, mas nossas crenças, nossas ideias, nossa identidade cultural.

- ***Uma crise de identidade:***

Consideram que a profissão sofre de “uma crise de identidade”. Aprisionada por uma diretriz Marxista, renega sua origem, considerada assistencialista, desconsiderando assim a perspectiva histórica e o contexto cultural da profissão. Além de uma postura autoritária do órgão de classe – CRESS – que mantém posições fechadas e não abre para diálogo.

A profissão precisaria deitar num divã [...] A gente sofre de uma crise de identidade [...] concordo com a postura da profissão de defender uma classe subalternizada [...] Só que por outro lado aprisiona muito. [...] O CRESS já te indica o que você tem de dizer!.

Quero crer que o referencial teórico [...] está situado num contexto que se chama Brasil. [...] talvez seja colocado para esta realidade que se chama Brasil, onde se nota um claro posicionamento sobre o marxismo na profissão. É preciso situar isso, que esta análise é pra este Serviço Social aqui.

Parece existir uma dificuldade em dialogar entre pares e, ainda mais, estender esse diálogo à outras culturas que adotem uma condução diferente. A sensação que temos é que o grupo se sente numa camisa de força, obrigados a seguir uma ideologia política que dita como o trabalho deve ser feito e determina qual seria o pensamento correto, desconsiderando a capacidade de análise crítica do profissional.

- **Sujeito indeterminado**

Vários questionamentos podem ser feitos aqui: Quem é esse usuário que vem buscar os serviços? Será que é só a materialidade? Será que está à procura de alguém que resolva seus problemas? Será que ele já sabe, de antemão, quais são seus direitos e então vem cobrá-los? Ou sua busca primeira é por uma acolhida? Será que todo acolhimento é assistencialista (conservador)?

Considerar que o sujeito vem em busca apenas da materialidade, empobrece o sujeito. O grupo levanta estas questões: o sujeito que procura os serviços

“não é necessariamente aquele que carece de bens materiais [...] delimitar empobrece demais o grupo com o qual nós trabalhamos. [...] Maioria não significa tudo.”

Eu posso olhar o usuário como uma potência. Eu posso olhar ele como um carente, eu posso olhar ele como vagabundo, eu posso olhar ele como um coitado, eu posso olhar ele que alguém o destituiu de alguma coisa, e tudo isso é elaborado, eu acho, de acordo com sua escola, ou com as suas escolas. [...] eu acho que o referencial teórico é muito importante. Porque isso muda o olhar e a conduta para com o usuário.

Nosso ganho [...] é justamente o olhar que nós temos para o usuário, que eu acho mais respeitoso. De não condenação [...] conseguimos analisar a situação problema de um contexto muito maior [...] Vê os usuários e as suas necessidades, seu contexto de uma forma mais respeitosa, de uma forma mais inserida no contexto geral [...] nossa intervenção profissional estabelece uma parceria com os nossos usuários justamente por esse olhar [...] Você pode olhar o sujeito e ver nele um coitado e aí você vai trabalhar em cima disso. Ver nele um sujeito de potencialidades e aí você vai desenvolver essas potencialidades.

Uma questão: se a Universidade não prepara o suficiente para responder aos desafios cotidianos, ao “como fazer”, e este aprendizado é construído individualmente, impulsionado pela prática cotidiana, poderíamos considerar que uma dessas “escolas” seja a “escola da vida”. O arcabouço vivencial de cada profissional, sua visão de mundo, seus propósitos e sentimentos, complementam este olhar sobre o sujeito.

A ação profissional não está apoiada apenas no arcabouço teórico do Serviço Social, mas se constrói num processo recursivo e dialógico, considerando também o conhecimento tácito do profissional, o que ele traz. Assim são elaboradas as “conhecenças” do Serviço Social.

Surgiram no grupo alguns relatos, a cerca de outros profissionais do Serviço Social que destoavam do que o grupo trouxe. Profissionais que responsabilizavam os usuários pelo não “êxito” no atendimento. Um comportamento identificado como “conservador”. Realmente parece se aproximar das qualificações de “ISO nº X” próprias das linhas de montagem.

Houve também o relato sobre considerarem que os usuários deveriam aderir a uma militância orquestrada por estes profissionais, vistos pelo grupo como conservadores. Como poderia ser uma nova ordem societária oriunda desta perspectiva? Onde todos devem seguir o que é estipulado.

Entendemos que o olhar sobre o sujeito do atendimento depende de quem o atende. Este sujeito poderá ser potencializado ou mantido na subalternidade. É o uso que o profissional faz de sua autonomia que pode ser vivido como uma cooperação, como define Sennet (2012b, p. 09) “A cooperação azeita a máquina de concretização das coisas, e a partilha é capaz de compensar aquilo que acaso nos falte individualmente”, ou o uso que faz de seu “poder” como o poder de “fazer viver” ou “deixar morrer” e, ainda segundo Foucault, indo além, determinando a maneira de viver. (CASTRO, 2009).

- ***Reflexos da fragmentação***

Exatamente a partir deste relato sobre o comportamento destes outros profissionais, comportamentos esses que os participantes do grupo reprovam, surgiu uma inquietação:

“Nós temos um único projeto ético profissional?”

Segundo o grupo, existe “a crise do discurso”:

“A gente tem concepções totalmente diferentes das profissões e sobre os nossos usuários e sobre a natureza das dificuldades deles”.

Não consideram o Serviço Social uma profissão hegemônica, mas houve no grupo uma tentativa de buscar uma unidade de visão e de função:

[...] independentemente dos óculos que a gente usa, o usuário é alguém que está com alguma necessidade [...] nós somos alguém que media [...] porque há necessidades que para satisfazer precisam de mediações.

O grupo concorda que é importante, sim, ter uma diretriz dada pela formação:

“será que não é importante a profissão guardar um projeto de sociedade?”

Parece que o Serviço Social se perde quando tenta impor uma única teoria ao propor um projeto político hegemônico de profissão.

Porque parece que ser crítico é só ser marxista [...] ou você é conservador e fala que a família não foi atrás do que você orientou ou você vai pro movimento social [...] parece que falta o caminho do meio [...] uma prática que tenha, que consiga conectar o coletivo com o individual, esse projeto de sociedade num atendimento.

Foi apresentado outro aspecto que é pensar a prática como uma ação educadora de valores para uma nova ordem, aprofundando o olhar sobre as situações, possibilitando um entendimento mais ampliado da situação.

[...] o barraco estava caindo, mas é porque ela não tem moradia. Isso não é uma questão dela. Ela tem uma questão de pobreza intergeracional, a mãe dela era da favela, a avó veio do Nordeste [...] Na prática não sei se tem alguma coisa, mas tem um efeito que é outro, que eu acho que é questionador[...] acho que é um papel importante.

Esta perspectiva do papel de educador social do assistente social pode ser entendida como um aspecto de transversalidade que abre as portas para o trabalho multidisciplinar, que já acontece e poderia ser potencializado.

A gente fica morrendo de medo das outras pessoas fazerem o mesmo que a gente [...] acho que tem uma criticidade que pode ser do psicólogo, pode ser do advogado, pode ser da TO e a gente quer ficar achando uma única coisa que é só nossa porque alguém vai roubar um campo e daí o medo de ser interdisciplinar.

- **À procura do fio de Ariadne¹⁸**

Neste item pretendeu-se identificar se os profissionais conseguiam ter uma visão da extensão de sua atuação. O foco não é o resultado da ação, mas a ação como disparadora de um movimento. Não se trata de buscar uma medida, ou um padrão, definir que movimento é esse, até onde leva. Considerar a resiliência é

¹⁸ Ariadne, segundo a mitologia grega, é a filha de Minos, rei de Creta. Apaixonou-se por Teseu quando este foi a Creta, voluntariamente, oferecer-se em sacrifício ao Minotauro, furioso animal, metade homem, metade touro, que habitava um labirinto construído por Dédalo. Ariadne ajuda Teseu entregando-lhe uma espada e um novelo de linha (o fio de Ariadne) para que, após vencer o Minotauro, pudesse achar o caminho de volta.

também manter um paradoxo entre a dor e a alegria. Então mesmo que a realidade do sujeito do atendimento não tenha se modificado, após um encontro não somos mais os mesmos. Será que esta proposta “macro” de “mudança de ordem societária” é incorporada pelo profissional o suficiente para desconsiderar as conquistas subjetivas e deixar ambos: profissional e usuário, presos em um labirinto?

O que o grupo traz é que em alguns casos eles identificam uma mudança imediata e até acompanham o desenrolar de um processo, mas em outros a percepção é que não houve nenhuma alteração, ou melhor, a mudança é percebida enquanto o usuário está sendo acompanhado pelo serviço e, a partir do desligamento, volta-se ao estado anterior.

Uma das pessoas participantes do grupo trouxe o relato de sua experiência da prática cotidiana. Foi realizada uma pesquisa com os usuários que foram atendidos há 5 anos e chegaram ao resultado de que nenhum dos pesquisados havia mudado sua vida. A mudança era percebida enquanto o sujeito participou do programa e ao ser desligado, voltara ao estado anterior. O desligamento dessas pessoas não foi compulsório, resultou de avaliação feita em conjunto, pela equipe multidisciplinar e o próprio usuário, que a ação teria atingido seu propósito. Neste caso, a equipe multidisciplinar de profissionais deste serviço considerou responsável ela mesma pelo o resultado encontrado pela pesquisa. Não podemos dizer que esta seja uma atitude conservadora, fazer uma auto avaliação não é nada conservador.

Ainda assim parece que idealizam um lugar onde os sujeitos dos atendimentos se coloquem, ou “como” se coloquem. Os sujeitos passaram por um aprendizado, utilizaram o que foi aprendido, eram autônomos, enquanto acompanhados pelo serviço

“[...] enquanto você está num ambiente seguro, você consegue fazer tudo. A hora que você se depara com o mundo real, que aí todas as dificuldades aparecem, aí você já não tem mais a mesma condição”.

Entretanto o serviço não oferecia uma renda, não oferecia moradia, não oferecia alimentação, não era um sistema de internato. A questão é: do que se alimentavam então estes sujeitos, o que os potencializava?

Não consideramos aqui uma situação de dependência do serviço. Parece que voltamos a uma questão que se aproxima da concepção de Convivência

e Fortalecimento de Vínculos. Hoje, tratada como um serviço, torna-se uma das marcas de resiliência no tecido social.

Uma outra fala do grupo traz uma experiência diferente. Trata do atendimento em rede possibilitado por um olhar e uma escuta atentos. Esta rede de atendimentos oferecida não só pelo Serviço Social, conseguiu acompanhar e efetivar uma mudança perceptível na vida do sujeito. Não por uma mudança macro mas por mudanças pontuais na vida deste indivíduo que possibilitou outra direção e conferindo uma prospecção impossível de ser percebida na ação cotidiana. Repetindo a frase sempre dita por Boris Cyrulnik : “Sua história não é o seu destino”.

- ***Um processo de resiliência***

O encontro, o grupo, o fato de poder falar livremente sobre as angústias e frustrações com a profissão, a partilha com seus pares, foi o disparador de um processo de resiliência vivido pelo grupo. A marca de resiliência, neste caso, foi o próprio encontro e o espaço da partilha.

Poder falar sobre a frustração ajudou a ressignificar, repensar. Não foi um processo de psicoterapia, foi uma partilha humanizada. Inspirado em Cyrulnik: um encontro que desperta. Este encontro possibilitou vir à tona a potência desses profissionais.

Reconhecem que são produtores de um conhecimento específico e conseguem valorizar suas intervenções profissionais.

[...] a gente que tá na prática cria muito, produz muito conhecimento [...] acaba trocando (esse conhecimento produzido) com as pessoas que estão próximas ou num ambiente acadêmico, mas eu acho que tem muito conhecimento que é perdido, não tem registro desse conhecimento, não tem um espaço maior para diálogo, divulgação [...] a gente tem muito conhecimento produzido ali nas bases, no dia a dia, que não é sistematizado, eu acho que ele se perde. Eu acho que é o campo mais rico de conhecimento porque ao invés de você ler livros fantásticos, de autores super nomeados dentro do próprio Serviço Social, mas que você percebe que tá escrevendo sem a menor dimensão da prática. A teoria é muito legal, mas falta. Tem ótimos profissionais na prática, no dia a dia, mas que não têm a prática da sistematização. É uma pena pro Serviço Social porque tem muita coisa boa. Tem bastante dificuldade, mas tem muita vivência legal, muitos métodos que os profissionais vão desenvolvendo ali, no dia a dia, pela própria vivência, que não fica registrado.

[...] essa ação simples que você teve, que você desqualificou, teve um rebatimento muito significativo na vida daquele usuário e a gente ainda desvaloriza isso.

[...] você precisava ter o conhecimento daquela política pro idoso, [...] é um conhecimento específico que não precisa ser só nosso, mas que hoje em dia é o Serviço Social que tem.

Isto foi possível porque o ambiente era seguro o suficiente para a livre expressão e a certeza de não serem julgados permitiu recuperar a autoestima. Cyrulnik (2006, p. 27) nos fala que “temos um meio de iluminar a neblina provocada por um trauma: o relato”. As dificuldades relatadas pelos profissionais no exercício da profissão são aqui entendidas como componentes de uma rede de micro traumas cotidianos vividos pelos próprios profissionais no exercício da profissão.

Além disso, como diz o astrofísico Walmir Thomazi Cardoso (in TVPUC, 2012) o céu não é o mesmo, ele está em constante mudança, estrelas nascem e morrem e tudo se movimenta. A vida é movimento, nada permanece o mesmo.

- **O Software foi infectado.**

Algumas falas revelam um discurso bem conservador, bem próprio do capital, presente na estrutura organizacional do Serviço Social.

Existe uma elite pensante que determina as ações da massa dos Assistentes Sociais. Há sim espaços de debates, desde que falem todos as mesmas coisas.

Para um controle assim funcionar é preciso manter muito bem estruturada uma hierarquia – por isso os que pensam e os que executam. E ainda os que pensam classificam a massa como executores de políticas públicas com uma conotação que desqualifica – uma lógica tão perversa só mesmo num sistema capitalista. É como se um vírus tivesse infectado o software. Cada vez que o programa roda, acontece um desvio.

“Acho bonito a profissão defender uma classe subalternizada, ter uma diretriz marxista, [...] mas aprisiona muito [...] O CRESS já indica o que você tem de dizer”.

“[...] a impressão que eu tenho, após nove anos de formada, é que assistente social valorizado é aquele que é militante, é aquele que tá aí realmente envolvido no movimento.

E está envolvido nas atividades promovidas pelo Conselho Regional de Serviço Social (CRESS), Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), Associação

Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS).

[...] preciso descobrir alguma coisa para me impor como assistente social, porque tudo que eu faço é tão simples, é tão banal que não vale a pena ser registrado [...] Se eu sou só esse assistente social na ponta, que está lá atendendo, eu não tenho valor. Eu sou só um reles assistente social que estou lá tratando outras pessoas que também não tem muito valor.

[...] você tem que seguir as posições políticas do CRESS [...] você é um bom assistente social se você segue o CRESS, se você sabe o que a ABEPSS está discutindo, senão você é conservador. Conservador não é bem visto dentro da nossa profissão.

Como é possível que exista um sentimento de menos valia entre profissionais que são orientados, desde a formação, a defenderem os direitos e a dignidade da população aviltada pelas engrenagens do mundo capitalista? É necessário ser desprovido para ser respeitado? Será mesmo essa a lógica do Serviço Social? Só é possível trabalhar com o diferente desde que eu possa modificá-lo?

Nessa perspectiva o grupo traz alguns fatores que contribuem para este comportamento do assistente social

[...] o assistente social é influenciado pelas representações sociais do valor do conhecimento. Nós vivemos numa sociedade que tem o seu próprio significado, que atribui valor e significação do que é saber [...] você só sabe se escreve x artigos por segundo e participa em x workshops, publica 20 livros por dia [...] A sociedade em que vivemos impõe-nos um modo do que é o saber, de entender do que é o saber. Quando não estamos neste padrão que a sociedade impõe, aí começamos a desvalorizar o nosso próprio conhecimento [...] nosso conhecimento resulta mesmo da interação do dia a dia, da prática.

[...] a dimensão do conhecimento e da prática está na dimensão do entre. [...] tem também essa construção, para além do status das profissões na sociedade. Na nossa profissão tem um jeito de estar nela, na profissão, que é o status para um grupo. Então um grupo pensante “como assim você não participa do CREAS?”.

A visão crítica está presente, mas isto não é suficiente para provocar uma mudança. Parece que uma vez mais os profissionais se aproximam dos usuários que nem sempre conseguem realizar uma mudança, mesmo tendo adquirido informação, consciência crítica e, por vezes, os meios para uma nova proposta.

- ***Buscando se reconhecer***

Depois de tantas falas tentamos investigar se o Serviço Social teria um signo que pudesse defini-lo.

Apesar do receio do grupo um participante arrisca uma colocação:

“[...] as características mais salientes de uma coisa, não definem a coisa, por isso eu não atribuiria, de fato, nenhum símbolo”.

“[...] é difícil colocar uma cara no Serviço Social. Colocaria uma interrogação [...]”.

Não sabemos se por desejo ou se por uma leitura mais próxima da realidade, alguém arrisca:

Eu tenho achado o Serviço Social muito rua [...] dentro das instituições eu percebo que uma característica da profissão é essa que se aproxima do sujeito [...] rua, me vem uma coisa do território, de se aproximar das pessoas, das necessidades das pessoas [...] não sei se isso acontece de fato [...]

Mas não é esta a essência do Serviço Social? Muito mais a solidariedade do que o assistencialismo? O encontro com pessoas reais em lugar da burocracia e dos gabinetes?

- **E o afeto?**

Numa estratégia muito mais inconsciente do que planejada, ao declararmos termos chegado ao final de nosso encontro e já agradecendo aos participantes, fomos surpreendidos com a pergunta: E o afeto?

Então existe uma necessidade de se falar sobre isso. Mas o que falar não estava claro para o grupo. O tempo e o espaço estavam disponíveis e a possibilidade de falarem livremente sobre o tema, sem qualquer direcionamento, resultou, a princípio, num silêncio desconcertante. Mas, aos poucos, foi possível trabalhar.

Eu acho que tem uma resistência da categoria no Brasil e um cuidado de falar também desse recorte [...] parece que a gente quer trabalhar só com a dimensão objetiva, matéria e desconsidera a dimensão subjetiva [...] eu acho que o nosso desafio é admitir essa dimensão, aceitar, tanto do ponto de vista do próprio afeto, quanto do usuário. Não é trabalhado. Chega uma hora que a gente tem um limite, não tem recurso, não tem estudo [...] Por que as vezes você propõe um caminho objetivo e o usuário não adere? Porque não faz sentido. E o que é fazer sentido?

[...] a intervenção vai fazer sentido pra ele a medida em que não é só no nível objetivo que vai fazer sentido. É quando ele também assimila de outras formas.

Acho que é tabu [...] da nossa forma a gente poderia pensar uma supervisão [...] alguns espaços têm, outros não [...] sentar entre nós e tratar do que o nosso trabalho causa na gente [...] trocar, não no sentido terapêutico, mas trocar informações [...] ver que o outro também tem implicações pessoais em

relação a situações que ele atende, que vivencia [...] porque numa relação entre sujeitos é impossível não se afetar.

Eu acho que o aprofundamento desta dimensão, de visão objetiva, subjetiva, nos lança necessariamente no paradigma da multidisciplinaridade, da interdisciplinaridade ... o ser humano não é só estruturas sociais, política, também tem o mundo subjetivo e, provavelmente, nenhuma profissão, absolutamente nenhuma sozinha, tem preparação para intervir nisto.

[...] a gente não tem o mínimo manejo e a gente tá numa era pós manicômios e ainda bem que, então as pessoas vão transitar, vão comprar pão, vão ao CRASS e a gente vai ter que atender... e como é que a gente atende?

Eu acho ruim a questão da subjetividade não poder ser trabalhada no Serviço Social... no meu trabalho a gente tem uma conversa mais livre com o sujeito e a partir desta conversa vou tentar descobrir quem é essa pessoa em 4 dimensões: fatos e dados – quem é ele, o que ele traz, os interesses, o que de fato ele veio buscar e as outras duas: sentimentos e valores...então a gente tenta atender aos interesses dele, mas tendo como foco o sentimento e o valor ... você vê aquele outro não como um usuário e eu como um profissional, mas como dois seres humanos carregados de vivências, de desejos, sentimentos e valores... e como vamos nos relacionar para atingir o objetivo?

Também é muito criticada essa questão da neutralidade... não tem como ter uma relação totalmente fria. Uma distância é saudável também, mas qual o limite dessa distância, desse afeto?

A gente acaba estabelecendo esse limite no cotidiano. A gente não discute sobre isso.

O silêncio um tanto desconcertante do início parece que foi o espaço necessário para organizar a fala. O grupo tinha muito a dizer, mas não encontram espaço para isso. O que mais nos chama atenção neste ponto especificamente é que a liberdade de expressão não leva ao caos. Falar sobre o que está nebuloso não desestrutura, ao contrário. Cyrulnik (2012) nos fala que

Um relato, inicialmente marginal, pode então modificar as representações coletivas.

Toda crença adota a forma de um sistema de representações de imagens, de palavras, de mitos e de preconceitos que organiza os projetos de um grupo. Toda crença é indutora de sentimentos íntimos nos indivíduos que compartilham da mesma convicção e o relato construído provoca uma emoção que arrasta todo o mundo. (p. 151).

Como será um projeto societário em que não existem diferenças? Como é possível a convivência humana sem que se fale de afeto? Falar de afeto é humanizar as relações. Na atualidade os economistas e as relações capital/trabalho, estão incorporando esta dimensão. Será mesmo que não podemos achar uma saída? Será

que a humanidade evolui apenas para explorar e destruir? Será que não é hora de cortar este nó górdio¹⁹?

Os dados apresentados até aqui, permitiram-nos inferir que trazer à luz o conceito de resiliência e ampliá-lo não tem o intuito de banalizá-lo, mas sim oferecer um subsídio. Resiliência pode ser entendido como um conceito transversal, que subsidie mudanças reais. Um ponto de intersecção entre os diferentes saberes, diferentes realidades. As diferenças são os dentes das engrenagens que movimentam o motor – não se deve acabar com eles.

Individual e coletivo são aspectos da mesma realidade e não podem ser separados. Talvez seja possível incorporar sem medo o que propôs Myrian Veras Baptista (1995)

A construção do saber do profissional, tendo como horizonte a intervenção, realiza um tríptico movimento: de crítica, de construção de um conhecimento “novo” e *de nova síntese no plano do conhecimento e da ação*, em um movimento que vai do particular para o universal e retorna ao particular em outro patamar, desenhando um movimento em espiral de relação ação/conhecimento, de *pontos de situação/pontos de lançamento*. (p. 119, grifos da autora).

O sujeito do atendimento e o profissional em seu cotidiano são engrenagens importantes para que o Serviço Social avance enquanto profissão apontando novos horizontes para a vida em sociedade. Apontar não significa direcionar. Significa ter uma contribuição própria da profissão, uma identidade que, somando-se a outras profissões podem promover algum tipo de mudança.

O novo necessita de condições socioculturais imediatamente não repressivas para não ser destruído e, depois, se o desvio se transformar em tendência, criar as condições socioculturais para o seu desenvolvimento. (MORIN, 2011, p. 99).

¹⁹ Uma linda conta que o rei de Frígia morreu sem deixar herdeiro. Consultado, o Oráculo disse que o próximo rei chegaria à cidade num carro de bois. Assim, Górdio foi aclamado rei e, por isso, decidiu oferecer o seu carro de bois a Zeus. Para se lembrar de sua origem humilde atou o seu carro, com um complicado nó, a um poste em frente ao seu palácio. Seu filho e sucessor, Midas, trouxe grande prosperidade ao seu reino, mas também morreu sem deixar herdeiro. Novamente o Oráculo é consultado e declara que aquele que desatasse o nó de Górdio se tornaria o rei de toda Ásia Menor. Muitos anos depois, Alexandre – O Grande, depois de analisar, desembainhou a espada e de um só golpe cortou o nó, tornando-se assim o líder da Ásia Menor. Esta é uma metáfora que sugere que a resolução de problemas exige formas e ângulos diferentes de análise. Disponível em: <<http://cftc.cii.fc.ul.pt/PRISMA/capitulos/capitulo2/modulo4/nogordio.htm>>. Acesso em 11 dez. 2015.

4.3 Conclusões

O Serviço Social é sim uma profissão promotora de resiliência e deixa marcas de resiliência no tecido social de diferentes maneiras, embora pareça não ter muito claro este conceito. Mas está lá, na Política Nacional de Assistência Social: levar o usuário à “autonomia” e “resiliência”, especificando que o projeto social deve comportar o projeto pessoal do sujeito usuário quando propõe promover o “protagonismo”, respeito à “dignidade e projeto pessoal”. Parece reconhecer que um projeto macro só pode acontecer com as infinitas diferenças encontradas em cada sujeito de seu atendimento, nos diferentes campos de atuação. E ainda mais – “de acordo com sua capacidade” – em nosso entender significa que não se pretende estabelecer um padrão para este desenvolvimento.

Não se pode mesmo mensurar as respostas dos usuários e, assim, não se pode desqualificar as atuações destes profissionais. Nenhuma ação é insignificante e isto faz do assistente social um potencial tutor de resiliência.

O Serviço Social reconhece e respeita a diversidade, convida os profissionais à uma “prática participativa”, entendida nesta análise, como o estabelecimento de relações horizontais e de igualdade, própria dos tutores de resiliência e característica do Serviço Social. Práticas que não se aproximam de forma alguma de uma qualidade assistencialista.

Os próprios profissionais apresentam uma atitude resiliente frente as dificuldades que encontram, buscando saídas criativas. E no anseio de exercerem sua função característica, transformam os usuários em seus próprios tutores de resiliência. Pois é o compromisso profissional, o compromisso com o sujeito do atendimento, que os impulsionam a “tirar leite de pedra”, como diz Sandra Cabral.

Em que pese as controvérsias sobre o tema e como lidar com ele, os profissionais participantes desta pesquisa não desprezam os aspectos subjetivos dos usuários nem da relação profissional/usuário. Constatam na prática que atender à materialidade não é suficiente para despertar a potência de ação nos sujeitos que atendem. Estão atentos também a condição emocional dos sujeitos. Parecem constatar aquilo que os educadores, os médicos, os economistas já sabem: “Os problemas humanos não surgem de erros no raciocinar, mas de conflitos no emocionar” (DÁVILA; MATURANA; GUTIÉRREZ, 2008, p. 55).

Compreender que toda comunidade é um conviver que se orienta desde cada viver individual, segundo um emocionar ou desejar que, como tal, fundamenta tanto nosso viver quanto o conviver, é fundamental para entender a natureza do social. (DÁVILA; MATURANA; GUTIÉRREZ, 2008, p. 58).

Para o desenvolvimento de processos de resiliência são necessárias garantias materiais para que se efetive algum tipo de desenvolvimento. Não consideramos um lugar no “mercado de trabalho” como garantia material, nem a segurança de renda, isto pode ser entendido como uma adaptação passiva ao modelo societário vigente. Falamos aqui de garantir espaços. Espaços de encontros, trocas, experimentações e criação de uma nova subjetividade.

E isto é fonte de algumas das angústias dos profissionais que sentem um distanciamento entre teoria e prática, o que leva a sensação de um aprendizado solitário a partir das demandas cotidianas. Um verdadeiro exercício de construção de processos de resiliência.

A pesquisa aponta ainda uma outra dificuldade destes profissionais, uma outra característica de resiliência – manter um paradoxo: a subalternização aos princípios que determinam e regulam a profissão em contraste com a proposta de liberdade e autonomia pela valorização e reconhecimento de si mesmos e do outro. Podemos aqui recorrer a Boris Cyrulnik (2012) como um aporte a mais para nossa reflexão.

Jura-se fidelidade ao rei, ao líder político, ao patrão e até ao mestre intelectual. Sacralizamos a obediência, temos orgulho de nos submetermos àquele a quem nossa fidelidade deu poder. Assim é que chegamos, da forma mais lógica do mundo, a executar escrupulosamente as ordens de um líder delirante. Teríamos vergonha de trair aquele que nos representa. Qualquer deslealdade seria um desmentido de nós mesmos. (p. 169).

Não por acaso sentem uma crise de identidade na profissão e, conseqüentemente, em si mesmos.

Estes profissionais mantêm um profundo respeito pelas pessoas que atendem. Valorizam estas pessoas, reconhecem seus potenciais, como é próprio mesmo a um tutor de resiliência. O grande diferencial do atendimento é dado pelo profissional que o faz. É o profissional na sua intervenção que reforça a subalternização do sujeito ou desperta sua potência. E, em ambos os casos, ele estará de acordo com o que determina as diretrizes para atuação profissional.

A pesquisa apresenta ainda a possibilidade de uma função educadora do Serviço Social. Mas uma educação como propõe Paulo Freire (1987, p. 28) *“ninguém liberta ninguém, ninguém se liberta sozinho: os homens se libertam em comunhão”*. Diz ainda que *“a propaganda, o dirigismo, a manipulação, como armas de dominação, não podem ser instrumentos para uma reconstrução”*. (FREIRE, 1987, p. 30).

O papel educador do Serviço Social pode ser um dos aspectos de transversalidade que permitirá ao assistente social transitar no espaço multidisciplinar preservando sua identidade profissional. Isto também se atribui ao papel de tutor de resiliência.

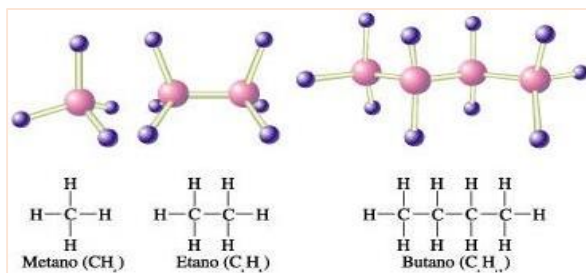
Este trabalho não pretende criticar nem apontar direções, mas levantar pontos de reflexão que possam contribuir com uma maior valorização da profissão, a fim de tecermos juntos novas propostas de espaços promotores de resiliência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partimos do pressuposto de que a atividade principal do ser social não é o trabalho. O que nos distingue dos demais seres naturais é a linguagem e a cultura. “O peculiar do humano não está na manipulação, mas na linguagem e no seu entrelaçamento com o emocionar.” (MATURANA, 2009, p. 19). Somos, ao mesmo tempo, seres naturais e sociais. “Conhecer o humano não é expulsá-lo do universo, mas aí situá-lo” (MORIN, 2007, p. 25). Somos formados por diferentes aspectos. “O proto-humano só se torna plenamente humano quando o conceito de homem comporta uma dupla entrada: uma entrada biofísica e uma entrada psico-sócio-cultural, uma remetendo à outra” (MORIN, 2007, p. 34).

Recortar e aprofundar o conhecimento a partir dos diferentes olhares marca um momento histórico numa trajetória necessária, mas na medida em que esses conhecimentos foram se ampliando, a imaginária linha divisória entre eles foi se diluindo. Para avançar é preciso religar. Religar não significa misturar, perder a identidade. A química clássica nos ensina muito sobre isso:

Figura 3: composição de gases



Fonte: <alunosonline.uol.com.br>

Figura 4: composição do diamante



Fonte: <www.teliga.net>

A imagem à esquerda mostra diferentes arranjos entre átomos de carbono e hidrogênio dando origem à diferentes gases: o gás metano (CH₄), o gás etano (C₂H₆) e o gás butano (C₄H₁₀); a da direita mostra o mesmo carbono num arranjo próprio da composição do diamante (C). Os arranjos são muitos, mas a identidade do carbono não é perdida.

As profissões devem manter suas particularidades de atuação e de produção de conhecimento, mas não podem se fechar em si mesmas arriscando perderem o curso da história. O universo e a humanidade não são estáticos e estáveis. Resultam de um eterno movimento de ordem, desordem, que por sua vez resulta em

uma nova ordem, fruto de uma auto-organização, num movimento descontínuo e irreversível. Como nos lembra Prigogine (2009), o resultado de nossas ações são sempre uma possibilidade.

É preciso reconhecer a existência de um grave problema atual: a perda de sensibilidade nas pessoas. [...] As condições de produtividade social se caracterizam mais e mais por *tarefas mecânicas e fragmentárias*, exigindo uma concentração obsessiva em poucos atos e gestos sempre recorrentes, por horas a fio apertando botões e parafusos, preenchendo formulários e talões, compilando, registrando, interpretando listas, relatórios, gráficos, ou outras tarefas igualmente cansativas porque *desprovidas de qualquer senso de totalidade*.

[...] Transformando-se numa minúscula peça de uma vasta engrenagem que desconhece, e sem meios de identificação interior, o indivíduo perde o sentido do próprio agir. Seu trabalho torna-se um agir indiferente, com materiais indiferentes, diante de um processo global igualmente indiferente. E, sem possibilidades de vincular-se afetivamente ao fazer, ele *deixa de criar*. (OSTROWER, 1996, p. 61, grifos da autora).

Fayga Ostrower faz um alerta que serve a qualquer profissão. O processo de criação é o mesmo: serve da criação de um objeto ou peça artística à criação de um trabalho intelectual como este, e até mesmo à elaboração de um relatório. Por certo, desde que não tenha sido uma produção *mecânica e fragmentária*, características dos processos de reprodução esvaziados de sentido. Nesta perspectiva, sistematizar e registrar as soluções propostas pelos profissionais que se encontram diretamente em contato com a população, envolvidos nas situações do território em que atuam é reconhecer e valorizar as conhecimentos do Serviço Social, que poderão apontar novos rumos para uma política social que realmente atenda às demandas. É possível que também amenize a sensação de distanciamento entre a ação imediata possível e o projeto macro de transformação de ordem societária, possibilitando instrumentalizar a ação e subsidiar a teoria.

Quando o Serviço Social se dispõe a contribuir com uma nova ordem societária e apresenta como parte da estrutura básica de seu projeto ético-político, vincular-se “[...] a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social” (CRESS, gestão 2008/2011, s/p), deve-se estar atento à complexidade da vida que se expressa no tecido social.

“[...] Há, em todo comportamento humano, em toda atividade mental, em toda parcela de práxis, um componente genético, um componente cerebral, um componente mental, um componente subjetivo, um componente cultural, um componente social” (MORIN, 2007, p. 53).

A prática humanizada está em considerar o humano em sua totalidade, em sua cultura, seus aspectos ancestrais, sua religiosidade, seus mitos, sua subjetividade. Tudo isso compõe o ser social e amplia o entendimento da prática do assistente social: neste caso e pelo que foi considerado no presente estudo, elevá-lo a condição de tutor de resiliência, elevando igualmente a profissão à condição de um exercício capaz de produzir e sustentar marcas de resiliência no tecido social, honrando o “compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais” (CRESS, 17ª Região/ES, s/p).

É importante que o Serviço Social estenda o interesse por estudos e pesquisas nos mais diferentes campos profissionais. As mudanças acontecem muito rápido. Como pensar a relação capital/trabalho hoje, quando existe um estímulo ao empreendimento de si mesmo, levando a pessoa a se tornar, ela própria, uma empresa, tendo como condição primeira o autoconhecimento, a fim de garantir a realização do propósito de vida? Como pensar esta relação no caso das empresas que são orientadas a atribuir um “significado” ao trabalho? ²⁰ Como integrar coletivos de arte que aparecem em todos os lugares, expondo sua produção a partir da interação livre, de grupo de pessoas, refletindo sobre o seu cotidiano e propondo novos rumos sociais?

São inúmeros os desafios, mas igualmente inúmeras as possibilidades de atuação dos assistentes sociais. Considerar a qualidade de tutores de resiliência, amplia as possibilidades de interação direta com os movimentos sociais e outros profissionais, sem que se perca a identidade enquanto profissional do Serviço Social.

O bem cuidar não causa dependência e só é possível embasado em conhecimento sólido e profissionalismo, melhor maneira de equilibrar afeto e competência profissional. O/a assistente social trabalha por paixão. Trabalha sob pressão, na maioria das vezes em situação de precariedade e tem neste paradoxo a sua própria marca de resiliência para prosseguir. Por meio da propositura de políticas sociais deixa marcas de resiliência no tecido social como instrumentalização para que a potência de ação seja disponibilizada a todos. Reconhece que a materialidade sem

²⁰ Estelle Morin (2001, p.10), psicóloga e professora titular da *Ecole des Hautes Etudes Commerciales* lembra que “[...] a capacidade de um trabalho ter um impacto significativo sobre o bem-estar ou sobre o trabalho de outras pessoas, seja na sua organização, seja no ambiente social” precisa ser considerada.

significado, sem o emocionar, não é capaz de potencializar os sujeitos de seus atendimentos. Identifica como a maior causa de sofrimento a fragilidade de vínculos e a falta de afeto ao mesmo tempo que teme assumir o atendimento individual, característico de seu fazer profissional cotidiano.

O assistente social aprendeu a romper as camisas de força que o sistema lhe impõe e pode encontrar meios para fazê-lo a partir de seu exercício profissional, pela reflexão crítica sobre os rumos da profissão. É também um educador social porque tem em sua ação cotidiana a possibilidade de alterar a subjetividade por meio de tais reflexões que determinam suas ações, promovendo o aspecto transversal da profissão, ao mesmo tempo em que valoriza o trabalho multidisciplinar. Enfrenta esta dinâmica, em grande parte de maneira solitária. Pleno de sua autonomia pode tanto potencializar os sujeitos dos atendimentos, como mantê-los adequados e adaptados de maneira subalterna. É a subjetividade do profissional, suas crenças, seus valores, que são determinantes da qualidade da ação profissional. Este nos parece motivo suficiente para incluir também a subjetividade nos debates e reflexões da categoria em lugar de impor uma única teoria. Façamos de possibilidades e não de certezas. As certezas limitam porque são fechadas em si mesmas e incapazes de acompanhar o desenrolar da vida.

Como mencionamos anteriormente, este trabalho não se esgota neste recorte. Nosso propósito consistiu em trazer um outro ângulo de contribuição pelo protagonismo dos assistentes sociais no exercício de suas práticas e pelo aporte de conhecimentos que configuram as áreas de saber.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Maria da Conceição; CARVALHO, Edgard de Assis. **Cultura e Pensamento Complexo**. Ed. Sulina, Porto Alegre, 2012.

ARAÚJO, Ceres Alves. Novas ideias em resiliência. **Revista Hermes**, n. 11, p.87–107, São Paulo, 2006.

ARAÚJO, Ceres Alves de; MELLO, Maria Aparecida de; RIOS, Ana Maria Galvão (Orgs.). **Resiliência: teoria e práticas de pesquisa em psicologia**. São Paulo: Ithaka Books, 2001.

BAPTISTA, Myrian Veras. A ação profissional no cotidiano. In: MARTINELLI, Maria Lucia; RODRIGUES, Maria Lucia; MUCHAIL, Salma Tannus (orgs.). **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 110-121.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Trad. Luis Antero Reto, Augusto Pinheiro. 2.reimpr. da 1.ed. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARLACH, Lisete. **O que é resiliência humana?** Uma contribuição para a construção do conceito. 108f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-19062006-101545/pt-br.php>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

BARON, Sandra Cabral; BRASIL, Kátia Tarouquella Rodrigues. (orgs.). **Jovem, Adolescente e criança em contextos de proteção e de risco no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora da UFF, 2014. (Série Práxis Educativa).

BOWLBY, John. **Apego e perda: apego, a natureza do vínculo**. v.1. 3.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

_____. **Apego e perda: perda, tristeza e depressão**. v.3 . 3.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

BRANDÃO, Juliana Mendanha. **Resiliência: de que se trata?** O conceito e suas imprecisões. 136f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/TMCB-7WYN7C/disserta_o_final.pdf?sequence=1>. Acesso em 19 out. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria de Educação Superior. Coordenação das Comissões de Especialistas de Ensino Superior. Comissão de Especialistas de Ensino em Serviço Social. **Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social**. Brasília, 1999. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/legislacao_diretrizes.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2016.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Departamento de Proteção Social Básica.

Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos. Brasília, 2013.

Disponível em:

<http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/concepcao_fortalecimento_vinculos.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2016.

CABRAL, Sandra. Resiliência ou sobre como tirar leite de pedra. **A página da educação.** Ano 16, n. 163, jan. 2007. Disponível em:

<<http://www.apagina.pt/?aba=7&cat=163&doc=12054&mid=2>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

CARVALHO, Edgard de Assis. Edgar Morin, um pensador para o Brasil. **Ponto e Vírgula.** n. 5. p. 29-60. 2009. Disponível em:

<<http://revistas.pucsp.br/index.php/pontoevirgula/article/view/14060>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

CASTRO, Edgardo. **Vocabulário de Foucault:** um percurso pelos seus temas, conceitos e autores. Tradução Ingrid Muller Xavier. Revisão Técnica Alfredo Veiga-Neto e Walter Omar Kohan. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética do/a Assistente Social:** Lei nº 8.662 de 07 de junho de 1993 de regulação da profissão. 10 ed. rev. e atual. Brasília: CFESS, 2012.

CRESS 17ª Região/ES. **Projeto Ético-Político do Serviço Social.** Conselho Regional de Serviço Social – 17ª Região. Gestão 2008/2011. Vitória Disponível em: <<http://cress-es.org.br/projetoetico.htm>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

CUNHA, Luíza Margarida Antunes da. **Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes.** 78f. Dissertação (Mestrado em Probabilidades e Estatística) – Faculdade de Ciências, Depto. de Estatística e Investigação Operacional. Universidade de Lisboa, Portugal, 2007. Disponível em: <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914_ULFC072532_TM.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2016.

CYRULNIK, Boris. **Resiliência:** essa inaudita capacidade de construção humana. Lisboa: Instituto Piaget, 2003.

_____. **Os patinhos feios.** São Paulo: Martins Fontes, 2004.

_____. **Falar de amor à beira do abismo.** São Paulo: Martins Fontes, 2006.

_____. **Dizer é morrer: a vergonha.** São Paulo: Martins Fontes, 2012.

_____. **Corra, a vida te chama.** Rio de Janeiro: Rocco, 2013.

_____. Entrevista com Boris Cyrulnik. In: **Sociedade Antroposófica no Brasil.** Tradução Adriana Venuto. s/d. Disponível em: <<http://www.sab.org.br/portal/sabeventos/73-resiliencia/189-entrevista-com-boris-cyrulnik>>. Acesso em: 15 mai 2015.

_____; CABRAL, S. (Orgs.). **Resiliência:** como tirar leite de pedra. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015.

DÁVILA, Ximena; MATURANA, Humberto; GUTIÉRREZ, Humberto. Viver e conviver na diversidade cultural. In: VIANA, Beto (org.). **Biologia da Libertação**: ciência, diversidade e responsabilidade. Belo Horizonte: Mazza Edições, 2008. p. 55-61.

FALEIROS, Vicente de Paula. Desafios de cuidar em Serviço Social: uma perspectiva crítica. **Katálisis**, v. 16, n. esp., p. 83-91. Florianópolis, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/S1414-49802013000300006/24863>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

FRANKL, Viktor Emil. **Em busca de um sentido**: um psicólogo no campo de concentração. 25 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. (23ª reimpr.). Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 2. ed. rev. São Paulo: Cortez Editora, 1999.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. 2. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2008.

MATURANA, Humberto. **Emoções e linguagem na educação e na política**. 1. ed. atualizada. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009.

MATURANA, Humberto; VERDEN-ZOLLER, Gerda. **Amar e brincar**: fundamentos esquecidos do humano. Tradução de Humberto Mariotti e Lia Diskin. São Paulo: Palas Athenas, 2004.

MIOTO, Regina Célia Tamasso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. **Katálisis**. v. 16, n. esp., p.61-71, Florianópolis, 2013. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v16nspe/05.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

MORENO, Maria Manuela Assunção; COELHO JR, Nelson Ernesto. Trauma, uma falha no cuidar? Diálogo entre Ferenczi e Winnicott. **Psicologia USP**. ano 23, n. 4. São Paulo, 2012. p. 707-719. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pusp/v23n4/v23n4a05.pdf>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

MORIN, Edgar. **O método 5**: a humanidade da humanidade. 4. ed. Porto Alegre: Sulina, 2007.

_____. **O Método 4**: as ideias: habitat, vida, costumes, organização. Porto Alegre: Sulina, 2011.

_____. **Ensinar a Viver**: manifesto para mudar a educação. Porto Alegre: Sulina, 2015.

MORIN, Estelle. Os sentidos do trabalho. **RAE Revista de Administração de Empresas**. Tradução Angelo Soares. v.41, n. 3. p. 8-19. jul./set. São Paulo, 2001. Disponível em: <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902001000300002.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2016.

NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisas em administração**, v.1, n.3, 2º sem./1996 p.1-5. Disponível em:

<http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/pesquisa_qualitativa_caracteristicas_usos_e_possibilidades.pdf>. Acesso em 16 fev. 2016.

NERY, Vania Baptista; RAICHELIS, Raquel. A inserção do assistente social e do psicólogo no SUAS: uma contribuição ao debate. In: ROMAGNOLI, Roberta Carvalho; MOREIRA, Maria Ignez Costa (Org.). **O Sistema Único de Assistência Social – SUAS: a articulação entre Psicologia e Serviço Social no campo da proteção social, seus desafios e perspectivas**. v. I. Curitiba: CRV, 2014, p. 211-231.

OSTROWER, Fayga. **Criatividade e processos de criação**. Rio de Janeiro: Imago, 1977.

OSTROWER, Fayga. **Universos da Arte**. 11. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

PRIGOGINE, Ilya. **Ciência, razão e paixão**. In: CARVALHO, Edgard de Assis; ALMEIDA, Maria da Conceição (orgs.). 2. ed. (rev. e ampl). São Paulo: Livraria da Física, 2009.

PSITACISMO. In: FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 1. ed. (9ª reimpr). Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975. p. 1155.

PAUGAM, Serge. **A desqualificação Social: ensaio sobre a nova pobreza**. São Paulo: EDUC, 2003.

REY, Fernando Luis Gonzalez. **Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

RODRIGUES, Maria Lucia. (org). Parte I: a dinâmica da ação na prática cotidiana do assistente social. In: **Ações e Interloquções: estudos sobre a prática profissional do assistente social**. 2. ed. São Paulo: Veras Editora, 1999, p. 09- 46. (Série Núcleos de Pesquisa; 2).

_____; LIMENA, Maria Margarida Cavalcante (orgs.). **Metodologias multidimensionais em ciências humanas**. Líber Livro Editora, Brasília, 2006.

ROSSETTI, Eraidia Kliper et al. Sistema just in time: conceitos imprescindíveis. **Revista Qualit@s**. v. 7, n. 2. p. 1-6. Paraíba, 2008. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/268/232>>. Acesso em: 14 out. 2015.

SAWAIA, Bader (org.), **As artimanhas da Exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social**. 14. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2014.

SENNETT, Richard. **O Artífice**. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 2012a.

SENNETT, Richard. **Juntos**. Rio de Janeiro: Record, 2012b.

SPINOZA, Benedictus de. **Ética**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2014.

TVPUC. **Nova Stella: ciência na época das navegações - 1ª Temporada - PGM 08**. Vídeo (26min05s). *Youtube*, 12 abr. 2012. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=DwyNuliZmds>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

VALDIVIA, Blanca Gutiérrez. **Introducción a los métodos cualitativos: el grupo de discusión**. Universitat Politècnica de Catalunya. Centre de Política de Sòl i

Valoracions. abr. 2010. Disponível em
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/12384/Report1_BlancaGuti%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16 fev. 2016.

VASCONCELOS, Eduardo Mourão. **Complexidade e Pesquisa Interdisciplinar: epistemologia e metodologia operativa**. 6. ed. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.

VERNY, Thomaz; WEINTRAUB, Pamela. **O Bebê do amanhã: um novo paradigma para a criação dos filhos**. São Paulo: Barany, 2014.

VICENTE, Cenise Monte. Guia de promoção de resiliência. **Promenino Fundação Telefônica**. [2008]. Disponível em:
<<http://www.promenino.org.br/servicos/biblioteca/guia-de-promocao-de-resiliencia>>. Acesso em: 17 out. 2015.

WERNER, Emmy. Resilience and recovery: findings from the Kauai longitudinal study. Focal point research, policy, and practice. **Children's Mental Health**. v. 19, n. 1, summer, 2005, p.11-14. Disponível em:
<<http://www.pathwaysrtc.pdx.edu/pdf/fpS0504.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

YAZBEK, Maria Carmelita. Desafios profissionais do Serviço Social no Brasil. In: KARSCH, Ursula Margarida (org.); YAZBEK, Maria Carmelita et. al. (colab.). **Estudos do Serviço Social Brasil e Portugal**. 2. ed. São Paulo: EDUC, 2005. p.11-24.

YOUTUBE. **Resiliência e cultura ou como tirar leite de pedra**. Vídeo (8min36s). Youtube, 16 ago. 2011. Disponível em:
<<https://www.youtube.com/watch?v=Bgd8U3YI5vY>>. Acesso em: 16 maio 2015.

APÊNDICE A – Formulário da Escala Likert

A Prática Profissional do assistente social

***Obrigatório**

Idade *

Sexo *

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

Ano de Conclusão do curso de Serviço Social *

Curso de Pós Graduação na área de Serviço Social (especialização, mestrado, doutorado, etc) *

Indique qual o curso e o ano de conclusão

Formação complementar além do domínio específico do Serviço Social *

Indique qual o curso e o ano de conclusão

Área em que desenvolve a prática profissional *

Faço aquilo que gosto no meu trabalho *

A partir desta questão indique o grau em que concorda com as afirmativas, sendo 0 para "discordo totalmente" e 5 para "concordo totalmente"

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Consigo realizar minha prática na efetivação da dignidade dos sujeitos *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A prática que realizo contribui para a diminuição das desigualdades sociais *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Sinto muita tensão no trabalho *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Meu trabalho é valorizado pelos sujeitos *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Não acredito na prática profissional que desenvolvo *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Meu trabalho é valorizado pela sociedade *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O maior sofrimento dos sujeitos que atendo está na *

Use este enunciado para responder as próximas 6 questões

Humilhação *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Falta de recursos econômicos *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Fragilidade emocional *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Falta de vínculos afetivos *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Alienação política *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ausência da família *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A formação profissional prepara o Assistente Social para realizar mudanças sociais *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Trabalhar com as emoções do sujeito não deve ser prioridade profissional do Assistente Social *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O Assistente Social contribui para a autonomia dos sujeitos *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Consigo aplicar os conhecimentos adquiridos em minha formação complementar nos atendimentos que faço *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A prática profissional do Assistente Social está no enfrentamento da pobreza *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Trabalhar em equipe multidisciplinar reduz o campo de ação do Assistente Social *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Estabeleço boa relação com os usuários *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A prática profissional que desenvolvo permite mudanças na vida dos sujeitos a quem presto serviço *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A intervenção que realizo contribui para a diminuição das desigualdades sociais *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os sujeitos apresentam sempre as mesmas dificuldades *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A formação profissional prepara o Assistente Social para trabalhar com as emoções dos sujeitos *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Superar as necessidades materiais é condição prioritária para o Assistente Social na intervenção *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A prática profissional que realizo permite a implantação de políticas sociais *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Trabalho em equipe multidisciplinar *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A segurança de renda é uma marca do Serviço Social *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Se pudesse mudaria de profissão *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os sujeitos que atendo sabem enfrentar suas dificuldades *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

As ações que desenvolvo favorecem o acesso aos direitos dos sujeitos *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A prática profissional do Assistente Social nem sempre promove o sujeito *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A prática profissional do Assistente Social tem como base o afeto *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

É necessário superar as necessidades materiais *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Não percebo mudanças nos sujeitos que atendo *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Percebo os limites da minha intervenção e busco uma saída criativa *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A prática profissional do Assistente Social promove a adaptação do sujeito *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Conheço bem as demandas apresentadas pelos sujeitos *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A prática profissional do Serviço Social reduz contextos de vulnerabilidade *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Os sujeitos que atendo tornam-se dependentes dos serviços *

0 1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Enviar

APÊNDICE B – Aprovação do Comitê de Ética da PUC/SP

Liane Bittencourt - [V3.0

Sua sessão expira em: 37min 10

Você está em: Público > Confirmar Aprovação pelo CAAE ou Parecer

CONFIRMAR APROVAÇÃO PELO CAAE OU PARECER

Informe o número do CAAE ou do Parecer:

Número do CAAE:

49281615.7.0000.5482

Número do Parecer:

1404655

Pesquisar

Esta consulta retorna somente pareceres aprovados. Caso não apresente nenhum resultado, o número do parecer informado não é válido ou não corresponde a um parecer aprovado.

DETALHAMENTO

Título do Projeto de Pesquisa:

Construindo marcas de resiliência: a prática humanizada do serviço social

Número do CAAE:

49281615.7.0000.5482

Número do Parecer:

1404655

Quem Assinou o Parecer:

Edgard de Assis Carvalho

Pesquisador Responsável:

Liane Bittencourt

Data Início do Cronograma:

26/06/2015

Data Fim do Cronograma:

07/08/2015

Contato Público:

Liane Bittencourt

Voltar



PUC-SP

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PROGRAMA DE ESTUDOS PÓS GRADUADOS EM SERVIÇO SOCIAL

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos o (a) Sr (a) para participar da Pesquisa “Construindo marcas de resiliência: a prática humanizada do Serviço Social”, sob a responsabilidade da pesquisadora Liane Bittencourt, a qual pretende investigar, no Serviço Social, de que modo a prática do Assistente Social contribui para a redução da vulnerabilidade das populações mais empobrecidas tendo em vista a auto realização pessoal e coletiva para uma vida plena e digna.

Sua participação é voluntária e se dará por meio de aplicação de uma escala Likert e participação em um grupo de discussão.

Os riscos decorrentes de sua participação serão mínimos. Se você aceitar participar, estará contribuindo com a ampliação da qualificação do profissional do Serviço Social.

Se depois de consentir em sua participação o Sr (a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa. O (a) Sr (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo. Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com o pesquisador no endereço Rua Conselheiro Brotero, nº 703/73, pelo telefone (11) 99299 0267, ou poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa PUC SP – Rua Monte Alegre, 984, Perdizes – São Paulo – SP – telefone (11) 3670 8000.

Consentimento Pós-Informação

Eu, _____,
fui informado (a) sobre o que a pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar

do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Este documento é emitido em duas vias que serão ambas assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

Assinatura do participante

Data: ____/____/____