

Metodologias de Trabalho com as famílias em sua dimensão relacional - reflexões a partir de uma perspectiva histórica, crítica e sistêmica

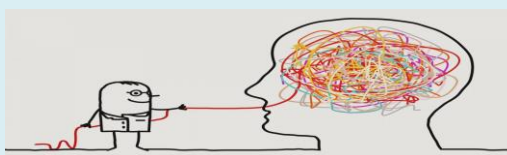
Convidamos a filósofa Marilena Chauí para dar “o pontapé” inicial às nossas reflexões sobre **Metodologia de Trabalho com Famílias no SUAS**.

Chauí (2003) em A Universidade Pública Sob Nova Perspectiva, traz para nós a dimensão da formação enquanto processo, relação com o tempo histórico, movimento entre o passado e o presente. Nos estimula a ir além do que está posto, de atuar na criação de outras possibilidades, de alterar o que está feito.

"O que significa exatamente formação? Antes de mais nada, como a própria palavra indica, uma relação com o tempo: é introduzir alguém ao passado de uma cultura (no sentido antropológico do termo, isto é, como ordem simbólica ou de relação com o ausente), é despertar alguém para as questões que esse passado engendra para o presente e é estimular a passagem do instituído ao instituinte" (CHAUÍ, Marilena, 2003).

Compreender os nossos desafios cotidianos, no nosso chão de trabalho, na relação com as famílias, com a gestão e com o território, da forma como nos propõe Chauí, representa a possibilidade de perceber que muitas vezes o novo é mais antigo do que nos parece, sem no entanto representar sua repetição. Nossos desafios são atualizados (ressignificados) cotidianamente e é nesta complexidade que precisamos pensar este nosso momento de formação, como um estímulo a perceber as nossas práticas e seus desafios, como expressões históricas das relações sociais.

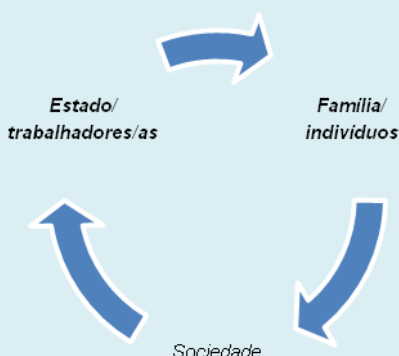
Vamos começar a puxar o fio da meada...



O Trabalho com Famílias tem sido um grande desafio, tema que historicamente tem resultado em grande inquietação nas mais diversas áreas, a assistência social e educação talvez sejam os casos mais clássicos.

Em primeiro lugar gostaria de ressaltar que, considerado enquanto trabalho, envolve uma ação que é executada tendo em vista um determinado fim: seja de mudança de comportamento/atitude, seja de ampliação de capacidades protetivas e de exercício da autonomia. Enquanto intencionalidade, o trabalho com famílias acontece a partir e mediado por relações, que em alguma medida são expressões ou contraposições às **relações sociais vigentes** na sociedade.

Para pensar o Trabalho com Famílias enquanto relação, gostaria de propor que utilizássemos a lição aprendida e partilhada pelo escritor português José Saramago no documentário Janela da Alma: *"Para se conhecer as coisas é preciso lhes dar a volta, e há que se dar a volta inteira"*.



Fonte: Google imagens

Estamos portanto assumindo que este tema precisa ser refletido em uma perspectiva histórica, sistêmica e crítica.

Estamos lidando com um processo, que assume as características atuais a partir de uma determinada relação com e no tempo histórico. Desta forma, *do paradigma da caridade, tutela e assistencialismo até o atual momento da Assistência Social enquanto política de Estado*, tivemos diferentes práticas ou objetivos de ação.

Ao longo dos últimos anos, esta política pública vem procurando se consolidar diante de alguns desafios e, dentre eles, cabe destacar a superação da cultura de práticas compensatórias para a existência enquanto política de Estado afiançadora de direitos de



cidadania. O que muda de forma significativa os fins a que se pretende chegar com o Trabalho.

Hoje, ao falarmos de **Metodologia de Trabalho com Famílias no SUAS**, nos referimos especialmente aos seguintes aspectos:

Compreensão contextualizada das situações de vulnerabilidade e risco pessoal e/ou social, de suas demandas e potencialidades.

Ações conduzidas por profissionais capacitados e realizada necessariamente com a participação ativa das famílias.

Necessidade de vínculos e compromissos estáveis entre as famílias e os profissionais.

*Requer que sejam refutadas as práticas baseadas no senso comum, que reproduzem ideias carregadas de preconceitos, que culpabilizam as famílias por sua situação social, de forma a manter o status quo, e impossibilitar os movimentos de transformação da realidade.

Estes aspectos fazem referência à forma como está apresentada a previsão sobre como deve ser o fazer cotidiano da política da Assistência Social por parte do Estado através da Política Pública para a efetivação do acesso as garantias socioassistenciais.

GARANTIAS SOCIOASSISTENCIAIS: Referem-se à segurança de acolhida; segurança social de renda; segurança do convívio ou vivência familiar, comunitária e social; segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social.

As GARANTIAS SOCIOASSISTENCIAIS orientam as ações que deverão estar contidas nas metodologias de trabalho com as famílias.

Enquanto processo, o mesmo não se materializa integralmente, existem como objetivos para as ações, desafios historicamente consolidados para pensar nossa atuação.

Estamos assumindo que os direitos socioassistenciais de responsabilidade de provimento por parte do Estado implicam em ações voltadas para determinados fins, que envolvem em uma relação sistêmica o próprio Estado, os/as trabalhadores/as (operadores) das políticas públicas, os sujeitos de direito (usuários) e a sociedade.

Mas como a família e indivíduos enquanto sujeitos de direito percebem o Estado em ação?



Fonte: Google imagens

Esta relação se dá através do alcance das proteções garantidas pela política e pela atuação dos/as trabalhadores/as na ponta, nas ofertas. Trabalhadores/as que atuam na mediação das relações entre os indivíduos, o Estado e a sociedade.

Com este horizonte, se faz necessário refletir sobre nossa prática enquanto mediadores/as das relações (Famílias/Indivíduos - Estado - Sociedade). Em alguma medida, os/as trabalhadores/as atuam como a materialização da representação do Estado para os sujeitos, espécie de viabilizadores/as dos direitos e acesso a recursos, socializadores/as das informações pertinentes a esses direitos e às demandas da população.

O desafio desta representação é imenso, mas precisamos compreender isto para elaborar quais devem ser os objetivos de nosso Trabalho. Como atuar junto às famílias trabalhando com a representação do Estado enquanto afiançador de direitos? Como trabalhar com a perspectiva de que as famílias e usuários são sujeitos políticos e que os direitos dificilmente existem fora da dimensão da exigibilidade, da resistência e da luta pela inclusão e igualdade social?

Para este fim, o horizonte da formação não pode ser outro que não o de fortalecimento de uma massa crítica, reflexiva, propositiva e atuante no campo de ação da Política de Assistência Social, reafirmando o dito por Iamamoto (2008):

O momento presente desafia os trabalhadores/as, gestores/as e demais atores do campo da assistência social a se qualificarem para acompanhar, atualizar e explicar as particularidades da questão social nos níveis nacional, regional e municipal, diante das estratégias de descentralização das políticas públicas (IAMAMOTO, 2008, p. 40).



A reflexão sobre as expressões da questão social existentes na vida cotidiana das famílias e territórios, bem como sobre as estratégias utilizadas para seu enfrentamento, nos remetem a um outro desafio: o da intersetorialidade.

O tipo de resposta do Estado diante das novas expressões da desigualdade social no Brasil vem evidenciando os limites da organização burocrática. Não é possível pensar as Garantias Socioassistenciais através apenas da política da assistência. A complexidade dos problemas sociais exige que não nos limitemos às ações setoriais.

A resposta ao crescimento do tráfico de drogas nas periferias não pode ser enfrentada apenas com policiamento ostensivo e ampliação da perspectiva punitiva. Exemplo disto é o próprio estado de Pernambuco, que tem um dos maiores índices de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas. E mesmo diante de uma resposta com forte expressão punitiva por parte do estado, os números não mostram sinais de arrefecimento.

Atualmente, novos desenhos de gestão estão sendo desenvolvidos fundamentados principalmente na perspectiva da intersetorialidade, o que requer o rompimento com uma histórica cultura de setorialidade e fragmentação. O trabalho intersetorial supõe não apenas o diálogo ou o trabalho simultâneo entre os atores envolvidos, mas a busca por resultados integrados através da “articulação de saberes e experiências com vistas ao planejamento, para a realização e avaliação de políticas, programas e projetos, com o objetivo de alcançar resultados sinérgicos em situações complexas” (INOJOSA, 2001, p. 105).

Neste sentido gostaria que refletíssemos não só quais são os desafios que estão colocados em nosso cotidiano, para a compreensão contextualizada das situações de vulnerabilidade e risco pessoal e/ou social vivenciadas pelas famílias, mas também sobre a forma como estamos percebendo estes desafios.

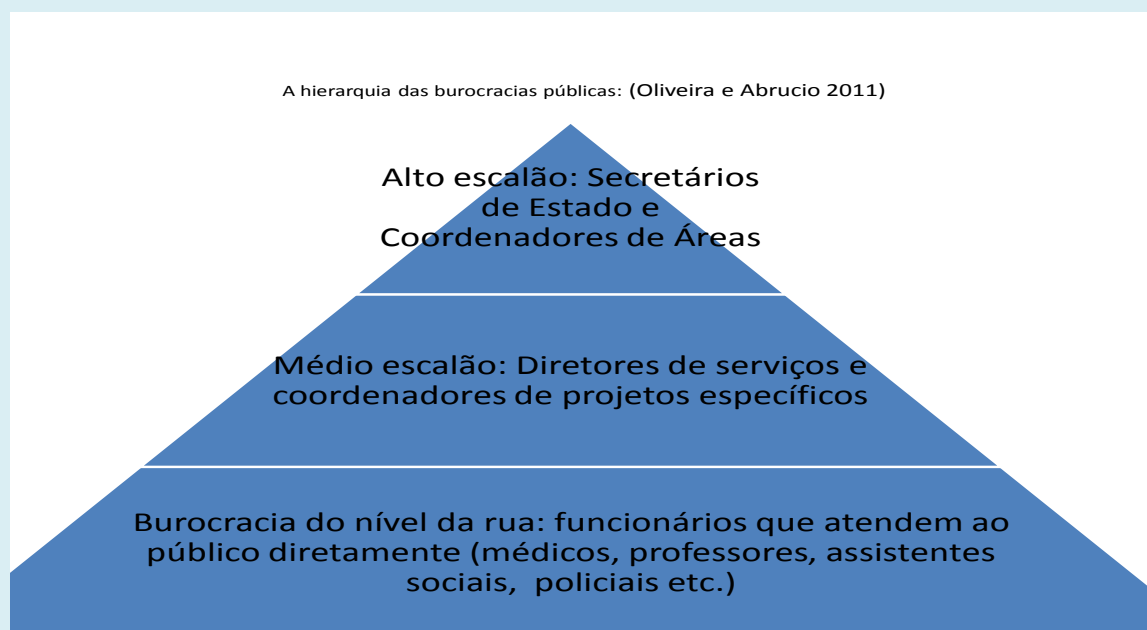
Como entendemos o que deve ser a ação do Estado? Qual o nosso papel na materialização da perspectiva de que o Estado deve atuar como alicerçador de direitos de cidadania? Como estou atuando no meu chão de trabalho para viabilizar a participação ativa das famílias/usuários? Em que medida o meu olhar e o meu fazer sobre as situações cotidianas vivenciadas pelas famílias se diferenciam de práticas baseadas no

senso comum, que reproduzem ideias carregadas de preconceitos e culpabilizam as famílias por sua situação social, agindo assim para a manutenção do *status quo*?

Refletir sobre estas questões é uma forma de assumir que não há em nossa prática neutralidade, que, como nos disse Maturana *"não vemos as coisas como são, mas como somos"*, e que temos uma incidência decisiva sobre a relação das famílias/indivíduos e o Estado.

Para pensar sobre esta incidência e importância vamos recorrer ao termo burocracia do nível de rua. De acordo com Jorge (2012), a expressão burocracia de nível de rua foi definida por Michael Lipsky na década de 1980 e diz respeito aos servidores públicos que interagem diretamente com os cidadãos.

Os burocratas do nível de rua se tornaram centrais na discussão sobre a implementação de políticas públicas porque o debate sobre o serviço público está intrinsecamente ligado ao escopo e função destes funcionários, diretamente responsáveis por mediar a relação entre Estado e cidadão. Como sugere Lotta (2010, p. 38): "as instituições impactam as práticas, mas as ações, valores, referências e contextos dos indivíduos também impactam as instituições".



Fonte: Google imagens



Nosso contexto de atuação, ou o "dos burocratas de nível de rua", envolve uma série de representações que, para Minayo (1993), podem ser definidas como "imagens construídas sobre o real" elaboradas a partir da relação que os/as operadores/as de direito vivenciam com as famílias (muitas vezes consideradas negligentes, violadoras, desestruturadas).

Essas "imagens" são construídas por sujeitos também portadores de uma história, de valores que dialogam de forma mais ou menos solidária com o *outro*, "o *estranho*". Isso tem rebatimento nas ações profissionais e também nas representações construídas, ao estabelecer interação com histórias de vida e grupos sociais diferentes de seu contexto imediato.

Assim, dado que as representações sociais têm implicação nas ações dos indivíduos em sua prática cotidiana, a proposta é que tratemos deste elemento da relação *Famílias/Indivíduos - Estado - Sociedade* como algo complexo, distante da neutralidade e com importante incidência sobre os efeitos do Trabalho.

A importância dessa reflexão refere-se ao fato de que o Trabalho com Famílias, enquanto desafio nas mais diversas áreas, não se deve simplesmente à ausência de critérios ou metodologias que fundamentem as ações, mas também ao fato de que ações, valores, referências e contextos dos indivíduos, trabalhadores/as ou usuários/as impactam os efeitos e o alcance das ações.

Neste sentido, ao tratar sobre **Metodologia de Trabalho com Famílias no SUAS**, vamos ter que lidar com temáticas que não podem ser desenvolvidas apenas no plano cognitivo.

A ampliação dos efeitos de nossa ação demandam metodologias adequadas, emancipadoras, dialógicas, mas também compreende a necessidade de transformação do nosso exercício profissional, desejo de ir além do que está posto, de atuar na criação de outras possibilidades, de alterar o que está feito, e isto passa também pela percepção sobre as experiências formativas do nosso olhar, da reflexão sobre a forma como eu percebo aquela família como sujeito de direito, como percebo e acredito na sua capacidade de mudança/ação.

A mudança ou fortalecimento da ação envolve portanto aspectos cognitivos, emocionais e afetivos, que estão relacionados às representações formadas no cotidiano do chão de trabalho.

Isso é algo que precisa ser discutido e que vem sendo incorporado aos documentos jurídicos e políticos, quando se deixa de perceber a família como unidade genérica, mas como grupo social:

[...] composta de indivíduos diferenciados por sexo e por idade, que se relacionam cotidianamente gerando uma complexa e dinâmica trama de emoções [...] conjunto vivo, contraditório e cambiante de pessoas com sua própria individualidade e personalidade” (BRUSCHINI apud AMARAL e MARTOLO, 1993, p.77)

Sendo assim, na equação entre família e direitos de cidadania, a finalidade da ação deve ser sempre no sentido de criação de vínculos com as famílias, na família, da família no território, da família com as outras políticas, com a perspectiva de participação ativa desta e da ampliação de suas capacidades de exercício de autonomia.

A garantia dos direitos passa pela consolidação de uma sociedade que repense o ônus da desigualdade em sua história e que seja solidária e responsável pela construção de um outro mundo possível. O que passa inicialmente por um outro cotidiano de oportunidades mais igualitárias para a população.

Os últimos anos foram de significativas mudanças nas relações sociais no Brasil, tivemos alguma melhoria na distribuição de renda, via acesso ao trabalho, consumo e ampliação de sistemas protetivos. Ainda que os fundamentos da questão social tenham permanecido inalterados, existem importantes evidências quanto aos resultados favoráveis da queda da desigualdade de renda no Brasil, a ampliação do acesso a bens de consumo individual e coletivos e a presença mais ativa do Estado através das diferentes políticas públicas.

No entanto, temos percebido de forma muito decisiva o quanto essas conquistas, mantendo-se inalteradas os elementos constitutivos da questão social, são frágeis e carecem de sujeitos e territórios fortalecidos para a exigibilidade de direitos.



Por parte do compromisso do Estado, há enormes desafios que precisam ser devidamente mensurados para que seja efetivamente estabelecido o enfrentamento a estas questões, a citar: a conflituosa relação entre a atuação do Estado e sociedade e o necessário pacto que vise estabelecer o que deve ser prestação exclusiva pelo Estado e o que pode ser realizado em parceria; a Fragilidade institucional e os desafios da intersectorialidade; as metodologias de trabalho requeridas para atuar com temáticas que muitas vezes fogem à compreensão dos profissionais e agentes públicos e que versam sobre a consonância entre o trabalho com os indivíduos e famílias e as diversas pautas no campo dos direitos humanos.

Conhecer as famílias é essencial. Conhecer é ir além das superfícies e implica em se despir de considerações aligeiradas, de passeios de superfície. Implica em se dispor a mergulhar neste universo, em um encontro com a perspectiva da complexidade, do olhar atento, do respeito às trajetórias e aos protagonismos. Atuar neste universo exige bem mais do que conhecer teoricamente o significado do termo família, é preciso refleti-lo, significá-lo em sua existência cotidiana para compreender por que e como se configuram territorialmente as necessidades e demandas por seguranças socioassistenciais.

Bem, estamos concluindo a primeira parte de nosso percurso formativo, e como "ponte" deste para o próximo momento deixo aqui a reflexão de Walquiria Rego e Alessandro Pinzani no livro Vozes do Bolsa Família:

A referência jurídica moderna sobre sujeitos titulares de direitos indica uma grande novidade: fruto de conquista civilizatória. Os direitos modernos são subjetivos, ou seja, são direitos do sujeito, o qual para ser titular precisa, como condição imprescindível à sua fruição, ser capaz de agir (REGO e PINZANI, 2013, p. 76)



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRUSCHINI, C. **Teoria crítica da família**. In: AZEVEDO, M. A., GUERRA, V. N. A. (orgs.). *Infância e violência doméstica fronteiras do conhecimento*. São Paulo: Cortez, 1993. p. 49-80.

CHAUÍ, Marilena. **A universidade pública sob nova perspectiva**. Revista Brasileira de Educação, ANPEd, São Paulo: Autores Associados, n. 24, set./dez. 2003.

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

INOJOSA, R. M. **Sinergia em políticas e serviços públicos**: desenvolvimento social com intersectorialidade. Cadernos Fundap, São Paulo, n. 22, 2001, p. 102-110.

JORGE, Ilza Valéria M. **A importância da burocracia do “nível de rua” em processos de mudança organizacional: o caso do hospital municipal infantil menino Jesus**. 2012. 21 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Fundação Getúlio Vargas Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <[http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10055/trabalhofinalindividualMPGPP - ILZA V.M.JORGE - AGO-2012.pdf?sequence=1](http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10055/trabalhofinalindividualMPGPP-ILZA%20V.M.JORGE-AGO-2012.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 22 jun. 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 1993.

LOTTA, Gabriela S. **Implementação de políticas públicas**: o impacto dos fatores relacionais e organizacionais sobre a atuação dos burocratas do nível de rua no Programa Saúde da Família, tese de doutorado, São Paulo, SP, 2010.

REGO, Walquiria Leão; PINZANI, Alessandro. **Vozes do bolsa Família**: autonomia, dinheiro e cidadania. São Paulo, Editora da Unesp, 2013. 241 pp