

CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Marcele Cristiane Soares Hernandez

**OBSERVAÇÃO IMPLICADA: UMA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EM SERVIÇO
SOCIAL NA AAPECAN / SANTA CRUZ DO SUL**

Santa Cruz do Sul
2015

Marcele Cristiane Soares Hernandez

**OBSERVAÇÃO IMPLICADA: UMA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EM SERVIÇO
SOCIAL NA AAPECAN / SANTA CRUZ DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Serviço Social
da Universidade de Santa Cruz do Sul
como requisito parcial para a obtenção do
título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora Dra. Maira Meira Pinto

Santa Cruz do Sul
2015

Marcele Cristiane Soares Hernandez

**OBSERVAÇÃO IMPLICADA: UMA EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EM SERVIÇO
SOCIAL NA AAPECAN / SANTA CRUZ DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Dra. Maira Meira Pinto

Professora Orientadora - UNISC

Dra. Eunice Maria Viccari

Professora Examinadora - UNISC

Dra. Cristiane Freitas

Professora Examinadora - UNISC

Santa Cruz do Sul

2015

AGRADECIMENTOS

O ato de agradecer acontece nas atitudes mais simples; quando contemplamos uma bela imagem agradecemos pela alegria de enxergar, quando respiramos fundo agradecemos pela alegria da vida, quando temos a oportunidade de abraçar um ente querido que há tempo não vemos, agradecemos. Agradecer, agradecer e agradecer, sempre tenho a necessidade de me dar esse tempo precioso de agradecimento às coisas mais simples que vivo e que fazem muito bem.

Neste momento estou aqui agradecendo ao universo e a mim mesma por saber interpretar os sinais e saber escolher os melhores caminhos. E nesse infinito universo não estamos sozinhos, bem pelo contrário, rodeados de pessoas, de energias. Então cabe a mim afunilar esse agradecimento e assim chegar nessas pessoas que foram importantes em vários momentos deste meu caminhar!

Minha família, só cabe agradecer pelo simples fato de estarem perto e participarem da forma que foi possível durante este processo. As pessoas são importantes em nossas vidas pelo simples fato de, muitas vezes, estarem somente ao lado, presentes.

Aos amigos, agradeço por me fazerem sempre ver as coisas pelos melhores ângulos, por me mostrarem que sempre há luz no final do túnel e que toda dificuldade vem acompanhada de grandes ensinamentos, desta forma me ajudaram muito.

Agradecer àquelas pessoas que participaram tão intensamente deste momento, que me ajudaram a construir este trabalho e passar por este processo que, em muitos momentos, pareceu tão difícil. Esses seres me deram a energia possível para que eu não desanimasse e mudasse o rumo da caminhada! Então fecho os olhos, respiro fundo e agradeço ao meu amável namorado Diógenes, que me mostrou novos caminhos, novas ideias, pela atenção e carinho com que ouvia meus anseios, estando sempre muito presente. A minha querida amiga Anelise, que estendeu a mão quando precisei. Ao amigo Henrique, que me apoiou a iniciar essa caminhada, que esteve presente em momentos importantes, contribuindo muito neste processo. Agradeço a minha amável orientadora Maira, que exerceu maravilhosamente o seu papel de me orientar, de me ouvir e de me guiar quando eu já não sabia mais que caminho seguir, sou muito grata por nossos caminhos terem se cruzado.

E, por último agradecer a todos os professores que participaram de forma direta ou indiretamente deste processo, professora Eunice que esteve muito presente também como minha orientadora, sou agradecida pela nossa vivência. Ao meu local de estágio a Aapecan, que me possibilitou conhecer o espaço e o trabalho desenvolvido, a assistente social Claudia, que se dispôs a me orientar no campo de estágio contribuindo para a minha formação profissional e pessoal, pois todo esse processo de construção de conhecimento nos modifica e nos transforma em pessoas melhores.

Todas as pessoas que encontramos no nosso caminhar, contribuem de alguma forma na pessoa que nos tornamos, agradeço a todos que por algum momento tivemos alguma troca.

Todo fazer é conhecer e todo conhecer é fazer.

(MATURANA, Humberto)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	PROBLEMÁTICA.....	10
2.1	Origem do problema	10
2.2	Fundamentação teórica da categoria central de análise	13
2.3	Hipóteses.....	17
2.4	Objetivos	18
2.4.1	Objetivo Geral	18
2.4.2	Objetivos Específicos.....	18
2.5	Revisão de literatura sobre a temática: Processos de Trabalho	18
3	METODOLOGIA.....	23
4	OBSERVANDO A AAPECAN, OBSERVANDO A MIM MESMA.	25
5	ANALISANDO A ORGANIZAÇÃO POR UMA OBSERVAÇÃO IMPLICADA.....	34
6	OBSERVANDO A INTERDISCIPLINARIDADE ENQUANTO ESPAÇO DE TROCAS.....	43
7	OBSERVANDO A ESCUTA SENSÍVEL, UM PROCESSO DE CONHECIMENTO	51
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
	REFERÊNCIAS.....	58

RESUMO: Este Trabalho de Conclusão de Curso é o resultado da análise dos processos de trabalho que observei durante o meu estágio curricular obrigatório, realizado na organização não governamental Aapecan – Associação de Apoio a Pessoas com câncer, no período de 2013/2 a 2015/1. O trabalho de pesquisa se desenvolveu a partir da minha **observação implicada**, ou seja, ao mesmo tempo em que observava eu também estava implicada naquele ambiente modificando-o e a mim mesma. Analisei os processos de trabalho do assistente social da Aapecan, assim como dos demais profissionais da equipe técnica. Consegui perceber as transformações deste espaço, assim como minhas próprias mudanças ao longo do estágio. Como observadora implicada analisei a minha construção da análise institucional da organização; o processo de trabalho interdisciplinar realizado pelos profissionais da equipe técnica; e, por último, analisei a escuta sensível. A pesquisa que realizei foi qualitativa, de caráter documental, através da qual analisei meus materiais de estágio (diários de campo e relatórios). Durante todo esse processo de pesquisa, percebi que as hipóteses elencadas foram de suma importância para uma melhor compreensão minha acerca dos processos de trabalho que observava e em alguns momentos não compreendia. Foi um processo de autoconhecimento, uma experiência de transformação, uma maior compreensão sobre minhas atitudes e o quão longe elas podem ir neste processo de observar.

Palavras-chaves: Observação implicada; Análise Institucional; Trabalho Interdisciplinar; Escuta sensível.

ABSTRACT: This final course assignment is an analysis result of the work process that I observed during my curricular stage, that was realized in the non-governmental organization called Aid Association to People with Cancer (AAPECAN), during the period of 2013/02 to 2015/01. The research work was developed from my Implicated Observation, in other words, in the same time that I was observing, I was implicated, included in that environment, modifying it and myself. I analysed the work process of the AAPECAN's social worker and the other professionals' team. I could realized the changes of that environment as well as my own changes over that period. As an Implicated observer I did my analysis construction of the institution's organization; the interdisciplinary work process realized by the technic team and, lastly, I analyzed the Sensible Listening. The research that I did was qualitative, a documentary feature whereby I analysed my internship data - field diaries and report logs. During the research process I realized that the hypothesis elected were extremely important to a better comprehension about of the work process that I was observing and that I didn't understand sometimes. It was a self knowledge process, a transformation experience, where I got a better comprehension about my attitudes and how far it can go in this observation process.

Key words: Implicated observer; Institutional Analysis; Interdisciplinary Work; Sensible Listening.

1 INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso — TCC, é atividade obrigatória do currículo do curso de Serviço Social e objetiva apresentar a minha experiência como estagiária dentro da Aapecan – Associação de Apoio a pessoas com câncer, em Santa Cruz do Sul. A escolha do tema para a elaboração do TCC baseou-se na vivência acadêmica no campo de estágio curricular obrigatório, que ocorreu no período de 2013/2 a 2015/1. Dentro desse contexto, a temática escolhida foi Processos de Trabalho.

Durante o período dos estágios curriculares obrigatórios, observei como se desenvolvem os processos dentro da organização, mais precisamente na minha relação com a equipe multidisciplinar, e especificamente nos processos com os quais me envolvi. A observação foi fundamental para que eu pudesse ter uma aproximação e compreensão do trabalho do assistente social, como também do processo de desenvolvimento das atividades que envolviam os usuários cadastrados na organização.

Utilizei da observação nos quatro níveis de estágio, para compreender o funcionamento da organização, entender os cadastros realizados, de como são avaliados, de como são distribuídos os benefícios, conhecer o funcionamento da casa de apoio, dos grupos de apoio realizados pela equipe técnica (psicóloga e assistente social), das visitas domiciliares, além das demais atividades da organização. Nessa perspectiva, pude situar a importância do Serviço Social na organização, pois o cadastro realizado pela assistente social é a porta de entrada na Aapecan. Participei ativamente da realização dos cadastramentos, além de acompanhar as visitas domiciliares.

Pelo meio da observação, consegui mediar os conteúdos vistos em aula, associando teoria a prática, os instrumentos utilizados pela profissional e a percepção do objeto de trabalho, pois a questão social nesse contexto apresenta-se de inúmeras formas. Com essas observações, desenvolvi a escrita da Análise Institucional, percebendo as demandas que apareciam de forma implícita na organização, para, a partir disso, desenvolver o Projeto de Intervenção e escrever os diários de campo, explicitando as minhas observações. Assim pude construir

percepções sobre a aproximação do trabalho do assistente social e o funcionamento da organização.

A pesquisa que foi realizada acerca do processo de estágio¹, através das observações de que fiz relato, será de suma importância. Pois, além de complementar o aprendizado adquirido em campo e ao longo da graduação, a organização também poderá, a partir desse trabalho, melhorar seus processos internos, como também usar este TCC como instrumento de autoconhecimento.

Para dar conta dos conteúdos explicitados, este trabalho está organizado em duas partes. Na primeira parte apresento o meu projeto de pesquisa, trazendo a experiência sobre o meu estágio curricular obrigatório. Exibo a organização de um modo geral: como ocorreu seu surgimento, dos profissionais envolvidos e de como o trabalho é realizado. Na segunda parte, analisarei a partir da minha vivência de estágio, processos de trabalho dentro da organização como uma observadora implicada nesses processos. Nesta parte problematizo, especialmente, as categorias análise institucional, trabalho interdisciplinar e escuta sensível, todas de maneira inter-relacionadas com minha categoria central, qual seja, observação implicada.

Por fim, conforme já deve estar implícito para o leitor, autorizo-me a escrever todo o trabalho em primeira pessoa. Não poderia ser diferente, uma vez que toda a minha investigação se esteia na categoria observador implicado. Além disto, utilizo-me fundamentalmente de Humberto Maturana e Francisco Varela, este segundo autor que refere termos a necessidade ôntica fundamental que é de incluir o sujeito-autor que se constitui a si mesmo no viver, proposta justamente deste TCC (PELLANDA, 2009, p.18).

¹ Os estágios curriculares obrigatórios do Curso de Serviço Social da UNISC são organizados em quatro níveis, com diferentes ênfases: Nível I – observação; Nível II – planejamento; Nível III – intervenção; Nível IV – avaliação. Estes estágios devem ser feitos de maneira semestral, um após o outro, não havendo a possibilidade de serem realizados de maneira concomitante ou intensiva.

PARTE I – PROPOSTA DO TCC

2 PROBLEMÁTICA

2.1 Origem do problema

A Aapecan surgiu há 10 anos em Caxias do Sul, através de uma associação de moradores que realizavam trabalho voluntário para pessoas com câncer em bairros, hospitais e entidades beneficentes da cidade. Através disso, resolveram criar uma Associação de Apoio a Pessoas com Câncer, onde não visariam lucro e auxiliariam pessoas vulneráveis em função da doença, não tendo suas necessidades básicas atendidas.

A Aapecan oferece auxílio material como também conta com o trabalho de profissionais da saúde, como assistente social e psicólogo, a fim de auxiliar famílias no enfrentamento da doença, como também no enfrentamento das vulnerabilidades já existentes e as que podem vir a ocorrer em função da doença. A organização possui 14 unidades de atendimento em todo o Estado do Rio Grande Sul. A unidade de Santa Cruz do Sul surgiu em 2006, sendo nesta unidade que realizei o estágio curricular obrigatório².

As ONGs³ surgem à medida que o Estado não consegue dar conta da demanda que é apresentada pela sociedade, ou ainda por não serem criadas políticas públicas que atendam de forma ampla e eficaz a todas as pessoas em situações de vulnerabilidades. Assim, o trabalho desenvolvido por uma associação como a Aapecan pode ser caracterizado como uma ação realizada pela própria população e/ou comunidade que esteja carente desses serviços, que por mais que

² Informações coletadas no site da organização <<http://www.aapecan.com.br/>>. Acesso em: 06 abr. 2015.

³ ONG — entende-se pela mesma como uma entidade sem fins lucrativos, e que não está vinculada a nenhum órgão do governo, desenvolvendo ações em diferentes áreas, mobilizando o apoio da população, a fim de melhorar determinados aspectos na sociedade. Informação coletada no site: <<http://revife.com/2011/01/31/ong-o-que-e-como-criar-e-administrar/>>. Acesso em: 25 set. 2013.

sejam ofertados, não atendem de forma plena todos os indivíduos que dela necessitam.

Com o objetivo de buscar conhecimentos e entendimento de todas as realidades que se apresentam através do câncer, escolhi esse campo de estágio com o intuito de ter uma maior aproximação. Dessa forma, tive a oportunidade de conhecer como é desenvolvido o trabalho do profissional de Serviço Social nesse espaço.

Acompanhei o trabalho desenvolvido pela assistente social na Aapecan durante o período de estágio curricular obrigatório de 2013/2 a 2015/1. Durante o estágio acompanhei todos os processos para a entrada de um usuário na organização. Observei e participei de cadastros, visitas domiciliares, grupos de apoio, palestras, seminários, eventos festivos e campanhas realizadas pela organização.

No primeiro estágio, em que a observação é a base para o estudante conhecer a organização, é fundamental buscar o entendimento do seu funcionamento e como os profissionais desenvolvem seus trabalhos. Esta primeira fase possibilitou que eu observasse os cadastros, realizasse acompanhamento das visitas domiciliares, acompanhasse as abordagens coletivas e individuais feitas pela assistente social, as palestras, grupos de apoio e as viagens realizadas pela unidade de Santa Cruz do Sul.

A minha participação neste estágio foi estritamente de observação, pois em função da minha restrita disponibilidade de tempo, realizei em média 8 horas semanais no campo de estágio. Encontrei dificuldades para desenvolver a análise institucional e também por haverem poucos materiais que relatassem sobre a organização e sobre o trabalho da assistente social.

No estágio II ocorre a mudança da fase de observação para a de intervenção. Nessa etapa do estágio foi o momento em que passei da fase da observação e pude realizar as minhas primeiras intervenções. Essas intervenções foram basicamente a realização dos cadastros, onde tive uma maior aproximação com usuários, conhecendo as necessidades que os levaram a procurar a Aapecan; mas, como ponto de partida, todas elas em função do câncer – sendo a doença a porta de entrada na organização.

Nesse período, elaborei o Projeto de Intervenção, que teve como objetivo criar um grupo de homens, inicialmente para tratar sobre o autocuidado antes do

descobrimto da doença. Observei, através dos cadastros, que em muitos casos o não descobrimto da doença ocorria pela falta de um autocuidado eficiente. Devido a isso, o diagnóstico era tardio, assim diminuindo as chances de tratamento e até mesmo de cura da doença.

No estágio III ocorreu a aplicação do Projeto de Intervenção, elencado no trabalho como a criação de um grupo operativo⁴. O desenvolvimento do grupo aconteceu com algumas dificuldades, pois eu tive resistência em me *perceber* enquanto profissional em formação do Serviço Social desenvolvendo um trabalho.

Houve algumas dificuldades na execução e na participação dos usuários no grupo, dificuldades essas que foram observadas e refletidas por mim, como: pouco conhecimento acerca da temática e desenvolvimento de grupo; ansiedades; inseguranças, pouco estímulo; e a baixa participação dos usuários, que não mantinham a assiduidade. Em função disto, eu tinha o sentimento de impotência perante essas circunstâncias.

No estágio IV, que tem como ênfase avaliar os indicadores e objetivos propostos pelo projeto, houve a continuidade à execução do grupo. Neste último estágio, me observei com um maior conhecimento em relação ao trabalho do assistente social na execução de grupos, conseguindo fazer uma analogia entre teoria e prática, identificando as habilidades desenvolvidas e tarefas e competências que cabem ao profissional.

Nesse período, as observações seguiram sendo de suma importância, visto que contribuíram para um aperfeiçoamento da construção do entendimento acerca

⁴ De acordo com Gayotto, o grupo operativo relaciona-se com o significado atribuído à tarefa. A tarefa decorre de um conjunto de experiências, afetos e conhecimentos, com os quais os integrantes de um grupo pensam, sentem e agem em nível individual e grupal. A tarefa envolve criação, aprendizagem, operação e mudança. A tarefa se contextualiza em um aqui agora comigo que permite a vivência de uma determinada situação. A operação da tarefa mobiliza ansiedades que podem provocar resistência, estancamento do novo conhecimento e paralisação da ação. (GAYOTTO, 1995, s/p). Além disto, organizei os encontros sempre com temáticas livres. Nestes grupos, os encontros não têm, necessariamente, um direcionamento para temas específicos. As pessoas falam livremente, estabelecem interações umas com as outras e partilham experiências comuns. No grupo, no espaço de formações de vínculos, de identificações e de diferenciações, trabalha-se com a subjetividade e com a singularidade de cada um de seus integrantes. Os grupos caracterizam-se por ser um espaço de escuta, em que o coordenador indaga, pontua, problematiza as falas para dar oportunidade para seus integrantes pensarem, falarem de si e poderem elaborar melhor suas próprias questões. (BASTOS, 2010, 167).

do que era grupo e do papel da coordenação. A participação tornou-se mais concreta, tive uma maior aproximação na relação e na interação com os usuários participantes do grupo. Também, com o profissional de Serviço Social, houve um maior diálogo e compreensão do trabalho que eu estava desenvolvendo enquanto estagiária.

O desenvolvimento do grupo aconteceu de forma mais natural e contributiva para ambos os lados neste último nível de estágio, pois percebi que havia conseguido desenvolver com maior segurança a coordenação do grupo. Com o desenrolar do mesmo de forma fluída, o grupo se autodesenvolveu.

Observando e refletindo sobre o andamento do grupo, pude perceber que este é apenas guiado pelo profissional, que ele por si próprio acontece através das falas e até mesmo dos silêncios dos participantes, em sua interação.

Observei também que esse processo de autoanálise aconteceu de forma gradual, durante os quatro semestres de estágios realizados; onde pude conhecer um espaço ocupado por um assistente social, mas, também, me autoconhecer, me observar enquanto futura profissional em formação e assim ter o *poder* de transformar esses processos, que acontecem tanto internamente como também no espaço em que se compartilha.

A partir da participação nestes processos de trabalho desenvolvidos pela assistente social da Aapecan e do desenvolvimento de atividades próprias, elenquei como problema de TCC: Como a estudante de Serviço Social utilizou-se da observação em seus processos de trabalho na Aapecan/SCS de 2013/2 a 2015/1?

2.2 Fundamentação teórica da categoria central de análise

Para entendimento e análise dos processos de trabalho na Aapecan, utilizei da técnica de *observação implicada*, para compreender o papel do assistente social na organização, verificar seus processos de trabalho e o meu papel enquanto estagiária, podendo definir esta da seguinte maneira:

Observar / observação / observador: Olhar fixamente para algo, alguém ou para si próprio; examinar ou examinar-se com cuidado; analisar alguma coisa de

modo empírico; fazer uma constatação sobre algo ou alguém; exprimir juízo de valor ou opinião sobre algo; replicar; testemunhar; presenciar; assistir⁵.

Implicado: Envolvido; comprometido em e/ou com algum processo⁶².

Desse modo, podemos definir que enquanto estudante na organização onde foi realizado o estágio fui uma observadora implicada nos processos onde tive participação, como: grupos de apoio, visitas domiciliares, abordagens individuais, acolhimentos, cadastros e etc.

Conforme Bello *apud* Coimbra (1995, p. 66), “estar implicado (realizar ou aceitar a análise de minhas próprias implicações) é, ao fim de tudo, admitir que eu sou objetivado por aquilo que pretendo objetivar: fenômenos, acontecimentos, grupos, ideias etc.”

A partir da observação, pude contribuir para os processos na organização, conhecer o trabalho da assistente social e assim contribuir para o meu entendimento da teoria aliada à prática.

[...] do ponto de vista científico, por sua vez, a questão do lugar do observador pode ser traduzida, a princípio, pela busca de uma explicação sobre como o fenômeno do conhecimento humano ocorre, e em especial o científico. O observar, aqui, é compreendido como um fenômeno concreto, a ser descrito a partir do conjunto das condições (lugar) que o tornam possível. (GABOARDI, 2006, p. 24).

Para Maturana (1995, p. 67):

[...] embora saibamos que os processos envolvidos em nossas atividades, em nossa constituição, em nossas ações como seres vivos, constituem nosso conhecer, pretendemos investigar como conhecemos examinando esses elementos por meio desses processos. Mas não temos outra alternativa, pois o que fazemos é inseparável de nossa experiência do mundo [...].

A observação foi de suma importância para que eu compreendesse e até mesmo conhecesse o meu papel enquanto estagiária e pudesse desenvolver minhas próprias percepções acerca do estágio.

A situação especial de conhecer como se conhecer é tradicionalmente elusiva em nossa cultura ocidental, centrada na ação, e não na reflexão. Assim, geralmente nossa vida pessoal é cega a si mesma. É como se um tabu nos dissesse: "É proibido conhecer o conhecer." Na verdade, não

⁵ Informação coletada na página <<http://www.dicio.com.br/observar/>>. Acesso em: 06 abr. 2015.

saber como se constitui nosso mundo de experiências, que está de fato mais próximo de nós é uma vergonha. (MATURANA, 1995, p. 67).

O processo de observar desencadeou uma série de reflexões e aprofundamentos acerca do Serviço Social e do papel do profissional em uma organização não governamental. Esse processo de observar/refletir pode ser considerado um processo de conhecer, não apenas do autoconhecimento como também de conhecer o espaço em que se está inserido.

Através do observar/refletir percebi a importância desses espaços criados pela sociedade (ONGs), assim como, o quanto essas organizações podem aprimorar os serviços oferecidos, por meio do trabalho de um assistente social aliado ao de uma equipe. Esse processo de observação é contínuo e sempre com novas percepções acerca do ambiente que se observa. Nesse caso, eu como *observadora implicada* compreendia o espaço e com as observações aprendi acerca de mim mesma.

A observação em muitos momentos parecia ser apenas subjetiva e não influenciar no espaço, mas percebi que com a mesma consegui me situar enquanto estudante e pude entender meu próprio comportamento e de como ele influenciava na maneira em que meu estágio se desenvolvia.

[...] a pessoa opera como se os elementos que usa no observar, no explicar, no escutar, existissem independentes dela mesma. Seres, objetos, ideias, diferentes modos de aceitar, existem independentemente do que a pessoa faz como observador. A existência é independente do observador. (MOREIRA, 2004, p. 601).

Contrapondo Moreira, percebi que a observação, no sentido do 'ver', é algo inerente do ser humano que acontece de forma natural e constante. No entanto, quando estamos atentos a essas observações e nos damos o espaço de reflexão e a partir dela tentamos mudar nossas atitudes, influenciemos todo um espaço em que estamos inseridos, nos transformando e transformando-o também. A realidade e a leitura da mesma só existem porque existe o observador.

De acordo com Gustsak et al (s/a, s/p), "a vivência desse processo exige de nós, como observadores implicados, atitudes metacognitivas que consistem no pensar sobre o nosso processo de pensar, sobre o aprender e o emocionar [...]."

Nos quase dois anos de estágio, a observação foi o ponto central do meu trabalho, eu observava atendimentos, diálogos, atitudes, comportamentos, momentos de extrema tristeza e também de grande felicidade. Todas essas

observações construíam a visão do local de estágio. Mas ao mesmo tempo, em princípio, aquelas observações não me incluíam na rotina observada no campo de estágio. O que agora percebo ser um equívoco.

Conforme Maturana (1995, p. 32), “[...] o conhecer é um adquirir informação de um ambiente cuja natureza é operacionalmente independente do fenômeno do conhecer, num processo cuja finalidade é permitir ao organismo adaptar-se a ele (ao ambiente)”.

Ainda citando Maturana (1995, p. 32),

Quanto mais informação eu adquirir sobre a constituição da "natureza em si", tanto mais objetiva será minha visão acerca dela e tanto mais verdadeiro meu conhecimento obtido nesse contínuo *tête-à-tête* entre meus próprios mecanismos cognoscitivos e a dinâmica de variação do mundo-objeto ambiental.

A observação é parte de um processo de evolução, pois observamos o nosso ambiente e nos observamos dentro dele, parte dele. Assim refletimos sobre nosso comportamento e ultrapassamos mais uma barreira do conhecer-se, do adaptar-se, e assim, obviamente, evoluímos.

A reflexão é um processo de conhecer como conhecemos, um ato de nos voltarmos sobre nós mesmos, a única oportunidade que temos de descobrir nossas cegueiras e de reconhecer que as certezas e os conhecimentos dos outros são, respectivamente, tão nebulosos e tênues quanto os nossos. (MATURANA, 1995, p. 65)

Analisando Maturana, percebo que muitas vezes essas observações, esse *conhecer*, passa despercebido em nosso cotidiano e continuamos num ciclo de repetições de erros e conclusões equivocadas em função da *não* reflexão sobre nossos atos e ações. Acerca das minhas observações realizadas, o processo de percepção aconteceu de forma lenta. Muitas vezes as observações ficaram nesse plano, não foram refletidas, talvez em muitos momentos até mesmo foram esquecidas.

[...] a linguagem também é nosso ponto de partida, nosso instrumento cognitivo e nosso problema. É muito importante não esquecermos que a circularidade entre ação e experiência também se aplica ao que estamos fazendo aqui e agora, e tem consequências fundamentais [...]. (MATURANA, 1995, p. 69).

Na citação anterior percebemos de forma clara que todo ato é significativo e influencia no ambiente em que estamos inseridos, e que toda ação por mais insignificante que possa nos parecer interfere e modifica nosso presente. Por fim, percebe-se que meu olhar sobre mim no campo de estágio foi se modificando e se complexificando, na medida em que me propus a me observar, além dos processos inerentes ao campo de estágio. Por isto, a categoria observação implicada foi elencada como categorial central desta pesquisa.

2.3 Hipóteses

- I. A estagiária de Serviço Social através da observação conseguiu elaborar a sua Análise Institucional. Através da participação nos grupos de apoio, pela realização e participação nos cadastros, pela participação nas visitas domiciliares, a estagiária pode refletir e observar o processo de funcionamento da organização e seus próprios processos enquanto estagiária.
- II. A estagiária de Serviço Social compreendeu através da observação o trabalho interdisciplinar realizado pela assistente social e pela psicóloga dentro da organização. Através do estágio, a estudante pode compreender sobre a relevância e a importância das profissionais neste contexto da organização, podendo refletir sobre a complementaridade e a qualidade que o trabalho interdisciplinar traz aos usuários.
- III. A estagiária de Serviço Social compreendeu através da observação a importância da escuta sensível nas abordagens da assistente social na organização. Com a participação da estudante nos grupos e cadastros, pode-se ter uma maior compreensão da importância que a escuta tem em uma abordagem e de como ela influencia na percepção das demandas veladas que surgem através do cadastro desses usuários, modificando até mesmo o próprio profissional.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo Geral

Compreender como a estratégia da observação implicada contribuiu para os processos de trabalho utilizados pela estudante de Serviço Social.

2.4.2 Objetivos Específicos

- I. Identificar de que maneira a observação contribuiu para a elaboração da Análise Institucional;
- II. Analisar como a observação contribuiu para a compreensão do trabalho interdisciplinar realizado pelos profissionais da organização;
- III. Verificar como através da observação pode-se compreender a importância da escuta sensível para o profissional de Serviço Social na organização.

2.5 Revisão de literatura sobre a temática: Processos de Trabalho

Defini como tema central deste TCC: Processos de Trabalho. Inicialmente contextualizando de forma geral de que maneira esses processos foram se construindo ao longo dos anos para o Serviço Social e de que maneira observei o seu desenvolvimento na organização não governamental Aapecan.

A construção de um espaço onde se idealiza a promoção da cidadania, da equidade, da emancipação e do empoderamento dos sujeitos é construída pelos profissionais e usuários que fazem parte desse processo. Há uma construção coletiva dos processos de trabalho de um profissional do Serviço Social nos espaços sócios ocupacionais, como a Aapecan. Pois, há um envolvimento frequente com demais profissionais envolvidos. Assim como a participação dos usuários também é de suma importância nesse processo, pois eles dão *vida, alma* ao espaço e o tornam visíveis aos demais.

Os processos de trabalho ao longo da história do Serviço Social foram sendo construídos através dos entraves⁷ que sempre existiram, pois todo processo é melhorado com a prática, a reflexão e a participação dos maiores beneficiados que são os usuários.

O aprimoramento da profissão ocorreu ao longo dos anos e ainda ocorre. Tendo em vista que a sociedade vive em constante mutação/transformação e conseqüentemente surgem novas formas de enfrentamento à questão social. Portanto, se faz necessário uma autoanálise, uma auto-observação criteriosa para que as mudanças ocorram.

Sendo assim, podemos observar como esse processo acontece, percebendo-o inicialmente como algo *macro*, abrangente e após nos aproximando cada vez mais, até que nos encontramos no nosso próprio processo, que faz parte de um todo.

Sempre prontos para oferecer respostas urgentes às questões prementes, desde cedo os assistentes sociais foram imprimindo à profissão a marca do agir imediato, da ação espontânea. Acabaram por induzir práticas que expressavam e reproduziam os interesses da classe dominante, tendo por objetivo maior o ajustamento político e ideológico da classe trabalhadora aos limites estabelecidos pela burguesia. (MARTINELLI, 2011, p. 126).

Os processos de trabalho do assistente social foram construídos com bases na Igreja, no assistencialismo, no voluntariado e na caridade, com isso fortalecendo as raízes do capitalismo explorador, alienante e contraditório.

Criando e recriando o fetiche da prática e produzindo ações delimitadas pelos interesses da burguesia, os agentes profissionais eram cada vez mais aprisionados pelos tentáculos da alienação, o que tornava mais complexa a tarefa de romper a malha reificante que os envolvia. Sucumbindo a lógica da justificação, muito própria da sociedade burguesa constituída, tornavam-se incapazes de realizar o trânsito para o nível da compreensão política das contradições inerentes ao sistema capitalista. (MARTINELLI 2011, p. 128).

O rompimento da alienação é algo que foi se construindo, “resultado de uma busca consciente de superação da atitude contemplativa, imediata e superficial, e do pensamento abstrato, esvaziado de conteúdo, reflexão e crítica.” (MARTINELLI apud HEGEL, 2011 p. 413:238).

Historicamente os profissionais foram rompendo barreiras e reconstruindo os pilares da profissão, sendo essa reconstrução contínua, diária e que acontece ainda

5 Os entraves citados fazem referência à maneira que a profissão foi se constituindo ao longo do tempo, as transformações que a questão social sofreu; o capitalismo cada vez mais acirrado; a luta constante por melhores condições e direitos.

nos dias atuais, por ser uma profissão que necessita renovar-se e atualizar-se continuamente. Afinal, se entende que as formas de exploração, de manipulação e de alienação criadas pelo capitalismo estão sempre procurando novas maneiras de maquiar as situações e assim perpetuando a sua dominância e dando a falsa impressão de ascensão da classe trabalhadora.

Nesse sentido, a aceleração da consciência não é um produto derivado de condições externas nem mesmo o somatório de etapas de um processo. Ao contrário, é fruto de um movimento contraditório e complexo de um sujeito que conseguiu, tanto quanto possível, se libertar da reificação, permitindo que ascendessem ao consciente as contradições imanentes ao processo histórico-social. (MARTINELLI, 2011, p. 137).

A construção de uma prática consciente e não alienada se dá através da reflexão das situações em que se intervém da observação de como os acontecimentos tomam forma, bem como da autoanálise dos caminhos que utilizamos para indicar ou percorrer. É um processo que necessita um rompimento com *formas prontas de pensar e agir*, um afastamento do senso comum e uma maior aproximação com o espaço no qual vamos intervir.

Dessa forma, tentamos visualizar uma prática crítica, mas uma crítica observando de forma *macro* e *micro* os acontecimentos. Buscando uma maior aproximação do desenvolvimento dos processos, dos acontecimentos que interviremos e descobrir formas de transformá-los.

Embora fundamental para se analisar a realidade, a divisão da sociedade em classes deve ser entendida como numa concepção mais geral das relações sociais, a partir do ângulo das relações de produção sem que tenhamos que reduzir a elas toda a dinâmica social. As classes sociais são realidades coletivas, históricas, que se constituem no movimento diferenciado das relações de exploração, de dominação. (FALEIROS, 2002, p. 86-87).

Analisando o trabalho do profissional do Serviço Social em uma organização não governamental — ONG, com os processos de transformação que a sociedade passa no decorrer do tempo, este busca atender uma demanda que não é suprida pelo Estado, trabalhando com variadas expressões da *questão social*. Tem como complemento e, até mesmo como suporte para que ele se concretize, a necessidade da participação da sociedade.

Essa parcela que *ajuda* na manutenção dessa organização, muitas vezes é a mesma que vem a necessitar desses benefícios e serviços oferecidos pela organização. O profissional poderá, em casos pontuais, conhecer outra faceta do

seu mantenedor se em algum momento o mesmo necessitar do trabalho que ele também mantém/desenvolve.

Numa organização como a Aapecan, o profissional tem contato com variadas expressões da questão social, mas inicialmente o trabalho é feito através das demandas que surgem em função da doença. No decorrer do processo de *conhecer* os usuários que estão sendo atendidos, o profissional desvelará o que acontece ou não com esse sujeito, se ele necessita do trabalho do assistente social.

Porém, é importante ressaltar que esse processo é lento e pode não acontecer, assim como também pode não se ter noção dos acontecimentos que estão velados nesses primeiros contatos. Mas ainda, o profissional conta com situações inesperadas que possam vir a interferir na realização de um trabalho com maior abrangência.

Essas situações podem acontecer em função do pouco *tempo* que o profissional dispõe para investigação e aprofundamento das situações, que tenha uma intervenção mais aprofundada com o usuário, que desprenda mais tempo a fim de investigar situações que permeiam a vida dos mesmos, com visitas domiciliares, tendo assim uma maior aproximação com as vulnerabilidades que esses sujeitos estão passando.

Essas condições levaram a situar a prática e o processo profissional num contexto e em condições que os determinam. O Serviço Social não é uma profissão liberal. [...] A condição do trabalho do assistente social é de assalariado. [...] Esta descoberta veio mostrar que o assalariamento, que a venda da sua força de trabalho, o faz participar das mesmas condições objetivas em que se encontra a população com quem trabalha. (FALEIROS, 2011, p. 19).

Faleiros (2011, p. 55) traz também que:

O desafio do profissional consiste justamente na reorientação de seu cotidiano de acordo com a correlação de forças existente, para facilitar o acesso da população ao saber sobre elas mesmas, aos recursos disponíveis e ao poder de decisão.

O profissional, independentemente de onde estiver inserido, sempre irá deparar-se com espaços onde há correlações de força, por mais que sejam espaços *criados* pela sociedade civil, em função de serviços sucateados e burocratizados oferecidos pelo Estado ou até mesmo a não existência desses serviços. Sempre haverá *interesses* que podem não corresponder ao trabalho do profissional nesse espaço.

A descoberta ou até mesmo a *apropriação* desses espaços para o Serviço Social é tentar romper ou desconstruir com a hegemonia existente e, assim, colocar em prática as suas competências e atribuições inerentes.

A dominação “não aceita” se converte em rebelião, desordem, ameaça. A dominação “aceita” se torna legitimada. [...] A “dominação legitimada” se traduz concretamente nas instituições pelas disciplinas que elas impõem. A disciplina fundamental para a manutenção do poder. Ela começa já na família, fortalece-se na escola e é exigida em todas as instituições. (FALEIROS, 2011, p. 65).

Faleiros (2011, p. 66) traz também:

Apesar da subordinação do profissional, do fato de ser assalariado pela instituição, de estar submetido às normas institucionais, ele também está vinculado ao “cliente”. Há quem busque nas instituições formas de relacionamento. É possível uma forma alternativa, é possível desenvolver o modelo de mediação, é possível ocupar espaço político, é possível tratar as pessoas não como súditos, clientela, mas como cidadãos.

Em todos os espaços de inserção, tanto estatal, privado ou civil, há relações de dominante e de dominado. Cabe ao profissional perceber essas relações e a partir delas encontrar *brechas*, desenvolver ações que deem autonomia, empoderamento, emancipação para seus sujeitos/usuários envolvidos, mas também para si próprios, mesmo que com certo relativismo⁶.

Assim, demonstra-se que os processos de trabalhos estão em constantes mudanças, cabendo aos profissionais estarem atentos a essas mudanças e evoluindo conforme as necessidades que se apresentam em nossa sociedade, a partir das relações que vão sendo estabelecidas.

⁶ O relativismo citado trata-se da autonomia que a assistente social tem dentro da organização, onde a mesma pode tomar decisões, porém para certas decisões necessita da autorização da Aapecan.

3 METODOLOGIA

Toda pesquisa tem como objetivo conhecer de forma mais abrangente e aprofundada uma determinada situação, construindo *novos* conhecimentos através de experiências vividas e/ou observadas. Neste contexto, o objetivo desta pesquisa é o meu aprofundamento enquanto estagiária em minha experiência no campo de estágio Aapecan.

Conforme Minayo, a pesquisa:

[...] é uma atividade básica das Ciências na sua indagação e construção da realidade. É a pesquisa que alimenta a atividade de ensino. Pesquisar constitui uma atitude e uma prática teórica de constante busca e, por isso, tem a característica do acabado provisório e do inacabado permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados, pensamento e ação. (MINAYO, 2007, p. 17).

No Serviço Social é de suma importância a realização de pesquisas, pois pode haver um aprofundamento em alguns temas sobre os quais há poucas referências bibliográficas. Isso pode ocorrer na Academia, especialmente para o profissional em formação, que constrói conhecimento através da sua experiência. Isso vem a somar com a carga teórica que o estudante recebe em sua formação acadêmica.

Há um maior equilíbrio entre teoria e prática, pois nesta pesquisa foram usados diversos materiais já estudados, e com isso consegui fazer um apanhado de diversas áreas e relacionar com as experiências relatadas e descobertas durante a pesquisa.

Em toda pesquisa a ser realizada é necessário que haja um delineamento de como a mesma será aplicada. Esta foi uma pesquisa qualitativa, que é entendida como:

[...] aquelas que capazes de incorporar a questão do SIGNIFICADO e da INTENCIONALIDADE como inerentes aos atos, às relações, e às estruturas sociais, sendo essas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação, como construções humanas significativas. (MINAYO, 2007, p. 14).

Foi realizada uma pesquisa documental, onde as fontes utilizadas foram diários de campo, relatórios descritivos processuais, relatórios finais de estágio, análise institucional e documentos da própria organização.

Podemos definir que uma pesquisa documental “[...] vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”. (GIL, 1989, p. 73)

A análise dos dados foi feita através da análise de conteúdo, que segundo Bardin (1977, p. 14), “[...] é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que percorre os indicadores (quantitativos ou não)”. Conforme mesma autora esta análise acontece em três estágios: a pré-análise; a exploração do material; e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação;

A pré-análise é a fase da organização, período de operacionalizar e sistematizar as ideias iniciais, onde devem estar esquematizados, estabelecendo um programa, que pode ser flexível, podendo ser introduzidos novos procedimentos, porém devem ser precisos. Foi feita a escolha dos documentos, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração dos indicadores nesta etapa.

A exploração do material foi o levantamento dos documentos, análise de relatórios, leitura de diários, organização de documentação para análise. Por fim, o tratamento dos resultados, que necessitam ser trabalhados de forma a se tornarem significativos e válidos. A partir disso fui realizando a inferência dos resultados obtidos e a interpretação dos dados, o que resultou nos textos de análise das hipóteses, especialmente.

A parte seguinte deste TCC dá visibilidade a esta análise, precedida de uma leitura acerca do campo de estágio, política social implicada e meu objeto de intervenção à época do estágio. Em seguida, farei a análise das hipóteses elencadas na minha pesquisa, utilizando-me como observadora implicada para compreender os processos de trabalho.

PARTE II – RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

4 OBSERVANDO A AAPECAN, OBSERVANDO A MIM MESMA.

Neste primeiro capítulo apresentarei a organização, falando de sua origem e funcionamento, trazendo de forma breve o desenvolvimento do trabalho da mesma para a comunidade atendida. Desenvolverei sobre a política que abrange o campo, pois mesmo que a organização não esteja vinculada diretamente a nenhuma política social específica, ela atende a uma demanda direcionada à saúde e também à assistência social, conforme será explicitado ao longo do capítulo.

Conforme já explicitado na primeira parte deste TCC, a Aapecan é uma organização que surgiu há 10 anos, em Caxias do Sul, com o intuito de auxiliar pessoas com diagnóstico de câncer em situação de vulnerabilidade. Inicialmente, era um grupo de voluntários que visitavam pacientes com câncer em hospitais, entidades e nos próprios domicílios.

Percebendo as dificuldades que as pessoas portadoras de câncer passavam e que, por inúmeras circunstâncias, acabavam por não ter suas necessidades básicas atendidas, não tendo condições de custear as necessidades mínimas que surgem com tratamento e do próprio cotidiano, o grupo criou uma Organização Não Governamental.

Assim, a Aapecan é uma associação civil, de direito privado, sem fins lucrativos e econômicos, com sede e foro no município de Porto Alegre. É uma Associação composta pelos seguintes órgãos: Assembleia Geral; Diretoria; Conselho Fiscal. Conforme Estatuto da organização, os membros da Diretoria e do Conselho Fiscal não serão remunerados pela Aapecan, sendo vedada qualquer distribuição de lucro.

A organização tem por finalidade as atribuições abaixo:

- Atender a pessoas portadoras dos mais diversos tipos de câncer, visando dar uma melhor qualidade de vida aos usuários e seus familiares;
- Fornecer proteção e amparo as crianças, adolescentes, adultos e idosos portadores de câncer em situação de vulnerabilidade social;

- Prestar serviços e realizar ações assistenciais, de forma gratuita, continuada e planejada, para os usuários em situação de vulnerabilidade social;
- Prestar atendimento, assessoramento, em defesa de seus direitos existentes na comunidade;
- Prestar serviços de defesa e garantia de direitos aos usuários e seus familiares.

A Aapecan também tem a missão de

Atender, orientar, integrar e fornecer assistência humano emocional, bem como financeiro material a pessoas com câncer, que encontram-se em situação de vulnerabilidade social, proporcionando uma melhor qualidade de vida a estes usuários e familiares. A Aapecan pretende ser centro de referência em atendimento a usuários com câncer por meio de ações decisivas destinadas a gerar enfrentamento do tratamento de usuários de todo Brasil.⁹

A Aapecan atende todo o Estado do Rio Grande do Sul, com unidades em Pelotas, Bento Gonçalves, Farroupilha, Santa Maria, Caxias do Sul, Santa Cruz do Sul, Lajeado, Porto Alegre, Rio Grande, Uruguaiana, Camaquã, Ijuí, Bagé e Lagoa Vermelha. Sendo que algumas unidades possuem Casas de Apoio¹⁰, onde é disponibilizado hospedagem, alimentação (café, almoço e janta), participação nas oficinas e nas atividades da casa (passeios, eventos, grupos de apoio, campanhas, etc.) para os pacientes e seus acompanhantes que necessitem de deslocamento para o tratamento oncológico. Esse serviço é também totalmente gratuito, apenas é necessário passar pelo cadastramento na organização, sendo o mesmo avaliado por um assistente social. A Aapecan oferece ajuda financeiro material e humano emocional, onde são disponibilizados benefícios, de acordo com o parecer social realizado por assistente social (necessidades constatadas e/ou relatadas pelo usuário).

Em Santa Cruz do Sul a organização iniciou as atividades em 2006, atendendo as cidades de Candelária, Rio Pardo, Vale do Sol, Venâncio Aires, Encruzilhada do Sul, Butiá, Minas do Leão, Salto do Jacuí entre outras localidades do interior,

⁷ Informações coletadas nos documentos da organização (2013).

⁸ As unidades que disponibilizam esse serviço são: Lajeado, Santa Maria, Santa Cruz do Sul, Pelotas, Rio Grande, Porto Alegre, Ijuí e Uruguaiana.

totalizando 12 municípios atendidos. Toda a demanda de atendimento da organização na região (Vale do Taquari e Rio Pardo) surge em função do Hospital Ana Nery, pois o mesmo é referência em tratamento oncológico, atendendo a uma grande parcela de pessoas nessas condições.

A organização é mantida através de recursos oriundos de doações da comunidade, contando com um serviço de telemarketing na própria unidade. Dessa forma, angaria fundos para a manutenção dos benefícios e serviços prestados à comunidade.

A porta de entrada dos usuários na Aapecan são situações familiares, econômicas e sociais que se apresentam a partir do câncer. A doença desencadeia muitas situações de vulnerabilidades ao usuário, aos seus familiares, afetando também suas relações sociais. Ela traz à tona todas as inseguranças que esse usuário e/ou essa família estão passando, ela desencadeia *problemas* ocultados ou que passam despercebidos tanto por esses usuários, mas, também, pela sociedade em geral.

A Aapecan é um espaço alicerçado basicamente em auxílio a pessoas portadoras de câncer. Dessa forma, o espaço é constituído por usuários que estejam em tratamento e/ou acompanhamento da doença, prestando auxílio a todos que fazem parte de núcleo familiar. Essa característica – onde a *seleção ou pré-requisito* para a inserção de usuários advêm do câncer – pode definir a organização como aquela que supre uma necessidade que deveria ser *alcançada* por uma política, inicialmente a política de saúde.

Segundo nossa Constituição Federal (1988, art. 196):

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

Dessa forma percebi que a organização dá conta de uma demanda que não é suprida por nenhuma ação/programa/projeto da política social da saúde. O trabalho desenvolvido é voltado apenas para o paciente em tratamento oncológico, provendo medicamentos e suplementos alimentares e/ ou outras necessidades que possam surgir.

A proposta de Política de Saúde construída na década de 1980 tem sido desconstruída. A Saúde fica vinculada ao mercado, enfatizando-se as parcerias com a sociedade civil, responsabilizando a mesma para assumir

os custos da crise. A refilantropização é uma de suas manifestações com a utilização de agentes comunitários e cuidadores para realizarem atividades profissionais, com o objetivo de reduzir os custos. (BRAVO, s/a, p. 14).

Atuando como uma organização filantrópica¹¹, a Aapecan cumpre um papel de acolhimento, dando assistência à saúde, o que foi percebido por mim enquanto estagiária dentro do local e enquanto *observadora implicada* no processo da organização ao longo do estágio. Dessa forma, podemos definir que os serviços oferecidos e o trabalho desenvolvido não estão vinculados diretamente a nenhuma política, mas estão *entre* as políticas de saúde e de assistência social.

Por se tratar de uma demanda que se origina na saúde, a Aapecan a absorve, uma vez que até então não vem sendo suprida por nenhuma política social. O trabalho assemelha-se com o serviço desenvolvido pela assistência social, porém o público alvo não é caracterizado pelo atendido por essa política.

A Aapecan atua em um espaço onde há um grande contingente de usuários carentes de serviços que não são disponibilizados pelo Estado. A organização acaba dando conta de uma grande parcela da sociedade que se encontra desassistida de serviços que complementem o tratamento e/ou o acompanhamento oncológico.

Muitos benefícios disponibilizados para o usuário portador de câncer são oferecidos pela rede pública de saúde (remédios, fraldas, suplementos, etc.). Porém, há uma grande burocratização, causando demora ao acesso desses serviços. Sendo assim, a Aapecan consegue suprir inicialmente essas demandas dos usuários, mas também auxilia nos encaminhamentos para o Estado, a fim de *dividir* essa parcela de responsabilidade e com o intuito também de abranger o maior o número de pessoas que estejam necessitando de benefícios.

À época em que o estágio foi realizado, a organização iniciou uma tentativa de inscrição na política de Assistência Social, para desenvolver um trabalho com a rede dos municípios atendidos. Porém, a organização como um todo não correspondia aos requisitos de atendimento exigidos pela política. Então, internamente foi definido

9 A Filantropia consiste na prática de auxiliar institutos ou indivíduos que elaboram tarefas significativas, de alto teor social, seja com dinheiro ou outros patrimônios financeiros. Esta expressão provém do grego, e tem o sentido de 'amor à humanidade'. As pessoas que recorrem ao exercício filantrópico realmente creem na alternativa de modificar pessoalmente os rumos da sociedade, sem para isso necessitar da ajuda governamental. Informação coletada no site <<http://www.infoescola.com/sociedade/filantropia/>>. Acesso em: 23 set. 2015.

que a organização se aproximava, por seus atendimentos, com a política de saúde, já que supre uma demanda não atendida pela mesma.

Até o período do término do meu estágio obrigatório, a Aapecan ainda não tinha a inscrição na saúde, esse processo de cadastramento estava em andamento. Assim, a entrada dos usuários na Aapecan acontece por meio dessas situações *inesperadas*. A organização dará suporte na tentativa de *amenizar* vulnerabilidades, inicialmente tratando de forma paliativa.

O trabalho do assistente social na organização é indispensável, sendo que o surgimento desse trabalho acontece junto com a criação da organização, percebendo-se assim que o trabalho do profissional é de suma importância. O assistente social atua com autonomia relativa nos cadastros e pareceres sociais, pois é através da distribuição dos benefícios oferecidos que visa sempre uma melhor qualidade de vida do usuário com câncer e de seu grupo familiar.

A partir desse primeiro contato com a assistente social, os usuários expõem suas vidas e suas vulnerabilidades. A partir disso, o trabalho do assistente social na Aapecan torna-se um caminho, uma ponte, para que o profissional descubra acessos e novas perspectivas de enfrentamento para esses usuários. A partir da percepção dessas necessidades o assistente social agirá, analisando os encaminhamentos a serem realizados.

Essas demandas apresentadas ao Serviço Social na Aapecan são demandas oriundas do usuário com câncer, este se apresenta à organização através da procura pelos benefícios oferecidos (ajuda material/emocional). Através dessa demanda, muitas vezes, pode haver situações implícitas que esse usuário esteja enfrentando.

Para conhecer o contexto e a realidade desses usuários, o assistente social utiliza de instrumentos, como entrevista e visita domiciliar, a partir desse contato ele conhecerá o espaço em que vive esse usuário para também poder realizar um parecer social. O trabalho desenvolvido pelo assistente social dentro da Aapecan pode ser caracterizado como um trabalho inserido dentro da política de Assistência Social, pois são inúmeras as situações que se apresentam através do câncer.

Constitui o público usuário da política de Assistência Social, cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal

resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (PNAS, 2004, p. 18-19).

As situações citadas na PNAS são identificadas, inicialmente, através do cadastro na organização realizado pelo assistente social, também no acolhimento realizado pela psicóloga, pela participação desses usuários nas atividades da Aapecan, participação nos grupos de apoio, dentre outros.

A Aapecan não trabalha com as redes de apoio da região (CAPS, CAPSIA, CRAS, CREAS, dentre outros); o contato com esses equipamentos acontece em situações específicas, não havendo um trabalho inter-relacionado/em rede. Percebo que essa *ausência* do trabalho em rede, pode vir a deixar a desejar na complementariedade do trabalho desenvolvido na organização. Posso definir como um engessamento das ações da equipe técnica, pois há situações que o acesso em rede seria de suma importância para a efetivação do trabalho iniciado na Aapecan. Sendo assim, as expressões da questão social presentes no contexto de vida dos usuários que procuram a Aapecan são diversas, tendo em vista as vulnerabilidades advindas da doença.

No processo de trabalho desencadeado por mim e naqueles nos quais me inseri como uma observadora implicada no processo, observei que o que leva um usuário a procurar os serviços da Aapecan não é somente o apoio em relação à doença, mas também as inúmeras situações de vulnerabilidade a que essa pessoa ficou exposta ou que não teve mais condições e/ou suporte para enfrentamento.

Nesse sentido, percebo que a assistência à saúde oferecida pela Aapecan traz à tona inúmeras *expressões da questão social*, e em cima dessas expressões ou da maneira que se apresentam ou estão veladas nas situações, o profissional assistente social descobrirá seu objeto de trabalho e dará direcionamento ao trabalho que necessita ser desenvolvido.

Dessa forma, é necessário desconstruir padrões, opiniões e perceber de forma abrangente esses usuários a fim de desmistificar essas situações, contribuindo e agindo de uma forma que garanta e/ou construa formas de enfrentamento, autonomia e independência às expressões da questão social vivenciadas.

A articulação das mediações particulares, individuais ou coletivas, exigidas pelo trabalho cotidiano, com as exigências do contexto econômico, político, imaginário, ideológico é que vai permitir a construção de estratégias no tempo social, familiar e específico colocado pelos usuários na relação com a intervenção profissional/institucional. (FALEIROS, 2002, p. 31).

Ainda, segundo Faleiros (2002, p. 31), “nessa relação estrutural/conjuntural/ situacional/ é que se define o objeto de intervenção”. Percebemos assim que a definição ou esclarecimento acerca do objeto não se dá somente dentro das organizações, mas sim na relação da organização/usuário, conhecimento dos espaços de inserção desse usuário e de sua historicidade.

Dessa forma o profissional encontrará o *fio da meada*, a fim de desenrolar essas situações e atuar de forma que auxilie esses usuários a *saírem* das mesmas, mas, também de provocar uma mudança, um rompimento com o ciclo que pode, ou não, estar sendo prejudicial.

A construção do objeto implica, assim, tanto a análise das questões mais gerais (economia, instituições, políticas) como dos micropoderes (lógica dos atores sociais). É na dinâmica institucional que se estabelecem as categorias de classificação dos usuários e principalmente dos pobres (...) (...) construindo-se estigmas, as rejeições, as exclusões/inclusões, as formas de se pensar a adaptação e a desadaptação. Os objetos de intervenção se definem nessas relações de forças. (FALEIROS *apud* MARTIN e ROYER, 2002, p. 33).

Perceber dentro da própria organização o surgimento de atores sociais, onde eles como usuários da Aapecan também atuam com o intuito de fortalecer os vínculos organização/usuário, para que dessa forma todo usuário que acessa um benefício na Aapecan, também possa perceber o seu papel como mais um agente transformador de outras pessoas que dividem com ele o mesmo espaço.

Enquanto estagiária na Aapecan no período do estágio curricular obrigatório, desenvolvendo o projeto de intervenção, com um grupo de homens cadastrados na organização, percebi que mesmo que em uma porcentagem pequena, comparada com a quantidade de pessoas cadastradas, alguns se destacavam, participando de eventos, palestras, divulgação e até mesmo em intervenções junto a outros usuários.

Assim, era perceptível que os próprios usuários auxiliavam no desvelamento das situações que apresentavam alguns usuários, relutantes e com dificuldades de exporem suas vulnerabilidades. Então, a construção do esclarecimento e entendimento do objeto de intervenção do assistente social acontecia de forma coletiva dentro da organização.

Para Martinelli (2001, p. 18), “o saber profissional tem como horizonte a intervenção e se movimenta a partir da capacidade de crítica reflexiva resultante em um novo modo de estruturar-se e em reorganização da ação”.

A prática profissional e o objeto de intervenção do assistente social estão em constantes mudanças e se apresentam de variadas formas e diferentes contextos. Dentro da organização há uma dinâmica de trabalho do profissional, mas essa dinâmica é constantemente replanejada, conforme a necessidade de intervenção. O assistente social possui uma autonomia relativa nas decisões que possam impactar no funcionamento da organização, assim como também influenciar no atendimento a todos os usuários.

O trabalho é desenvolvido *parcialmente* de forma conjunta, seguindo as disponibilidades da organização, da assistente social e dos demais profissionais que estejam envolvidos nas mediações e intervenções junto aos usuários.

Na prática profissional, as *mediações* entre a elaboração teórica, a projeção e a intervenção se dão de maneira *complexa*: têm que responder a questões muito concretas, sócio-econômicas e políticas de uma sociedade extremamente diversificada, colocando-se diante de problemas muito específicos. Nesse espaço, o profissional não tem apenas que analisar o que acontece, mas tem que estabelecer uma crítica, tomar uma posição e decidir por um determinado tipo de intervenção. (MARTINELLI, 2001, p. 115).

Conforme Faleiros (2002, p. 33):

Há também os que consideram o Serviço Social no papel de mediador de conflitos, cabendo-lhe intervir sobre as tensões, os conflitos, a violência, entre os grupos excluídos, a sociabilidade local e a sociedade instituída (...). O Serviço Social faz, nesse sentido, a interligação entre os sistemas-recursos e de poder com os sistemas, principalmente em caso de dificuldade e de ausência de relações entre os dois sistemas.

Assim, a ação mediadora do assistente social na Aapecan é considerada uma atividade intrínseca do profissional, pois ele busca construir uma intervenção abrangente, sempre com a intenção de conhecer/entender/desvelar o seu objeto de intervenção. O objeto sempre irá se apresentar com diversas roupagens e cabe ao profissional utilizar de suas habilidades, competências e de seus instrumentos de trabalho para alcançar espaços e atender usuários que estejam em situação de vulnerabilidade.

Através dessas observações, enquanto observadora implicada naquele espaço, trarei minhas reflexões mediante as análises das hipóteses, refletindo sobre a minha prática enquanto estagiária e sobre minhas observações acerca do

profissional, dos usuários, do desenvolvimento dos processos, da organização como um todo, e sobre minhas próprias vivências.

5 ANALISANDO A ORGANIZAÇÃO POR UMA OBSERVAÇÃO IMPLICADA

Nesse capítulo será realizada a análise da primeira hipótese da pesquisa.

A estagiária de Serviço Social através da observação conseguiu elaborar a sua Análise Institucional. Através da participação nos grupos de apoio, pela realização e participação nos cadastros e nas visitas domiciliares, a estagiária pode refletir e observar o processo de funcionamento da organização e seus próprios processos enquanto estagiária.

Entende-se por Análise institucional:

[...] o processo de auto-organização, em que a comunidade se articula, se institucionaliza, se organiza para construir os dispositivos necessários para produzir, ela mesma, ou para conseguir os recursos de que precisa para a manutenção e melhoramento de sua vida sobre a terra. Na medida em que essa organização é consequência e, ao mesmo tempo, um movimento paralelo com a compreensão dada pela autoanálise, ela também não é feita de cima para baixo, nem de fora, mas elaborada no próprio seio heterogêneo do coletivo interessado. (BAREMBLITT, 2002, p. 17).

Priorizarei na análise da hipótese apenas três categorias: instituído, instituinte e implicação, e as mesmas serão relacionadas com a categoria central de observador implicado. Escolhi estas três categorias, a fim de afunilar e melhor direcionar a análise dos processos através apenas dessas categorias que julguei mais relevantes e importantes.

O processo de construção de uma análise institucional implica em uma pessoa *observar* o funcionamento, *participar* de atividades em uma organização, *compartilhar* dúvidas e até mesmo *indicar* mudanças e/ou novas ideias.

Nessa construção da análise institucional da Aapecan, participei como uma observadora implicada, pois fazia parte desse espaço, mesmo que em muitas situações apenas como observadora, sem intervenção *direta* na realidade.

[...] nos conscientizar de tudo o que implica essa coincidência contínua do nosso ser, nosso fazer, nosso conhecer, abandonando a atitude cotidiana de estampar sobre nossa experiência um selo de inquestionabilidade, como se refletisse um mundo absoluto. (MATURANA, 1995, p. 67).

Estamos implicados em todas as experiências e as vivências que participamos e/ou que contemplamos nos espaços que participamos, e questionar os fatos que nos rodeiam, as situações que nos fazem refletir, é atuar de forma implicada nesses processos. Assim, posso dizer que tive o *privilégio* de observar o que acontecia ao

meu redor, como também ao mesmo tempo em que observava, eu refletia e construía a minha visão sobre a organização de um modo geral.

O ato de questionar o que vivenciamos, observamos, é um ato de agir sobre esse espaço, pois mudamos nossas percepções e começamos a agir de modo que influenciemos esse espaço. Dessa forma, percebi, observando e refletindo sobre a *rotina* da organização, a Aapecan como um espaço de apoio a pessoas com câncer e que estejam em tratamento, mas também como um espaço de promoção a conscientização, mostrando a importância do autocuidado e trazendo essa reflexão aos usuários.

Esse espaço de *apoio* se dá pelo trabalho desenvolvido pela assistente social da Aapecan, onde o mesmo é alicerçado com base nas necessidades de cada usuário. Dessa forma a organização dá andamento aos seus *projetos* com base nos levantamentos da assistente social, que *investiga* e até mesmo instiga os usuários a exporem suas reais necessidades.

Esses processos com os usuários não são simples e nem sempre são rápidos, dependendo do tempo e do ritmo de cada um. Há uma necessidade de fazer com que os mesmos se reconheçam dentro da organização, num processo de transformação doença/necessidades/aceitação e, assim, recebendo a *ajuda* necessária.

A organização funciona como um ponto de partida para a tomada de atitudes maiores e/ou mais abrangentes e transformadoras da realidade desses usuários.

[...] tudo o que elas descobrirem neste processo de autoconhecimento só terá uma finalidade: a de auto-organizar-se para que possam operar as forças destinadas a transformar suas condições de existência, a resolver seus problemas. Mas não pode haver uma organização sem um saber; não pode haver um saber sem uma organização. São dois processos diferenciados, mas eles são concomitantes, simultâneos, articulados. (BAREMBLITT, 2002, p. 18).

Através das minhas observações e também enquanto uma estagiária implicada nos processos que observava dentro da organização, pude perceber a verdadeira composição da Aapecan de Santa Cruz do Sul, de como os seus processos de elaboração e execução dos serviços eram organizados e efetuados pelos profissionais.

Na citação que segue, estou relatando sobre uma reunião mensal que acontece com os usuários cadastrados da Aapecan, onde a assistente social e a psicóloga utilizam da mesma para promover a interação entre os usuários, além de

ser uma forma de reuni-los para passar recados da organização e instigá-los a uma maior aproximação com o espaço oferecido.

No dia 03/10 participei da reunião mensal dos usuários de Santa Cruz do Sul, a reunião é realizada no salão de festas da Igreja Espírito Santo no bairro Arroio Grande. Com a duração de 1h e 30 minutos, em toda reunião é realizada alguma atividade e/ou dinâmica de grupo com os usuários. Nessa reunião participam a assistente social e a psicóloga, sendo que para os usuários é obrigatório que participe o usuário dos benefícios oferecidos pela Aapecan e/ou familiar. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 10/10/2013).

Essa rotina mensal, da realização do grupo com todos os usuários cadastrados na Aapecan, mostra um processo de trabalho do assistente social e também da psicóloga, como algo instituído dentro da organização. Porém o grupo necessariamente não traz grandes resultados, como é almejado pelos profissionais e pela organização. O resultado almejado é que haja uma grande participação dos usuários, que eles se reconheçam na organização, que se engajem nos processos, que transformem o local em espaço de troca, de novas ideias e experiências.

Nas primeiras reuniões que participei, sempre tive a impressão, em alguns usuários, de certa ansiedade e até mesmo certo *tédio* em participar dessas reuniões (mesmo que fosse apenas uma vez ao mês). Havia condicionantes que faziam esses usuários participar, mesmo que apenas com a presença, sem precisar interagir, falar, *mover-se*. Esses condicionantes implicavam diretamente no que levavam esses usuários a procurarem a Aapecan, a *ajuda*. Seja ela uma ajuda material, emocional; mas, na maioria, os usuários procuravam a organização para obter a *ajuda* e só aparecer novamente naquele espaço apenas quando fosse novamente necessária a retirada do que fosse preciso para o seu momento da vida.

[...] é evidente que o instituído cumpre um papel histórico importante, porque as leis criadas, as normas constituídas ou os hábitos, os padrões, vigoram para regular as atividades sociais, essenciais à vida da sociedade. Mas acontece que essa vida é um processo essencialmente cambiante, mutante; então, para que os instituídos sejam funcionais na vida social, eles têm de estar acompanhando a transformação da vida social mesma para produzir cada vez mais novos instituídos que sejam apropriados aos novos estados sociais. (BAREMBLITT, 2002, p. 29)

Ao mesmo tempo a reunião era de suma importância para os usuários e para a organização da Aapecan, pois nessas reuniões não participavam apenas os usuários cadastrados, ou *pacientes* como eram chamados, mas também os

familiares, ou em muitos momentos apenas os familiares quando o usuário encontrava-se incapacitado e impossibilitado de estar presente.

Para a comprovação e controle da participação dos usuários na reunião, é passada uma lista de presença, onde todos devem assinar e assinalar ao lado do nome se são pacientes (P) ou se são familiares (F). Muitas pessoas saíram antes do término da reunião alegando algum compromisso, nesse caso para sair antes do horário, é necessário contatar a assistente social, que rubricará o cartão da Aapecan (todo usuário cadastrado na instituição possui uma carteirinha de identificação), comprovando assim a participação na reunião. Também esse é o controle para a retirada de cestas básicas na instituição, pois para a retirada das mesmas, é obrigatório, sem exceções que os usuários e/ou familiares participem dessa reunião mensal, no caso do não comparecimento de algum deles a cesta básica não pode ser retirada naquele mês. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 10/10/2013).

Essas formas de *controle* existem em todos os espaços de que fazemos parte na sociedade. São maneiras de aproximação, tentativa de criar laços entre usuários, espaços e profissionais envolvidos. Também podem ser usados apenas para dados quantitativos de uma organização, para relatórios internos a fim de organizar e arquivar dados.

Mas vejo também a finalidade de estabelecer *compromissos*, regras, e, sobretudo, comprometimento desses usuários com a organização que lhes presta uma assistência, nesse caso à saúde.

O Inácio¹², *paciente* que mora sozinho e apenas tem uma filha que mora perto, mas que ele vê raramente e ainda rapidamente, já que como ele mesmo falava, *ela não tinha tempo* pois trabalha e estuda, sobrando apenas alguns minutos a noite quando ela passava para dar um “oi”. Em um dos grupos ele comentou que logo que começou o tratamento teve dias muito difíceis, [...]. Ele comentava sobre isso, sobre essa solidão e enfatizava então o porquê da importância da Aapecan na vida dele, que além da *ajuda*, era um espaço de encontros onde via e conversava com outras pessoas. Lembrando da fala dele percebo que a organização era como um local de *lazer* para ele. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 04/06/2015).

A *tentativa* de formação de um grupo é também uma tentativa de aproximação, de criar vínculos, de fazer com que esses usuários deem vida à organização, que eles façam desse espaço um complemento de seus lares e demais locais que frequentam. Conseguir dar identidade a um grupo, mesmo sendo demasiadamente grande e com um fluxo intenso de pessoas; é também uma tentativa de desconstrução de alguns paradigmas instituídos *dentro* da organização.

10 Nome fictício para um paciente que participa dos encontros do grupo de Homens na Aapecan.

Um desses paradigmas seriam as mudanças no desenvolvimento do trabalho da assistente social, na maneira de acolher os usuários, na intervenção, na formação de grupos e na própria maneira de gerir seus processos. Processos de mudanças muitas vezes são lentos e em algumas circunstâncias podem até mesmo parecer *pequenos*, imperceptíveis a quem segue uma rotina sem questionamentos e sem a inserção do *novo*.

[...] o instituinte aparece como atividade revolucionária, criativa, transformadora por excelência. Na realidade, não é exatamente assim, porque o instituinte careceria completamente de sentido se não se plasmasse, se não se materializasse nos instituídos. Por outro lado, os instituídos não seriam efetivos, não seriam funcionais, se não estivessem permanentemente abertos à potência instituinte. (BAREMBLITT, 2002, p. 29).

A potência instituinte citada pode ser desencadeada a qualquer momento e com atitudes simples, mas que no contexto em que acontecem se tornam grandiosas, desvelando um grande potencial dos *atores* em uma organização. Essas atitudes podem ser construídas pela maneira que a organização expõe a sua *essência* aos usuários que frequentam o espaço, mostrando que o trabalho é coletivo e que uma pessoa só não dá *vida* ao espaço.

O paciente Adão¹³, participante bem ativo, falante, tem muita capacidade de liderança (também já citei ele em outros diários), havia um tempo que ele não participava no grupo, mas ele sempre se mostra muito participativo e disposto a participar ativamente em tarefas práticas. Então ele teve a ideia no grupo de levar o seu Paulo¹⁴ para casa, conhecer o lugar que ele mora (seu Paulo já trouxe implicitamente relatos que possam ser de negligência por parte de familiares), local onde ele almoça, pois ele não almoça em casa porque a irmã que reside com ele não faz almoço, no entanto ele é um idoso de 70 anos que se desloca todos os dias de casa (com, sol e/ou chuva) para fazer a refeição do meio dia. A ideia do Adão era de conhecer o percurso que ele diz fazer a pé e conhecer um pouco do contexto da vida dele. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 18/06/2015).

A partir do relato anterior, podemos perceber algo novo, inovador, uma atitude caracterizada por ato de interesse pelo contexto de vida de outro *paciente*, com o intuito de conhecer melhor o espaço em que ele morava, conhecer as condições subjetivas e materiais desse local, que supostamente poderia ser um espaço de negligência/violência, mas também com grandes possibilidades.

¹¹ Nome fictício para um paciente que participa dos encontros do Grupo de Homens na Aapecan.

¹² Nome fictício para outro paciente que participa dos encontros do Grupo de Homens na Aapecan.

[...] a instituição se encontra em algum lugar entre o revolucionário do instituinte e o conservador do instituído; contra as forças instituintes e sua rebeldia, a institucionalização busca formas mais estáveis, rígidas e duradouras; e contra o instituído e sua imutabilidade busca mudanças inovadoras nas formas até então utilizadas. (RAMAGNOLI, 2014, p. 47).

A atitude do usuário que relatei em diário de campo (DC, 18/06/2015), pode ser *classificada* como uma atitude instituinte, *rebelde*, que busca transformar uma realidade/situação até então mantida como sendo algo natural ou que deva permanecer imutável.

Essa ruptura de uma situação que até então passava *despercebida* dentro da Aapecan demonstrou que os sujeitos envolvidos na organização também estão implicados nos processos dos demais usuários que ali convivem e participam do espaço. Uma simples ação gera uma grande movimentação, ainda mais dentro de um espaço formado por usuários, e da própria *instituição*. Estes usuários usam do princípio do apoio, *da ajuda*, da união, da força do coletivo para a transformação da realidade que vivenciam/enfrentam.

[...] o sujeito, portador de uma consciência, tanto é implicado com o próprio ato de escolha, exercendo dessa maneira sua liberdade com responsabilidade, quanto faz parte de uma construção coletiva permanente da sociedade, [...]. As maneiras de agir e de dar sentido às suas escolhas são as maneiras do sujeito se implicar, de se engajar, [...]. (ROMAGNOLI, 2014, p. 48).

Pressuponho que, ao me localizar como uma *observadora implicada* dentro da Aapecan posso me tornar também responsável pela consequência que uma atitude e/ou palavra podem trazer e até mesmo o resultado transformador e inesperado de uma situação. Assim como cita Romagnoli (2014, p. 48), “o sujeito funciona pelos fluxos que o atravessam e dos quais ele é também resultado”. Aqui a autora traz que estamos ligados aos atos que observamos e que as possíveis transformações dos mesmos, também resultam em uma transformação de nós mesmos.

Inicialmente esse processo de observar nos parece neutro; observa-se sem ter uma análise e/ou uma reflexão aprofundada e crítica sobre esses acontecimentos, situações, intervenções, vivenciadas em um determinado espaço, nesse caso a Aapecan. Eu, enquanto estagiária implicada nesses processos, acompanhava parte da rotina da assistente social, mas muitas vezes não compreendia minhas próprias observações, pois também não me *percebia* enquanto estagiária naquele espaço.

Como observadores, somos seres humanos. Nós. Seres humanos, já nos encontramos na situação de observadores observando quando começamos

a observar nosso observar em nossa tentativa de descrever e explicar o que fazemos. Isto é, nós já nos encontramos na linguagem, fazendo distinções na linguagem, quando começamos a refletir na linguagem sobre o que fazemos, e como fazemos o que fazemos ao operar como animais linguajantes. Em outras palavras, acontece-nos que nós já somos sistemas vivos linguajantes fazendo o que fazemos, inclusive nosso explicar, quando começamos a explicar o que fazemos, e já estamos na experiência de observar, quando começamos a observar nosso observar. (MATURANA, 2001, p. 126).

Dessa forma o ato de *observar* me fez compreender processos externos que aconteciam durante o meu estágio na Aapecan, mas também a compreensão de processos internos; reflexões, pensamentos, incompreensões, que permeavam este período e a mim mesma.

“Essa *transformação de si* não é evidente se não pararmos para nos analisar e conseguir fazer uma analogia com tudo o que estudamos e vivenciamos, tanto no estágio, mas como também nos acontecimentos cotidianos”. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 07/05/2015).

Essas transformações começam a se tornar evidentes quando nos percebemos e começamos a nos reconhecer dentro dos espaços que intervimos. Essas percepções só foram possíveis porque pude perceber a minha *implicação* nesses processos.

Comecei a refletir sobre as minhas atitudes e *frustrações* o que possibilitou perceber a organização de maneira diferente. Há uma construção e desconstrução das formas que vejo e observo os espaços ocupados. Mesmo tendo pouco tempo dentro da organização, pude compreender processos internos e refletir sobre a atuação da assistente social sobre esses *processos*.

Quando falamos deles (usuários) a AS trouxe que mesmo que a gente saiba que essas situações estão acontecendo, o *trabalho da AS na organização é limitado*, até por que não é feita uma averiguação do que realmente acontece (fazer visita domiciliar, ouvir familiares, etc.) O trabalho fica restrito ao cadastro e ao auxílio, que os usuários necessitam no primeiro momento. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 21/05/2015).

Analisando os paradoxos que vivenciei e presenciei dentro da organização, pude percebê-los como parte da evolução dos processos de organização e execução dos serviços dentro da Aapecan. Sentia que ao mesmo tempo em que observava e participava dos processos internos da organização, ainda existia uma lacuna entre a minha participação e o meu papel enquanto estagiária.

A AS também comentou sobre o meu estágio, que no geral ela achou que ele foi *superficial*, que tivemos pouco diálogo, que o grupo aconteceu e que

ela não acha que não trouxe benefícios, acredita que sim, mas que esses benefícios ficaram restritos aos pacientes e não atingiram a organização. Comentou sobre a nossa diferente forma de coordenar o grupo, que eu consigo iniciar o grupo sem nada proposto previamente, e, no entanto, ela necessita antes de um planejamento; precisa ter um direcionamento no início do grupo, se não ela não consegue desenvolvê-lo. Enfatizou que quer retomar o grupo assim que voltar da licença maternidade, por achar ele *importante* e muito *rico* para a organização. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 21/05/2015).

Refletindo sobre este posicionamento da assistente social, que se referia sobre o meu processo de estágio na Aapecan, percebi que ao mesmo tempo em que ela constatava algo já observado por mim, ela também citava os pontos positivos, quando citou o grupo de homens e à proporção que ele teve dentro da organização.

Após essa conversa, fiquei pensativa acerca do assunto, analisando como podemos observar uma mesma situação através de vários pontos de vista. Neste dia, escrevi meu diário sentindo-me motivada pelas constatações dela em relação ao meu estágio, mas também pelas *coisas* que ela me fez pensar, *observar* e compreender acerca de um processo meu, interno e externo.

Processo esse, que posso citar como um sentimento de sentir-se fazendo parte de algo, de uma mudança, de uma transformação. Esse sentimento é de alguém que se percebe *implicada* em um processo de aprendizado e de construção de conhecimento.

Estou chamando de ações tudo o que fazemos em qualquer domínio operacional que geramos em nosso discurso, por mais abstrato que ele possa parecer. Assim, pensar é agir no domínio do pensar, andar é agir no domínio do andar, refletir é agir no domínio do refletir, falar é agir no domínio do falar, bater é agir no domínio do bater, [...] (MATURANA, 2001, p. 127).

Como menciona Maturana (2001), as ações, mesmo que aconteçam apenas no domínio *do pensar*, do observar, transformam o espaço em que estamos inseridos e implicados. Através da minha participação na Aapecan como uma observadora implicada, pude construir através dos dois anos de estágio a *análise institucional* desse espaço. Percebendo os *movimentos*, as dimensões que o trabalho da assistente social atingia e modificava esse espaço, ao mesmo tempo em que construía junto aos usuários que participavam um legado, um estímulo para que os mesmos pudessem perceber de que maneira interferiam na organização.

Conforme Romagnoli *apud* Veiga Neto (2014, p. 46), “Para conhecer/intervir em uma instituição é preciso trabalhar a partir do que nos liga a ela, ou seja, nossa ‘implicação’ [...].”

Perceber-se que esse processo é algo lento. Enquanto estagiária e com uma participação pequena no cotidiano da organização, não entendia de que maneira a minha presença poderia implicar e afetar naquele espaço, modificar, contribuir e até mesmo transformar de forma sutil e singular o dia a dia daqueles usuários com os quais eu tinha contato. Mesmo que em um período curto de tempo, este pode ser de grande aprendizado e *evolução* para mim, para os usuários e para a equipe da Aapecan.

Segundo Romagnoli *apud* Deleuze e Guatarri (2014 p. 47), “[...] a realidade é abordada por imanência e exterioridade, e o ‘meio’ emerge como a dimensão que sustenta os devires, que vai produzir agenciamentos fazendo eclodir o novo.”

Este “*fazendo eclodir o novo*” (ROMAGNOLI *apud* DELEUZE E GUATARRI, 2014, p. 47), refere-se às atitudes inovadoras de um sujeito inserido num espaço, e que, mesmo que sutilmente, ele consegue trazer uma transformação que atinja mais pessoas inseridas neste contexto.

Posso concluir a análise da hipótese I, trazendo uma reflexão e uma constatação, já que os processos que foram citados e descritos neste capítulo, fazem parte de uma vivência de estágio. Essa vivência pode-se dizer que foi em muitos momentos *frágil*, superficial, quando relacionada com o fazer, com o “colocar em prática”, com a intervenção enquanto profissional em formação em Serviço Social.

Mas, *grandiosa* enquanto um processo de conhecer um espaço sócio ocupacional do profissional, em perceber as demandas e entendê-las dentro da intervenção do Serviço Social e do papel desta profissão na sociedade como um todo, além de me perceber neste processo, por meio das minhas próprias vivências.

Conseguir ver o que precedeu até o *nascimento* desse espaço de tanta importância e relevância para os usuários que dele necessitam, demandou-me uma posição de observadora implicada, podendo constatar e reconhecer o papel da organização na sociedade.

Mesmo com participação mínima em muitos processos, pude analisar a Aapecan, decifrar os benefícios que mesmo de forma direta e/ou indireta ela semeia e vê-la como agente transformador de muitas realidades. Isto foi possível porque consegui me colocar inserida neste processo, de forma a analisar a mim mesma e, ao mesmo tempo, analisar a organização.

6 OBSERVANDO A INTERDISCIPLINARIDADE ENQUANTO ESPAÇO DE TROCAS

Nesse capítulo será realizada a análise da segunda hipótese da pesquisa.

A estagiária de Serviço Social compreendeu através da observação, o trabalho interdisciplinar realizado pela assistente social e pela psicóloga dentro da organização. Através do estágio, a estudante pode compreender sobre a relevância e a importância das profissionais neste contexto da organização, podendo refletir sobre a complementaridade e a qualidade que o trabalho interdisciplinar traz aos usuários.

Entende-se por trabalho interdisciplinar:

A Interdisciplinaridade é definida como um processo de integrações recíprocas entre várias disciplinas e campos de conhecimento, que é capaz de romper as estruturas de cada uma delas para alcançar uma visão unitária e comum do saber, trabalhando sempre em parceria [...]. (NOGUEIRA *et al*, s/a, s/p).

Nesta hipótese analiso o trabalho interdisciplinar desenvolvido dentro da Aapecan pela assistente social e psicóloga, que realizavam um trabalho em conjunto, sempre buscando um aperfeiçoamento e uma melhor abordagem acerca das demandas trazidas pelos usuários. O trabalho interdisciplinar dentro de uma organização tem o intuito de assistir os usuários de uma maneira abrangente, estendendo esse atendimento a todas as particularidades que contextualizam a vida dos sujeitos.

Dentro de uma organização que possui profissionais de distintas áreas é possível que não seja desenvolvido um trabalho que possa ser considerado interdisciplinar. Há situações em que o trabalho da equipe pode acabar sendo fragmentado e não havendo um compartilhamento de saberes, da visão crítica e abrangente das situações, o que afeta na multidisciplinariedade do trabalho desenvolvido.

É importante *observar* essas diferenças e saber pontuar sobre, atentar-se a maneira que esses processos de trabalho acontecem, aos benefícios que contribuem para objeto de intervenção dos profissionais, principalmente as diferenças que cada abordagem possui.

A multidisciplinaridade pretende analisar cada elemento individualmente e cada profissional busca exprimir o parecer específico de sua especialidade. Diferente da transdisciplinaridade que procura identificar a interação e a integração de todos os elementos, ou seja, como há essa integração uns com os outros e como se afetam, buscando um conhecimento totalizante e único daquela realidade particular e dinâmica. (TAVARES apud BRANDÃO, 2012, s/p).

A importância de uma intervenção ampliada, baseada na compreensão total do sujeito, como alguém que vive em constante processo de transformação no seu meio social, no local onde mora, na sua saúde mental e física, nas suas relações de trabalho e ainda de seus aspectos emocionais, deve ser algo vivenciado por todos que participam da equipe técnica.

[...] o conhecimento interdisciplinar demanda uma ação, demanda a transposição do saber em sua direção e viabiliza a comunicação entre os produtores do conhecimento, às disciplinas envolvidas e com o mundo circundante. Não se trata de uma simples incorporação de elementos diversos, sem qualquer significação, mas representa as potencialidades de cada disciplina e o respeito com que cada saber precisa ser compreendido. [...] é fundamental que as ações em questão sejam, necessariamente, sistematizadas previamente e efetivas, ou seja, não podem permanecer no âmbito do pensamento apenas. (SANTIAGO apud ETGES, 2012, p. 22-23).

Essa compreensão da união dos saberes é algo que deve ser construído nos espaços onde há profissionais de distintas áreas intervindo no mesmo espaço. Além de ser uma construção conjunta é também uma construção do indivíduo, que enquanto profissional necessita compreender essa troca de saberes, a complexidade das situações que serão vivenciadas, limitações de compreensão das diversas formas que as questões apresentam-se nos espaços de intervenção.

[...] a interdisciplinaridade não se efetiva se não considerarmos a realidade investigada como parte da realidade concreta, e não como expressão apenas da razão, do pensamento. Caso não observemos a realidade social, corremos o risco de não tratar a produção de conhecimento interdisciplinar de forma correta. O conhecimento precisa ter correspondência com a realidade. (SANTIAGO apud FRIGOTTO, 2012, p. 23).

Analisando esses apontamentos trazidos pelos autores, percebi de forma clara a diferença entre trabalho *inter* e *multidisciplinar* dentro da Aapecan. Consigo contextualizar o trabalho que observei nos anos de estágio e que participei em muitos momentos, que trata-se de um trabalho interdisciplinar, desenvolvido pela assistente social e psicóloga.

O trabalho não era um apanhado de saberes de duas profissões, mas sim uma construção de um saber único, através da experiência e conhecimentos destes profissionais. Os diálogos dos profissionais acontecia de forma natural e

complementar, não haviam decisões e/ou pareceres a cerca de alguma situação, sem acontecer antes um posicionamento e a visão destes profissionais.

Particpei de diálogos, reuniões e grupos, onde o trabalho desenvolvido acontecia de maneira sincronizada, não havia a separação de uma abordagem, havia um direcionamento quando era constatado ou solicitado pelo próprio usuário.

A solução do problema da interdisciplinaridade por meio da aprendizagem social estará relacionada com as possibilidades de que o conhecimento produzido possa alcançar uma função social, ou seja, o conhecimento produzido deve trazer impactos à realidade vivenciada pelos seres humanos e não pode estar aprisionado nos muros onde foi produzido. (SANTIAGO *apud* WALLNER, 2012, p. 25).

Este trabalho interdisciplinar muda a realidade dos sujeitos, dá maiores possibilidades de intervenção e compreensão aos profissionais, além de, enriquecer o trabalho desenvolvido. Toda experiência que transformou uma realidade deve ser compartilhada e *semeada* a todos, para que haja uma divulgação desse conhecimento adquirido.

Na Aapecan, havia uma divisão em alguns processos de entrada dos usuários na organização, os mesmos *obrigatoriamente* passam por um cadastro, realizados pela assistente social e logo após são encaminhados ao acolhimento¹⁵ com a psicóloga. Este acolhimento tem o intuito de abordar questões mais subjetivas, pois como são usuários portadores de câncer e que estão passando por algumas vulnerabilidades, há inicialmente esse espaço com a psicóloga para o diálogo.

A acolhida realizada pela psicóloga com esses usuários é feita diretamente na *Instituição* após o cadastramento e visita domiciliar realizados pela assistente social. Há muitas situações em que elas dialogam antes e após o acolhimento, assim conseguem intervir e tentar compreender o contexto em que os usuários estão inseridos. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 19/08/2013).

O acolhimento acontece após o cadastro e após a análise da psicóloga que já terá o mesmo em mãos e assim estará a par da situação desse usuário. Observei esses processos durante o meu estágio, e sempre percebi a grande importância para a complementariedade do trabalho que a Aapecan busca desenvolver junto aos usuários cadastrados.

¹⁴ “[...] é uma relação humanizada, acolhedora, que os trabalhadores e os serviços, como um todo, têm que estabelecer com os diferentes tipos de usuários que a eles aportam”. (MATUMOTO *apud* MERHY, 1998, p. 15).

Toda esta realidade contemporânea vivenciada de acirramento da questão social vem ampliar as demandas não somente para o assistente social, mas para outros profissionais, cuja intervenção exige uma proposta de trabalho em equipe. Isto para subsidiar e oferecer respostas qualificadas frente às faces e manifestações das desigualdades sociais [...]. (ALMEIDA *et al*, 2013, s/p).

Diante das questões apresentadas pelos usuários na Aapecan, sempre vi o empenho e a responsabilidade que as duas profissionais tinham em tentar desvelar muitas situações apresentadas pelos usuários, assim como de promover a autonomia no enfrentamento das vulnerabilidades, e até mesmo o trabalho desenvolvido para que não se tornassem dependentes da organização.

A assistente social dividiu os usuários em grupos, onde alguns ficaram responsáveis em fazer os cartazes e outros na confecção dos lenços. A atividade durou o tempo da reunião, em torno de duas horas. Fizemos, eu e a psicóloga alguns moldes para os lenços e a partir desses, os usuários confeccionaram os demais. As mensagens dos cartazes tiveram algumas sugestões da assistente social e psicóloga, onde as mesmas passaram o tema que deveriam constar nos cartazes e a partir disso os usuários construíram. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 16/09/2013).

Observei nessas ações da Aapecan junto aos usuários, que sempre tiveram o intuito de aproximá-los da organização e assim poder fazer com que percebessem esse espaço como sendo constituído e mantido por eles mesmos, e que ao mesmo tempo em que buscavam um auxílio também poderiam deixar um.

A ideia desse trabalho na Aapecan é de construir junto com os usuários a identidade da organização. A Aapecan visa auxiliar esses sujeitos, para que tenham um suporte (material/emocional) no enfrentamento das vulnerabilidades em que estão expostos, mas também que esse auxílio não os torne dependentes da organização.

Há uma grande lacuna entre o trabalho *idealizado* pela Aapecan com o resultado que a equipe técnica (assistente social e psicóloga) consegue *atingir* com os usuários. Sempre observei que o trabalho é embasado na persistência e na conscientização desses usuários, que apresentavam muitas dificuldades em se perceberem inseridos em um espaço coletivo formado e constituído por eles mesmos.

A coordenação da Aapecan decidiu junto com a assistente social, psicóloga e demais funcionários, que todos os usuários cadastrados e que retiram benefícios, só conseguirão fazer a retirada do mesmo se apresentarem a carteirinha da Aapecan com os registros das atividades que participam lá dentro. Esse foi um condicionante que tem o intuito de trazer as pessoas

para esse espaço e que elas consigam perceber que esse trabalho oferecido, é como um ciclo necessita também que eles retribuam. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 08/09/2014).

Esse trabalho realizado pela equipe técnica dentro da organização, como os grupos de apoio, os seminários, as palestras, sempre tiveram o interesse de reunir os usuários, ter uma maior interação entre eles, profissionais e organização, além de conscientizar, informar, possibilitar meios para que eles pudessem conhecer o trabalho e o objetivo da Aapecan.

De acordo com Santiago *apud* Japiassu (2012, p. 27), “[...] precisamos nos esforçar para aproximar, comparar, relacionar e integrar nossos conhecimentos, o que favoreceria tanto a produção de pesquisa interdisciplinar quanto as práticas de tal natureza”.

Acredito que o trabalho interdisciplinar realmente só se efetiva quando há um engajamento de todos os profissionais, sendo imprescindível uma visão não fragmentada das situações, do conhecimento, da intervenção e principalmente, da vida dos usuários envolvidos. Há a necessidade de um olhar abrangente e uma abertura para interação e para o conhecimento do novo.

O aperfeiçoamento das nossas relações, do conhecimento, da interação em si, ocorre a partir do momento em que nos abrimos ao novo e nos possibilitamos conhecer e nos dedicar a essas novas construções.

O autor dá grande realce a esse aspecto não apenas quando detalha a necessidade posta pelo conhecimento interdisciplinar, mas porque destaca várias vezes no decurso de seu trabalho que para que o conhecimento interdisciplinar se efetive de fato, é fundamental o engajamento dos sujeitos que estariam envolvidos com o processo de produção do conhecimento, pois, caso contrário, essa produção se tornaria insustentável. (SANTIAGO *apud* JAPIASSU, 2012, p. 28).

O conhecimento fragmentado pode acarretar em dificuldades de interação interdisciplinares entre os profissionais, caso eles, não consigam interagir e construir um novo *conhecimento* unificado, acerca daquela situação ou até mesmo mais abrangente, acerca de uma nova maneira de intervir e de perceber a realidade.

Na escola primária nos ensinam a isolar os objetos (de seu meio ambiente), a separar as disciplinas (em vez de reconhecer suas correlações), a dissociar os problemas, em vez de reunir e integrar. Obrigam-nos a reduzir o complexo ao simples, isto é, a separar o que está ligado; a decompor; e a eliminar tudo o que causa desordens ou contradições em nosso entendimento. Em tais condições, as mentes jovens perdem suas aptidões naturais para contextualizar os saberes e integrá-los em seus conjuntos. (MORIN, 2006, p. 15).

Referindo-se a citação anterior, percebo que a fragmentação de conhecimentos pode dificultar o olhar abrangente e dinâmico que precisamos para adquirir compreensão e entendimento das situações. Para Morin (2006, p. 15), “[...] o conhecimento progride não tanto por sofisticação, formalização e abstração, mas, principalmente, pela capacidade de contextualizar e englobar”. Conseguir contextualizar uma situação e entendê-la fazendo parte de um todo mais abrangente do que podemos ver, mensurar e até mesmo impossível de observação em toda a sua dimensão, já nos diferencia daquele que não consegue analisar algo sem separá-lo de seu contexto.

Essa separação não unifica os saberes, pelo contrário, faz com que a fragmentação dos saberes apenas dificulte o conhecimento da realidade. Essa realidade é algo em constante metamorfose, não podendo ser tratada como algo imóvel e indissociável ao seu espaço de inserção.

O desenvolvimento da aptidão para contextualizar tende a produzir a emergência de um pensamento “ecologizante”, no sentido que situa todo acontecimento, informação ou conhecimento em relação de inseparabilidade com seu meio ambiente – cultural, social, econômico, político e, é claro, natural. Não só leva a situar um acontecimento em seu contexto, mas também incita a perceber como este modifica ou explica de outra maneira. (MORIN, 2006, p. 24-25).

Na Aapecan, observei essa construção e troca de saberes a partir do trabalho realizado pela assistente social e psicóloga, por fazerem parte da equipe técnica, essas construções a cerca dos objetos que entrevistam, não permeavam os demais envolvidos dentro da organização, mesmo que de forma indireta. Havia a construção das profissionais acerca das situações que permeavam a vida dos usuários que ali frequentavam, mas que não eram compartilhadas com os demais que trabalham na organização. Isso acontecia pelo fato das profissionais terem uma postura ética em relação ao trabalho realizado, mas também por não haver um espaço destinado a esse tipo de diálogo.

Nesse dia quando cheguei a AS que havia participado do meu grupo e não havia me dado nenhum *feed back* a respeito do mesmo, puxou o assunto referente ao grupo, falando que conversou com a psicóloga, de como ela achou ele rico para a organização, mas que no entanto, as informações trocadas ali, como as ideias dadas pelos usuários acabam por ficar apenas no grupo. Ela sugeriu que começássemos a conversar antes e depois do grupo para que o mesmo tivesse um *link* com a organização e assim um maior aproveitamento desses assuntos levantados. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 23/04/2015).

O objetivo da citação anterior é trazer esse diálogo que aconteceu comigo e com a assistente social em um dia de estágio, onde a mesma me traz que, através de uma conversa com a psicóloga elas perceberam a importância do grupo ao qual eu coordenava dentro da organização. Dessa forma, posso não somente observar, mas como constatar uma *fragmentação* da construção de um conhecimento, há a constatação de algo importante sendo construído, mas, ainda assim, há a necessidade de uma integração desses saberes entre nós, nesta situação específica.

Através desta análise e reflexão, percebo que fragmentar situações, saberes e até mesmo diálogos, faz também parte de um aperfeiçoamento para que a fragmentação não se torne algo comum e inerente às nossas ações enquanto profissional e, enquanto pessoa, para que haja uma transformação, uma unificação.

Com base nessa percepção, tento não fragmentar essas constatações do contexto em que eu estava inserida na Aapecan. Tratar essa vivência e esses relatos sem contextualizá-los é também fragmentar conhecimentos.

Como nosso modo de conhecimento desune objetos entre si, precisamos conceber os que os une. Como ele isola os objetos de seu contexto natural e do conjunto do qual fazem parte, é uma necessidade cognitiva inserir um conhecimento particular em seu contexto e situá-lo em seu conjunto. (MORIN, 2006, p. 24).

Analisando a interdisciplinaridade dentro da Aapecan, concluo que de certo modo sempre houve uma fragmentação na construção do conhecimento dentro da organização. Mas, percebo que esse processo está ligado há uma construção de um conhecimento com maior abrangência, que para chegar à unificação dos conhecimentos é necessário que haja esse caminho e essas vivências fragmentadas.

Conhecer o humano não é separá-lo do Universo, mas situá-lo nele. [...] todo conhecimento, para ser pertinente, deve contextualizar seu objeto. “Quem somos nós?” é inseparável de “Onde estamos, de onde viemos, para onde vamos?”. (MORIN, 2006, p. 37).

Considerando minhas análises e constatações, posso afirmar que o espaço e o trabalho que a Aapecan disponibiliza para os usuários, é um local de grande aprendizado e de constantes construções de conhecimento. É um espaço onde os profissionais lidam com os diversos desdobramentos da questão social, e que, a

partir dessas vivências, constroem novas formas de intervenção e um novo olhar acerca do objeto investigado.

Há sempre a necessidade de aperfeiçoamento e em alguns momentos, a necessidade de distanciamento das situações. Dessa forma, é possível desenvolver uma *reciclagem* no observar, no olhar com abrangência, a fim de não ter uma prática mecanicista e sem reflexão crítica. Eu, enquanto estagiária e observadora implicada nessas vivências, pude perceber as formas em que o trabalho interdisciplinar se desenvolve e modifica as relações, assim como, engrandece e dá empoderamento aos profissionais que dele utilizam.

7 OBSERVANDO A ESCUTA SENSÍVEL, UM PROCESSO DE CONHECIMENTO

Neste capítulo farei a análise da terceira e última hipótese da pesquisa.

A estagiária de Serviço Social compreendeu através da observação a importância da escuta sensível nas abordagens da assistente social na organização. Com a participação da estudante nos grupos e cadastros, pode-se ter uma maior compreensão da importância que a escuta tem em uma abordagem e de como ela influencia na percepção das demandas veladas que surgem através do cadastro desses usuários, modificando até mesmo o próprio profissional.

Segundo Barbier (2002, s/p):

A escuta sensível se apoia na empatia. O pesquisador deve saber sentir o universo afetivo, imaginário e cognitivo do outro para poder compreender de dentro suas atitudes, comportamentos e sistema de ideias, de valores de símbolos e de mitos. A escuta sensível reconhece a aceitação incondicional de outrem. O ouvinte sensível não julga, não mede, não compara. Entretanto, ele compreende sem aderir ou se identificar às opiniões dos outros, ou ao que é dito ou feito.

Estabelecer uma postura de empatia por alguém é quando consigo me visualizar na situação do outro, me colocar a aberto para ter os mesmos sentimentos, imaginar o que sinto com aquela determinada situação que estou ouvindo. Refletir quais são as sensações que me permito imaginar para conseguir me colocar naquela situação, sem julgamentos, sem as minhas atitudes pessoais.

Percebo a escuta sensível como uma abertura que nos possibilitamos, para que o outro encontre um espaço seguro e confiante para relatar sobre as suas vivências. A escuta sensível me possibilita agir com alteridade em todos os momentos do meu dia, onde posso me colocar disponível como ouvinte, em qualquer situação, sem eu mesma perceber isto.

A escuta sensível nem sempre é algo nato nas pessoas, pelo contrário, em algumas é algo que não se pratica, talvez até para algumas pessoas, uma experiência difícil, pois é necessário que se esteja atento. Em alguns é algo intrínseco da personalidade, acontece naturalmente. Conseguir perceber uma situação através da escuta sensível pode tornar-se difícil se não houver a percepção que é necessária em muitas circunstâncias apenas ouvir.

Mas a escuta sensível se recusa a ser uma obsessão sociológica fixando cada um em lugar e lhe negando uma abertura a outros modos de existência além daqueles impostos pelos papéis e pelo status. Ainda mais, a

escuta sensível pressupõe uma inversão da atenção. Antes de situar uma pessoa em “seu lugar” começa-se por reconhecê-la em “seu ser”, dentro da qualidade de pessoa complexa dotada de uma liberdade e de uma imaginação criadora. (BARBIER, 2002, s/p).

Estabelecer uma escuta, um diálogo, uma interação com outra pessoa, é necessário que nos despimos de nossas convicções e crenças, e com um olhar curioso e acolhedor, possamos nos abrir para essa experiência e conhecimento. Percebi durante meus estágios na Aapecan, a importância e a dificuldade de exercer a escuta sensível; primeiro porque percebo a mesma como algo que faz parte da intervenção do profissional, indispensável em um diálogo e segundo porque precisamos estar atentos e abertos a este exercício de escutar, não somente escutar, mas nos sensibilizar, e assim, poder refletir e entender sobre o que foi ouvido.

No exercício do trabalho do assistente social, a escuta sensível é sempre citada, e tratada como algo importante e que faz parte da abordagem do profissional. Muitas vezes em função da rotina, do cotidiano corrido, de muitas tarefas que o profissional executa, a escuta sensível acaba por passar despercebida, ou, ainda, pode acontecer de haver uma falsa ideia de que ela está presente em todas as intervenções.

Nesse dia fiz um cadastro de uma idosa que estava hospedada na Aapecan, fazendo tratamento no Ana Nery e com ela estava a filha de acompanhante. Realizei o cadastro como de costume, preenchi os dados de todos da família, situação econômica e sobre o descobrimento da doença. Logo após a assistente social chegou na sala e começou a conversar com a senhora e sua filha a fim de entender inicialmente a situação. O diálogo começou sem propósito, a assistente social fez algumas perguntas e enfatizou quando questionou sobre o marido (nesse caso da acompanhante da senhora). A mesma deu respostas curtas, porém a assistente social insistiu questionando sobre ele, sobre a situação deles, e nesse momento ela resolveu falar. Contou que ele estava preso, por problemas que haviam acontecido na família. Então a AS insistiu e perguntou se havia acontecido algum tipo de abuso; então ela contou que ele havia abusado da filha mais velha deles e que a situação estava complicada, pois a menina ao mesmo tempo estava revoltada com a situação, sentia muita falta do pai. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 23/03/2015).

Neste dia, conforme relato anterior, percebi claramente o papel da assistente social naquele espaço, e o real sentido da palavra investigar, perceber situações veladas em diálogos, e que isso se deu também através da escuta sensível, da percepção da assistente social que estabeleceu uma relação de confiança naquele momento e deu espaço para a fala de uma forma aberta e simples.

Pude perceber que essa investigação, se dá de forma simples, que não há uma *chuva* de perguntas e nem horas de questionamentos. Há um espaço de diálogo, ele pode ser a qualquer momento e, em alguns casos, em qualquer local e que há a necessidade apenas de uma interação e compreensão por parte do profissional em se atentar aos detalhes e ouvir abertamente o que está sendo dito.

A escuta sensível começa por não interpretar, por suspender todo julgamento. Ela procura compreender, por “empatia”, o sentido que existente em uma prática ou situação, segundo o “algo mais” (o “surplus”) rogeriano. Escuta sensível aceita surpreender-se pelo desconhecido que, incessantemente, anima a vida. Por isso, ela questiona as ciências humanas e continua lúcida sobre suas fronteiras e zonas de incertezas. Neste caso, ela é mais uma arte que uma ciência, pois toda ciência procura circunscrever seu universo e a impor seus modelos de referência, até que se prove o contrário. É como a arte de um escultor sobre a pedra, que para fazer aparecer a forma, deve antes passar pelo trabalho do vazio e retirar todo o excesso para que a forma surja. (BARBIER, 2002, s/p).

Esse *desconhecido* é que torna a escuta sensível algo tão importante e indispensável. Ela consegue transformar um simples relato em algo com muitas minúcias e com situações a serem entendidas e conhecidas. Não há como estabelecer *uma receita* para ter uma escuta sensível, com atitudes e caminhos a serem seguidos. Mas percebo que eu me condiciono a ouvir, sem querer opinar ou dar sugestões naquele momento, eu esqueço o que *acho* da situação e apenas ouço, sem expectativas.

A postura que se requer para uma escuta sensível é uma abertura holística. Trata-se na verdade de se entrar numa relação de totalidade com o outro, tomado em sua existência dinâmica. Alguém só é pessoa através da existência de um corpo, de uma imaginação, de uma razão e de uma afetividade, todos em interação permanente. (BARBIER, 2002, s/p).

Tentar imaginar o profissional, que não possa exercer a escuta sensível no seu trabalho, é como pedir para o mesmo que comece a realizar as suas intervenções por telefone, não haverá ligação com os usuários, interação, observação, construção de saber e talvez o *resultado* não atinja as expectativas. Sem esse processo de escuta, de diálogo e de troca, haverá maiores possibilidades do profissional não sentir-se *conectado* com os sujeitos envolvidos, e/ou de não estar inteirado das situações.

Um participante do grupo de homens, de Encruzilhada do Sul, que participou alguns minutos do primeiro encontro do grupo, no segundo não participou, agora no terceiro participou ativamente até terminar. Com 60 anos, separado, mora sozinho em um assentamento, produz seu próprio alimento, tem uma relação de amizade com os vizinhos e vê a doença como

uma *gripe*, que logo será curada. Descobriu a doença depois de sofrer um acidente na sua propriedade [...]. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 07/05/2015).

Ouvir a história de vida de uma pessoa é algo especialmente interessante e de grandes aprendizados, principalmente quando através dela, podemos entender situações atuais desses sujeitos e conhecê-lo com um olhar mais abrangente, e, assim a possibilidade de entender minúcias, compreender o presente analisando o passado, a historicidade dos acontecimentos.

Fiquei bem impressionada com a sua maneira de ver a vida e enfrentar os obstáculos, porém após o grupo conversei com a secretária da Aapecan, e a mesma me contou uma *outra versão*, sobre alguns acontecimentos sobre a vida desse usuário. Que a esposa dele havia se separado após o descobrimento da doença, que logo que iniciou o tratamento em SCS, entraram e roubaram na sua propriedade, entre outros detalhes. Após ter ouvido isso, percebi que em nenhum momento observei e/ou me atentei a fala dele, me ative a ouvir o que achei interessante, ou o que me interessava e não percebi qualquer sinal de que poderia haver fatos diferentes naquele diálogo. (TRECHO EXTRAÍDO DE DIÁRIO DE CAMPO DO DIA, 07/05/2015).

Através da minha experiência enquanto estagiária e coordenando um grupo dentro da Aapecan, percebi claramente que há situações que preferimos nos ater a detalhes que nos soam bem, que aos detalhes que ficam encobertos nos diálogos.

Muitas vezes as partes que me interessavam na história ficam em primeiro plano enquanto eu ouvia, quando ele enfatizava sobre sua força de vontade, falava dos amigos, até mesmo quando comentou sobre a sua separação, não me ative a pensar: quando foi que aconteceu a separação? Em que circunstâncias? Esta foi uma parte da história que não me chamou atenção, pode ser, que pelo fato de eu achar tudo tão *encantador*, não me coloquei em uma postura de um profissional, com ouvidos atentos as minúcias da fala do usuário.

Por tratar-se de um grupo de homens, com muitas falas, muitas histórias de vida, muitos olhares sobre essas histórias, acabei por me maravilhar com o depoimento do usuário, das suas experiências, da simplicidade e leveza que contava e sorria ao falar de sua vida, não me ative a ver tudo isso também como um escudo, uma proteção que ele mesmo criou com o intuito de cuidar de seus sentimentos e não manifestá-los de forma explícita.

Através da minha experiência de estágio, percebi a grande importância da escuta sensível em meu dia a dia, em todas as circunstâncias que vivencio, sejam elas enquanto profissional em formação ou na minha vida pessoal, não há como ter

uma separação entre eu sendo profissional ou tendo experiências cotidianas, acredito que eu agirei, pensarei e serei da mesma forma nas mais variadas circunstâncias.

Sempre há uma eterna busca de aperfeiçoamento pessoal e profissional, mas ambos, não são separados e nem mesmo indissociáveis, não sou um ser fragmentado, faço parte de algo muito maior, algo interligado, não estou em uma bolha e nem mesmo consigo agir sem que minhas ações não intervenham nos espaços onde frequento.

Perceber o profissional do serviço social como um agente transformador também da sua própria realidade, é perceber e observar-se como uma pequena parte de uma grande *teia*, onde as minhas ações mexem e transformam o todo, onde não consigo agir sem interferir e mudar espaços, mudar as pessoas, uma constante metamorfose minha e do que me rodeia.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso, verifiquei e tive a oportunidade de analisar mais afincamente os processos de trabalho na Aapecan a partir de uma observação implicada nesses processos. Compreendi que os processos de trabalho estão interligados, que, apesar de eu ter tido em muitos momentos um olhar fragmentando sobre estes, percebi que eles não são desconexos, mas, sendo construídos e moldados a cada situação apresentada.

O meu processo de observação, ao qual eu estava inserida e implicava naquele espaço, foi sendo construído e refletido ao longo do estágio. Ao mesmo tempo em que não percebia efetivamente a minha intervenção, ela acontecia e, modificava também a mim. Através desta pesquisa, do levantamento de dados, relendo relatórios, diários de campo, relembro acontecimentos, consegui desmistificar meu processo e conhecê-lo através de outro olhar, de um novo ponto de vista. Analisei esses processos através de três hipóteses, as quais elenquei como mais *importantes*, estas eram pontos que observava com frequência e percebi que careciam de uma reflexão e análise mais aprofundada.

Percebi que a minha análise institucional foi um processo que se construiu durante todo o período do meu estágio, não ficou restrita a análise realizada no primeiro estágio, mas foi se modificando conforme eu conhecia melhor a organização e refletia sobre o que eu via. Esta análise foi de suma importância para que eu construísse as próximas hipóteses, pois, percebi que estavam relacionadas/interligadas.

O processo de entendimento em relação ao trabalho interdisciplinar foi muito *rico*, consegui analisar sua importância, que de fato ele acontecia dentro da organização por mais que houvesse limitações, mas, compreendi que pode acabar se tornando fragmentado se não houver a construção coletiva de um novo conhecimento através da intervenção e reflexão dos profissionais envolvidos.

E, na minha terceira e última hipótese, percebi a escuta sensível como um instrumento indispensável para o profissional do Serviço Social, que através dela, o conhecimento das situações consegue atingir uma dimensão muito maior, consegue-se engrandecer uma análise e torná-la muito mais minuciosa, se for possível utilizar-se da escuta sensível. Percebi esta como um processo de trabalho importantíssimo, mas, também que exige do profissional um olhar e uma postura

desprovidos de padrões, moralismo e possíveis julgamentos. É necessário assumir uma postura ética, se cadenciar a somente ouvir e se possível, analisar o que se ouviu através do contexto apresentado pelo sujeito.

E, por fim ao analisar todos esses processos, percebi que não há uma construção de conhecimento se não houver uma mudança no meu modo de ver, de me portar perante as situações. Compreendi que todo processo de aprendizado nos modifica, por que não há apenas uma maior compreensão sobre o que eu vivi, mas houve uma transformação no meu processo de pensar, de agir, perceber e *observar* as situações e as pessoas ao meu redor.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Antônia Lúcia Silva de *et al.* *Trabalho Interdisciplinar: um desafio ético-político na prática profissional no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJ/AM)*, 2013.

BARBIER, René. *Escuta sensível na formação de profissionais da saúde*. Conferência na Escola Superior de Ciências da Saúde – FEPECS – SES-GDF, 2002.

BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Edições 70. Lisboa: 1977.

BAREMBLITT, Gregório F. *Compêndio de análise institucional e outras correntes: teoria e prática*. 5. ed, Belo Horizonte: Instituto Felix Guattari (Biblioteca Instituto Félix Guattari), 2002.

BASTOS, Alice Beatriz B. Izique. A técnica de grupos-operativos à luz de Pichon-Rivière e Henri Wallon — Psicólogo in *Formação* ano 14, n, 14 jan./dez. 2010.

BELLO, Lyana Macedo. *Jovens Infratores e a Terapia: uma questão para os “observadores da Multiplicidade Humana”*. In: *Revista Psicologia Ciência e Profissão*, ano 21, no. 4, 2001. Pág.34-43.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa*

do Brasil. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm>. Acesso em: 16 set. 2015.

BRAVO, Maria Inês Souza. Política de Saúde no Brasil (Este texto é uma versão revista e ampliada dos artigos: “As Políticas de Seguridade Social Saúde”). In: CFESS/ CEAD. *Capacitação em Serviço Social e Política Social*. Módulo III: Política Social. Brasília: UnB- CEAD/ CFESS, 2000 e “A Política de Saúde no Brasil: trajetória histórica”. In: *Capacitação para Conselheiros de Saúde—textos de apoio*. Rio de Janeiro: UERJ/DEPEXT/NAPE, 2001.

FALEIROS, Vicente de Paula. *Estratégias em Serviço Social*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. *Saber Profissional e Poder Institucional* – 10. ed. - São Paulo: Cortez, 2011.

GABOARDI, Ediovani Antônio. *A questão científico epistemológica do lugar do observador*. [S.l.: s.n.].

GAYOTTO, M.L.C. e Domingues, I. Liderança: aprenda a mudar em grupo (PP 21-23; 29-49). Petrópolis: Vozes, (1995).

GUSTSAK, Felipe *et. al.* *Narrativas em Convergências: Ser-Agir em uma Metodologia Complexa*. [S.l.: s.n.].

MARTINELLI, Maria Lúcia. *O Uno e o Múltiplo nas Relações entre as Áreas de Saber*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. *Serviço Social: Identidade e Alienação*. 16. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MATURANA, Humberto. *Cognição, ciência e vida cotidiana*. 1. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2001.

MATURANA, Humberto *et. al.* *A árvore do Conhecimento: As bases biológicas do entendimento humano* – Editorial Psy II, 1995.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde*. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

MOREIRA, Marco Antonio. *A Epistemologia de Maturana*. [S.l.: s.n.].

MORIN, Edgar. *A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento*. 12. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

NOGUEIRA, Camila Ribeiro *et. al.* *O Trabalho Interdisciplinar: Um Novo Conceito Na Vida Acadêmica*: Faminas. [S.l.].

PELLANDA, Nize Maria Campos. *Maturana & a educação*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009.

ROMAGNOLI, Roberta Carvalho. *O conceito de implicação e a pesquisa-intervenção institucionalista*. [S.l.: s.n.]. 2014.

SANTANA, Ana Lucia. Filantropia. *Info Escola*. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/sociedade/filantropia/>>. Acesso em: 23 set. 2015.

SANTIAGO, Daniela Emilena *et al.* *Serviço Social Interdisciplinar*. UNIP – Universidade Paulista Interativa. [S.l.: s.n.].

TAVARES, Suyane Oliveira *et. al.* *Interdisciplinaridade, Multidisciplinaridade ou Transdisciplinaridade*. 5º Interfaces no fazer Psicológico. UNIFRA. Santa Maria, 2012.