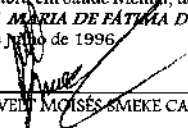


MARIA DE FÁTIMA DE CAMPOS FRANÇOZO

Este exemplar corresponde à versão final da Tese de Doutorado, apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Saúde Mental da Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp, para obtenção do Título de Doutora em Saúde Mental, defendida pela Assistente Social **MARIA DE FÁTIMA DE CAMPOS FRANÇOZO**, Campinas, 05 de julho de 1996.


Prof. Dr. ROOSEVELT MOISÉS SMEKE CASSORLA
Orientador

HISTÓRIAS DE VIVER O SERVIÇO SOCIAL

CAMPINAS

1996

MARIA DE FÁTIMA DE CAMPOS FRANÇOZO

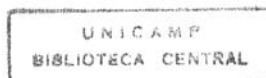
HISTÓRIAS DE VIVER O SERVIÇO SOCIAL

*Tese apresentada ao Curso de Pós-Graduação,
da Faculdade de Ciências Médicas, da
Universidade Estadual de Campinas, para
obtenção do título de Doutora em Saúde Mental.*

Orientador: *Prof.Dr. Roosevelt Moisés Smeke Cassorla*

CAMPINAS

1996



9618215

UNIDADE	BC
N.º CHAMADA:	T/UNICAMP
	F 849h
V.	Ex.
TOMBO BC/	28906
PROC.	667196
C	<input type="checkbox"/>
D	<input checked="" type="checkbox"/>
PREÇO	R. \$ 11,00
DATA	30/30/96
N.º CPD	

CM-00093657-8

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS - UNICAMP

Françoço, Maria de Fátima de Campos

F848h Histórias de viver o serviço social / Maria de Fátima de Campos Françoço.
Campinas, SP : [s.n.], 1996.

Orientador: Roosevelt Moisés Smeke Cassorla

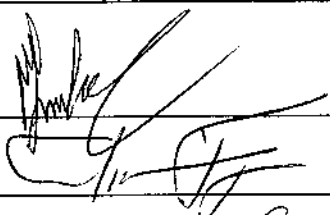
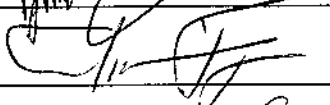
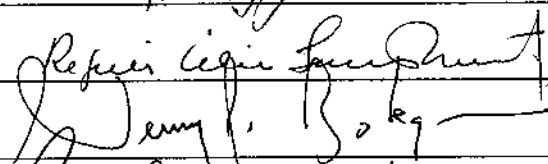
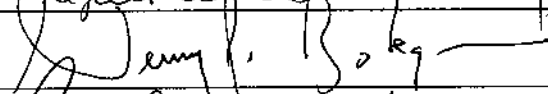
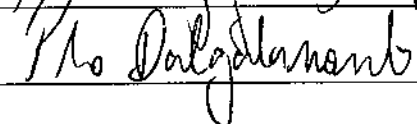
Tese (Doutorado) - Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Ciências Médicas.

1. Depoimentos. 2. Serviço Social. 3. Mulheres. 4. Psicanálise. I. Roosevelt Moisés Smeke Cassorla. II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Ciências Médicas. III. Título.

BANCA EXAMINADORA DA TESE DE DOUTORADO

ORIENTADOR: Prof. Dr. Rossevelt Moisés Smeke Cassorla

MEMBROS:

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 

Curso de Pós-Graduação em Saúde Mental da Faculdade de Ciências Médicas da
Universidade Estadual de Campinas.

DATA: 28/06/96

AGRADECIMENTOS

Ao iniciar o Doutorado, sabia da necessidade de abrir mão, ainda que temporariamente, de muitas coisas: os horários de lazer e descanso, o tempo com a família, as leituras não técnicas e, acima de tudo, sabia que era preciso fazer 'espaço' para construir algo novo em minha vida. Gostaria de agradecer aqueles que me ajudaram nessa construção.

Agradeço ao Centro de Estudos e Pesquisas em Reabilitação "Prof. Dr. Gabriel Porto" (Cepre), pelo apoio no desenvolvimento de minha Pós-Graduação, e à Pontifícia Universidade Católica de Campinas, pela bolsa-de-estudo que garantiu a conclusão da Tese.

Agradeço às assistentes sociais cuja disponibilidade tornou possível as entrevistas que são a base deste trabalho.

Agradeço aos amigos pelas diferentes formas de apoio: na leitura dos originais da Tese e o encaminhamento de sugestões, o empréstimo de livros, os telefonemas para saber como a vida andava. Nesse sentido, agradeço especialmente a Bernadete B.A. Melo, Helena A.A. Souza, M. Therezinha C. Marques, Marilda B.S. Botega e Mirian Faury. Também àquelas que, em diferentes ocasiões, assumiram algumas das minhas atividades de trabalho para que eu concluísse a redação da Tese: Heloisa G.R. Gagliardo, M. Cecília P.M. Lima e Zilda G. Paz; Angelica B.P. Silva e Tereza F.R. Rossi que dividiram comigo, mais do que o espaço físico de nossa sala de trabalho.

Agradeço ao Prof. Dr. Roosevelt M.S. Cassorla por assumir minha orientação e pela maneira como, dando liberdade para que eu desenvolvesse o trabalho, com humor e firmeza, mostrou-me os problemas e alternativas.

Agradeço ainda ao Edson, pelo esforço em assumir mais algumas das tarefas domésticas e familiares; à Meme, pelos pequenos atos de solidariedade (especialmente a revisão do português), e à Laura, que, à sua maneira, definiu os limites deste trabalho, ao sugerir a frase que deveria permanecer na tela de meu computador, entre uma e outra parada:.. tenho que terminar!

SUMÁRIO

	Pág.
Resumo.....	<i>i</i>
1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Vivência.....	9
1.2. A investigação.....	14
2. METODOLOGIA.....	19
2.1. Objetivos.....	21
2.1.1. Geral	21
2.1.2. Específicos.....	21
2.2. A abordagem qualitativa.....	22
2.3. A técnica de história-de-vida.....	28
2.4. Os sujeitos da pesquisa.....	31
2.5. A coleta de dados.....	34
2.6. O tratamento dos dados.....	37
3. A ESCOLHA DA PROFISSÃO.....	41
3.1. As razões de escolha da profissão de assistente social.....	42
3.1.1. A vontade de ‘fazer coisas práticas’.....	42

3.1.2. A imagem dinâmica transmitida por assistentes sociais ou por estudantes de Serviço Social.....	45
3.1.3. A influência religiosa.....	48
3.1.4. A oportunidade de ascensão funcional no local de trabalho.....	49
3.1.5. A influência da família.....	50
3.1.6. O sentimento de despreparo para ingressar em outros cursos e/ou limites financeiros que dificultam o acesso a cursos mais caros.....	56
3.2. Refazer a vida - refazer Serviço Social.....	59
4. O MAL-ESTAR DA PROFISSÃO: AS INSATISFAÇÕES E FRUSTRAÇÕES EM RELAÇÃO AO SERVIÇO SOCIAL.....	66
4.1. As situações de injustiça vividas pela população atendida.....	67
4.2. A falta de condições de trabalho.....	73
4.2.1. A situação salarial e de carreira.....	77
4.3. As interferências políticas na prática profissional	80
4.4. Os problemas no relacionamento profissional.....	84
5. OS PRAZERES DO SERVIÇO SOCIAL OU A SATISFAÇÃO COM A PROFISSÃO.....	92
5.1. As vivências profissionais e as repercussões na vida pessoal.....	94
5.1.1. As situações em que se lida com a dor.....	94
5.1.2. O desenvolvimento de amizades.....	97

5.1.3. A aquisição de habilidades.....	98
5.2. A satisfação com algumas das atividades desenvolvidas.....	98
5.2.1. Atividades de ensino e divulgação de informações.....	99
5.2.2. Caráter dinâmico e desafiante das atividades.....	101
5.3. A contribuição para a mudança de situações problemáticas e injustas.....	103
5.3.1. Construir, dar um 'toque pessoal' a alguma coisa.....	104
5.4. A Identificação com o ideal da profissão e reconhecimento de seu valor social.....	106
5.4.1. O ideal da profissão.....	106
5.4.2. O valor social da profissão.....	107
5.5. O contato com a população e o reconhecimento de seu trabalho	108
6. CONDIÇÃO FEMININA E PROFISSÃO DE ASSISTENTE SOCIAL.....	112
6.1. Relação família - profissão.....	113
6.1.1. A opinião e a postura do parceiro.....	113
6.1.2. A maternidade e os cuidados com os filhos.....	118
6.1.3. A relação com os outros membros da família.....	121
6.1.4. A aposentadoria	123

6.2. A condição feminina e as vivências no trabalho.....	125
7. CONCLUSÕES.....	128
8. SUMMARY.....	139
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	142
10. ANEXO.....	149



Resumo

O propósito deste trabalho foi compreender aspectos da vivência profissional da assistente social, buscando entender as razões de escolha e de permanência nesta profissão e investigando como se delineiam os aspectos gratificantes e frustrantes do Serviço Social. A partir de uma abordagem qualitativa de pesquisa, utilizou-se a técnica de história-de-vida para entrevistar assistentes sociais, buscando entender o significado que davam à sua vivência profissional. O grupo de entrevistadas constituiu-se de mulheres, formadas entre as décadas de 50 e 90, em escolas de Serviço Social no Brasil, que atuaram ou ainda atuam em atividades e programas diretamente com a população. Tinham diferentes experiências de trabalho, junto ao setor público e privado, em áreas como empresa, saúde, reabilitação, família, assistência, comunidade, ensino e pesquisa.

O referencial de análise baseou-se em autores que fazem a relação entre conceitos psicanalíticos (da perspectiva Kleiniana) e temas sociais, tais como instituições, grupos e categorias profissionais; e em autores da sociologia que trabalham com o tema da condição feminina.

As influências que levam à escolha da profissão de assistente social são múltiplas: a vontade de 'fazer coisas práticas', a imagem dinâmica transmitida por assistentes sociais, a oportunidade de ascensão funcional no local de trabalho, a influência religiosa e/ou da família; o sentimento de despreparo para passar na seleção de outros cursos e os limites financeiros que dificultam o acesso a cursos mais caros. O desejo de ser útil que parece estar por trás dessas motivações, pode ser relacionado, do ponto de vista psicanalítico, à tendência à reparação.

As expressões de insatisfação ou de frustração com a atividade profissional que apareceram nas entrevistas referiam-se às situações de injustiça vividas pela população atendida; a algumas condições de trabalho como salários ruins, falta de reconhecimento, e interferências políticas, e a problemas na convivência profissional no ambiente de trabalho. Ou seja, situações em que o desejo de reparação não pode se realizar: são sentimentos de frustração e impotência os descritos pelas profissionais.

Foram apontadas como razões de gratificação na profissão: as vivências profissionais que puderam ser traduzidas em amadurecimento pessoal, formação de vínculos de amizade e aquisição de habilidades; o desenvolvimento de atividades dinâmicas e de ensino. A percepção de ter contribuído para a mudança de alguma situação problemática ou de ter dado ‘um toque pessoal’ a algum programa ou atividade também foi valorizado, assim como o contato com a população e o reconhecimento, por parte desta, do trabalho realizado. As situações gratificantes são aquelas em que as assistentes sociais sentem que puderam criar algo positivo para outras pessoas e para si mesmas.

A condição feminina é também fator importante que molda a vivência profissional: concessões, dificuldades e conciliações na vida doméstica são uma fonte de condicionamentos do projeto profissional da mulher, em geral, e da assistente social em particular.

A maneira como assistentes sociais lidam com as escolhas, com os aspectos frustrantes ou satisfatórios da profissão está relacionada portanto, não só a fatores externos como também ao seu mundo interno.



1. Introdução

*"Dilthey reminds us that unless we recognize something of ourselves in the expressions of others there is no basis for understanding. But if we expect merely to generalize from our experience there is no point to our attempts at understanding others."
(MAKREEL, 1977: 198)*

Falar sobre a escolha do tema da pesquisa não é tarefa simples, como pode parecer muitas vezes, nos roteiros de projetos. Frequentemente as razões para a escolha estão 'lá no fim da estrada', tão longe que a gente mesma não sabe o porquê. Vou tentar, no entanto, mostrar (e tomar consciência talvez) como esse tema, a vivência profissional da assistente social, se constituiu para mim. Para isso devo remontar à própria escolha do Serviço Social como profissão.

Vou começar repetindo a própria introdução da minha Dissertação de Mestrado: escolhi o curso de Serviço Social por que pensei em ajudar as pessoas pobres a terem uma vida melhor e por que, também, como tantos outros jovens, pensava em poder ajudar a mudar a situação de injustiça do país. Entre essa escolha e o momento atual muitas coisas se modificaram, entre elas, o meu entendimento sobre a profissão de assistente social. Embora, historicamente, o Serviço Social tenha se apresentado aos olhos dos leigos como profissão que trabalha com os pobres (e daí a minha escolha e provavelmente de tantas outras assistentes sociais), esta atividade foi constituída para responder às demandas da relação capital-trabalho, isto é, ela nasceu e se consolidou como uma forma de o Estado tratar a questão social. Obviamente a assistente social vai trabalhar com pobres, mas é preciso que isso seja entendido no contexto das relações sociais, isto é, a profissão vai, em suas origens, trabalhar com o segmento pobre da população, que era "constituído pelo crescente operariado urbano, reforçado pelos fluxos populacionais liberados pela capitalização da agricultura" (IAMAMOTO, 1992:92). Respondeu, o Serviço Social, ao projeto de uma classe social, representada, no Brasil das décadas de 30/40, pela burguesia industrial que adquiria, aliada aos grandes proprietários rurais, supremacia no poder do Estado. Além disso, a Igreja Católica teve especial participação no nascimento da profissão, na medida em que buscou recuperar suas áreas de influência ameaçadas pela secularização e pelo redimensionamento do Estado, através do recrutamento de jovens da sociedade para o apostolado leigo. A questão social foi vista pela Igreja nesse momento, como uma questão moral. (IAMAMOTO & CARVALHO, 1982; IAMAMOTO, 1992). Ou seja, o que para mim seria, aparentemente, uma simples razão de escolha, ajudar os pobres, mudar situações de injustiça, ao se olhar do interior mesmo da profissão, ganha um

outro significado, ou discurso. A profissão não é simplesmente ajudar pessoas, mas talvez pudéssemos melhor dizer, ajudar pessoas em uma determinada direção e no contexto de uma dada ideologia.

No entanto, quero deixar um pouco de lado a questão ideológica da profissão e me voltar aos profissionais que constituem esta categoria profissional - as assistentes sociais. Nesses anos todos em que tenho trabalhado como assistente social e ensinado outras pessoas a serem assistentes sociais, tenho pensado sobre e ouvido as razões que levam jovens mulheres¹ a optarem por Serviço Social: a vontade de ajudar, o desejo de ver problemas sociais modificados e a necessidade de um trabalho prático com pessoas. Parece possível dizer, portanto, que algumas das motivações conscientes na escolha da profissão de assistente social referem-se à vontade de ser útil, de ajudar pessoas, de mudar situações de injustiça.

Que situações são essas nas quais a assistente social trabalha? Definições teóricas indicam que o Serviço Social é uma prática profissional inserida na divisão social do trabalho e que as assistentes sociais atuam com o trabalhador (empregado ou desempregado) que paga impostos que deveriam ser revertidos em serviços sociais e em direitos de cidadania. “Trabalham na distribuição dos direitos de cidadania, como facilitadores do exercício destes direitos.” (ESTEVÃO, 1984:62)

¹Desculpem-me os homens assistentes sociais, mas são tão poucos que vou manter o tratamento no feminino

"O assistente social vinculado, no exercício profissional, a organismos estatais, paraestatais ou privados, dedica-se ao planejamento, operacionalização e viabilização dos serviços sociais à população. Exerce funções tanto de suporte à racionalização do funcionamento dessas entidades, como funções técnicas propriamente ditas." (IAMAMOTO, 1992: 100)

Dito de outra maneira, as assistentes sociais trabalham com situações de muita dificuldade: extrema pobreza econômica; doenças graves; desrespeito a direitos, injustiça social, problemas de relacionamento humano. Situações, enfim, de muito sofrimento. A assistente social lida com situações complexas, que envolvem múltiplos problemas, e nas quais, nem sempre, 'há o que fazer'. Ou seja, se há um desejo de ajudar pessoas, de ser útil, nem sempre isto é facilmente realizável, pelo menos não com uma resposta imediata, seja ela de ajuda material, de benefício ou serviço ou, ainda, de orientação ou conscientização. Poderíamos então pensar que a assistente social enfrenta muita frustração no trabalho? A resposta não pode ser assim tão simples. Como então a assistente social lida com tais situações, isto é, como vivencia 'internamente' a profissão é uma pergunta que passou a fazer parte de minhas preocupações.

Além das dificuldades no trabalho, sabe-se que os salários desta categoria são baixos. Sabe-se também que, em situações de recessão econômica, as atividades profissionais ligadas à prestação de serviços são, prioritariamente, cortadas. Ou seja, parece que a profissão de assistente social é 'cheia de riscos', do ponto de vista dos profissionais da área: ganham mal, estão entre os primeiros a perder o emprego em situações de corte; lidam com situações de muito sofrimento e de difícil solução. Como a assistente social consegue sua realização trabalhando com uma realidade tão limitada e difícil? O que nos realiza como assistentes sociais? Qual o 'nosso ganho'? Por que permanecemos como assistentes sociais? Essas foram, por assim dizer, algumas perguntas que suscitaram o tema relativo à vivência profissional da assistente social.

Outras razões na escolha desse tema têm relação com aspectos circunstanciais da minha vida. A experiência de morar fora do país em duas épocas diferentes, após ter realizado o curso de Serviço Social, levou-me a conversar com muitas assistentes sociais sobre a profissão. Nessas ocasiões, embora não de maneira sistemática (isto é, não como uma atividade de pesquisa propriamente), realizei entrevistas com assistentes sociais para conhecer a profissão. As entrevistas (embora tenham ocorrido em tempos e lugares bastante diferentes - as primeiras com assistentes sociais em Israel, em 83/4, e as segundas, nos Estados Unidos, em 92) mostraram a diversidade das vivências profissionais, mas também as semelhanças. Mais que isso, mostraram que, para além das diferenças teóricas e ideológicas, há traços tão semelhantes na profissão: a predominância feminina, o trabalho com situações humanas complexas, difíceis, etc.. Nessas experiências, estou certa, já estava sendo gerado o que mais tarde se tornaria meu tema de pesquisa propriamente.

Vale a pena relatar uma cena que me ocorre ao escrever esta parte do texto. É a lembrança de uma conversa com uma assistente social em Israel, moradora de um kibutz que, ao mostrar as plantações do local, lembrou que ao chegar ali tudo era deserto. E me explicou:

“..não havia escolha, não tinha saída - era deserto e pedras de um lado e os árabes do outro. Então tivemos que transformar, tivemos que ir construindo cada pedaço desse lugar.”

Essa cena foi algo que nunca esqueci - talvez por imaginar as dificuldades da chegada dos imigrantes pioneiros e a beleza em que se encontrava o kibutz anos depois. A lembrança dessa cena não é gratuita: talvez revele o meu desejo (e de outras tantas assistentes sociais) de ver desertos e pedras transformarem-se em pomares. Não seria esse o 'desejo' secreto de quem escolhe fazer Serviço Social? Talvez eu esteja querendo adiantar conclusões, mas é o que me ocorre ao lembrar tão fortemente dessa cena no kibutz. E de lembrar também de outras entrevistas do passado/presente: da assistente social que trabalha no Bronx, com jovens cegos internos; o assistente social palestino que trabalhava na 'terra ocupada'; a assistente social brasileira que precisa deixar sua casa às 5 horas da manhã para

chegar ao trabalho às 8 horas; a assistente social que atua atendendo casais e famílias com problemas de relacionamento em sua clínica particular em Nova Iorque; ou, ainda, aquela que está à procura de novo emprego, após demissão em massa da indústria onde trabalhava em São Paulo. O que marca o trabalho desses profissionais? O que há de comum entre eles, isto é, entre a pioneira do kibutz e tantas outros que conheço? Que desertos e pedras outras assistentes sociais têm que enfrentar? E por que os enfrentam?

Outro fator também influenciou a escolha do tema e da própria metodologia. Nos Estados Unidos, deparei-me com um tipo de texto na literatura do Serviço Social que é pouco encontrado no Brasil. Trata-se de relatos de assistentes sociais, muitas delas pioneiras na profissão, que, ao exporem as idéias e teorias que têm sobre o Serviço Social, relatam também a trajetória pessoal e profissional: as escolhas, as mudanças de emprego e/ou de direção teórica. Isso para mim dá o colorido da profissão. Revela o fundamento das opções, das 'dores' e 'prazeres' no exercício profissional. Revela também aquilo que está subjacente aos embates entre diferentes linhas teóricas: os profissionais, as pessoas que fazem as escolhas. Lendo textos, como os aqui mencionados, é que foi possível entender o contexto da cultura da sociedade em que as pioneiras do Serviço Social viveram, entendendo, por sua vez, as razões da própria origem e rumos da profissão. É quase estudar a história das idéias, a partir de experiências individuais. Existem poucos relatos desse tipo entre as assistentes sociais brasileiras. Sei hoje um pouco da vida profissional de algumas das pioneiras do Serviço Social americano: Bertha Reynolds, Jessie Taft, Helen Perlman. Sei quase nada de Balbina O. Vieira, Helena I. Junqueira, Nadir Kfoury. A partir dessa constatação pensei que poderia saber um pouco mais sobre a vida de assistentes sociais, não daquelas que foram pioneiras ou que ficaram famosas, pois, para isso seria necessário um outro tipo de tese, mas daquelas que são 'anônimas' na profissão.

Ainda há um motivo adicional nessa questão da escolha: gosto de ler biografias de mulheres. Gosto de ler talvez para entender como conseguiram conciliar tantos e tão diferentes papéis e tarefas que nós mulheres normalmente assumimos na vida. Gosto também de saber como chegaram a ser o que são, isto é, que motivações tiveram, que contexto familiar vivenciaram, como era a sociedade em que viviam. Talvez buscar um

'não sei o quê' que todas nós possamos ter em comum: um sentimento, uma experiência, uma situação que, 'mesmo que numa fração de segundo', se pareça igual àquela vivida por nós. O que Rosa de Luxemburgo viveu como Anna Freud ou Lillian Helman? E Frida Kalo, Oriana Falacci, Melanie Klein? O que há de comum na vida delas e minha? O que há de 'pequeno', como é o dia-a-dia dessas mulheres, o cotidiano inexpressivo? Ler a história da vida de outras mulheres para encontrar o comum, ou que é próprio de nós, mulheres. Esse gosto me ajudou a definir a técnica da pesquisa: a história-de-vida. Conhecer a história de vida de assistentes sociais que são, em sua maioria, mulheres.

Essas situações me encaminharam para o tema da vivência profissional da assistente social. A escolha do assunto, portanto, está marcada não só por minhas opções teóricas e, vamos dizer, ideológicas, mas também afetivas:

"Não creio que uma ciência sem emoção seja possível. É a relação afetiva para com um objeto que me atrai ou ameaça, que cria as condições para a concentração de minha atenção. O objeto que provocou meu interesse se torna o ponto focal de meus olhos e inteligência, enquanto que o resto do mundo passa a ter importância secundária. Foi a emoção que fez com que o objeto se constituísse, em meio à multiplicidade indefinida de objetos possíveis, como o objeto do meu conhecimento." (ALVES, 1979:15-16)

É, portanto, a vivência profissional da assistente social o objeto de meu interesse. Por que se escolhe fazer Serviço Social e como se vivencia a profissão foram questões centrais que motivaram a pesquisa. Minha preocupação não estava centrada nas respostas teóricas ou ideológicas que estas perguntas poderiam ter, embora não há dúvidas que elas sejam importantes e necessárias. Meu interesse centrou-se nos aspectos mais subjetivos dessas respostas, na vivência mesmo da assistente social². Por isso, a busca do Compreender significados para a assistente social, de sua escolha e vivência profissional constituiu-se, portanto, no objetivo geral da pesquisa.

1.1. VIVÊNCIA

Como definir vivência? De qual vivência falamos? De qual 'lugar'? Qual foi, enfim, o quadro de referência utilizado para compreender a vivência da assistente social?

A questão da vivência profissional da assistente social não é um tema que apareça com muita frequência na produção teórica do Serviço Social. Encontram-se, sim, discussões sobre aspectos específicos da vivência, como a escolha da profissão (RAICHELES, 1986), o perfil do profissional (CENEAS, 1982), a relação teoria-prática na trajetória do exercício profissional (VICINI, 1990), a trajetória da docência em Serviço Social (ON, 1994). Pode-se mesmo dizer que há uma exclusão, na literatura do Serviço Social da últimas duas décadas, de temas relativos à dimensão psico afetiva da prática profissional. Essa exclusão é em parte decorrente da ênfase dada, após o Movimento de Reconceituação do Serviço Social, ocorrido na América Latina, no final da década de 60, da dimensão político ideológica da profissão. Esse movimento, inspirado no materialismo histórico e dialético, representou um momento de ruptura com o chamado Serviço Social tradicional, enfatizando, entre outros aspectos, a necessidade de um comprometimento do profissional com a realidade do subdesenvolvimento e a busca de uma metodologia de ação

²Por isso, a busca do Doutorado em um Programa de Saúde Mental, pela necessidade de buscar explicações e conhecimentos que dão conta do psíquico, que dão conta do que é mais subjetivo nas relações humanas.

própria a essa realidade. Por conseguinte foi preciso buscar em áreas afins o referencial conceitual do termo.

O tema vivência nos remete à psicologia compreensiva que trata os fenômenos como percepção, aprendizagem, memória, imaginação, fantasia, experiência. Nesta área de estudo, designa-se por vivência o fato de experimentar, de viver algo, diferentemente da apreensão, do tomar posição do que está fora da consciência. Nesse caso não há apreensão propriamente dita, porque o apreendido e o vivido são uma e a mesma coisa e, por isso, as vivências são consideradas habitualmente como experiências afetivas. Só mediante a análise pode uma vivência ser despreendida do experimentado nela, na medida em que a apreensão se apresenta, desde o primeiro momento, como um movimento da consciência para algo heterogêneo, tanto se isso é constituído por um objeto sensível como por um inteligível. (MORA, 1974: 421)

Um dos primeiros autores a tratar da questão da vivência foi Wilhelm Dilthey (1833-1911). Em sua obra *Introdução às ciências do espírito* (1883), desenvolveu um pensamento sobre o enigma da vida. Completada por ensaios esparsos, a obra dele é fonte de conceitos que, ainda hoje, exercem influência na formulação de problemas filosóficos. Um desses conceitos, que nos interessa aqui, é o de vida:

“o conjunto de relações que se formam espontaneamente entre o homem e o mundo. Verdadeira trama de representações, sentimentos e valores, a vida, que é de origem psíquica, existe como realidade sócio-histórica. O indivíduo, com a sua subjetividade, a qual se caracteriza por uma determinada estrutura psíquica, é a unidade fundamental da vida.”(NUNES, 1967:107)

Esta compreensão de vida contém elementos esclarecedores do que estamos entendendo como o referencial conceitual da pesquisa: a vivência entendida não só como realidade sócio-histórica, mas também como realidade psíquica, na qual os valores, os sentimentos e as representações do indivíduo estão presentes. Ou seja, quando definimos a questão da vivência como um problema de investigação, não pensamos na vivência

profissional a partir da categoria de trabalho, para a qual o modelo teórico marxista poderia muito bem fundamentar. Sabemos que uma linha de pesquisa a partir do termo vivência profissional poderia ser desenvolvida tomando-se como referencial categorias como trabalho, produção, relações de classe. Para isso, com certeza, teríamos na matriz marxista o adequado 'background'. No entanto, nosso interesse estava centrado naquilo que a assistente social vivencia em termos profissionais: em seus sentimentos, valores, nas opções que faz em decorrência desses aspectos. Nossa intenção era a de tratar a experiência vivida pelo sujeito, não também a partir de uma concepção funcionalista da experiência. Por isso, a busca de um outro pano-de-fundo teórico. Foi a partir de alguns conceitos presentes na 'filosofia da vida' de Dilthey que começamos a construir essa categoria, vivência.

Vejamos o que ele considera como estrutura psíquica:

"Essa estrutura, que assenta nas três funções anímicas - afetividade, inteligência e vontade - e que condiciona as nossas relações com o mundo, imprime direção ao conhecimento teórico, dá conteúdo aos valores e fins à atividade prática. É impossível situarmo-nos aquém ou fora dessa estrutura, pois viver significa que já nos encontramos enlaçados, de certa forma, por meio de representações, sentimentos, desejos e volições, quer aos objetos, quer aos outros indivíduos.(...) A vida abrange, juntamente com a reflexão, toda a corrente de atos que se originam da estrutura psíquica, e é de seu curso que deriva a experiência humana, no sentido mais amplo e mais completo da expressão (experiência de vida)." (NUNES. 1967: 107)

É importante ressaltar aí é o papel preponderante da estrutura psíquica no curso da vida humana. Ou seja, o entendimento de que a direção do conhecimento teórico e da própria atividade prática é dada, em última análise, pela estrutura psíquica, inclusos aí os valores, as representações, os sentimentos e desejos, etc.

"Configurada pelos impulsos, sentimentos e representações, que formam os seus conteúdos imanentes, atualizáveis por um conhecimento específico, semelhante à introspecção, a experiência da vida passa a constituir, no inter cruzamento das atividades individuais, sempre regidas pela mesma estrutura psíquica, a trama da realidade sócio-histórica, substrato das ciências do espírito, cuja autonomia metodológica Dilthey defendeu." (NUNES, 1967: 109)

Como é possível perceber, a história não é relegada, ao contrário, é considerada tão importante quanto a psicologia. O homem é concebido como um ser histórico, assim como são históricas todas as formas sociais e culturais (arte, mito, religião, direito, moral) decorrentes das relações do homem com o mundo. Nesse sentido, tudo o que o homem pensa, sente e faz depende de uma dada situação histórica, uma vez que a natureza humana apenas historicamente pode ser compreendida. Isso define o historicismo, outra característica da filosofia diltheyana da vida.

NUNES (1967:108) ainda explica que a psicologia é, para Dilthey, a primeira das ciências do espírito, não se tratando, no entanto, da psicologia empírica, experimental ou explicativa. A psicologia descritiva e analítica focaliza a vida anímica desenvolvida, analisando e descrevendo as conexões espontâneas que se oferecem à consciência, como totalidades significativas, isto é, totalidades que surgem manifestando um sentimento que lhes é imanente. Nesse sentido, a tarefa do psicólogo é a de descrever as conexões das vivências e captar-lhes o sentido. A compreensão³ é o método que, respeitando a integridade da vida psíquica, tenta reconstituir, com os seus respectivos significados, as totalidades que nela se produzem.

³Chama-se compreensão a uma forma de apreensão que se refere às expressões do espírito e que se opõe, como método da psicologia, e das ciências do espírito, ao método explicativo próprio da ciência natural. Embora a ideia da compreensão esteja já mais ou menos claramente formulada no romantismo alemão, deve-se a Dilthey a sua precisa e conseqüente elaboração. (MORA, 1977:66)

Sintetizando, a partir do que foi considerado, pode-se pensar no conceito de vivência levando em conta:

- o caráter histórico das atividades humanas, isto é, o entendimento de que toda e qualquer atividade humana acontece em uma dada realidade histórica que a condiciona. A vivência profissional da assistente social, portanto, só deverá ser compreendida no contexto da realidade histórica atual:

- a realidade psíquica do indivíduo, seus sentimentos, representações, desejos e valores como a base que orienta e dá direção às ações e às concepções teóricas;

Assim, com base nessas idéias mais gerais, consideramos fundamental o uso de uma metodologia compreensiva na investigação da vivência profissional da assistente social.

Entendemos que o referencial teórico não está dissociado do problema a ser investigado - o que se quer investigar e o modo de investigar não estão separados - e, de certa forma, 'dão base', puxam o referencial, o pano de fundo teórico que fundamentará a análise de dados. Ou seja, os diferentes aspectos da pesquisa nunca estão dissociados - ainda que o pesquisador disso não se dê conta:

"...as técnicas não são isoladas dos métodos e das teorias que as colocam em ação. Daí a necessidade de reflexão do pesquisador sobre o seu procedimento, dentro do ponto de vista teórico adotado." (BRIOSCHI & TRIGO, 1989:26)

Portanto, ao se escolher um problema, de certa forma, escolhe-se junto a forma de investigação e o corpo teórico que iluminará os dados. Nesse sentido, pareceu-nos mais apropriado, por suas características, o uso da pesquisa qualitativa na investigação da vivência profissional da assistente social.

1.2. A INVESTIGAÇÃO

Pesquisa qualitativa é uma designação que abriga correntes de pesquisa muito diferentes, mas um dos pressupostos comuns dessas correntes é o entendimento de que o comportamento humano e social não deve ser investigado da mesma forma que os fenômenos da natureza física. Isto é, o estudo das ciências da natureza utilizando-se do método experimental, busca legitimar seus conhecimentos através de processos quantificáveis que possam se transformar, por técnicas de mensuração, em leis e padrões gerais. As ciências humanas e sociais devem percorrer um outro caminho, adotando para isso métodos e técnicas de pesquisa específicos.

A abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o este e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. O conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito-observador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes significado. O objeto não é um dado inerte e neutro, está possuído de significados e relações que sujeitos concretos criam em suas ações. (CHIZZOTTI, 1991:79)

A pesquisa qualitativa volta-se para o que é mais individual, singular, particular na compreensão das relações humanas.

"Tal pesquisa procura introduzir um rigor, que não o da precisão numérica, aos fenômenos que não são passíveis de serem estudados quantitativamente, tais como: angústia, medo, ansiedade, alegria, cólera, amor, tristeza, solidão, etc. Esses fenômenos apresentam dimensões pessoais e podem ser mais apropriadamente pesquisados na abordagem qualitativa." (MARTINS & BICUDO, 1989:28).

A determinação da forma de coleta de dados, isto é, do tipo de instrumental a ser utilizado nesse tipo de pesquisa, também tem sua especificidade:

"A pesquisa qualitativa privilegia algumas técnicas que coadjuvam a descoberta de fenômenos latentes, tais como a observação participante, história ou relatos de vida, análise de conteúdo, entrevista não-diretiva, etc., que reúnem um corpus qualitativo de informações que, segundo Habermas, se baseia na racionalidade comunicacional." (CHIZZOTTI, 1991:85)

Face ao tipo de problema que procuramos investigar, isto é, a vivência profissional da assistente social e em conformidade com as características da abordagem qualitativa na pesquisa, consideramos ser a técnica de história de vida a mais adequada para a coleta de dados, a que maior riqueza de dados poderia proporcionar.

A origem desta técnica está na psicologia americana da década de 30, mas em curto espaço de tempo, passou a ser utilizada também pela sociologia (JARDIM MOREIRA, 1953, KOSMINSKY, 1985). No Brasil algumas reflexões sobre essa técnica apareceram publicadas nos anos 50. PEREIRA DE QUEIROZ (1953:14) explica que:

"Toda história de vida tem de ser um depoimento, isto é, não apenas um relato cronológico de acontecimentos, mas trazer em si a riqueza de sentimentos, opiniões e atitudes da pessoa que relata: a não ser assim, revelar-se-á pobre, incolor, pouco significativa e pouco útil, tanto para a psicologia quanto para a sociologia."

As considerações acima apontam a direção que buscamos com a pesquisa: não só uma opinião ou uma breve resposta escrita sobre o que é ser assistente social, mas, sim, dados mais 'vivos', depoimentos que, de fato, nos revelassem o que está no interior da experiência, o que é realmente significativo na vivência profissional da assistente social.

GOLDSTEIN (1991:109) esclarece sobre a operacionalização da técnica, explicando que a forma de pesquisa nessa instância é o discurso conversacional, o qual pode ser feito inteiramente de perguntas abertas ou conduzido por um guia de entrevista, dependendo do propósito ou natureza das circunstâncias. Os entrevistados são convidados a contarem as histórias sobre suas vidas ou eventos específicos e experiências que eles tiveram. O estudo é uma busca de temas, padrões e tramas nessas histórias e dos significados correspondentes atribuídos a elas.

Assim, coletamos depoimentos de assistentes sociais sobre suas trajetórias profissionais e através do conjunto de entrevistas, procuramos evidenciar os aspectos significativos da vivência profissional. Utilizamos um roteiro geral (um guia) para a entrevista, com temas sobre a vivência profissional, sem no entanto sermos rígidos em termos de ordem de assuntos, datas, etc. Consideramos de fundamental importância o estabelecimento de um clima informal no decorrer das entrevistas, de forma a deixar a entrevistada à vontade para falar daquilo que lhe viesse à mente sobre o tema em questão.

Ao ter que decidir sobre os temas a aprofundar no contexto da vivência profissional da assistente social, foi inspiradora uma frase de Bosi (1979:01), ao explicar, em *Memória e Sociedade*, sua pesquisa com velhos:

"Nosso interesse está no que foi lembrado pelos velhos, no que foi escolhido para perpetuar-se na história de sua vida."

Algo semelhante aconteceu na minha pesquisa: eu estava interessada naquilo que cada entrevistada iria falar sobre sua vida como assistente social.

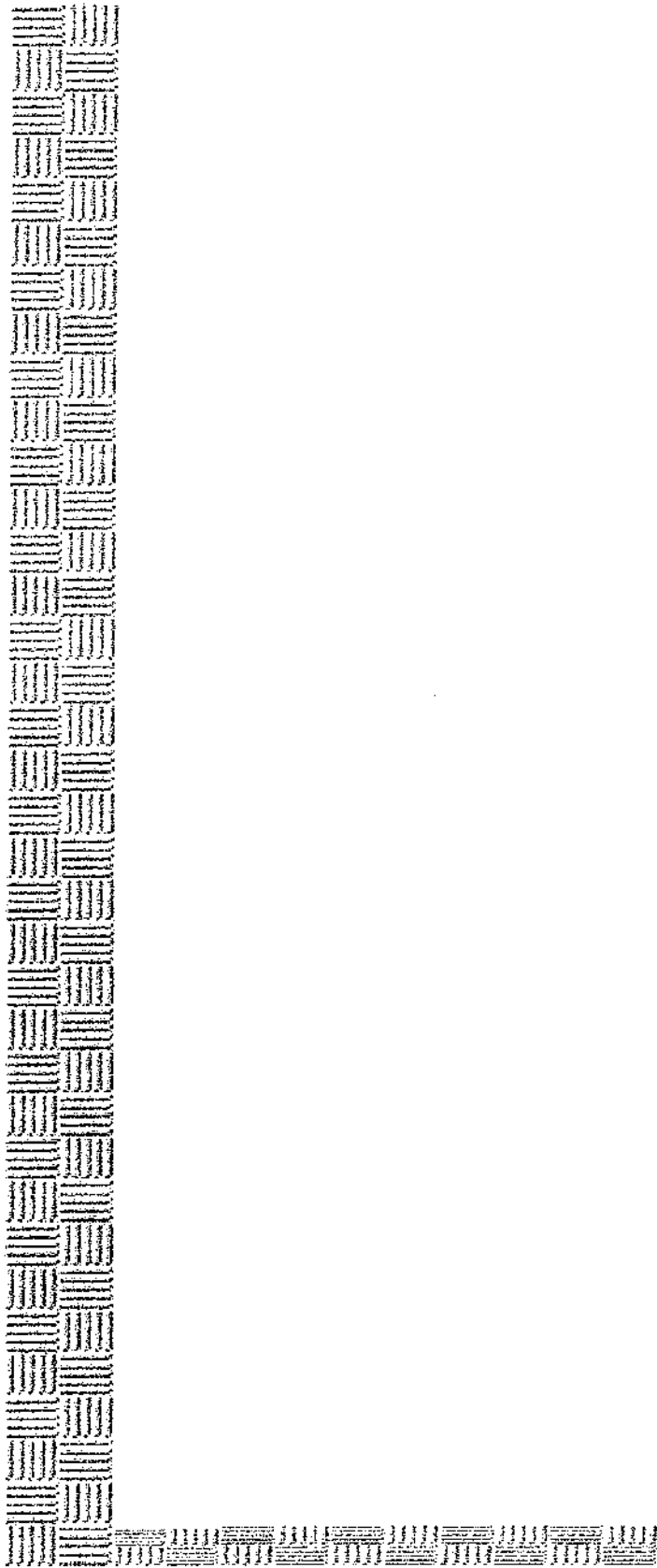
Uma vez coletados os dados, procedeu-se à categorização e à análise. Esta foi feita buscando, conforme GOLDSTEIN (1991), 'os temas, padrões e tramas comuns'; buscando-se, em geral, o sentido manifesto dos depoimentos, ou melhor, dos trechos selecionados dos depoimentos. É fato que, pela própria natureza da técnica, há uma ampla gama de dados que, na verdade, permitiriam inúmeros outros trabalhos, com outras análises além daquelas aqui discutidas. No entanto, centralizamos a análise naquilo que era o

objetivo mais geral da pesquisa, isto é, naqueles aspectos que poderiam nos levar a compreender o significado da vivência profissional: a escolha da profissão, os prazeres e as frustrações na experiência cotidiana como assistente social. Além disso, outro tema destacou-se nos depoimentos sendo também descrito e analisado: a condição feminina. Para a discussão desse material, fomos buscar estudos de autores (SAFIOTTI, 1979; MASSI, 1992; BRUSCHINI, 1994) que pudessem 'iluminar', com seus conhecimentos, o significado dos dados, indo assim aos poucos construindo, a partir de 'um gancho aqui' e 'outro ali', o referencial teórico de análise. Portanto, o quadro teórico não foi estabelecido *a priori*, mas concomitante à fase de categorização e análise de dados. Obviamente a direção desse quadro estava dada desde o início, quando da definição do problema. Isto é, teoria e método não estão separados quando se faz pesquisa. O enfoque, o olhar com o qual nos dirigimos ao problema, está marcado pelos conhecimentos que assimilamos ao longo da vida profissional.

O desafio deste trabalho foi o de compreender os aspectos mais latentes do discurso das assistentes sociais, isto é, aqueles que pareciam relacionar-se à esfera do psicoafetivo. Desafio por ter que me empenhar em um campo de conhecimento relativamente novo para mim, a psicanálise. Sendo esse, no entanto, um campo de conhecimentos que abriga diferentes correntes, segui aquela formada por autores que se agrupam em torno das idéias de Melanie Klein: Hanna Segal, Menzies, Salsberger-Wittenberg, Bion. Autores que, de alguma forma, fazem 'a ponte' entre os 'achados' mais básicos da psicanálise e os temas mais sociais, tais como BION (1966; 1970) em seus estudos sobre grupos; MENZIES (1960) - MENZIES LYTH (1990), que relaciona conceitos psicanalíticos com aspectos das instituições sociais e de categorias profissionais; SALZBERGER-WITTENBERG (1975), que faz uma interpretação da profissão de assistente social à luz das idéias Kleinianas. Não busquei esses conhecimentos sem, contudo, atentar para um 'conselho' de MASSI (1992:196):

"É evidente que transitar interdisciplinarmente por um tema permite uma compreensão mais ampla de sua complexidade. Em contrapartida, esse procedimento exige do pesquisador uma atenção redobrada, para não diluir ou ultrapassar as fronteiras inerentes ao campo de conhecimento ao qual o próprio trabalho pertence."

Ou seja, não procurei fazer uma leitura psicanalítica dos depoimentos, nem tampouco uma leitura sociológica do trabalho feminino. Utilizei-me de referenciais de ambas as áreas de conhecimentos para ... compreender as histórias de viver o Serviço Social.



2. Metodologia

“Há segredos que se ocultam de teorias; assuntos do humano que há no ofício do pesquisador e que somente o pensar sobre a prática pessoal revela.” (BRANDÃO, 1985:7)

Buscar conhecer a vivência profissional da assistente social supõe um caminho. Como explicado na introdução do trabalho, consideramos que era necessária uma abordagem qualitativa de investigação desse tipo de tema, uma vez que se buscava conhecer expectativas, sentimentos, escolhas e percepções. Ou seja, não havia uma preocupação com a quantificação de atitudes, práticas e fatos, mas uma preocupação com a busca de significados. Nesse sentido, assim foram definidos os objetivos do presente estudo:

2.1. OBJETIVOS

2.1.1. Geral

Compreender significados, para a assistente social, de aspectos de sua escolha e vivência profissional.

2.1.2. Específicos

- Identificar expectativas e fantasias⁴ que assistentes sociais relatam em relação à escolha da profissão.
- Descrever, a partir dos relatos de assistentes sociais, aspectos gratificantes e aspectos frustrantes da profissão, assim como os mecanismos utilizados para se lidar com eles.
- Identificar outros aspectos apontados como significativos nos depoimentos de assistentes sociais, sobre a vivência profissional.

⁴Fantasia entendida como imaginação, idealização, sonho.

- Formular hipóteses compreensivas sobre os itens descritos e identificados nos itens anteriores.

Considerando tais objetivos, optou-se em termos metodológicos, pelo uso de procedimentos qualitativos.

2.2. A ABORDAGEM QUALITATIVA

Abordagem qualitativa, pesquisa qualitativa, metodologias qualitativas, métodos qualitativos de investigação - estes são alguns nomes encontrados na literatura para falar de um modo de pesquisa que se contrapõe ao clássico modelo da pesquisa experimental. Sob a denominação de qualitativo, agrupam-se diferentes modalidades de pesquisa: pesquisa-ação, pesquisa participante, investigação ação, estudo de caso, pesquisa etnográfica, dentre outros. A título de ilustração, só em relação à pesquisa-ação, Barbier (1985:39) distingue quatro tipos: a pesquisa-ação de diagnóstico, a pesquisa-ação participante, a pesquisa-ação empírica e a pesquisa-ação experimental. Não cabe aqui uma longa discussão sobre as metodologias qualitativas, mas sim caracterizar esse tipo de pesquisa. Nesse sentido, é pertinente uma observação inicial: quando se fala em pesquisa qualitativa supõe-se a pesquisa em Ciências Humanas e Sociais, e a busca de um método próprio que permita o conhecimento do humano.

A busca deste método e de uma epistemologia próprios às Ciências Sociais, decorrem de reflexões influenciadas pela fenomenologia e pela Sociologia Crítica (BRIOSCHI & TRIGO, 1989:27) Como pressuposto geral e principal questionamento da aplicação de um 'método científico' ao conhecimento da realidade social, tem-se a afirmação de que o homem, conhecendo o humano, é diferente do homem conhecendo a natureza. A fenomenologia considera que a imersão e a familiaridade com as coisas tangíveis velam os fenômenos. É preciso ir além das manifestações imediatas para captar os fenômenos e assim, desvelar o sentido oculto destas.

A etnometodologia⁵, a interação simbólica⁶ e a dramaturgia social⁷ de Goffman são também apontados por HAGUETTE (1990) como fundamentos teóricos das metodologias qualitativas na sociologia. Ou seja, a pesquisa qualitativa tem suas raízes principalmente em orientações filosóficas como a fenomenologia e a dialética. (CHIZZOTTI, 1991:80)

A grande busca de procedimentos qualitativos acontece concomitantemente a partir do final dos anos 60, nas várias disciplinas ou nas várias Ciências Humanas e Sociais. É fato que, muito antes, já havia experiências com esse tipo de pesquisa, tal como, na psicologia, a ‘Action-Research’ (Pesquisa Ação) de Kurt Lewin. Esta é definida como uma pesquisa psicológica de campo e tem como objetivo uma mudança de ordem psicossocial. Diz BARBIER (1985:40) que, com Lewin, a noção de intervenção na vida social com o intuito de transformá-la começa já a ter sentido, a ser reconhecida e a estabelecer uma metodologia. Porém, é só mais tarde, na década de 60, que a pesquisa qualitativa vai ter seu desenvolvimento pleno. Assim é que, na psicologia da educação, explicam MARTINS & BICUDO (1989:27), a perspectiva de fazer-se pesquisa qualitativa tornou-se mais conhecida a partir do ano de 1967, como uma modalidade de investigação na qual é possível conseguir um significado psicológico mais profundo do que aquele que a precisão de números pode oferecer. LUDKE & ANDRÉ (1986:13) explicam que a partir da década de 70, alguns educadores começaram a fazer uso de técnicas que até então eram do domínio de antropólogos e sociólogos: as técnicas etnográficas. Isso deu origem a uma nova linha

⁵Termo cunhado por Harold Garfinkel, na década de 40, sob a influência da fenomenologia de A. Schutz e E. Husserl. “Etno” referia-se, de alguma forma, à maneira como um membro de uma comunidade, baseada em conhecimentos do senso comum, desenvolve conhecimentos sobre seu mundo circundante. Seria a maneira peculiar de buscar, sentir, dissecar, ver certa realidade; porém, não somente ver, mas ‘ver-relatando’, porque a fala é uma parte constituinte do mesmo ambiente sobre o qual se fala. (HAGUETTE, 1990:43) A etnometodologia procura investigar as atividades práticas e triviais dos atores sociais e compreender o sentido que estes atribuem aos fatos e acontecimentos da vida diária. (CHIZZOTTI, 1991 :80)

⁶Tem suas origens nos fins do século XIX com Cooley, Thomas e Mead. O termo foi cunhado por Herbert Blumer. Essa corrente desenvolveu-se através dos empréstimos que fez à psicologia social, de orientação fenomenológica. Concebe a sociedade como um processo, estando o indivíduo e a sociedade estreitamente relacionados. Vê o aspecto subjetivo do comportamento humano como parte necessária no processo de formação e manutenção dinâmica do “self” social e do grupo social. (Haguette, 1990: 23)

⁷Tendência representada por Goffman (1975), que compara a vida social a um espetáculo, a um teatro, em que os sujeitos são atores e representam papéis. Seu texto mais conhecido, *A representação do eu na vida cotidiana*, mostra a importância que as aparências e impressões exercem no comportamento dos indivíduos e dos grupos.

de pesquisas, que recebeu o nome de 'antropológica' ou 'etnográfica'. BRIOSCHI & TRIGO (1989:19) explicam também que, a partir de 70, houve um acirramento da disputa entre aqueles que usavam os métodos quantitativos e qualitativos na *sociologia* e na *antropologia*, e que esses últimos invadiram o espaço até então ocupado hegemonicamente pelas técnicas quantitativas. Também CARDOSO (1986) considera que, a partir dos anos 70, nas Ciências Sociais, houve uma grande ênfase nos métodos qualitativos, muito embora, no Brasil esta não correspondeu a um interesse pela discussão metodológica, no sentido de desvendar processos, tais como as condições em que o entrevistador e o entrevistado se encontram, a coleta de dados como um momento de reformulação de hipóteses entre outros.

A pesquisa qualitativa é, portanto, relativamente nova em comparação à quantitativa. A busca de procedimentos qualitativos vai se fazer, muitas vezes, através do 'empréstimo' de técnicas, instrumentos e modelos das diferentes Ciências Humanas e Sociais. Tais 'empréstimos' ou cruzamentos de influências vão resultar em ganhos, mas, também, em diferenças terminológicas.

Um tema comum nas discussões sobre a pesquisa qualitativa diz respeito às diferenças entre investigação qualitativa e quantitativa, bem como às respectivas características. COMBS-ORME (1990:182), por exemplo, apontou idéias enganosas que muitas vezes se tem acerca da pesquisa qualitativa, tal como a de que esta é apenas uma pesquisa sem números. Frequentemente pesquisadores que utilizam métodos quantitativos pensam que a pesquisa qualitativa é feita por pessoas que não compreendem e não sabem usar estatística. A diferença entre uma e outra vai além dos números.

GLISSON (1990:192) esclareceu as diferenças entre elas, estabelecendo os seguintes elementos como importantes a serem considerados para a classificação dos métodos: tipo de dado que se quer coletar, tipo de análise que se quer realizar, método de coleta de dados e tipo de design da pesquisa. Para ele, o termo qualitativo é mais adequadamente aplicado quando se trata de classificar o tipo de dado coletado e os processos de análise. Esclarece que métodos diretivos ou não diretivos de coleta de dados

podem prover informações tanto quantitativas quanto qualitativas. O uso de um método particular não resulta, necessariamente, na coleta de dados apenas quantitativos ou qualitativos. Sugere, portanto, que o uso destes termos deve ser feito em um contexto mais específico:

“...os termos (qualitativo ou quantitativo) ajudam quando usados para descrever o tipo de dado e as características da análise. Os termos ajudam menos ao descrever tanto o método de coleta de dados ou os tipos de ‘design’ da pesquisa. Os termos diretivo e não diretivo ou estruturado e não estruturado, mais adequadamente distinguem métodos de coleta de dados. Além disso, os termos como ‘survey’, estudo de caso, experimental e quasi-experimental, observação participante melhor descrevem e distinguem os ‘design’ específicos de pesquisa.” (GLISSON,1990:191)

FORTUNE (1990:194/5), ao discutir essa tentativa de distinguir os quatro componentes do processo de pesquisa (o tipo de dado, a abordagem de análise, o tipo de “design” e o método de coleta de dados), sugere um quinto elemento, de caráter epistemológico, que se relaciona à visão de mundo. Explica que os dois tipos de pesquisa têm diferentes visões de mundo, sendo que a qualitativa busca a compreensão subjetiva da experiência humana e a quantitativa, a predição e explicação. Essas duas visões incluem diferenças na natureza do que é considerado ‘prova’ e como é estabelecida. Pesquisadores que utilizam a abordagem quantitativa usam uma concepção linear de causa e efeito e aqueles que utilizam a qualitativa, enfatizam o contexto do fenômeno dentro de um todo. Em síntese, considera que, talvez, o propósito ou visão de mundo seja o quinto componente de análise - pressupondo-se que ele possa ser separado conceptualmente de outros elementos - ou que cada estudo seja guiado por uma visão de mundo dominante, que circunscreve as escolhas entre outros componentes.

Outros estudiosos sobre a pesquisa qualitativa, TAYLOR & BOGDAN (1984:5/8) apontam como algumas características desse tipo de pesquisa:

- é indutiva - os pesquisadores desenvolvem conceitos, “insights” e compreensões de padrões de dados, ao invés de coletá-los a partir de modelos preconcebidos, hipóteses ou teorias. Não há preocupação em buscar evidências que comprovem hipóteses definidas antes do início dos estudos. Isso não implica a inexistência de um quadro teórico que oriente a coleta e a análise dos dados. As abstrações formam-se ou consolidam-se basicamente a partir da inspeção dos dados num processo de baixo para cima.

- é naturalística, isto é, tem o ambiente natural como sua fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento (LUDKE & ANDRÉ, 1986). Supõe o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo investigada.

- procura compreender as pessoas a partir de seus próprios quadros de referência, buscando captar a ‘perspectiva dos participantes’. O ‘significado’ que as pessoas dão às coisas e à sua vida são focos de atenção especial para o pesquisador. Além disso, o pesquisador olha para pessoas, lugares e contextos em seu todo, sem reduzi-los a variáveis.

- todas as perspectivas são válidas, isto é, o pesquisador não procura por ‘verdade’ ou ‘moralidade’, mas uma compreensão detalhada da perspectiva das outras pessoas.

- é humanística, isto é, os pesquisadores buscam conhecer pessoalmente e experienciar o que as pessoas vivenciam em seus esforços diários na sociedade.

- considera que todos os contextos e pessoas têm valor para estudo - nenhum aspecto da vida social é muito trivial para ser estudado. Todas as pessoas e contextos são, ao mesmo tempo, similares e únicos. O pesquisador deve atentar para o maior número possível de elementos presentes na situação estudada, pois um aspecto supostamente trivial pode ser essencial para a melhor compreensão do problema que está sendo estudado.

- é um “craft”, um trabalho artesanal. O pesquisador é estimulado a ser seu próprio metodologista. Há guias para seguir, mas nunca regras. Os métodos servem aos pesquisadores, nunca este é um escravo de procedimentos e técnicas.

Em resumo, poderíamos dizer, concordando com GLISSON (1990) que realmente o tipo de dado que se coleta e o método de análise caracterizam a pesquisa. Mas esses dois elementos, como quer FORTUNE (1990), não se dissociam da visão de mundo implícita na pesquisa. Por sua vez, as características que TAYLOR & BOGDAN (1984) apontam, na pesquisa qualitativa, estão relacionadas aos tipos de dados que se coleta (dados descritivos, ricos em descrições de pessoas, situações e acontecimentos) ao método de análise (a busca de significado e não de evidências) e à visão de mundo. Considerando esses pontos ou características, essa pesquisa não poderia ser realizada senão pela abordagem qualitativa, uma vez que o interesse estava centrado no significado da vivência profissional para as próprias assistentes sociais. Por isso a importância de buscar, nos depoimentos destas, as descrições de situações e acontecimentos, bem como as expectativas e sentimentos.

Como antecipado na introdução deste trabalho, uma das técnicas que bem se adequa à pesquisa de tipo qualitativo é a história de vida. A seguir, discutiremos a especificidade desta técnica.

2.3. A TÉCNICA DE HISTÓRIA DE VIDA

“A maneira natural de uma pessoa explicar alguma coisa, é através de sua história de vida, ou através de um fragmento de relações entre sua própria vida e aquilo a que responde.” (BRANDÃO, 1984:117)

A origem da técnica da história de vida, como dito na Introdução, está na Antropologia e Psicologia americanas das décadas de 20 e 30⁸, mas, em pouco tempo, passou a ser utilizada também pela Sociologia. CAMARGO, LIMA, HIPOLITO (1984:149) assinalam que, na América Latina, “...a introdução do método de história de vida (...) é um fenômeno do pós-guerra que tendeu a identificar-se, através de entidades internacionais e pesquisadores que o propuseram, com a tomada de consciência do chamado Terceiro Mundo e do processo de descolonização na nova ordem mundial, isto é, com a necessidade de melhor conhecer os problemas específicos das populações e dos países emergentes.”⁹

No Brasil, é nos anos 50¹⁰ que algumas reflexões sobre essa técnica aparecem publicadas. Em um artigo sobre a técnica, BASTIDE (1953:3/4) diz que a bibliografia a respeito do tema já era suficiente para encher um pequeno volume, mas que os autores que a utilizaram diferiam profundamente quanto ao objetivo e finalidade de sua aplicação no domínio da Sociologia. Naquele momento, a técnica ainda permanecia presa às suas

⁸Considera-se o estudo de Dollard, *Criteria for the Lyfe History - with the analyses of six notable documents* (1949), como um dos primeiros sobre a técnica de história de vida.

⁹As obras de OSCAR LEWIS (1963) e SIDNEY MINTZ (1960) são apontadas como significativas contribuições ao uso da história de vida, pela introdução do uso do gravador e por ter penetrado na vida do proletariado para examinar como o colonialismo, o imperialismo e a pobreza afetavam o indivíduo e a sociedade. (BRIOSCHI & TRIGO, 1985:32)

¹⁰CAMARGO et alii (1984:151) diz que, no início de 50, o Brasil foi campo de uma das mais férteis experiências de pesquisa patrocinadas por organismos internacionais e que parece ser a origem da formação de um núcleo seletivo de intelectuais paulistas, aglutinados em torno do sociólogo Florestan Fernandes. Participaram desta pesquisa alguns alunos que mais tarde iriam constituir a chamada sociologia paulista. Neste mesmo período, como subproduto da pesquisa, foram produzidos vários textos metodológicos orientados sobre o método de história de vida. A utilização específica do método não teve continuidade nos anos posteriores, mas permaneceu como saldo positivo a posição crítica da sociologia paulista (e brasileira) e sua acentuada preferência pela dimensão histórica e pela abordagem qualitativo-interpretativa, inclusive nos estudos quantitativos.

origens psicológicas, preocupando-se antes com o desenvolvimento da personalidade na sua relação com o meio social ou cultural, do que com os fatos sociais propriamente considerado como uma 'vida'. PEREIRA DE QUEIROZ (1953:9/9) explica, no entanto, que:

"foi a partir do momento em que se admitiu que valores e opiniões tinham base coletiva, não eram produto essencialmente individual, que as histórias de vida ganharam importância para a sociologia; ao seu primeiro ponto de vista puramente objetivo e exterior seguiu-se outro, o de 'compreender o social não apenas como o que se realiza por meio dos homens, mas como o que é vivido e agido por eles', isto é, o estudo do fato social humanizado (...) A história de vida permite justamente estudar o fato social de seu interior, nas fontes."

Ainda sobre a especificidade dessa técnica, no trato daquilo que é individual mas também coletivo, assim explicam MARCONI & LAKATOS (1985:106):

"A história de vida tenta obter dados relativos à "experiência íntima" de alguém que tenha significado importante para o conhecimento do objeto de estudo. Por meio dessa técnica, procuram-se captar as reações espontâneas do entrevistado, em face de certos acontecimentos fundamentais de sua vida. A pessoa de quem se obtém os dados (...) relata sua própria história."

A história de vida encontra-se apoiada, então, em duas disciplinas, a Psicologia e a Sociologia e é, conforme PEREIRA DE QUEIROZ (1988:36), técnica que "...capta o que sucede na encruzilhada da vida individual com o social."

“O que o entrevistador ouve é um discurso no qual o sujeito fala da representação que tem dos fatos de sua vida. Em suma, ele ‘se conta’, segundo suas categorias de valores e seus códigos temporais. (...) nas narrativas de história de vida a subjetividade está presente em toda a sua amplitude, fornecendo uma determinada versão dos fatos, onde lacunas espaciais e temporais estão presentes. Assim, é necessário que na opção pelo método biográfico esteja implícita a aceitação da subjetividade e da intencionalidade do narrador.” (BRIOSCHI & TRIGO, 1985:39)

As considerações acima apontam para a direção que buscamos com esta pesquisa e, por isso, a escolha da técnica de história de vida: não só uma opinião, ou uma breve resposta escrita sobre o que é ser assistente social, mas dados ‘vivos’, depoimentos que, de fato, revelassem o que está no interior, o que é realmente significativo na vivência da profissional. Resumindo, podemos dizer que a escolha da técnica, neste trabalho, deu-se em razão:

- da compreensão do social não apenas como aquilo que se realiza por meio dos homens, mas como o que é vivido e agido por eles.
- de permitir o conhecer experiências íntimas de assistentes sociais: seus anseios, sentimentos e valores, suas motivações, escolhas, ‘dores’ profissionais e opiniões sobre o que relatam.
- de a investigação ser feita a partir da abordagem interior dos fatos, isto é, a partir do pensar, sentir e fazer dos sujeitos.

2.4. OS SUJEITOS DA PESQUISA

Um questão colocada pela técnica de história de vida diz respeito à representatividade dos sujeitos escolhidos para a coleta de dados, no caso, a das assistentes sociais. Em relação à representatividade, PEREIRA DE QUEIROZ (1953:11) questiona se, diante de ‘uma’ história de vida, como ter certeza de que o problema nela encontrado é, de fato, sociológico e não peculiaridade individual. Aponta, para esta questão, duas soluções, que serviram de guia para a presente pesquisa: acumular as histórias de vida para delas deduzir o que é coletivo e o que é individual, ou formular o problema antes de iniciar a história de vida, de acordo com o que se observou na comunidade a qual se pretende estudar, pressupondo, então, um estudo ou conhecimento prévio do grupo e da cultura em foco. Em relação à primeira solução apontada, consideramos que, após dez entrevistas, existiriam configurações suficientes para apontar o que era comum nas experiências profissionais das assistentes sociais. Quanto à segunda solução, consideramos que existia um conhecimento prévio sobre o grupo em estudo, isto é, um conhecimento do que é ser assistente social.

Como critérios de escolha dos sujeitos da pesquisa, FERNANDES (1971:256) aponta vários, indicando, entre eles, uma combinação, semelhante àquela proposta por PEREIRA DE QUEIROZ (1953), que consiste em associar a história de vida à observação participante:

“...a alternativa se assemelha ao que sucede quando um investigador pratica a seleção através dos resultados de um inquérito (survey) prévio. A escolha do sujeito pode ser, naturalmente, apodada de ‘subjetiva’ e inclusive poderão ser levantadas sérias objeções aos fundamentos da generalização, baseadas em dados empíricos dessa procedência. Tais restrições, contudo, nem sempre são consistentes. (...) Tudo depende da cautela do especialista na seleção dos casos individuais ou do rigor com que aproveitar os resultados da análise, principalmente na abstração de caracteres que parecem gerais ou generalizáveis.”

As críticas que poderiam ser feitas à combinação da história de vida com a observação participante são: os argumentos de que a seleção dos sujeitos ficaria subordinada ao acaso, o que poderia levar ao conhecimento deformado da realidade, e de que estes sujeitos precisam ser escolhidos com base na intensidade de participação em certas situações sociais ou em determinadas experiências. No entanto, estes argumentos dão margem a uma confusão, que não pode ser mantida no terreno da pesquisa. Trata-se da noção de que o sujeito precisa preencher um conjunto-limite de propriedades, que permita encará-lo empiricamente como uma espécie de representante típico-ideal de uma categoria determinada de personalidade-status, de personalidade-básica ou de personalidade-ideal. Essa condição, nunca se realiza como um limite, mas como um agrupamento de tendências dinâmicas, mais ou menos características, que permitem a construção ulterior de tipos ou, quando os atributos investigados são suscetíveis de quantificação, a determinação de sua significação estatística em termos de distribuições por frequência.

“...como a investigação sociológica focaliza exatamente o que tende a ser supra pessoal nos ajustamentos humanos, há em seu campo grande interesse pelas condições externas ou pelos processos sociais que produzem efeitos similares através de comportamentos de indivíduos distintos, expostos a situações de convivência comparáveis mas diversas, tornando-se assim legítimo apelar para a escolha ao acaso de sujeitos para histórias de vida. É nesse raciocínio que se fundamenta a combinação de história de vida com a observação participante.” (FERNANDES, 1971:262)

Ainda que este não seja um trabalho sociológico, a orientação é válida, uma vez que também procuramos o que é comum na experiência das assistentes sociais quanto à vivência da profissão.

As considerações de FERNANDES (1991) e PEREIRA DE QUEIROZ (1953) esclareceram o procedimento para a escolha dos sujeitos da pesquisa; procedeu-se, então, ao estabelecimento de alguns critérios pertinentes à temática e aos objetivos da pesquisa, para realizarmos a escolha das assistentes sociais. Considerou-se importante ter o

depoimento de profissionais formadas em diferentes períodos, cobrindo assim a influência de diferentes currículos do curso de Serviço Social. Nos quase sessenta anos de existência desta profissão no Brasil, os cursos de Serviço Social sofreram mudanças em seus currículos. Estas foram discutidas e propostas pela categoria de assistentes sociais e aprovadas pelo MEC em 1953, 1970 e 1982. Assim, consideramos significativo ter o depoimento de assistentes sociais que se formaram em diferentes épocas em escolas de Serviço Social no Brasil, e, portanto, sofreram a influência de diferentes idéias, teorias e ideologias.

Outro critério considerado importante diz respeito ao exercício efetivo da profissão, isto é, entendemos que, em função do tema e dos objetivos da pesquisa, seria necessário realizar entrevistas com profissionais que atuaram ou atuam em atividades e programas diretamente com a população, excluindo portanto, aquelas que se dedicaram apenas à docência ou à atividades de planejamento e administração de programas e projetos. Procuramos, também, ao realizar a escolha, considerar que o grupo de profissionais a ser entrevistado deveria ter representantes de diferentes áreas de ação (criança, família, saúde, empresa, entre outros), e tipos de instituições (públicas e privadas).

Foram feitos contatos com assistentes sociais que atuam em diferentes instituições e na formação profissional, para o levantamento de sugestões dos possíveis sujeitos de entrevista. Procuramos realizar, entre os diversos nomes apontados, uma seleção baseada nos critérios, isto é, escolher os que tivessem passado por diferentes épocas do Serviço Social, áreas de atuação e tipos de instituição. Também, escolher os que foram mencionados por mais de um profissional. A seguir, fizemos o contato, em geral por telefone, explicando os objetivos da pesquisa e verificando a possibilidade de entrevista. Apenas uma assistente social contactada não se dispôs a ser entrevistada. A seguir está o quadro de identificação das entrevistadas por ano de formatura e locais e áreas de trabalho. É importante salientar que por instituição pública estão inseridos ministérios, secretarias de Estado, prefeituras e postos de saúde. Nas instituições privadas inserem-se as instituições filantrópicas, cooperativas e empresas.

	ano	instituições de trabalho/área
1	1953	instituição pública - área saúde, rural instituição privada - assistência e trabalho
2	1960	instituição pública - rural/ agricultura, docência, instituição privada - assistência
3	1961	instituição pública - assistência e promoção social
4	1964	instituição pública - rural, pesquisa instituição particular de ensino - docência
5	1970	instituição pública - saúde instituição particular de ensino - docência
6	1973	instituição pública - assistência, saúde, saúde mental, assessoria de Serviço Social
7	1979	instituição pública - saúde, reabilitação
8	1982	instituição pública - criança, saúde
9	1989	instituição privada - família, trabalho, saúde
10	1990	instituição privada - trabalho

2.5. A COLETA DE DADOS:

Os dados foram coletados através de entrevistas com assistentes sociais. Nestas usamos um roteiro, com temas sobre a vivência profissional, que direcionou a conversa. A entrevistada tinha liberdade de falar também de outros temas que considerasse importantes sobre sua vida profissional. A técnica da liberdade na entrevista foi nomeada por BASTIDE (1953: 5) de:

“... ‘técnica proustiana’ pois que a pessoa interrogada negligenciando a cronologia dos astrónomos se abandona, como o menino Proust, às ‘intermitências do coração’ infinitamente mais reveladoras que as outras, sob a desordem aparente das datas”.

A cronologia dos acontecimentos e a ordem dos assuntos não deve ser rigidamente controlada durante esse tipo de entrevista. Ao relatar sua experiência na aplicação da técnica da história de vida, PEREIRA DE QUEIROZ (1953: 20) explica que não pedia que o entrevistado respeitasse a cronologia:

“minha informante, contando os episódios de acordo com associações que ia espontaneamente estabelecendo. O abandono da cronologia - que só deve ser empregada para esclarecer a situação dos acontecimentos mais importantes no tempo, nunca para dirigir o fio da narrativa - é interessante porque aproxima a história de vida das associações livres da psicanálise, permitindo ao pesquisador uma penetração mais funda na mente do informante.”

Assim, foi de fundamental importância o estabelecimento de um clima informal no decorrer das entrevistas, procurando deixar a entrevistada à vontade para falar daquilo que viesse à mente sobre o tema em questão. Conforme BOSI (1972:2), o principal esteio desse método é a formação de um vínculo de amizade e confiança com os recordadores. Não apenas simpatia espontânea, mas amadurecimento de quem deseja compreender a própria vida revelada do sujeito.

A seguir, está a proposta original do roteiro da entrevista, isto é, os temas como pensados inicialmente:

- 1. Como você resolveu fazer Serviço Social? Quais suas motivações? Qual o contexto familiar na época?*
- 2. Como foi o período da faculdade? Como você se sentiu?*
- 3. Como foram seus primeiros empregos? Como você se sentiu? Como era seu trabalho? Quais as influências da vida familiar? Quais as influências dos aspectos financeiros?*
- 4. Como era a relação com a população? Havia envolvimento emocional ou não?*
- 5. Você está realizada como assistente social?*

6. *Se você pudesse refazer sua vida, você escolheria fazer Serviço Social.?*

Após a realização das primeiras entrevistas, os temas fluíram quase que automaticamente e esse roteiro foi sendo ampliado conforme a entrevistada ia falando sobre sua vida profissional. Então, por exemplo, para a primeira pergunta, sobre a escolha da profissão, muitas vezes a questão foi detalhada com perguntas a respeito de um possível conhecimento prévio da profissão, quais as expectativas quanto à profissão e que tipo de atividade ou situação despertou interesse.

Para a segunda questão, procuramos saber se, durante o curso, algo em especial teria chamado a atenção da entrevistada. Também buscamos saber os estágios práticos, isto é, como foi a experiência prática enquanto aluna de Serviço Social. Em relação aos primeiros trabalhos e à prática atual, perguntamos sobre as dificuldades sentidas.

Quanto ao relacionamento com a população foi preciso, algumas vezes, detalhar a pergunta: o que é difícil, o que preocupa, o que mobiliza em termos do relacionamento? Em alguns casos existe mais envolvimento? Como é a população com qual trabalha?

Por fim, em relação às duas últimas questões, outro aspecto surgiu: se a assistente social gostava de sua atividade profissional, ou se estava procurando outra coisa para fazer profissionalmente. Ao final de cada entrevista procuramos verificar a existência de outros assuntos sobre a vivência profissional, os quais a assistente social gostaria de falar.

Todas as entrevistas foram gravadas com permissão das entrevistadas. A duração das entrevistas variou de uma hora, num único caso, a três horas. A maioria durou cerca de duas horas. Encontra-se em anexo, como exemplo, a transcrição de uma das entrevistas.

2.6. O TRATAMENTO DOS DADOS

Uma vez realizadas as entrevistas, foram feitas as transcrições das fitas. É importante ressaltar que estas foram transcritas integralmente pela própria pesquisadora. Constatamos que essa era uma forma de, retomando o diálogo através da escuta da fita, identificar aspectos, assuntos que passaram despercebidos no decorrer da entrevista. Feita a transcrição, encaminhamos o texto para aquelas entrevistadas que optaram por lê-lo e, quando fosse o caso, complementarem ou corrigirem algum aspecto. Uma das entrevistadas, que recebeu uma cópia da transcrição de sua entrevista para leitura e possível correção, não devolveu o material, mesmo após sucessivos contatos. Nesse caso, optamos por não utilizar o depoimento devido a possibilidade implícita nessa atitude de que houvesse restrições à sua utilização. Outras consideraram desnecessária a leitura, deixando em aberto a possibilidade de novo contato caso identificássemos problemas na transcrição ou precisássemos de outros dados. Procuramos, após cada entrevista, anotar as observações ou sentimentos que a pesquisadora tivemos no decorrer da entrevista. Consideramos que esse poderia ser importante material para o momento da análise dos dados. Nesse sentido, é importante que o pesquisador procure registrar, também, as suas observações, sentimentos e especulações ao longo do processo de coleta:

“As possíveis explicações para um determinado incidente ou as associações mentais feitas entre diferentes acontecimentos devem ser imediatamente registradas pelo pesquisador. É importante que ele reveja frequentemente as suas anotações e escreva todos os comentários que ocorram nesse momento: tópicos ou temas recorrentes, personagens e acontecimentos intrigantes, esclarecimentos sobre aspectos anteriormente obscuros, dúvidas, soluções e explicações. É imprescindível que tudo isso seja registrado, para que não se perca até a fase final da análise. Tais observações e comentários pessoais podem oferecer elementos substanciais à elucidação das principais questões investigadas.” (LUDKE & ANDRÉ, 1986:47/8)

A fase seguinte do trabalho consistiu na análise de conteúdo, cujo objetivo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas (CHIZZOTTI, 1991:98). Para isso utilizam-se diferentes procedimentos, sendo um deles a classificação segundo categorias de análise. Através desse procedimento procura-se reduzir o volume amplo de informações contidas em uma comunicação, a algumas características particulares ou categorias conceituais que permitam passar dos elementos descritivos à interpretação.

Assim, procedemos ao levantamento das categorias de análise. Feitas repetidas leituras de todo o material, chegamos a um primeiro roteiro de temas presentes nas entrevistas. Essas leituras sucessivas possibilitam a divisão do material em seus elementos componentes, sem contudo, perder de vista a relação destes com os demais (LUDKE & ANDRÉ, 1986:48). Chegamos a um temário inicial que, à medida que se passou para o agrupamento dos dados, foi sendo modificado pois novos temas e subtemas apareceram e foram reagrupados.

TEMÁRIO

1. A escolha profissional

influências na escolha

imagem da profissão

2. O curso de Serviço Social

identificação com o curso

estágios

a descoberta de outros modelos de vida, de outras realidades

3. Os primeiros trabalhos

indefinição/definição do papel profissional

4. A vida profissional

o relacionamento com outras assistentes sociais e com outros profissionais

a independência/ dependência no trabalho

opções por áreas/instituições específicas de trabalho

o compromisso profissional

participação política e nas associações da categoria

prática partidária e profissional

cursos/ reciclagem profissional/ aperfeiçoamento /supervisão

5. A permanência na profissão

a satisfação profissional/ realização

situação econômica/ salarial e o Serviço Social - a aposentadoria

refazer a vida - refazer Serviço Social

crise profissional / crise pessoal - rompimento / reencontro com a profissão

6. A profissão

finalidades

a preocupação com a formação profissional

7. O relacionamento

relacionamento com a população

o uso do relacionamento

formação/ conhecimentos para atuar na área do relacionamento

contato com antigos clientes

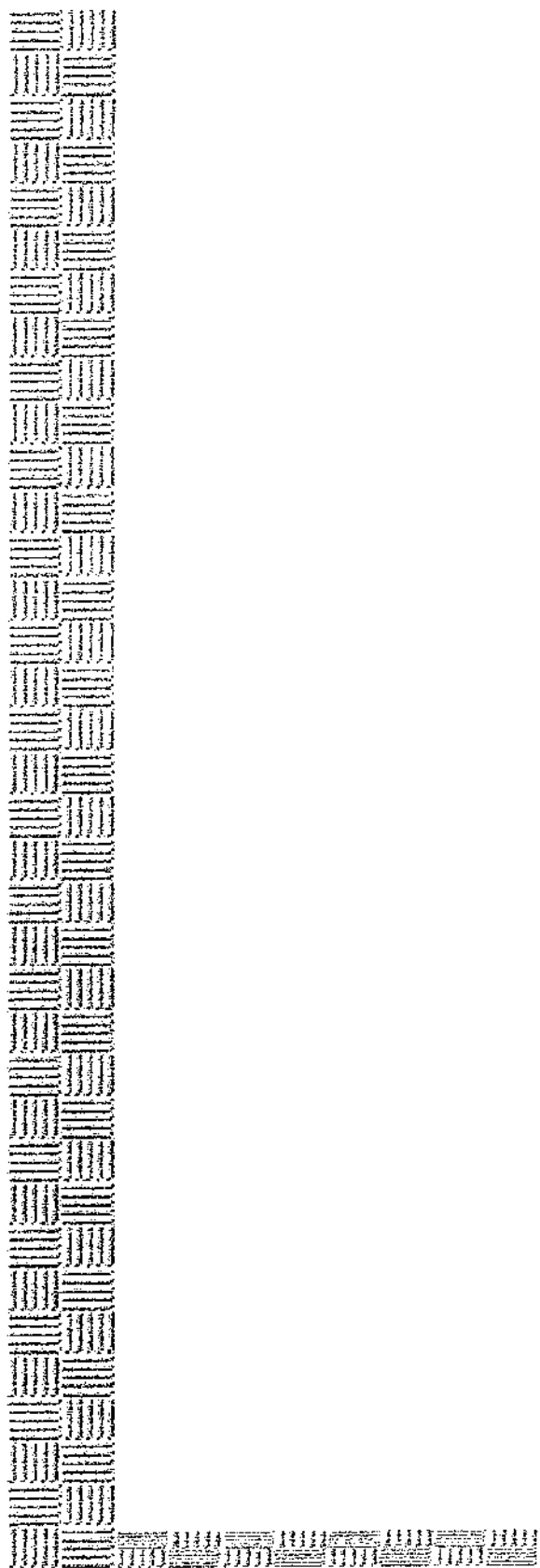
perfil da população

O trabalho de agrupamento dos dados trouxe algumas dificuldades. A principal delas foi a de saber onde 'cortar' um assunto sem quebrar o sentido da fala da entrevistada. Outra, foi a de trazer para um item um assunto que algumas vezes aparecia ao longo de toda a entrevista. Esta fase da pesquisa indicou a necessidade de priorizar conteúdos para a análise, abandonando aqueles não intrinsecamente vinculados ao tema. Consideramos

elementares para a compreensão da vivência profissional da assistente social quatro grandes tópicos, que vão se desdobrar, neste trabalho, nos capítulos relativos à apresentação e análise de dados:

1. a escolha profissional
2. os aspectos gratificantes da profissão
3. os aspectos frustrantes da profissão
4. profissão e identidade feminina

Os trechos dos depoimentos apresentados nos capítulos seguintes vêm seguidos de um número, relativo ao da entrevista. Extraímos dos depoimentos todos os nomes e situações que pudessem identificar a entrevistada ou as pessoas mencionadas no decorrer da entrevista.



3.A escolha da profissão

Este capítulo procura inicialmente discutir as razões que levam jovens mulheres a optarem pela profissão de assistente social. Discute, também, como suposição, se as assistentes sociais entrevistadas, podendo refazer a própria vida, optariam novamente pelo Serviço Social. Estes dois enfoques, as razões da escolha e a possibilidade de fazer nova opção, são desenvolvidos a seguir.

3.1. AS RAZÕES DE ESCOLHA DA PROFISSÃO DE ASSISTENTE SOCIAL

3.1.1. A vontade de 'fazer coisas práticas'

Para iniciar esta discussão, vamos considerar o momento da vida em que a escolha é feita: em geral, na juventude. O que poderia atrair um adolescente a escolher o Serviço Social como profissão? O que motiva uma jovem a optar por Serviço Social? Os dados nos indicam que um dos componentes determinantes nesta escolha parece ser algo que é muito característico da profissão e que, nas falas das entrevistadas, aparece como 'fazer': fazer algo, agir, intervir. Este componente é também próprio da adolescência: a necessidade de 'fazer coisas', agir.

"Li o folheto (informativo sobre o curso) e a hora que eu vi que tinha o tal do trabalho prático, aí foi meu encanto." (dep.1)

"Então, o que motivou foi o tipo de trabalho. Porque a gente estava à procura. Só professor a gente não queria, pedagogia também não queria então você vai procurar alguma coisa que você quer, mas também não sabe o quê. Nós tínhamos só aquela indicação que a M. colocou. E sabe que nós tomamos a decisão sem ir lá saber na faculdade como é que era, quantos anos eram, sabe essas coisas assim?" (dep.8)

A vontade de agir, por sua vez, contrapõe, como veremos no exemplo a seguir, o Serviço Social à Sociologia, isto é, uma profissão que tem como atividade básica a ação, em contraposição com outra, que se caracteriza pela investigação:

"Eu tinha 17 anos estava terminando o colégio técnico e (...) pensei em fazer ciências sociais. Na ocasião os colégios estaduais fizeram um encontro de todos os alunos com a Unicamp (...) eu fui prá área de humanas. Eles deixaram muito claro que ao sociólogo competiria o conhecer, o abstrair, o compreender a dinâmica social, porém nunca mexer. Eu lembro que eu perguntei prá um professor que era antropólogo: desculpe, mas eu ouvi falar que tem uma profissão que intervêm, que atua, que conversa, que trabalha. Bom, eu tinha 17 anos e minha grande vontade era fazer. E ele me disse: olha, se você quiser estudar, conhecer, influir politicamente você faz ciências sociais. Se você quiser mudar barraco de lugar, você faz uma outra profissão que chama Serviço Social. Eu achei assim aviltante. Eu levantei da exposição."(dep.7)

A vontade de fazer - não qualquer fazer, mas um 'fazer com gente' - é reforçada no trecho a seguir:

"E aí eu fui prá PUC (...) e falei: eu quero falar com uma assistente social ... fui perguntar o que era assistente social. Ela fez aquela floreada maravilhosa, aquele discurso por sinal muito bom. E ia ter uma semana de estudos de Serviço Social e ela falou: porque você não vai ver? Por que lá vão ser assistentes sociais que vão estar falando sobre a prática profissional. E eu fui. E não gostei muito do que se falou, aquela época se falava muito em ir na comunidade, ver o que a população quer fazer, fazer colcha, trocar receita, sabe? É a prática que as pessoas relatavam tinha muito disso, desse trabalho de comunidade onde a gente parece que quer educar a população para fazer uma certa coisa e não era muito isso que eu queria. Mas eu falei: olha, lá eles vão escrever projeto, guardar projeto e entender, vai ficar só muito intelectual

a coisa, muito pouco de intervenção. Aqui parece que vai intervir sem parar, nem se vai pensar. Mas eu quero mexer. Ai prestei Serviço Social." (dep.7)

Portanto, o que podemos verificar, a partir desses dados iniciais, é que a vontade de fazer alguma coisa nem sempre vem acompanhada de informações ou sustentada pelo conhecimento propriamente da profissão. Além disso, o 'agir' é mais ou menos imediato, isto é, por causa dos estágios práticos, obrigatórios, não é preciso esperar até a conclusão do curso para iniciar o trabalho, muitas vezes, ele é iniciado já no segundo ano. Em alguns casos, os estágios são remunerados, o que vem de encontro a outra necessidade e/ou aspiração do adolescente, como bem revela uma das entrevistadas:

"Ai vem um dia a A. muito animada, estava no 1o. ano da Faculdade, foi lá, e nós sentamos numa rodinha, ela contou sobre o estágio, em alguns estágios já ganhavam, e você sabe aquela fase de adolescente que já quer ganhar. E colocou o tipo de trabalho que era e eu me animei." (dep.8)

Outras falas revelam também razões baseadas em valores altruístas na escolha da profissão:

"Tinha comunicação social e tinha serviço social. Então na minha cabeça eu pensei qual seria mais interessante, mais útil, e eu escolhi Serviço Social." (dep.6)

Se, anteriormente, estávamos verificando a grande frequência com que apareceu como opção para esta escolha, a vontade de 'fazer alguma coisa', talvez pudéssemos agora aliar isso ao desejo de ser útil, de ajudar. Também RAICHELIS (1986:71), ao discutir a opção pelo curso de Serviço Social, considera que, nela incidem determinantes que se inserem no que denomina de campo dos sistemas simbólicos, isto é, os estudantes que ingressam no curso de Serviço Social priorizam as vantagens

simbólicas¹¹ em detrimento de gratificações imediatas. Por vantagens simbólicas entende vantagens no campo da solidariedade humana, da realização pessoal, da oportunidade de realizar uma vocação inspirada em motivações religiosas ou claramente políticas.

Podemos pensar, portanto, que as respostas das entrevistadas, dizendo da vontade de ‘fazer alguma coisa’ e de querer agir, discutidas anteriormente, ‘escondem’ motivações altruístas, ideais humanistas e de solidariedade. Por que as entrevistadas esconderiam estas razões? Como mais adiante discutiremos, essas motivações altruístas, muitas vezes associadas à caridade, são vistas negativamente por assistentes sociais, porque vinculadas a uma imagem religiosa da profissão.

3.1.2. A imagem dinâmica transmitida por assistentes sociais ou por estudantes de Serviço Social

É interessante observar que, a partir dos dados, pudemos identificar a imagem da profissão como dinâmica, ativa e, ao mesmo tempo, não caritativa. Pelo menos não aparece de forma explícita o aspecto assistencial, de caridade, ao qual muitas vezes a profissão é associada. Algumas profissionais até mencionaram claramente que este aspecto não aparecia na imagem transmitida por assistentes sociais que serviram de ‘modelo’ para a escolha profissional:

"Eu decidi fazer Serviço Social porque eu trabalhava com uma assistente social. Através dela conheci a profissão, me interessei (...) talvez pela imagem de pessoa decidida, de tomar frente as coisas, talvez até pela imagem pessoal dela. Era uma profissional muito boa. (...) Também pelo fato dela não ter aquele negócio assim, assistencialismo, de achar coitadinha das mães, coitadinha das crianças. Não, ela era bem profissional, sabe? Valorizava o

¹¹“Pelos racionalizações que possibilita, essa profissão oferece, aos segmentos de classe levados a “preferir” vantagens simbólicas a compensações imediatas, uma carreira que, pela “utilidade social,” possibilita-lhes que se coloquem acima de sua efetiva posição de quadros de nível médio.” (pag. 47)

trabalho dos funcionários de quem ela era chefe - então eu optei muito por causa disso." (dep.10)

É preciso analisar um pouco mais esse componente assistencial apontado pelas profissionais, pois, frequentemente, ouve-se assistentes sociais 'reclamarem' de que a profissão é identificada apenas com programas e atividades de caridade. Relembra que assim também associavam a profissão à ajuda e caridade antes de ingressarem no curso de Serviço Social¹². Assim, ou coincidentemente as entrevistadas não fazem parte dessa amostra/grupo, ou talvez, tendo assimilado durante o curso o esforço que a profissão faz em separar de sua imagem a caridade, acabem por negar as próprias razões originais na escolha da profissão.

Nas respostas das entrevistadas, não há referências a quem é dirigido o trabalho da profissional. Não se fala em pobre, em criança abandonada ou no operário oprimido, por exemplo. Ou seja, a escolha não foi feita a partir do outro, daquele a quem seriam dirigidas as atividades. As razões de escolha: fazer 'coisas', ajudar, supõem necessariamente a existência do outro, que, no caso das entrevistas, pouco aparecem quando estas razões são expostas. Apenas uma entrevistada faz menção, ainda que de forma vaga, a uma população urbana marginalizada.

"...particpei de uma pesquisa que a Educação fez na zona rural de Campinas (...) e peguei uma população de muito baixo nível, gente que nunca tinha saído daquele meio. Eu falei: tem que fazer alguma coisa com esse povo." (dep.5)

¹²Silva (1993) realizou pesquisa com estudantes do segundo grau, de escolas públicas e privadas de Campinas sobre a motivação para a escolha de cursos superiores, tendo constatado que, para 44% dos entrevistados das escolas públicas e 48% das escolas particulares, o assistente social em sua prática profissional, 'presta assistência e soluciona problemas'. Em outras respostas estão contidas as idéias de 'cuidado', 'fiscalização', 'auxílio' e 'atendimento às necessidades sociais'. Diz a autora, ainda, que aqueles que escolheram o curso de Serviço Social, denominaram-no de 'Assistência Social' e que "a prática do assistente social é entendida pelos entrevistados de forma fragmentada, através de um conjunto de atividades restritas à ajuda, auxílio, prestação de serviços para solucionar e amenizar problemas." (p.77) Pesquisa realizada por Joanini (1993) confirma o dado de que a imagem da profissão está associada à ajuda. Na entrevista que realizou com estudantes, iniciando o primeiro ano do curso de Serviço Social, constatou que a atuação do assistente social, na opinião deles, é fortemente vinculada à idéia de ajuda e aparece como: auxiliar ou amenizar problemas (36,91%); buscar soluções, analisar, abrir caminhos (21,47%); prestar assistência e acompanhamento (8,72%); atuar nas áreas de saúde, educação, transporte e moradia, fazendo intermediação (4,69%); buscar integração das pessoas com planejamento de metas (3,35%), sistema colocado pelo governo para assistir às pessoas carentes (0,67%).

Assim, não parece ser um segmento ou problema específico da sociedade o que tenha motivado as assistentes sociais a escolherem a profissão. A ajuda alguém apareceu como um desejo geral, amplo, quase ‘nebuloso’. Também não surgiu uma razão como: “queria uma profissão que ajudasse a resolver as injustiças sociais”, ou então, “queria uma profissão que ajudasse a mudar o país”, ou seja, não foi constatado um ideal político, de justiça mas sim, a busca de mudança em sentido geral:

“eu queria fazer algo - acho que esse algo era ajudar as pessoas, modificar o mundo, melhorar a vida. Uma profissão que se apresenta com o destaque pela prática, me atraiu completamente. Eu poderia estudar e fazer coisas mesmo enquanto estivesse estudando. Bateu com o lado das urgências, de não poder deixar prá depois - o afã.” (dep.1)

Querida ajudar as pessoas, modificar o mundo, ajudar sem saber de que forma.
Novamente um discurso ‘nebuloso’, vago. O que fica claro é somente o desejo de ajudar.

Um ponto a ressaltar, nas razões para a escolha, é a identificação da profissão como dinâmica, que faz, ainda que não se defina em que consiste esse dinamismo.

“Quando eu fui fazer o curso de Serviço Social eu trabalhava já na instituição. Eu trabalhava num departamento que fazia uma pesquisa numa escola na cidade vizinha. Era uma equipe interdisciplinar, tinha médicos, enfermeiras (...). E tinha assistente social que fazia as visitas domiciliares, fazia todo aquele trabalho de análise na escola, saúde em educação. Então eu gostei muito do trabalho, achei um trabalho muito dinâmico.(...) e a assistente social era também muito dinâmica, então eu gostei, sabe? (dep.2)

Ou então:

“Um dia eu fui estudar na casa de uma amiga, a irmã dela chegou com mil livros, animadíssima, porque estava chegando de um trabalho de educação de adultos, alfabetização pelo método Paulo Freire. Eu comecei a conversar com ela. Que você faz? Eu faço serviço social. Ai pensei que legal, gostei muito do

tipo de coisa. Até então eu nunca tinha ouvido falar em assistente social. Ai eu fiquei interessada, desisti de fazer ciências sociais e me encantei com o serviço social." (dep.1)

Menções como: “trabalho de educação de adultos” ou “análise da escola, da saúde” foram as únicas apontadas pelas assistentes sociais para caracterizar a profissão. Não se fala que é uma profissão de poder, de decisão, mas de ação. Ou seja, o aspecto dinâmico fica nas ações individuais do profissional e não no ‘lugar’ que a profissão ocupa na sociedade, nas mudanças e resultados que obtém ou não. O dinamismo da profissão vai ser apontado como razão, também, para a permanência no Serviço Social, conforme analisaremos em outro item deste trabalho. Mas isso deve ser visto, aqui, com mais detalhes. Isto é, associado à idéia de dinâmica, está um outro aspecto importante na escolha da profissão, trata-se da liderança, da autoridade, do poder veiculado na imagem do profissional.

"...eu procurei fazer um curso de acordo com minha personalidade, eu gosto muito de falar, eu tenho facilidade de comunicação, de lidar com as pessoas, então toda a vida eu tive um pouco de liderança, naturalmente..." (dep.6)

A assistente social fala de alguém que faz, age, enfim, que tem liderança na situação. Ou seja, aparece em vários depoimentos a imagem da profissional como uma pessoa dinâmica, que controla, tem poder, ou, no dizer de uma das entrevistadas: “imagem de pessoa decidida, de tomar frente as coisas...”. Este mesmo fator foi mencionado pelas entrevistadas como um dos aspectos gratificantes da profissão.

3.1.3. A influência religiosa

Outro elemento a assinalar refere-se à influência religiosa, da Igreja Católica explicitamente, na escolha da profissão. Esta influência é identificada no ideal de ajudar, ser solidária e fazer caridade propriamente.

"Quando eu comecei a fazer Serviço Social era levada assim, por um pouco de formação religiosa. Não tinha idéia do Serviço Social como uma questão política. Tinha idéia do Serviço Social como uma idéia de ajudar, de ser solidária." (dep. 5)

"E se você for analisar, dentro da própria formação, de escola, colégio de freira, caridade, aquela coisa que leva a gente em termos de ideal (...) era aquela mentalidade mesmo da gente. Eu acho que é da própria idade, que move dentro da parte da formação, que move em querer ajudar sem saber de que forma." (dep. 8)

Embora não aparecendo com grande frequência nas respostas, talvez essa influência da religião tenha sido minimizada pelas entrevistadas, por razões já aqui discutidas, isto é, por existir no Serviço Social um esforço em separar tudo o que se relacione à caridade, todas as marcas da Igreja Católica. Ou seja, embora aspectos religiosos como caridade e solidariedade pudessem estar presentes como motivação para a escolha profissional, essas razões vão sendo perdidas no decorrer do curso de Serviço Social.

3.1.4. A oportunidade de ascensão funcional no local de trabalho

Há ainda uma outra razão, influenciando a escolha, que aparece concretamente, na fala de uma entrevistada e refere-se à possibilidade de ascensão funcional na instituição. Essa é uma razão objetiva, que se coloca para muitos jovens quando da escolha do curso universitário:

"...teve a identificação do trabalho com as assistentes sociais do departamento. E, por outro lado, eu quis ser aproveitada na própria instituição. E teve toda aquela ênfase também porque estava iniciando o trabalho no departamento. Então o chefe só falava: 'Vamos precisar de assistente social'. Então foi tudo

assim, ideologicamente foi encaixando, um ideal foi se criando. Antes disso eu não conhecia o serviço social.(...) como eu já era concursada, eu não quis perder todo essa chance que eu teria de só mudar de cargo.” (dep.2)

Em casos como este, a jovem busca um curso universitário que lhe permita ascender na carreira funcional a partir da obtenção do diploma. Para muitos jovens, diz RAICHELIS (1986:69), a opção por uma carreira é fortemente influenciada pelas atividades que já exercem ou que vislumbram poder vir a exercer no seu local de trabalho, abrindo-lhes a perspectiva de promoção, com significativa melhoria salarial, a partir da obtenção do diploma. As situações que o trabalho pode oferecer são portanto, elementos expressivos no processo de escolha profissional. Também FERNANDES (1993:22), que estudou a evasão no curso de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, constatou que muitos alunos ingressam neste curso para ter um diploma universitário como instrumento para consolidar posições já conquistadas no trabalho, abrindo perspectivas de promoção, melhoria salarial e capacitação para enfrentar o mercado de trabalho.¹³

3.1.5. A influência da família

A família é outro fator que aparece com frequência nos depoimentos de assistentes sociais quando relatam sobre a escolha profissional.

“...quando eu estava no colégio eu queria estudar medicina. Ai, discutido em casa, conversando e tal, o papo na minha casa era o seguinte: tinha uma tia que era muito religiosa, ela foi conversar com um padre que era amigo da família. E aí o padre falou que medicina não era profissão para mulher. Ela

¹³A busca da ascensão social através do curso universitário é tema interessante mas foge da análise desta pesquisa. Uma discussão sobre a questão da ascensão social e origem social do estudante que ingressa na universidade pode ser encontrada em Raichelis (1986:65/76)

conversou isso com minha mãe, e minha mãe na conversa tirou essa observação.” (dep. 1)

“A minha mãe aceitou porque ela também tinha essa facilidade de comunicação, ela procurou sempre ajudar muito as pessoas, então ela gostou, ela ficou muito contente.” (dep. 6)

A menção a algum membro da família, na maioria dos casos, o pai ou a mãe, como fonte de influência na escolha da profissão esteve presente, em muitas das falas das entrevistadas, aparecendo ora como apoio à escolha do curso, ora como oposição:

“Não foi opção não. Foi por causa da minha mãe. Como é que eu posso dizer? Ela queria que eu estudasse odontologia (...) Eu já tinha formado, continuava trabalhando como professora primária e resolvi estudar.(...) E aí a minha irmã falou: abriu uma Faculdade nova aqui em Campinas, chama Serviço Social.(...) Mas ela não foi fazer, eu nem sei porque ela não foi e eu fui. Achei legal, mas intimamente não ia fazer. Eu já estava terminando o cursinho, na última hora eu falei: não vou fazer odontologia!” (dep. 9)

“...[a mãe] não gostou nem um pouco, a família inteira achou: que besteira! Que assistente social - vai ser enfermeira - porque tinha umas coisas de enfermagem no meio.(...) ela ficou muito triste, até hoje ela fala, não se conforma jamais, eu tinha tudo prá ser dentista e não concretizei.(...) acho que por influência de meu pai que era uma pessoa italiana, toda a vida foi comunista.” (dep. 9)

Ou então:

“E também minha mãe foi uma pessoa que estimulou [a estudar], porque ela achava que a mulher tinha que ser independente. Ela era costureira. Mas acho que por causa das origens dela, dinamarquesa, e também porque ela estudou

na Escola Alemã que naquele tempo era muito forte aqui em Campinas, então ela pensava assim, e passou isso prá gente." (dep. 3)

A família pode tanto facilitar como dificultar o acesso do filho a certas profissões e campos de interesse, seja por colocar à disposição os recursos necessários, seja por privá-los ou, ainda, moldando valores. A busca da realização ou não das expectativas familiares, influencia também na decisão profissional. RAICHELES (1986:71) considerou a família como elemento fundamental na escolha profissional não só pelo seu papel de socialização, mas também por ser portadora de um projeto social que envolve e delinea o projeto profissional do estudante.

É interessante observar, no entanto, que os argumentos usados para apoiar ou rejeitar a escolha profissional nos depoimentos aqui analisados, vinculam-se a imagens que a profissão tem: ser 'feminina', ser uma profissão de 'ajuda'. Estas estão ligadas a estereótipos relativos às profissões femininas e relacionam-se à idéia de que a mulher deve se encaminhar para profissões cujas atividades são 'continuidade' daquelas desenvolvidas no lar: a socialização das crianças, o cuidado com os pobres, velhos e dependentes. Nesse sentido, não é de estranhar a fala: "ser assistente social é ser enfermeira" ou então, "minha mãe gostou porque sempre ajudou as pessoas".

Outras influências e condicionamentos, associados aos já citados, estiveram presentes na escolha da profissão:

"...e tinha um dado também que ciências sociais era à noite, e estudar à noite não era uma coisa muito... naquela época pelo menos não era muito usual." (dep.1)

"... minha mãe era uma pessoa que dependia de nós, porque ela ficou surda, então sempre tinha que ter alguém com ela. E minha irmã é quem ficava mais com ela. Mas depois ela se formou professora e foi lecionar no interior, e eu tive que ficar mais com minha mãe. Então eu pensava, o que eu ia fazer? Ficar

em casa? Não. Ser professora? Também não. Então eu resolvi fazer Serviço Social prá ver no que dava.” (dep. 3)

“Medicina não é profissão de mulher”, “estudar à noite não era usual” (leia-se não era usual para moças), “minha mãe gostou porque ela também estava acostumada a ajudar as pessoa”, “eu tinha que ajudar minha mãe e não queria ficar em casa” (daí uma profissão que pudesse conciliar ou dar continuidade à função tipicamente feminina de cuidar dos dependentes). Parecem claros nessas falas os estereótipos das chamadas profissões femininas, isto é, as idéias de que há determinadas atividades profissionais próprias à mulher, que podem ‘conviver’ com a função principal: cuidar do lar. A profissão de assistente social, nesse contexto, aparece como uma atividade a que a mulher pode se dedicar, sem contudo, ‘prejudicar’ suas atribuições domésticas.

A imagem social da profissão e do profissional encontra-se profundamente estigmatizada por estes estereótipos criados em torno da mulher, aparecendo como extensão profissionalizante de seu ‘papel na sociedade’, como uma alternativa à vida doméstica e à participação política. (IAMAMOTO, 1992:49)

É interessante que também as críticas à escolha da profissão são marcadas por estereótipos: “ser assistente social é ser enfermeira”, leia-se é profissão menor, de ajuda, o importante é ser dentista, por exemplo.

3.1.6. O sentimento de despreparo para ingressar em outros cursos ou limites financeiros para fazer cursos mais caros

Outra razão condicionadora da escolha profissional diz respeito ao despreparo para ingressar em cursos de maior prestígio e concorrência: medicina, odontologia,

agronomia e outros. Isso, na percepção das entrevistadas, tem a ver com situações objetivas, como estudar em colégio público, não fazer cursinho e vincula-se à situação de classe das assistentes sociais:

"Então, até na época, como eu tinha muito contato com médicos eu pensava, sabe, eu até pensei em fazer medicina, mas eu, como vim de um curso colegial clássico, do antigo clássico, eu não tinha assim, chances no vestibular. Eu tinha que estudar muito. Eu tinha que estudar química, física, e eu nunca fiz isso, não estudei essas matérias. Então eu achava que na área de humanas eu me sairia melhor. E no entanto eu não precisei fazer o vestibular. Então eu não fiz o vestibular [por causa da lei]" (dep. 2)

O mesmo pode-se dizer da escolha do curso em razão do seu custo:

"Eu pensava em odontologia, agronomia, mas aí achei que não. Também não teria condições de arcar com o curso porque embora a faculdade seja federal, tem aqueles instrumentos todos e agronomia teria que sair da minha cidade, ir prá outra cidade ... então tinha que fazer alguma coisa de acordo com a minha condição econômica." (dep. 6)

Porém, pode existir também aí um componente mais subjetivo, isto é, o não reconhecimento das próprias capacidades, a 'baixa auto-estima'. Tanto é assim que no caso de uma das entrevistadas que inicialmente havia pensado em estudar medicina e não o fez em função de um vestibular difícil, conclui que na verdade, tendo já feito um curso superior, não precisaria ter feito vestibular. Embora não querendo ser reducionista ao atribuir as causas para a escolha do Serviço Social como profissão à questão feminina apenas, também se pode analisar a opção por cursos 'fáceis' ou 'difíceis' como condicionada à situação feminina no sentido de que é parte do processo de socialização o encaminhamento da mulher para profissões de 'menor qualificação', de 'menor exigência'. (SAFIOTTI, 1979:246)

Em síntese, podemos dizer que as influências que levam à escolha da profissão de assistente social são múltiplas e comumente superpõem-se. No entanto, os depoimentos utilizados nos levam a considerar como de grande importância a vontade de 'fazer coisas práticas'; ser útil; a imagem de dinamicidade transmitida por assistentes sociais ou por estudantes de Serviço Social; a oportunidade de ascensão funcional no local de trabalho; a influência religiosa e da família e o sentimento de despreparo para passar na seleção de outros cursos, bem como os limites financeiros que dificultam o acesso a cursos mais caros.

Mas o que podemos considerar em relação aos aspectos mais latentes dessas falas? Que imagens mentais as falas das entrevistadas podem nos sugerir? A que fantasias essas escolhas podem corresponder? Fantasia é aqui entendida como fantasia consciente, devaneio, conjunto de idéias que não correspondem ao conteúdo real. Pode também referir-se à atividade imaginativa subjacente a todo pensamento e sentimento. (RYCROFT, 1975:100). Sabemos que a atividade mental consciente é acompanhada, mantida e influenciada pela fantasia inconsciente. No presente trabalho, no entanto, estamos considerando as fantasias conscientes, uma vez que o material coletado não dá acesso às fontes inconscientes. Sobre estas só poderemos levantar algumas hipóteses.

Uma vertente que poderia nos ajudar a compreender melhor os dados obtidos é a que estuda o funcionamento da mente inconsciente.

A vontade de ajudar parece ser a razão básica que poderíamos tomar para análise em termos das fantasias na escolha da profissão. Ajudar as pessoas, fazer alguma coisa para mudar uma situação que não está boa, uma situação de sofrimento, ser útil. Assim, por exemplo, fala uma das entrevistadas, que "tinha facilidade de comunicação", mas estando indecisa entre o curso de Comunicações e o de Serviço Social, optou por esse último por ser mais 'útil'. Também pode ser ilustrador o exemplo da assistente social que procura entender a diferença entre o curso de Ciências Sociais e o de Serviço Social, e que tendo recebido como resposta "um compreende a sociedade e influencia politicamente", o

outro “muda barraco” (isto é, ajuda o pobre a mudar barraco), acaba optando pelo segundo.

Ser útil, ‘fazer o bem’, pode estar relacionado à tendência de reparar situações e relacionamentos.

“A maioria das assistentes sociais se dispõe a ser útil e a assumir um bom papel parental em relação a seus clientes. Seu desejo de trabalhar em assistência social pode originar-se em um desejo profundo de reparar situações e relacionamentos, mas, para realizar este objetivo, o zelo reparador deve ser orientado para o que tem sentido realístico e representa benefícios para o cliente.” (SALZBERGER-WITTENBERG 1974:07)

Vamos entender um pouco mais sobre isso, ou seja, o que significa essa tendência à reparação, sob a perspectiva teórica adotada para este estudo, qual seja, psicanalítica.

KLEIN (1952; 1957) descreve dois estágios na fase oral do desenvolvimento infantil e os denomina de posição esquizo-paranóide e depressiva. Estes correspondem a dois tipos diferentes de organização do Ego e da relação objetal. As primeiras maneiras que a criança desenvolve para lidar com a questão do prazer e da dor, sem se destruir, são através dos processos mentais de projeção e introjeção. Esses mecanismos permitem que, uma vez que os estímulos vivenciados como bons sejam diferenciados dos dolorosos e maus, os primeiros sejam remetidos para o Ego e os segundos, rejeitados e expelidos (RIVIERE, 1952:52)¹⁴. Na posição esquizo-paranóide a criança é dominada pela necessidade de precaver-se, distanciando-se das ansiedades e impulsos e cindindo o objeto, originalmente a mãe e o Self. Vai, então, projetar as partes cindidas para dentro de um objeto, o qual será depois sentido ou identificado como estas partes cindidas. As fantasias

¹⁴Para determinados autores optou-se, como costuma se fazer na área da psicanálise, por especificar a data da publicação original, seguida do número da página do texto consultado. O ano de publicação do texto consultado encontra-se em Referências Bibliográficas.

destrutivas costumam acompanhar a frustração e os sentimentos de ódio por ela despertados. Ao sentir-se frustrado pelo seio, a criança ataca-o de fato, mordendo-o ou, em fantasia, destruindo-o. Estas fantasias destrutivas equivalem a desejos de morte e, o que é pior, o bebê sente que o que deseja já se realizou. Em outras palavras, suas fantasias destrutivas têm poder real de destruição, uma vez que ainda não consegue distinguir o que é real e o que é fantasia.

Na posição depressiva, a criança defronta-se com o sentimento de ter destruído onipotentemente sua mãe. A culpa e o desespero por tê-la perdido despertam nele o desejo de restaurá-la e recriá-la, a fim de recuperá-la externa e internamente. Estes mesmos desejos reparadores surgem em relação a outros objetos amados, externos e internos (SEGAL, 1975:105). Portanto, tais desejos surgem como consequência de sentimentos de culpa:

“O sentimento de que os danos infligidos ao objeto amado são causados pelos impulsos agressivos do sujeito constitui, em meu entender, a essência da culpa. (O sentimento infantil de culpa pode estender-se a todos os malefícios que atinjam o objeto amado - inclusive os danos feitos por seus objetos persecutórios). O ímpeto para desfazer ou reparar urgentemente tais danos resulta do sentimento de que foi o sujeito quem os praticou, isto é, do sentimento de culpa.”(KLEIN 1952: 304/5)

Os impulsos reparadores também contribuem para a integração. O amor é colocado mais nitidamente em conflito com o ódio e age tanto no controle da destrutividade quanto na reparação e na restauração do dano causado. O desejo e a capacidade de restauração do objeto bom, interno e externo, são a base da capacidade do ego de manter o amor e as relações através de conflitos e dificuldades. São também a base para atividades criativas, que estão enraizadas no desejo do bebê de restaurar e recriar sua felicidade perdida, seus objetos internos perdidos e a harmonia de seu mundo interno.

Ainda, é importante atentarmos para as diferenças entre a reparação e a reparação maníaca. Esta é uma defesa na medida em que seu objetivo é reparar o objeto de tal modo que culpa e perda nunca sejam experimentadas. A culpa subjacente que a reparação maníaca procura aliviar não é, na verdade, aliviada, e a reparação não traz satisfação durável. Os objetos que estão sendo reparados são tratados inconscientemente - e às vezes conscientemente - com ódio e desprezo, sendo invariavelmente sentidos como ingratos e, pelo menos inconscientemente, temidos como perseguidores potenciais (SEGAL, 1975). Não é esse tipo de reparação que necessariamente dá o fundamento para a vontade de ser útil, de ajudar.

A aceitação da realidade é elemento fundamental da reparação real, ausente na reparação maníaca. Esta aceitação envolve a renúncia à onipotência e à mágica, a diminuição da divisão (splitting) e a remoção da identificação projetiva. Significa a aceitar a idéia de separação, diferenciar o próprio eu (self) e os pais, com todos os conflitos que isso implica.

O desejo de reparação, que no caso dos depoimentos das assistentes sociais aparece como a vontade de ser útil, deve nortear-se pelo sentido de realidade:

“A assistente social deve saber com clareza aquilo que realisticamente pode oferecer, levando em consideração o número de casos de que trata e o que pode esperar de si mesmo.” (SALZBERGER-WITTEMBERG, 1974:7)

Como vão lidar, ao longo da vida profissional, com situações que envolvem os desejos de reparação? Obviamente não é possível dizer como cada profissional entrevistada lida ou tem lidado, na vida profissional, com os desejos de reparação. Não foi intenção deste trabalho analisar os aspectos individuais da vida profissional de cada assistente social, nem fazer generalizações acerca das pessoas. Entretanto, as entrevistas nos trouxeram dados que, extrapolando a condição individual das participantes, apontaram elementos e configurações, que podem ser comuns a grupos de assistentes sociais. Nesse sentido, o que se pôde observar é que, por exemplo, ao citarem os aspectos gratificantes da profissão,

falam justamente de situações em que puderam criar algo, ou então, puderam ajudar a resolver um conflito ou dificuldade. Isto é, situações em que se sentiram úteis, puderam criar e, talvez pudéssemos dizer, realizarem os desejos de reparação. Conseqüentemente, a consciência de ter criado algo de bom ou resolvido uma situação ruim é acompanhada por um sentimento de realização para a assistente social, um sentimento de ver algo de bom crescendo, um sentimento de poder criar algo positivo para outras pessoas e para si própria. Poderíamos pensar que são os instintos de vida podendo agir, criar.

Existem em todos nós instintos de vida e de morte: os primeiros levam ao crescimento, desenvolvimento, reprodução, ampliação da vida, unindo a matéria viva em unidades maiores; já os segundos, lutam para fazê-los voltar a um estado de inércia (CASSORLA, 1985:12). A tendência reparadora é, enfim, uma expressão do instinto de vida em sua luta contra o instinto de morte (KLEIN 1952:311).

3.2. REFAZER A VIDA - REFAZER SERVIÇO SOCIAL

Em muitas dos depoimentos apareceu, espontaneamente, a indagação quanto à permanência na profissão, isto é, parece ser comum na trajetória da assistente social, este tipo de auto-questionamento bem como quanto à propriedade da escolha da profissão. Isso acontece muitas vezes, em um momento de crise pessoal, do mercado de trabalho ou, ainda, como resultado de dificuldades no local de trabalho:

"...eu acho que todo o mundo que é assistente social se pergunta por que eu fui fazer isso, o que eu estou fazendo? Por que eu não fui fazer outra coisa? Por que eu não larguei essa profissão? Passei por essa crise. Em alguns momentos mais que em outros." (dep. 1)

Chama atenção nesta fala a forma de indagação: "o que eu estou fazendo?". Esta pergunta parece estar se referindo a algo feito erradamente: "por que eu não fui fazer outra coisa"? Mas, a seguir, vem a confirmação pela escolha, a racionalização:

"...aí eu fico pensando, se eu tivesse feito medicina minha vida seria diferente? Se eu tivesse feito medicina, eu ia fazer pediatria, psiquiatria, saúde pública. Num certo sentido, eu acho que as coisas que eu fiz depois tocaram um pouco nisso.." (dep.1)

Fez parte também do roteiro da entrevista a seguinte pergunta: se fosse possível refazer a vida, você voltaria a fazer Serviço Social? Houve apenas uma resposta negativa:

"Eu não faria Serviço Social outra vez. Não desmerecendo a profissão, eu acho uma profissão muito bonita, só que tem profissionais e profissionais.(...) Não sei se vou passar a minha vida inteira fazendo isso. E eu acredito se eu sair da área de Serviço Social, meu conhecimento e minha prática podem ser úteis demais em outras. Por que eu acho que esse curso pode ser básico prá todos os outros, porque você aprende a ver tanto a pessoa, grupos de pessoas, sociedade de uma maneira mais ampla, você não vê a coisa particularizada. (...) O que me deixa muito triste é essa falta de trabalho científico. Nosso trabalho é muito sem planejamento, você vai fazendo, vai fazendo. Você não está parando prá pensar no que está fazendo. Que utilidade tem isso? É tanta prática que você não tem tempo prá reflexão (...) estou pensando, amadurecendo. Quem disse que Serviço Social é só trabalhar com pobre? Eu acho que nós temos capacidade prá trabalhar com qualquer segmento da sociedade, de miserável ao rico, ao empresário, e ser útil prá eles e prá sociedade." (dep.6)

Reforçada está aí a vontade de ser útil- não mais só ao pobre, mas ao rico também e, de modo geral, à sociedade. Contrariamente à vontade que, na juventude era apenas de 'fazer algo', agora, como profissional, não quer 'fazer apenas por fazer' (é assim que percebe a profissão), mas quer fazer planejando os resultados a alcançar, prevendo as ações, realizando um trabalho que tenha 'utilidade'.

Outras respostas à mesma pergunta apontam dúvidas:

“Eu não sei se faria Serviço Social outra vez. Você sabe que eu já me perguntei? Vamos dizer assim, hoje, se eu tivesse que fazer alguma coisa diferente, eu não sei o que eu faria, porque eu acho que é alguma coisa minha ser assistente social.(...) Eu já tentei me imaginar fazendo outra coisa e não consigo, você entende? Talvez daqui a alguns anos eu mude de idéia, mas hoje eu ainda não desisti.” (dep.10)

A resposta: “eu não sei se faria Serviço Social outra vez” vem seguida de: “ainda não desisti”. Ou seja, há uma dúvida que é seguida de uma afirmação, quase em tom de desafio: “ainda não desisti!”. Nesse contexto, parece que a profissão é missão a ser cumprida - então é preciso ‘perseverar’ e não desistir.

“Eu fico pensando, será que eu tinha que ter feito medicina ou não? Eu fico pensando, tem tanto médico alienado, que trabalha em cinco hospitais. Não sei se é da categoria, são tão ambiciosos por dinheiro, status. Eu já não me daria bem nesse meio. Então eu me acho encaixada aí. Eu não tenho nenhuma frustração de não ter feito medicina (...) mas acho que eu sou acomodada, não sei. Eu não me acho uma pessoa ambiciosa. Se eu fosse aquela pessoa ambiciosa teria chegado a, academicamente, bem lá na frente. Eu me contento com, sei lá, não pouco, mas assim, não me incomodo mais com aquela loucura, aquela ansiedade.(...) eu não tenho nenhuma frustração de não ter feito medicina, de jeito nenhum. Engraçado, mas quer dizer, eu fui trabalhar em medicina [em serviço médico], nem sei porquê, tudo coincidência, não foi nada programado.”(dep. 2)

Por este depoimento podemos associar a profissão de assistente social à pobreza, humildade, em contraposição à de médico (também um profissional que ‘ajuda’) que, na percepção da entrevistada, significa poder, status, dinheiro. Como se vê sem ambições, ‘acomodada’, opta por Serviço Social: uma profissão que, talvez, não envolva

'luta' por status, poder, dinheiro. A contraposição entre Serviço Social e Medicina é a contraposição entre rico e pobre, entre poder e não-poder. Este depoimento nos leva, também, a associar as afirmações de pobreza e de certa humildade à imagem feminina e religiosa da profissão.

Ficou uma dúvida para a entrevistada: será que aproveitou mal o próprio potencial? Ficou uma dúvida para nós: qual o projeto de vida dessa e de outras assistentes sociais?

Houve respostas afirmativas à opção de voltar a fazer Serviço Social, porém complementadas com alguma observação ou restrição:

"Gostei demais do curso. Até hoje eu falo assim, se estou brava [com a profissão]: mas tem uma coisa, eu escolhi! E se tivesse que refazer, acho que faria de novo. Mesmo com tudo o que passei, coisas que eu gosto, coisas que eu não gosto, mas foi assim opção mesmo.(...) Se eu tivesse que voltar, voltaria a ser assistente social, com uma outra visão, alguma outra coisa." (dep. 8)

"Eu voltaria a fazer Serviço Social, mas acho que eu estudaria de uma outra forma a encontrar um fazer um pouco mais consistente. Eu tentaria me embasar (...). Será que falta teoria? Porque de tudo isso que eu falei, se você passar e medir por onde eu passei prá ver o que ficou, o que ficou? Ficou alguma coisa? Será que se eu tivesse feito de uma forma prá deixar? (...) Eu não sei, mas é assim, a vida é feita só de morrer?(...) Mas eu acho que é uma coisa legal, gostaria de uma coisa talvez mais concreta." (dep.5)

Observamos, nos depoimentos, a necessidade de uma outra postura em relação ao Serviço Social: uma ação mais embasada que, como define uma das assistentes sociais, deixe raízes.

Algumas das entrevistadas responderam positivamente, isto é, com certeza de que voltariam a fazer Serviço Social:

“...nenhuma vez jamais eu pensei em deixar a profissão. Eu me identifiquei totalmente, achei que era isso mesmo, que eu não poderia ter sido outra coisa na vida. E eu alcancei assim, tudo o que um profissional pode desejar dentro de sua profissão. Eu exerci todos os cargos, eu nunca fui subalterna, desde que me formei sempre tive cargo de chefia e mando, toda a vida.(...) Só faria Serviço Social, não faria outra coisa. Foi onde me encontrei como pessoa.(...) É um ideal, é um ideal de justiça...” (dep. 9)

Reforçada está a importância de ver respondidas as satisfações pessoais. É significativo o discurso da assistente social: “eu me identifiquei totalmente...alcancei tudo o que um profissional pode desejar dentro de sua profissão”, completando depois: “sempre tive cargo de chefia e de mando, nunca fui subalterna.” Vale a pena atentar para uma das justificativas que a assistente social usou: “é um ideal de justiça”, ou seja, o que ela destacou é o que, anteriormente, ao discutirmos as razões da escolha da profissão, apareceu como valor simbólico. Não houve menção, por exemplo, a aspectos financeiros, mas a valores, a ideais. Há menção, no entanto, a posições de poder: “sempre tive posições de mando”.

Outras entrevistadas esclareceram também suas certezas de que, se fosse possível, fariam novamente Serviço Social:

“Eu gostaria de fazer Serviço Social outra vez. Não sei se o campo seria o mesmo porque agora está muito diferente. Mas se fosse possível eu repetir o que fiz, eu repetiria: naquele espaço, naquele ritmo, naquele ambiente assim de pessoas. Eu acho que faria tudo igual.(...) Teve altos e baixos, mas acho que teve mais de bom que negativo. Eu fui muito feliz. Fui muito feliz mesmo. Eu tive muitas experiências que me deixaram muito satisfeita, melhor falando, realizada.” (dep. 3)

A fala de alguém que se sente realizado com a profissão leva-nos a pensar na relação mundo interno / mundo externo:

“Quando um certo grau de segurança foi atingido, o qual nos torna capazes de sentir e sustentar uma boa relação com o mundo externo, com as pessoas e circunstâncias de que dependemos, essa segurança é equivalente ao amor dos nossos objetos internos por nós próprios.”(RIVIÈRE, 1952:76)

Ou seja, parece ter-se alcançado um estado de integração, na qual os objetos bons e ruins podem ser reconhecidos em sua realidade: momentos ruins e momentos bons (na fala da assistente social) que, ao final, dão a medida de realidade. Essa é considerada como boa, como adequada para repetir-se, se fosse possível.

Outra assistente social também declarou sua opção por fazer novamente o curso de Serviço Social:

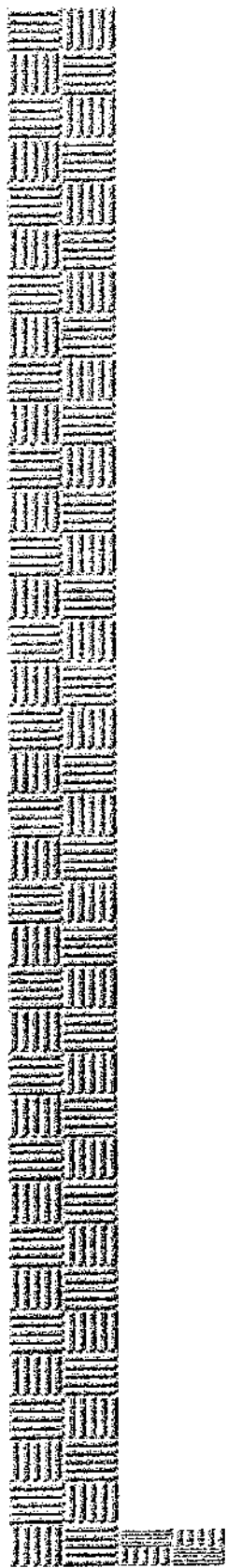
“Eu até já havia pensado sobre isso [se voltaria a fazer Serviço Social]. Faria, faria do mesmo jeito, primeiro um depois outro [outro curso superior]. Porque eu acho que o Serviço Social é ótimo prá suscitar dúvidas, levantar questões(...) porque se na teoria é assim, na prática não é. Ele te remete prá estudar mais ou menos aquilo que vai ser importante prá você.(...)E eu temo que uma abordagem mais teórica, mais de reflexão a esse nível deixa uma lacuna, você sente: que realidade é essa?...você perde um pouco a noção de vivência, você não está fazendo teoria quando está conversando com o paciente...te obriga a estar muito de olhos abertos.” (dep. 7)

Neste último depoimento é importante ler a complementação que a entrevistada fez (e que pode revelar sua real opção):

“Como eu já tinha um curso, eu entrei direto no segundo ano do outro curso, e aí eu vi realmente que é a área que eu sou apaixonada, que eu gosto. É o tipo de compreensão que eu acho que faltava. Agora, se eu tivesse que hoje dizer

prá você que eu comecei certo? Eu acho que comecei certo. Eu acho que Serviço Social, eles te ensinam muito na medida que você tem esse contato com a população, você ouve o que eles te falam, você não tem um saber que te deixa petulante, você não tem isso. Você se coloca muito igual ao outro, acho que você se coloca muito disponível. Isso ajuda você a ir mais além, mais além do que se eu tivesse entrado direto preocupada com os constructos. Eu acho que esse caminho foi bom." (dep. 7)

É interessante ressaltar o que esta assistente social considerou como contribuição da profissão: o contato com a população, o colocar-se igual ao outro, estar disponível. Parece que a imagem que muitos têm da assistente social, de 'moça boazinha' e que tanto as profissionais criticam, pode fazer parte da auto-imagem das assistentes sociais. 'Moça boazinha' não no sentido pejorativo do termo, de alguém que faz tudo para agradar, mas de alguém bom, que ajuda, é solidário em relação às dificuldades de outros, que é enfim, continente ao sofrimento das pessoas.



4. O mal-estar da profissão: as insatisfações e frustrações em relação ao Serviço Social

Foram muitas as expressões de insatisfação ou de frustração com a profissão que apareceram nos depoimentos colhidos. Referiram-se à frustração com situações de injustiça vividas pela população atendida, à insatisfação com condições de trabalho e a problemas na convivência com outros profissionais da mesma ou de outras áreas.

4.1. AS SITUAÇÕES DE INJUSTIÇA VIVIDAS PELA POPULAÇÃO ATENDIDA

Algumas das situações que incomodam a assistente social dizem respeito à postura de profissionais ou de voluntários, leigos, no atendimento à população:

"... uma coisa que eu fico injuriada, ele [o cliente] vai no médico que diz: prá saber o que você tem eu tenho que ter uma tomografia. A gente sabe que tem uma ligação afetiva muito forte entre médico e paciente, mais da parte do paciente para o médico, então ele acredita em tudo o que o médico falar. Chega na instituição, passa pela tal da perícia e não é autorizado. Não e acabou, você não tem direito e tal. Eles ficam loucos (...) eles se sentem impotentes naquela hora. Isso me dói muito." (dep.2)

"Aí eu comecei a assumir, comprei uma briga no município muito grande, por causa de, na época, eles tirarem crianças. Porque no Forum de lá, as assistentes sociais assim prá tirar criança de pobre era assim. Foi uma luta do cão mesmo." (dep.5)

A queixa da profissional pode ser vinculada ao relacionamento que leigos estabelecem com a população usuária dos serviços institucionais:

"...então o Juizado de Menor muitas vezes encaminhava adolescente grávida prá ficar lá, funcionava como se fosse um pensionato, era uma instituição católica, em que as pessoas que estavam ali gerenciando, eram pessoas que

estavam aposentadas que não tinham nada prá fazer, mas como era religioso e tal, iam ajudar lá. E aí foi o meu grande problema.”(dep.6)

Essas situações, apontadas como problemáticas, têm a ver com a ideologia adotada e relacionam-se à postura que se assume perante o mundo e a profissão, isto é, à forma como assistentes sociais, as entrevistadas ou a quem estas fazem referência, e/ou outros profissionais compreendem e operacionalizam os objetivos do trabalho, como vêm o usuário do serviço.

Por que essas situações incomodam as assistentes sociais? Obviamente há o aspecto concreto da injustiça ou do mal atendimento, porém, talvez pudéssemos entender melhor o que realmente acontece a partir do sentimento expresso em uma das falas acima mencionada: ‘impotência’. Parece que, frente a determinadas situações de injustiça e de desrespeito, algumas profissionais identificam-se com o cliente, sentindo-se, também, impotentes para buscar mudanças e ‘continuar a briga’.

Mas não é apenas o atendimento da população por parte de outros profissionais o que preocupa a assistente social. Muitas vezes esta questiona seu próprio atendimento:

“Nas visitas nos hospitais, entrevisto o paciente. Eu me questiono muito: estou sendo útil ou estou desagradando aquela pessoa? Então pergunto se tem alguma reclamação ou alguma sugestão. Eu vejo isso às vezes como uma coisa boa, porque você está dando uma atenção prá quem está ali, ele está se sentindo valorizado. Tem horas que eu acho que ele está de saco cheio, morrendo de dor, não quer falar nada. E aí parece que você está invadindo.”(dep.2)

De quais sentimentos a assistente social fala? Por um lado, a vontade de ser útil, por outro, o medo de causar dano, de invadir.

pessoa sem o seu conhecimento, contra os seus desejos e interesses.
"(SALZBERGER-WITTENBERG, 1974:11)

A ansiedade parece se generalizar: o medo de passar algo ruim que recebe de um cliente a outro. A profissional sente-se, assim como o cliente que está entrevistando, impotente para lidar com a situação, que identifica como de injustiça. Sente-se então 'intrusa' ao entrar no quarto, na vida e no íntimo do cliente e, mais ainda, sente que leva para outros o que capta e recebe de 'ruim'. É possível que a profissional se sinta invadida pelas coisas ruins que sente ter recebido de um cliente, o que desencadeia ansiedades. A vivência de ansiedades da posição esquizo paranóide, fazem parte do dia a dia do profissional.

Ao mesmo tempo, o contato com os clientes doentes pode desencadear outros medos e ansiedades. Nesse sentido, não parece gratuito o seguinte trecho do depoimento da assistente social: "não seria melhor visitar essa pessoa na residência dela, depois que ela saiu do hospital?", mas que, talvez, pudéssemos ler: 'não seria melhor visitar essa pessoa quando estivesse sã?'. O contato com pessoas machucadas, com dores, à morte, explica pode desencadear fortes e confusos sentimentos: pena; compaixão e amor; culpa e ansiedade; ódio; ressentimento e inveja dos cuidados oferecidos ao paciente (MENZIES, 1960). Vale ressaltar que, com esse exemplo, o que estamos procurando apontar é o aspecto relativo a um dos sentimentos que pode estar presente nesse tipo de situação. Não estamos contestando a opinião da assistente social de que seria melhor entrevistar pessoas quando não estão enfermas ou internadas. Sabemos que, também para os pacientes, a internação é, muitas vezes, uma situação de insegurança e que traz à tona sentimentos de perseguição:

“O medo, as pessoas têm medo de falar naquela hora. E mais ainda, eles estão, alguns falam, outros eu sinto no tom de voz, na forma, de que está tudo ótimo, a gente está vendo que não está tudo ótimo. Mas eu não posso colocar a minha visão, eu tenho que colocar a dele (no relatório). Ele tem medo de a gente sair dali, e ele está na mão de quem? daqueles médicos, dos enfermeiros, que podem tratar ele mal porque ele falou alguma coisa que vá contrariar. Então até que ponto é válido mesmo, isso me angustia muito.”(dep.6)

As ansiedades persecutórias são também espelhadas pela equipe.

Uma maneira de compreender este depoimento pode ser a partir das considerações de sobre os papéis que as pessoas representam no dia-a-dia. GOFFMAN (1975:25) explica que, quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes para acreditarem que o personagem que vêem no momento possui os atributos que aparenta ter, que o papel representado terá as consequências implicitamente pretendidas por ele e que, de modo geral, as coisas são o que parecem ser. Examina então as representações do ponto de vista de quem está agindo, isto é, estuda a crença do indivíduo na impressão de realidade que tenta passar àqueles entre os quais se encontra. Descreve dois tipos de atores¹⁵, que considera como dois extremos. O primeiro, identificado por aquele que está inteiramente compenetrado de seu próprio número, isto é, está convencido de que a impressão de realidade que encena é a verdadeira realidade: é o ator sincero. O segundo é identificado pelo ator que não está completamente compenetrado de sua própria prática, podendo ser levado a dirigir a convicção de seu público apenas como um meio para outros fins. Ressalta o autor, no entanto, que nem todos os atores deste último tipo, que denomina de cínico¹⁶ - estão interessados em iludir a platéia.

¹⁵ Por estudar a vida cotidiana como se fosse um teatro, a terminologia que usa é toda calcada nos termos usados em teatro: os sujeitos são atores que representam papéis, o local onde se desenrola a ação é o cenário e assim por diante.

¹⁶ Estamos mantendo o termo cínico conforme concebido por Goffman, como ilusão, e não no sentido mais pejorativo do termo, isto é, como imoral.

"Um indivíduo cínico pode enganar o público pelo que julga ser o próprio bem deste, ou pelo bem da comunidade, etc. (...) Sabemos que, em funções de serviços, certos profissionais, que em outras condições são sinceros, vêem-se forçados às vezes a iludir os fregueses, pois estes mostram grande desejo disso."(GOFFMAN,1975: 26)

Parece-nos que a assistente social aponta algo que se aproxima da situação examinada por este autor, isto é, acredita que os pacientes estão sendo sinceros, ao responderem sobre a qualidade do atendimento e preenche os relatórios com estes dados. Sabe que não pode ou não deve ser sincera. Isto, no entanto, traz a ela muita angústia.

A atitude de 'encenar' pode ser entendida também, a partir de conceitos psicanalíticos, como sendo defesa maníaca. A organização desta inclui mecanismos como cisão, idealização, identificação negativa e negação. O bebê descobre sua dependência da mãe, seu sentido de valorizá-la e, juntamente com essa dependência, descobre sua ambivalência e experimenta intensos sentimentos de medo, perda, luto, anseio e culpa em sua relação com esse objeto, externo e interno. É contra toda essa experiência que a organização da defesa maníaca é dirigida. Ela é usada como proteção contra a depressão e ansiedades subjacentes (SEGAL, 1975:95/6).

Ainda, para finalizar essa discussão sobre o atendimento à população, vejamos outro depoimento:

"Olha, prá ser honesta eu raramente vou embora contente [ao final de um dia de trabalho]. Não estou realizada? Não sei. Eu acho o seguinte: me mantenho assistente social, eu sinto falta de poder ter uma visão mais geral, de poder dar uma outra roupagem à atenção que se dá ao usuário hoje." (dep.7)

"Uma outra roupagem à atenção que se dá ao usuário", ou, usando a linguagem de GOFFMAN(1975): é preciso mudar o 'cenário'.

4.2. A FALTA DE CONDIÇÕES DE TRABALHO: SALÁRIOS RUINS, DESRESPEITO, LIMITES INSTITUCIONAIS, ISOLAMENTO NO TRABALHO.

Este item poderia ser também denominado: 'Serviço Social: sempre falta alguma coisa!' Nos depoimentos, as condições de trabalho das assistentes sociais vêm sempre relacionadas à falta: de espaço físico para o atendimento; de verba; de estrutura na organização institucional; de qualidade no desempenho das atividades; de reconhecimento profissional; de respeito ao trabalho. É interessante relacionar esse tópico, que se destacou nas entrevistas como um dos desprazeres da profissão, com uma das características do trabalho do Serviço Social, isto é, a profissão, historicamente, tem se voltado também para 'cobrir faltas'.

"... nós começamos trabalho com adolescente. Não é grupo terapêutico, era prá que a gente se reunisse mesmo prá conversar, em qualquer lugar. Até a gente começou a fazer um grupo (...) era um pessoal já mais da pesada, envolvido com droga e tal. Mas o que aconteceu? Durante o dia o local estava ocupado com uma atividade com criança da instituição. E eu fazia no final da tarde. Só que eu comecei em janeiro e em fevereiro começaram as aulas. E a aula no local era no mesmo horário. E a gente não conseguiu outro lugar prá esses adolescentes. A proposta foi legal, a gente envolveu mãe que ia junto, mas aí a gente ficou sem um local." (dep.5)

"Porque a diretoria mesmo, nunca fui atendida por eles, nunca aceitaram. Eu gostaria de conversar o que eles esperavam do Serviço Social, qual a idéia que eles tinham prá eu poder montar algum projeto, alguma coisa. Mas eles não me deram esse espaço." (dep.6)

A falta de espaço físico e profissional foi uma das dificuldades apontadas na realidade de trabalho da assistente social. Poderíamos pensar no correspondente mental, isto é, que sentimentos esta situação acarreta para a profissional? Parece-nos, mas isto é

uma hipótese que deve ser confirmada, que há um sentimento de rejeição, de 'estar de fora' do que é importante no local de trabalho.

Outras vezes, relacionam o problema à instituição em si, a sua estrutura e modo de funcionamento:

"...eu não gosto, pelo menos do que eu escuto falar, um freio de mão muito puxado, e você sozinho não tem muita força. Eu acho que essas instituições filantrópicas não estão preocupadas com a qualidade, com o incentivo não. Tem alguma razão prá elas estarem ali, e cada uma tem uma razão diferente da outra, mas dificulta muito o trabalho, desgasta, você tem tão boa intenção, mas fica ali, de freio puxado. Então eu gosto de coisa que eu vejo mais acontecer." (dep.6)

"...eu comecei a desacreditar mesmo na instituição, porque eu acho que a instituição gira em torno de si própria. Você ameaça, veja o que acontece hoje com a previdência, com muitas unidades. Você ameaça alguma coisa dos funcionários que estão ali, aquilo estremece. Ai fica assim uma coisa que por mais que você faça, a gente era até uma ameaça, porque 'o que vem essa mulher de fora aqui, me encher'." (dep.5)

"Eu acho que é uma profissão, que se você não se percebe no meio do caminho, porque você tem que ir se percebendo, a instituição é tão dura, que ela acaba te fechando." (dep.5)

Sem pretender negar as dificuldades institucionais, cujos determinantes são, muitas vezes, de origem política e econômica (a falta de políticas sociais voltadas às reais necessidades da população e que vai redundar em falta de verbas, só para tomar um exemplo). É interessante pensar nos aspectos psíquicos que estão relacionados às condições de trabalho. Sabemos, a partir das teorias de KLEIN (1937; 1952; 1957) que, desde o início da vida, existe uma interação entre fantasias inconscientes infantis e o mundo exterior, ou seja, nossas atitudes e ações são condicionadas não só pela realidade externa, mas, também

pelas nossas fantasias, pelo que projetamos ou introjetamos. BION (1970) demonstrou que o sujeito utiliza estes mesmos mecanismos, cisão, negação, idealização, projeção e introjeção, típicos das primeiras fases da vida mental, na relação grupal. Assim, seja num grupo ou numa instituição, diferentes mecanismos psicológicos atuam nas inter-relações pessoais, há um interjogo de fantasias, projeções e identificações que, fazendo parte do mundo interno das pessoas, influenciam suas ações no mundo externo. BOTEGA (1989:107) explicou que aspectos conflitivos da instituição podem ser decodificados, confundindo-se com os sentimentos daqueles que nela atuam. Problemas institucionais acabam reforçando a insegurança e o sentimento de frustração das profissionais.

Portanto, a maneira como a assistente social entende as situações de trabalho destacadas anteriormente, tem a ver também com seu mundo interno. Este consistindo de imagens e fantasias conscientes e inconscientes, de outras pessoas, do self e das relações interpessoais, de papéis e relações entre papéis (MENZIES LYTH, 1990:315). O que talvez estas profissionais estejam dizendo é sobre uma luta constante que ocorre na relação profissional - instituição. De um lado, a assistente social, identificada pelos desejos de criar, agir, crescer e, de outro, a instituição caracterizada como 'breque', estagnação. Por isso a necessidade, conforme a percepção de algumas entrevistadas, de ficar atenta para não se 'fechar', bem como o sentimento de ameaçar, de incomodar. A profissional projeta na instituição aspectos de seu mundo interno. A realidade da instituição poderá confirmar ou não estes aspectos, poderá ou não modificá-los. A profissional, por sua vez, poderá reintrojetá-los.

Outro aspecto mencionado, ao se falar sobre condições de trabalho, relacionou-se à falta de profissionalismo nas relações de trabalho:

“eu vinha do (...) que tinha uma certa estrutura assim de departamento. Quando eu vim para a instituição, sentia umas coisas muito domésticas, coisas como atender o telefone, eu me lembro, às vezes a assistente social que fazia. Coisas que lá, como secretária eu não fazia, aqui como assistente social a gente fazia. Então era umas coisas que às vezes me chocava, não entendia

muito direito. Às vezes vinha uma visita, todo mundo entrava no mutirão de limpeza.(...) era uma coisa muito doméstica, ou tudo era levado em prol do amor à deficiência. E eu achava muito estranho. Cheguei a ter umas crises de choro até. Assim, de dúvida se eu realmente estava fazendo uma coisa certa."
(dep. 2)

Esta assistente social, possivelmente, estranhava o excesso de atividade e tarefas de suas colegas, intuindo possíveis sentimentos de culpa.

"A reunião foi desagradável e naquele dia pedi demissão. E abri o jogo: eu não tenho condições de trabalho aqui, eu não tenho respeito, me tratam como uma menina. Então elas ficavam o tempo todo falando: 'você devia por as mãos pro céu, nós lhe demos esse emprego, ninguém ia dar emprego prá você, é recém-formada, nova. Ainda mais petulante do jeito que você é. Você não reconhece o seu lugar. (...) Eu me desgastei muito com essas coisas erradas que via." (dep.6)

Os problemas apontados nessas duas falas, embora aparentemente de conteúdos diferentes, podem ser analisados a partir de um mesmo tema: o das profissões femininas. Por um lado, a associação nas atividades profissionais com aquelas imbuídas de sentimentos de caridade, tradicionalmente entendidos como femininos e, por outro, a pouca consideração com a jovem recém-formada. A situação, muito possivelmente, aconteceria de outro modo se os profissionais de Serviço Social em questão fossem homens.

Ainda no contexto de condições de trabalho, houve um importante questionamento feito por uma das assistentes sociais:

"É interessante, porque se você conversar com o pessoal daqui [instituição], você não consegue entender porque as pessoas estão aqui. Pelo salário que é péssimo, pela confusão que é política, mas está aqui. Inclusive nós temos gente que é novinha aqui, gente que está aqui não chega a 5 anos, gente com uma cabeça muito boa, bem atuante, com participação comunitária, em partido

político. Isso aqui é cármico! Só isso explica: é cármico! Ou você pega o micróbio. Eu falo: pegou o micróbio.” (dep.8)

A razão de permanecer no emprego, apesar das más condições, é identificado como ‘doença’ (em que se pega o micróbio) ou ‘castigo divino’. Ou seja, parece que, na fantasia da assistente social, o trabalho em situação insatisfatória é provação ou destino, algo que não pode mudar, mas não entende o por quê. Novamente, entramos em contato com possíveis sentimentos de culpa e necessidade de reparação.

4.2.1. A situação salarial e de carreira

A remuneração das assistentes sociais apareceu, com grande frequência nos depoimentos, como um dos problemas da profissão. As seguintes falas são representativas desta temática:

“...eu me desencantei muito com instituição, é aquela coisa assim: você não é bem remunerada, tem que pensar em salário também, eu não sou uma pessoa filantrópica, não sou mesmo. Você desenvolve um bom trabalho, você tem que ser bem remunerada e ter condições de trabalho.” (dep.6)

Não é gratuita a associação feita da má remuneração com a filantropia, pois a profissão, tendo nascido da ‘caridade aos pobres’, tem mantido essa marca, senão na teoria e na prática de seus profissionais, na imagem popular. Assim, quando a assistente social associa os baixos salários à filantropia, está lembrando a ‘marca’ da profissão.

“Agora como aposentada, não sei o que aconteceu, minha aposentadoria está péssima.(...) no início da minha carreira e até uma parte mais ou menos no fim da carreira, eu achei que lá, economicamente, a gente estava bem assistida. Até, vamos dizer, uns 8 anos atrás. Dali prá cá nosso salário como profissional achatou, achatou devido sei lá porque.” (dep.3)

As dificuldades e problemas em relação aos salários, que apareceram de forma bastante clara nas falas, podem ser compreendidos no contexto da crise econômica por que tem passado o país nos últimos anos. Assim, poderíamos considerá-los como mais um problema conjuntural. Porém, as assistentes sociais apontam outro problema, o da situação de carreira, que também merece análise:

"Nesse meio tempo saiu o Plano de Cargos da Prefeitura. Então, a assistente social não entrou. Ai eu me senti extremamente ofendida. Mas me passou um desânimo! Não, porque nós lutamos, nós brigamos. Mas foi tão duro o ano passado, sabe? Tão duro, que eu falei: olha só, que serviço é esse? Eu existo. Que profissão é essa? É uma profissão distinta, é verdade, útil, eu acho que é isso. Trabalha tanto só que outras categorias com quem eu trabalho, porque não estão reconhecendo? (...)Ai eu ficava com raiva. Tudo o que eu ouvia, aquilo me dava raiva. Sabe, meu salário, até novembro, eu tenho 20 anos de serviço social, era menos que o salário inicial de um medico, de 4 horas. Isso porque eu tenho complementação." (dep.5)

Em verdade, a situação salarial e, muitas vezes, de carreira, é uma 'queixa' antiga na profissão. Isto pode ter uma explicação sociológica: a desvalorização do trabalho feminino e, por consequência, a das profissões ditas femininas.

"A concepção do trabalho feminino como um trabalho subsidiário favorece a oferta e aceitação de salários mais baixos que os masculinos. A menor qualificação da força de trabalho feminina, quer entendida meramente em termos de qualificação técnica, quer compreendida como um conjunto de traços de personalidade voltada para a realização do êxito econômico, é grandemente responsável pelo fato de a mulher desempenhar as funções pior remuneradas." (SAFIOTTI, 1979:246)

Assim, como outras profissões ditas femininas, o Serviço Social sofre as determinações políticas e ideológicas da sociedade na qual se insere. Sobre isso, são pertinentes as considerações de BRUSCHINI (1994:73) sobre as tendências recentes do trabalho feminino no Brasil:

“Apesar da conquista de novos espaços, no entanto, as mulheres ainda são discriminadas. Encontram maior dificuldade para ocupar cargos de chefia e ganham menos do que seus colegas em todas as ocupações. Os diferenciais salariais entre os sexos se acentuam nas ocupações de nível superior e de chefia e se mantêm mesmo nas ocupações nas quais a participação feminina é mais acentuada. Enquanto os engenheiros ganhavam em média, em 1980, 17 salários mínimos por mês, suas colegas de profissão recebiam apenas 9. No magistério, cuja presença feminina era de 87%, as mulheres ganhavam em média 1,9 salário mínimo por mês, enquanto seus colegas recebiam 5,3. Mais grave ainda é o fato de que as trabalhadoras não conseguem superar a desigualdade salarial à medida que adquirem experiência no trabalho. Ao contrário, as desigualdades persistem e até se intensificam com o tempo de serviço....”

Portanto, a situação da qual a assistente social ‘reclama’ deve ser vista num contexto mais amplo: no quadro da situação de trabalho feminino na sociedade. Isso não justifica a situação de injustiça que a diferença salarial e de carreira representa; apenas ajuda a entendê-la, não como algo isolado, mas como resultante de um modelo político-econômico -cultural determinado.

Para além das explicações sociológicas e econômicas, porém, fica a pergunta de uma entrevistada:

“Eu sou besta, eu sou idiota mesmo, sabe? Não tanto [pelo que fiz], mas porque eu fico! (dep.5)

“Por que eu fico”? A pergunta pode ser estendida à situação de outras profissionais que, mesmo insatisfeitas com aspectos importantes do trabalho, ainda assim permanecem. Elas ficam forçadas pela realidade ‘externa’: a idade, o mercado de trabalho restrito e inseguro:

“É isso que eu digo prá você: o que pesa prá mim agora, o pouco eu não posso jogar fora. Nessa idade eu não consigo emprego fácil. E nesse mercado!(...) eu nunca medi muito estabilidade, sabe? Eu não quero ficar sem emprego. Hoje eu meço. Se você me falasse se eu penso hoje isso, eu digo que não. Tanto é que eu fico nesse serviço por causa disso. Mas eu não media isso. Eu falava: é a proposta, eu vou.” (dep.5)

Apesar de todas as explicações resta uma pergunta final: o que realmente impede assistentes sociais de buscarem algo mais gratificante e condizente com as próprias expectativas? Esta é uma das questões que procuramos responder. Como estamos verificando, entre outros motivos, estão os sentimentos de culpa e reparação.

4.3. AS INTERFERÊNCIAS POLÍTICAS NA PRÁTICA PROFISSIONAL

Nesse item procuramos agrupar as falas que revelaram frustrações ou insatisfações em relação a aspectos políticos da atividade profissional, sobre os quais a assistente social não tem controle, mas que interferem significativamente na ação profissional, muitas vezes de maneira a modificá-la:

“Então foi tudo assim, degringolando, sabe? Parece foi sucateado. Então veio menos verba, então o que você vai tentar implantar? de conversa? (...) E a cobrança, a cobrança, a cobrança. Um desgaste que você não faz idéia.” (dep.6)

"Começaram a falar de um [programa novo] que tinha uma verba. Eu pensei, eu vou pegar isso e vou entrar. Então comecei a fazer trabalho comunitário. Eu fui assim: eu vou porque vem o repasse.(...) Então pensei: é nessa comunidade mesmo que eu vou investir, porque eles precisam. Bom, mas daí fizemos um programa, começo a mobilizar a comunidade, fizemos reuniões. Só que o dinheiro não chegou. Então o que eu acabei fazendo? Acabei investindo do meu bolso prá não quebrar a cara. (...) não foi fortuna, não me deixou pobre mas se eu quisesse continuar com aquilo, precisava fazer isso. Porque era uma comunidade que eu tinha conseguido mobilizar e o dinheiro demorou um século prá vir. Foi complicado, não foi fácil, mas enfim foi a forma que eu encontrei de fazer o trabalho." (dep.5)

Se a falta de verbas atrapalha e limita o trabalho da profissional, as interferências políticas, de caráter partidário, podem efetivamente interromper e mudar a direção do trabalho da assistente social:

"... olha nós tivemos assim, no governo do PMDB, do Quércia prá cá, nossa [instituição] foi sucateada. Foi dada pro PMDB e é só política, política, política." (dep.8)

"E lá foi um lugar que deu prá gente humanizar aquilo. Mas do jeito que a gente humanizou eu vi cair pelos vãos dos dedos da mão depois. Eu vi cair, eu vi desmoronar. (...) Quando as coisas começaram a dar certo, começaram a aparecer os de fora, os bicos, entendeu? Ah, porque a festa é bonita, então vem sicrano, vem beltrano, então a festa passava a ser em função do outro que veio. Ai começou a mudar e desestruturou realmente quando o Maluf entrou pela 2a. vez como governador, ele colocou um afilhado dele, um rapazinho, filho de papai mesmo, não entendia nada de nada e aquilo degingolou." (dep.5)

Estes exemplos mostram situações de 'invasão', destruição do que foi trabalhado, construído pelo profissional de Serviço Social. Se essas são situações não específicas à profissão, isto é, interferências políticas acontecem em diferentes instituições, envolvendo profissionais de diferentes áreas, interessa-nos entender como as assistentes sociais entrevistadas lidam com tais condições. Qual saída têm para esse tipo de situação? Há aquelas que não se 'rendem' e buscam outra alternativa para uma situação profissional desfavorável:

Aí eu estava lá vendo tijolo por tijolo cair e eu pedi prá vir prá cá (...)." (dep.5)

"Eu já tinha tentado sair (...) porque eu tinha percebido que era uma [instituição] que ninguém deixa acabar, pode não valer prá nada, mas tem valor político. Por onde é que escorregavam as verbas? Por onde escorregou a corrupção? Tudo via a ação social, o ministério, a L.B.A., as verbas de entidade não foi por aí que escorregaram? Então, coisas que a gente via. Ai eu pensei, por que eu vou ficar servindo esse sistema? Eu não vou ficar mais aqui.(...) Não é isso que eu quero prá mim, eu vou procurar outra coisa." (dep.5)

Há, ainda, aquelas que buscam uma situação intermediária:

"Inclusive eu acho que muitas vezes vai indo tudo muito bem. Ai acontecem essas questões políticas, e às vezes o técnico confunde, e diz assim: ah, mas o prefeito vai lá com o Secretario, e aí eu digo: gente, você tem que se salvar profissionalmente. Eu acho o seguinte: se a gente não luta, põe o parecer assim: minha opinião é tal, entretanto, deixamos a superior consideração. O poder executivo não é nosso. Agora eu estou garantida profissionalmente. Se um dia surgir qualquer coisa, você está administrativamente e profissionalmente respaldada. Porque o pessoal fala: precisa ter jogo de cintura." (dep.8)

Por fim, há aquelas que encaram a situação de modo pessoal, isto é, consideram-se responsáveis, não pelas interferências, mas pelas consequências que estas trazem para os serviços e atendimentos à população:

“Agora, se você falar com outras colegas e principalmente dizer: não fiquem sufocadas por causa disso [não assumam uma culpa que vocês não tem]. É isso, vocês fizeram o viável histórico, você fez isso, fez tudo isso, poderia ainda fazer isso, mas você fez o que estava a seu alcance. E eu preciso que alguém faça isso prá mim também. Eu faço prá outra, mas alguém tem que fazer prá mim. E com certeza quando eu estou atuando, eu também tenho essa tendência sabe, eu tenho que me policiar.” (dep.7)

Esta entrevistada fala de uma tendência que parece ser comum entre as assistentes sociais, que é a de considerarem-se responsáveis quando não encontram solução para problemas da população que atendem. O “viável histórico”, mencionado pela entrevistada, nem sempre é considerado como razão suficiente para tranquilizar a profissional sobre o que pode ou não fazer em sua prática. Nesse sentido, vale a pena ressaltar as partes finais dos dois últimos depoimentos, pois expressam uma certa visão da própria profissão:

“Eu acho que prá ser assistente social a gente já tem que ter um pouco dessa vontade de lidar com o impossível.” (dep.7)

“...[temos] jogo-de-cintura porque nós somos artistas, andamos na corda bamba, fazemos malabarismos, olha não é fácil. Eu vejo isso na profissão, um desafio, e eu acho que a gente gosta de desafio.” (dep.8)

“A gente gosta de desafio”, “a gente gosta de trabalhar com o impossível” são frases que podem denotar onipotência, mas que talvez signifiquem uma resposta a sentimentos de impotência que certas situações mobilizam na assistente social. Estas afirmações podem responder à questão levantada anteriormente, por uma das entrevistadas,

e incorporada às indagações desse trabalho: ‘por que eu (assistente social) fico na profissão?’.

4.4. OS PROBLEMAS NO RELACIONAMENTO PROFISSIONAL

Este item trata de um aspecto bastante complexo e importante, embora nem sempre assim considerado, porque é pouco conhecido e estudado no Serviço Social. Trata-se das relações que acontecem no interior da instituição, que se estabelecem entre as pessoas e condicionam, também, as ações profissionais. Uma vez que mecanismos psicológicos atuam na interação do grupo, a prática profissional é moldada, também, pelo tipo de relação que se estabelece entre os profissionais. LYTH (1990:309) explicou que:

“Na instituições, elementos significativos, tanto do conteúdo quanto da dinâmica, são provavelmente sustentados pelos membros em comum, e originam-se tanto de uma situação externa compartilhada quanto possivelmente de situações internas comuns, e isto através da interação conivente consciente e inconsciente entre estes membros.”

Ou seja, quando pessoas reúnem-se em um grupo ou instituição, projetam suas fantasias inconscientes sobre os outros participantes do grupo ou sobre aspectos da instituição, procurando realizar, no plano do grupo, um modelo semelhante a suas relações interpessoais primitivas. Isto pode acarretar dificuldades nas relações pessoais e profissionais.

“Bion enfatiza o quão difícil é para os seres humanos relacionarem-se uns com os outros de forma realista em uma tarefa conjunta (1961). Ele descreve o ser humano como um animal grupal: como tal, ele não pode progredir *sem* outros seres humanos. Infelizmente, ele também não pode progredir muito bem *com* eles. Ainda assim, ele precisa estabelecer uma cooperação efetiva nas tarefas da vida. Este é o seu dilema.”(LYTH, 1990:308)

Assim, podemos pensar que muito do que as assistentes sociais verbalizaram, nas entrevistas, como problemas institucionais, eram, de fato, decorrentes do relacionamento interpessoal, da projeção de fantasias sobre outros elementos do grupo, acabando por constituir-se em um emaranhado de identificações intragrupo. Trechos dos depoimentos colhidos podem ilustrar o que estamos procurando discutir:

“...depende de onde você trabalha, te passa um sentimento de inferioridade. Não na equipe, assim eu não me sinto, mas você [assistente social] é tratada de uma outra forma. Imagina, você é dispensável. Você é boa prá carregar o piano. Ai sim, você vale. Mas na hora do reconhecimento, de olha vamos ver juntos: ah, vou mostrar o plano prá você! Mas porque não me chamou prá discutir o plano? Então vamos fazer juntos, eu proponho, olha não foi falta de eu chegar e falar: olha vamos fazer juntos, então vamos ver. Eu vou tirar fêrias e quando eu voltar a gente conversa. Voltou, e eu pergunto: vamos fazer? Ah não, eu já pensei em fazer assim. Não sei, eu acho que as pessoas não sabem trabalhar juntas.” (dep.5)

O que impediu a realização de um trabalho conjunto, nesse caso específico, não sabemos, nem foi objetivo desta pesquisa entrar em aspectos individuais, no entanto, o trecho em questão pode ilustrar como, nas relações profissionais, entram expectativas e sentimentos de umas pessoas em relação às outras: “por que não chamou para discutirmos o plano juntas?”, ou “te passa um sentimento de inferioridade”. Tais expectativas e sentimentos podem ser baseados em fatos reais, objetivos, ou, de novo, em fantasias.

Outros exemplos podem ilustrar ainda mais as dificuldades de relacionamento profissional:

“... o que me deixa frustrada: é o trabalho em equipe, que é uma coisa que eu sempre gostei (...) são pessoas extremamente diferentes, com conhecimentos diferentes, com experiências diferentes e que poderiam por isso se ajudarem, por ex., eu que estou defasada numa ponta, a minha colega poderia me suprir e eu também, e uma troca de experiências que na verdade não existe. Muita

insegurança - se eu estou fazendo alguma coisa diferenciada, outro já fica muito preocupado com aquilo, porque ele vai ser melhor do que eu.”(dep.6)

O que o discurso desta profissional aponta é o que muitas vezes, é dito sobre a ‘riqueza’ do trabalho interdisciplinar: troca de experiências; intercâmbio de idéias e conhecimentos; cooperação. Aponta, também, a realidade deste trabalho: a competição; a inveja¹⁷; o medo do outro ser melhor e as fantasias que estas situações desencadeiam: medo de ser atacado e destruído por exemplo, como aparece no trecho a seguir:

“E ideal seria um clima legal, harmonioso prá você trabalhar. Se isso não é possível, existe um clima um tanto hostil, há muita disputa, então se não está legal, se você não gosta do meu temperamento, mas você tem que ter obrigação de ser educado, ética não existe. Eu tenho que te respeitar, eu posso não estar concordando com a sua opinião mas ter respeito. Mas isso não acontece, é uma instabilidade emocional, você fica sempre esperando alguma coisa, e também isso é muito triste, de repente você se torna ameaça, incômodo.”(dep.6)

As fantasias podem ser relativas tanto ao medo de ser atacado (“você fica sempre esperando alguma coisa”), como de atacar (“você se torna ameaça”). Um e outro são sentimentos que incomodam e, com certeza, atrapalham o desenvolvimento das atividades profissionais.

Sentir-se como uma pessoa que incomoda, por envolver-se com intensidade no trabalho que realiza, é como vê, uma das entrevistadas, seus problemas de relacionamento:

“...de repente você se torna ameaça, eu sou uma pessoa que incomodo demais. Quando eu me proponho a fazer alguma coisa eu me envolvo totalmente. Pode ser uma coisa muito simples, mas eu posso melhorar, posso inovar, modificar, eu faço com alegria.(...). Então às vezes aquilo incomoda muito, e não adianta,

¹⁷ Inveja é o sentimento irado de que outra pessoa possui e desfruta de algo desejável (posse ou qualidade). (Klein, 1957:29) A inveja em pequeno grau pode servir para estimular o indivíduo a tentar ser tão bom quanto ele imagina que o objeto seja. Mas quando ela é grande, visa menosprezar, estragar e danificar a bondade do objeto. Com isso, o objeto deixa de ser invejável.

onde quer que eu vá, já tem isso muito definido na minha cabeça, onde quer que eu vá, eu vou incomodar.”(dep.6)

Parece-nos que a assistente social fala também das dificuldades em relacionar-se objetivamente com colegas de trabalho, sem despertar ansiedades e sem fazer emergir sentimentos persecutórios.

Como já mencionado anteriormente neste trabalho, algumas ansiedades despertadas nas situações de relacionamento foram discutidas por MENZIES (1960), a partir de estudo que realizou junto a enfermeiras de um hospital na Inglaterra. A realidade externa destes profissionais estimula ansiedades poderosas, que têm a ver com fantasias inconscientes relacionadas a pessoas doentes, feridas, morrendo ou mortas. Dentre os mecanismos utilizados por enfermeiras para se protegerem/defenderem de ansiedades, está a tentativa de eliminar decisões através da realização de tarefas como um ritual.

Assim explica MENZIES(1960:103/4): tomar decisões implica em fazer uma escolha entre diferentes possíveis cursos de ação e compromissar-se com um deles. As escolhas são feitas sem que se tenha total informação factual sobre os seus efeitos. Se os fatos fossem totalmente conhecidos, nenhuma decisão necessitaria ser feita, o próprio curso da ação seria auto evidente. Todas as decisões são, então, necessariamente, acompanhadas por certo grau de incerteza sobre o que acontecerá e, conseqüentemente, por algum conflito e ansiedade, que durarão até ser conhecido o resultado. Para afastar esta ansiedade, os serviços de enfermagem tentam minimizar o número e variedade de decisões que devem ser tomadas. Por exemplo, realizando tarefas como representação de um ritual, objetivando a ordem de tarefas e o tempo de apresentação, embora tais instruções precisas não sejam necessárias ou mesmo totalmente desejáveis. A representação é reforçada com atitudes que tratam cada tarefa quase como um caso de vida e morte, a ser tratado com apropriada seriedade.

Podemos pensar, portanto, que algo semelhante acontece em outras profissões que lidam com o ser humano. No Serviço Social a situação não deve ser totalmente diferente daquela do exemplo em questão. Senão, vejamos o seguinte trecho de um dos depoimentos:

"Eu sinto que há muita resistência em ver o nosso papel diferente. É como se a gente tivesse associado que o assistente social é aquele que fica na frente do sujeito, pergunta, pergunta e pergunta, dá um monte de orientações. Se você mudar um pouco esse papel e dizer, vamos enxergar diferente, há uma resistência desesperadora da equipe.(...) Então não adianta você ter uma orientação modernizante, uma vontade de mudar, enquanto você tiver profissionais formados que acreditam que existe um saber de uma certa forma e que a gente tem que fazer daquele jeito porque se não fizer daquele jeito a gente não está fazendo a nossa profissão. Se eu não estiver escrevendo o meu caso eu não estou fazendo serviço social. " (dep.7)

O que esta assistente social trata como "resistência em ver o papel diferente" pode, talvez, ser lido como uma maneira de se proteger de ansiedades inerentes à ação profissional. Isto é, a padronização de atividades de uma forma rígida ('se eu não documentar tudo, não estou fazendo direito o caso', 'se eu não atender de determinada maneira não estou fazendo Serviço Social'), pode significar, também, uma busca de proteção contra ansiedades. Estas são estimuladas, por exemplo, pelo contato constante com situações de muita pobreza; doença; abandono; de maus tratos. Para se defender e controlar essas ansiedades, usa-se, como parece ser, defesas obsessivas.

Associada a focos de ansiedade e sofrimento profundos na situação de trabalho, está a desesperança quanto a resolver os problemas. O sistema conivente de defesa acionado contra estes sentimentos, consiste, primeiramente, em fragmentar o problema nuclear, de modo que ele não mais exista de forma integrada e reconhecível, consciente e abertamente entre as pessoas envolvidas. Em seguida, os fragmentos são projetados sobre partes do ambiente de trabalho, que são, deste modo, vivenciados conscientemente como sendo o

problema a respeito do qual alguma coisa precisa ser feita, em geral, por alguma outra pessoa. A responsabilidade também é fragmentada e, freqüentemente, projetada para dentro de outros desconhecidos, 'Eles', as autoridades.

Essas considerações podem nos esclarecer sobre a fala de uma das entrevistadas a respeito da própria categoria profissional, isto é, das outras assistentes sociais:

"Honestamente? Eu acho uma classe extremamente desunida. Acho que nós estamos perdendo terreno e não estamos fazendo nada. Está todo mundo esperando que alguém faça. Vaga quando surge, nossa!" (dep.10)

Ou seja, há a espera de que alguém 'magicamente' apareça e faça algo em prol da profissão. A ansiedade foi projetada para outras assistentes sociais, para a 'categoria' que, na fantasia, deveria ser unida, forte, para impedir que perdas acontecessem. Mas a categoria 'nada faz'. O sentimento é também de impotência diante da situação. E a reação à ansiedade dá-se através da espera de um 'deus', um 'messias' que venha e solucione o problema; dá-se, portanto, com o uso da onipotência como defesa.

Outras considerações são também esclarecedoras a respeito problemas de convivência entre as assistentes sociais:

"Eu prá mim, a minha decepção com a profissão, não é a profissão, mas com alguns profissionais que denigrem a nossa profissão e que quando chegam numa banca de negociação com o dirigente, ... eu tenho que ensinar desde a postura de sentar e conversar: menina, para de mascar chiclete! Você vai apresentar um trabalho, sabe, não tem uma postura profissional."(dep.9)

"É complicado mesmo, porque eu não sei o que acontece com os nossos profissionais que quem está perto de você não é bom. Aquele que vem é melhor, eu acho que você não sabe aproveitar as oportunidades. É uma coisa muito engraçada. Eu conversava com o pessoal e dizia: gente, aproveitem agora que

está dando abertura prá mudar a nossa prática, prá gente ser mais atuante, dá prá fazer diferente. Sabe, perde o bonde, depois fica chorando.” (dep.5)

O que está perto não é bom e o bom está distante, inalcançável. Estas falas parecem revelar uma cisão muito clara e forte entre bom e ruim. O que está fora, mas perto, é ruim. Só o que está longe é bom. Isto indica, também, uma auto-desvalorização, uma vez que o que está perto é ruim.

Em síntese, os problemas de convivência profissional tanto podem se referir a profissionais de outras áreas, como a outras assistentes sociais. A distinção é bem clara: quanto aos primeiros, falta reconhecimento em relação ao papel, ao trabalho da assistente social (“não chama para planejar junto”, “não entende o trabalho”).

“... você viu o que eu fiz na minha vida? Passei até situações de serviço social, situações muito sérias, coisas assim que envolvem ética, quanto sofrimento, quanta coisa de você querer mudar esse país, quantas noites de insônia. Quanta angústia, quanto medo, quanta insegurança! E a gente assim, tão massacrado realmente e sem o reconhecido valor, não é?” (dep.9)

Quanto a outras assistentes sociais, a grande queixa é a ‘falta de união’, ‘a falta de postura profissional’, e a ‘competição’. Por trás destas ‘queixas’ podemos encontrar, como já visto de forma bastante sintética, fantasias, medos, ansiedades e defesas. Um conjunto de sentimentos pouco discutido e estudado na profissão.

É fundamental entender as tentativas que as pessoas fazem para resolver as o dilema de relacionarem-se objetivamente, de estabelecerem uma cooperação efetiva na realização de tarefas e de evitarem ou defenderem-se contra ansiedades que as relações despertam, uma vez que estes aspectos tornam-se permanentes nos grupos e instituições. Nesse contexto, são de particular importância as defesas desenvolvidas para lidar com conteúdos provocadores de ansiedade e as dificuldades na colaboração para realizar uma

tarefa comum. As defesas aparecem na própria estrutura da instituição e permeiam o seu modo de funcionamento.

Não foi objetivo deste trabalho um estudo específico das ansiedades provocadas nas assistentes sociais pelo ambiente de trabalho, bem como das defesas utilizadas para lidar com aquelas, mas fomos obrigadas a nos defrontarmos com ele. Um aprofundamento desse tema é algo que merece ser feito.

Em síntese, neste capítulo vimos que as razões de insatisfação com a profissão são várias e podem se referir a situações de injustiça vividas pela população atendida; a interferências políticas na prática profissional; a condições desfavoráveis de trabalho e aos problemas de relacionamento na convivência profissional.



5. Os prazeres do Serviço Social ou a satisfação com a profissão

“A esperança e a confiança na existência da bondade, tal como se pode observar na vida cotidiana, auxiliam as pessoas em meio a grandes adversidades e neutralizam eficazmente a perseguição.” (KLEIN, 1957:53)

No decorrer das entrevistas fomos verificando inúmeras situações nas quais as assistentes sociais expressavam satisfação com a profissão. Durante os relatos sobre a vivência, iam trazendo, da memória, fatos, situações e experiências que revelavam o lado gratificante, prazeroso da profissão. Vamos apresentar, a seguir, as situações pontuadas como positivas pelas profissionais.

5.1. AS VIVÊNCIAS PROFISSIONAIS E AS REPERCUSSÕES NA VIDA PESSOAL

Neste item estão relacionados os depoimentos que apontaram algumas experiências profissionais consideradas positivas para o crescimento e amadurecimento pessoal das entrevistadas.

5.1.1. As situações nas quais se lida com a dor

Dentre as situações que trazem crescimento, foram enfatizadas aquelas nas quais se lida com a dor, com o sofrimento do outro:

"Bom, também devo dizer que eu aprendi muito com a clientela nesse período de tempo, porque eu acho assim que os dramas me ensinaram muito. Você imagina, terminei a faculdade eu tinha 21 anos e de repente você começa a ver o mundo, quer dizer, o mundo das pessoas, a vida das pessoas, a intimidade das pessoas." (dep.1)

É interessante pensar que no capítulo relacionado às insatisfações com a profissão, o contato com a dor e com o sofrimento de outros foi identificado como mobilizador de ansiedades no profissional. Agora, contraditoriamente, é visto como oportunidade de crescimento pessoal.

Também foram enfatizadas as situações nas quais se aprende que a condição do outro é diferente:

“a coisa que marcou muito (...) era uma situação diferente, a situação mais a nível da problemática individual. O drama individual, as questões pessoais.”
(dep.1)

“Os conceitos deles [clientes] são diferentes, têm valores diferentes.(...) conversei muito com eles, como já disse. Você está sempre avaliando [sua vida pessoal]”(dep.10)

O fato de conhecer, ter acesso a experiências diferentes das vividas, ajuda estas profissionais a verem mais objetivamente, as vivências pessoais. Toda a aprendizagem serve, e isto foi bem ressaltado, para o amadurecimento pessoal, toda a experiência reverte na vida pessoal da assistente social:

“Eu gostei muito da minha profissão, sabe por que? Eu acho que ela completou muito do que faltava, em termos de vivência, mesmo prá trazer prá dentro de casa, na vivência com o marido, com os filhos, com a empregada, com os familiares. Teve altos e baixos, mas eu acho que teve muito mais de bom que negativo.”(dep.3)

Estas falas parecem revelar que é propiciado à assistente social vivenciar aspectos de integração, isto é, poder reconhecer os aspectos ruins e bons da profissão, o que resulta numa melhor percepção da realidade.

“...mantenho [contato direto com a população] porque eu acho que se você não mantiver isso a sua prática se burocratiza (...) a população tem muito saber e a gente tem um outro saber. É onde você se completa enquanto profissional. E é aí que acaba a nossa onipotência. E eu posso falar que realmente a gente sabe muito pouco. E que numa relação com a população, você mais aprende do que

você leva.(...) Então eu acho que o profissional que tiver isto claro, acaba não se angustiando e procurando soluções alternativas junto à população.”(dep.9)

“Então o salto qualitativo meu, dentro da minha prepotência, do meu autoritarismo foi reconhecer que realmente eu sei pouco, e tive o privilégio de aprender outras coisas. E o que realmente eu aprendi, vem da população, vem do saber das pessoas. E na relação com o outro profissional, na relação com outras pessoas eu aprendi muito. E você reconhecer isto leva tempo. Porque a gente é muito prepotente, a gente se acha dona do saber.”(dep.9)

O autoritarismo, a onipotência ou a prepotência são aspectos que podem estar presentes nas inter-relações humanas, muitas vezes criando conflitos ou impedindo a resolução de outros. O Serviço Social cria oportunidades para que o profissional lide com tais aspectos e, reconhecendo as próprias limitações, possa modificá-los. Podemos verificar isto pelos relatos das entrevistadas:

“Eu sei que eu fiquei com esse serviço porque eu achei legal, acho que me ensinou a entender um pouco mais a problemática do outro. Porque eu acho que a gente sai da escola um pouco prepotente, sabe? Eu sei, eu posso, e o valor da gente querer passar pros outros. Eu acho que eu mais aprendi do que colaborei com eles.”(dep.5)

Há quem defina como um intercâmbio o que acontece nas vivências profissionais e privadas da assistente social:

“E outra coisa também eu acho que a minha vida, as vivências, essas práticas que eu tive, as questões, eu acho que teve assim, um fluxo muito grande entre a minha vida pessoal e a minha vida profissional. Sabe, eu acho que deu prá transitar ou fazer transitar as coisas de um lado prá outro (...) Acho que eu tive situações pesadas, mas assim, coisas que eu vivi em termos pessoais, eu pude aproveitar profissionalmente e vice-versa. Eu acho que isso é uma coisa que quando a gente lida com o humano, é importante.” (dep.1)

A ênfase foi dada no 'levar para casa' as experiências da vida profissional. Mas o que, exatamente, se leva deste intercâmbio entre a vivência profissional e a pessoal? O aprendizado para lidar com situações difíceis, de dor e sofrimento; o saber buscar recursos para solução de problemas e dificuldades; o conhecimento da existência de outros valores e maneiras de viver; também o contato humano, o intercâmbio e a troca. Verificamos que a assistente social, mesmo com baixos salários, gratifica-se com as outras vantagens da profissão. Além disso, o contato com a dor pode fazê-las compararem com suas próprias experiências, fazendo-as suportarem melhor este tipo de situação.

5.1.2. O desenvolvimento de amizades

Outro aspecto considerado positivo na vivência profissional diz respeito ao contato humano, no sentido do conhecimento de novas pessoas, da formação de vínculos de amizade:

"Fui muito feliz mesmo. Fui muito bem recebida onde eu fui, nunca tive inimizade com ninguém. Eu acho que valeu, teve experiências ótimas, fiz bons amigos, inclusive eu tenho amigos que vieram do exterior, vieram trabalhar aqui no Brasil, voltaram, todo o ano no Natal mandam, inclusive um manda cartão postal.(...) E quando vem ao Brasil, me visita, ele, a mulher, os filhos. E outros que mudaram da cidade, que a gente encontra é uma alegria. Eu acho que valeu a pena trabalhar como assistente social." (dep.3)

Os argumentos usados pela assistente social podem ser vistos também como uma das justificativas para caracterizar o trabalho como sendo tipicamente feminino. Isto é, para algumas mulheres, trabalhar fora de casa é significa poder se atualizar, conhecer outras pessoas, enfim "sair do confinamento das questões do mundo privado." (MASSI, 1992:42)

5.1.3. A aquisição de habilidades:

Adquirir novas habilidades no tratamento com o público foi considerado, também, como uma forma de desenvolvimento pessoal :

"... o que foi muito bom, eu tinha vergonha de falar em público, eu era muito tímida. A [instituição] me deu isso, hoje eu encaro um público de 100, 200 pessoas tranqüilamente. Brinco com eles, as pessoas se envolvem no que eu estou falando. (...) Então é bom, deu um amadurecimento legal prá mim. Tem esse lado positivo também. Também não tenho mais medo, aqueles abacaxis que ligam, não me intimidam, aqueles usuários que chegam esbravejando eu encaro numa boa." (dep.6)

O enfrentamento de situações novas e desafiantes, ao mesmo tempo que pode causar medo, é estímulo para a permanência na profissão e é uma experiência positiva por trazer amadurecimento e crescimento ao profissional. Aparece, novamente, um dado que se contrapõe à imagem estereotipada do trabalho feminino, como sendo uma extensão das atividades que a mulher realiza no lar, isto é, o cuidar, o educar. O que a assistente social nos revela é que realiza uma atividade de enfrentamento: lidar com grandes públicos, pessoas bravas e agressivas.

5.2. A SATISFAÇÃO COM ALGUMAS DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Entre as diferentes atividades desenvolvidas pela assistente social, as que se destacam como gratificantes são aquelas nas quais o profissional ensina algo, passa informações e conhecimentos, ou, então, aquelas consideradas dinâmicas, que não permitem monotonia.

5.2.1. Atividades de ensino e divulgação de informações

Uma das atividades rotineiras da profissão de assistente social é a transmissão de informações e conhecimentos à população, seja através de palestras e reuniões, seja através do plantão de atendimento. Este tipo de atividade é, para algumas profissionais, muito gratificante:

"O curso que eu gostava de dar realmente era chefia e liderança, dar liderança prá aquele pessoal, sabe? A parte de comunicação, aula de comunicação, como eram aulas boas, todas com motivação de dinâmica. Tudo isso eu gostava demais de fazer."(dep.3)

"Nós ficávamos mais na parte de orientação, de relacionamento, prevenção de acidentes e outras coisas tipo dessas, por exemplo, palestras(...) Ai nas palestras, entrava muito na parte de saúde, porque era o que eu mais gostava. Eu dei muita palestra sobre Aids, cólera, higiene pessoal, higiene do ambiente." (dep.3)

Os aspectos apontados, nos exemplos, como positivos tem a ver com um tipo de atividade específica: ensinar algo a alguém. Poderíamos então pensar que a assistente social é uma espécie de professora, que ajuda ensinando. Nesta atividade a profissional 'reparte' seus conhecimentos e informações com outras pessoas que a eles não tiveram acesso. A assistente social pode 'repartir' coisas boas que possui. Novamente entramos em contato com possíveis aspectos da reparação. Reparação que se constitui na base da capacidade do ego de manter o amor e as relações através dos conflitos e dificuldades. (SEGAL, 1975)

Aqueles que desenvolveram a docência propriamente, também qualificam este tipo de atividade como muito gratificante:

"E num certo sentido, quer dizer, eu não fui atrás da docência, de repente ela aconteceu, você entende? Aquela história do cavalo arriado que passou na porta. Mas foi uma coisa que eu gostei muito que tivesse acontecido." (dep.1)

Algumas vezes, o relato da realização desse tipo de atividade denotava um certo orgulho:

"... o ano que eu não dava aula eu era diretora de estágio. Quando eu não fui diretora de estágio, era da comissão de TCC. Mas 50% das meninas, as que estão em expoente, eu falo: é porque foram minhas alunas!"(dep.9)

É interessante destacar que o conteúdo ensinado nas atividades do dia-a-dia da assistente social não 'vem pronto', isto é, não é aprendido durante o curso de Serviço Social, mas vai se constituindo, vai 'tomando corpo' no decorrer da prática, conforme aparece no seguinte depoimento:

"... foi implantação do trabalho [Posto de Puericultura]. Tinha os médicos, enfermeira, mas eu fui vendo e definindo. O médico dizia, eu quero que você explique prá mãezinha tais coisas, e então eu ia fazendo. Foi um trabalho muito interessante, eu me sentia muito realizada." (dep.3)

Não há um corpo único de conhecimentos que a assistente social aprende e operacionaliza no atendimento à população. Existe sim, uma base geral de conhecimentos que ela 'preenche' com os conteúdos específicos da área em que atua: informações sobre higiene, cuidados com o corpo e a saúde, se na área médica; conhecimentos sobre deficiências, se na área de reabilitação; informações sobre previdência, se na área de saúde do trabalho. Assim, o conteúdo que a assistente social ensina não é algo pronto e acabado que aprende na escola, mas sim, construído a partir de um conjunto de informações, instrumentos e técnicas, adquiridos durante sua formação profissional, e dos conhecimentos

da área específica em que atua. Isto, pelo que pudemos perceber nos depoimentos, é gratificante à assistente social: criar, ajudar, ensinar, sentir-se útil. Novamente o desejo de ser útil e de criar, o que parece possibilitar maior integração consigo mesma.

5.2.2. Caráter dinâmico e desafiante das atividades

O aspecto ativo da profissão é muito mencionado pelas assistentes sociais e talvez pudéssemos pensar que, ao confirmarem esta dinamicidade, contraponham-na à monotonia da vida doméstica. 'Um dia igual ao outro' é a queixa das donas de casa. 'Não há um dia igual a outro' dizem as assistentes sociais. Nesse sentido, sentem-se gratificadas por que suas potencialidades humanas são realizadas:

"Então eu tenho horror de rotina. Eu não suporto rotina, eu não fico muito tempo em um lugar. Eu fico assim, são umas coisas engraçadas, os serviços que eu gosto eu vou ficando, mas eu inovo sempre." (dep.9)

"...é um tipo de serviço que não tem monotonia, não é monótono. Não existe um dia igual ao outro, nunca ouvi dizer assim: mas hoje não aconteceu nada! Sempre tem." (dep.8)

Estas respostas vêm reforçar uma das razões apontadas para a escolha do Serviço Social: a dinamicidade da atividade profissional. Coerentemente, assistentes sociais apontam como uma das situações gratificantes da profissão, não ser ela repetitiva e, sim, dinâmica, permitindo a realização de mudanças de área, de programa ou mesmo de atividade, no interior da instituição:

"Então de centro social aqui, já fui prá assessora de obra, eu já me especializei em planejamento, detestei planejamento, já fui prá gerontologia (...)." (dep.9)

Nesses casos, assim como em outros, o que era expectativa quando da escolha da profissão torna-se realidade, concretiza-se.

Além do aspecto ativo, foi destacado o caráter instigante das atividades:

"... primeiro, com certeza essa pessoa tem que não se amedrontar diante do difícil. Porque ninguém traz prá gente uma questão legal, jóia, que você faz rapidinho.(...) Essa de a gente tirar uma saída, sabe, a gente acaba tendo isso. A gente se sente obrigado, comprimido e ao mesmo tempo a gente acha uma saída. Quando a gente fala: eu vou achar uma saída, eu vou criar uma forma, mas isso vai se resolver. A gente se sente obrigada. (...) Quer dizer, você improvisa e ao mesmo tempo você tenta manter a coisa mais política. Mas eu acho que no fundo, a gente gosta dessa profissão. Eu posso falar por mim."
(dep.7)

Esta entrevistada, ao mesmo tempo que mostra um certo entusiasmo, diz que se sente obrigada, pressionada a sempre encontrar uma solução. E continua:

"Mas eu acho que a gente sente uma lacuna muito grande que ninguém se sente responsabilizado. É por exemplo, não são as grandes questões psicológicas que afligem o profissional. Elas existem, existem sim, tem grandes questões, mas existe aquela infelicidade pequena, aquela vontade que me vejam como gente, conversa um pouco comigo, me escuta um pouquinho."

Este relato mostra que a profissional sente-se sobrecarregada, por que ninguém se responsabiliza. Ao falar da vontade que a vejam como 'gente', está falando dos seus clientes, mas nada nos impede de supor que ela nos traz, também, aspectos próprios, mostrando à entrevistadora como sente necessidade ser vista como gente, com suas próprias limitações.

5.3. A CONTRIBUIÇÃO PARA A MUDANÇA DE SITUAÇÕES PROBLEMÁTICAS E INJUSTAS.

O conteúdo deste item foi antecipado no capítulo referente à escolha profissional, no qual analisamos alguns relatos de assistentes sociais manifestando vontade de ajudar, de ser útil. Neste tópico, analisaremos os depoimentos que exemplificam as situações modificadas pela intervenção de assistentes sociais:

"E lá foi um lugar que, apesar de ser um trabalho de assistência, eu acho que deu prá gente humanizar aquilo lá."(dep.5)

"E nessa época fervilhou o movimento do funcionalismo. E eu entrei de cabeça. Eu trabalhei muito com os funcionários nesse sentido. Falava o que estava fazendo, eu ia prá São Paulo, ia paras as reuniões. Foi a oportunidade que eu tive de fazer isso no serviço, porque era o momento que favorecia. E foi muito bom, a gente trabalhava aquele pessoal, a nível de consciência política mesmo."(dep.5)

"O que nós conseguimos dar uma guinada? Na [instituição] eu acho que a gente conseguiu mudar. Não sei hoje porque depende muito das pessoas que estão, quem está na coordenação, quem dá retaguarda. Porque a gente dava retaguarda, a gente dizia: não tenham medo, nós estamos bancando. Usa outra estratégia, vamos fazer diferente (...) A gente conseguiu mudar, aquilo lá ficou na nossa mão, na mão dos profissionais, eles determinavam. E não alguém que falava: põe, tira, etc. Então a gente conseguiu um trabalho tão bom (...) Acho que valeu a passagem por isso. Foi recompensador, foi mesmo."(dep.5)

As mudanças podem se referir à instituição como um todo: 'deu para humanizar aquilo', foi possível 'fazer diferente', subentendendo-se que houve mudanças envolvendo diferentes segmentos da mesma e que, conseqüentemente, implicaram alterações no atendimento à população. Podem se referir, também, a somente um dos segmentos institucionais, como no caso, os funcionários. A mudança pode ser, ainda, na

forma de atendimento ou na forma de conscientização da população atendida. O que importa é estar realizando o que se acredita ser bom para outras pessoas. Mais uma vez nestas ações está reforçada a idéia de que os sentimentos de reparação permeiam as atitudes da assistente social.

5.3.1. Construir, dar um 'toque pessoal' a um projeto

"...então nós fizemos o Plano Diretor da cidade com a participação dividida por área. Eles fizeram pesquisa desde o histórico do município. A gente dizia: você quer pesquisar o quê? o histórico do município? você vai fazer o quê? eu vou fazer o estudo da situação geográfico, dos limites do município. Então o pessoal se reunia com as famílias e ia andar prá bairro, prá bairro, prá bairro. O outro era da área da saúde, o outro educação. Foi a coisa mais linda. Eu levei 4 anos e surgiu - aí foi lindo porque saíram os projetos prioritários."(dep.8)

"Meu primeiro grupo de criança na zona rural, olha me deu uma satisfação tão grande. Eu era aluna de segundo ano de Serviço Social. Fiz um grupo lá, mas foi uma beleza. Nós fizemos, o centro social que foi construído lá, na zona rural, não tinha móvel, nós construímos cadeira. Cadeira feita assim, a gente orientava como podia, também não tinha base de fazer uma cadeira, mas nós fizemos. Como eu fiz na Escola Normal um assento de taboa, você sabe que eu ensinei as crianças fazerem assento de taboa?" (dep.3)

Também estas respostas apontam como gratificantes as situações explicitadas entre as razões para escolha da profissão, ou seja, construir, mudar uma situação. Esta pode ser desde algo aparentemente 'pequeno' e simples - ensinar crianças a construírem cadeiras com assento de taboa, até situações de maior amplitude, como a definição de projetos prioritários para o trabalho intermunicipal.

Outras vezes, a experiência refere-se a modificar uma situação que parece ‘fechada’, ‘encaixotada’:

"... aí teve os Plimecs, tinha aqueles projetos todos para executar, mas eu vejo em tudo isso, que mesmo que a coisa venha encaixotada, você pode dar o seu toque. Você vê, essa entidade X, era uma unidade do Plimec. Começou lá com um programinha encaixotado, 2 por 2 a gente dizia, de tão pequenininho, e que trabalhou com a comunidade; hoje a diretoria de lá é o menino que brincou. Então foram algumas coisas que ficaram." (dep.8)

"Eu comecei a trabalhar em um clube lá dentro, fiz amizade com o pessoal, comecei a fazer um trabalho de integração, porque os funcionários entravam não sabiam quanto iam receber, onde iam trabalhar. Eu consegui trabalhar junto com o pessoal da CIPA e do Departamento Pessoal. Aos pouquinhos eu consegui que quando a pessoa entrasse lá, ficasse sabendo o valor de quanto ia ganhar, conhecer a fábrica, ter uma idéia do todo." (dep.6)

A perspectiva de mudar uma condição pode, aparentemente, ser difícil, mas, no próprio dizer da assistente social, é possível “dar um toque”, melhorar. O que importa é trabalhar para que as situações desfavoráveis sejam modificadas. Nesse sentido, é ilustrativo o depoimento de uma entrevistada:

"E eu acho que só você saber, que tem alguém que tá lá na base, que você não vê, você não conhece ele nem por relatório, porque o relatório é uma coisa global, mas você sabe que tem alguém lá na base, que essa sua luta vai chegar lá. É o que move o assistente social, o que move você é saber que tem alguém lá, que chegue até ele." (dep.8)

Talvez este trecho de uma das entrevistas possa resumir muito do ideal de toda assistente social: ajudar alguém, ainda que este não seja conhecido e que não se tenha contato direto com quem vai ser ajudado. Ao mesmo tempo, as profissionais estão ajudando a si próprias, possivelmente mobilizando aspectos sublimados ou reparadores. Ao

verificarem que são capazes de criar coisas boas, podem sentir que, em seu mundo interno, predominam aspectos de vida.

5.4. A IDENTIFICAÇÃO COM O IDEAL DA PROFISSÃO E O RECONHECIMENTO DO SEU VALOR SOCIAL.

5.4.1. O ideal da profissão

O ideal da profissão foi valorizado em um dos relatos:

"...depois, com o tempo, com a formação dos estudos, fui vendo que é isso mesmo, é um ideal de justiça muito grande; eu acho que a gente tem que ajudar a mudar isso que está aí. E na faculdade, enquanto eu dei aula eu sempre mostrei esse lado pros alunos, da responsabilidade deles (...) qual é o compromisso nosso enquanto profissional da área social, que chega a um banco de universidade? E prá mim eu sou mesmo radical, olha, uma pessoa prá mim, que está numa situação privilegiada dentro de um país como esse, pelo menos ele tem emprego garantido, come, dorme, tem mesmo que não se faça nada prá que se acomode." (dep.9)

Outras vezes o ideal foi associado à ideologia de um partido:

"...eu me firmei mesmo como assistente social porque achei que gostava de trabalhar com as questões sociais, foi quando eu fui participar de partidos políticos, da militância partidária. (...)Então eu fui entendendo o país, a questão política, econômica. (...) Quando eu vejo assistentes sociais muito desgostosas com a profissão, eu fico pensando logo: aquela não tem um embasamento. Sem embasamento ela não é fincada em nada, nem em uma ideologia. Ela faz por fazer, sem acreditar em uma coisa superior ou mais à

frente, é uma prática ligada em nada. É muito assim, em cima do imediato, em cima do aqui e agora.”(dep.2)

Percebemos, portanto, que o que move a assistente social é a idéia de ser útil, que pode vir associada à de mudança política ou de adoção de uma ideologia. Se, no capítulo anterior, verificamos que essa associação torna, muitas vezes, a assistente social frustrada, constatamos que, nestes casos, gratifica.

5.4.2. O valor social da profissão

Menções ao valor da profissão, especialmente ao que se refere a experiências passadas foram relatadas:

"Eu acho que teve coisas boas. A gente conversa e diz que é saudosista, mas eu acho que não é saudosismo. Foi um momento que a gente viu a profissão crescendo, mudanças, e nosso momento histórico é esse aqui, agora. Eu acho que não é só Brasil, não é só o estado de São Paulo.(dep. 8)

"Nessa época o assistente social tinha muito valor numa equipe, que você não pode imaginar. Era pessoa assim, de peso, quase que a maioria nessa época no Ministério, nós tínhamos (...) assim gente com experiências internacionais." (dep.9)

"Acho que durante o tempo que eu trabalhava em São Paulo (...) sempre achei meu trabalho muito gratificante, mesmo que muitas vezes, socialmente não reconhecido. Mas acho que naquela época, nos anos 70, o Serviço Social era uma profissão valorizada e tal, talvez não tanto quanto o médico, o psicólogo, mas era uma profissão valorizada. Como acho que hoje em dia, a gente vai perdendo muito um certo valor social como profissão. E acho que a gente vai ter que recuperar isso." (dep.1)

Podemos perguntar se realmente aconteceu a desvalorização da profissão. Sabemos que o país viveu, nos últimos anos, uma grande recessão, tendo piorado as condições de vida das camadas mais pobres, os salários, a quantidade e qualidade dos serviços públicos. Tudo isso influenciou a vivência da assistente social. Mas é difícil assegurarmos que houve uma desvalorização da profissão. Além disso, no capítulo anterior, identificamos este aspecto também em situações do passado. Possivelmente, fatores pessoais fizeram com que cada indivíduo valorizasse mais o passado ou idealizasse o que passou. Mas, também a nostalgia pode nos mostrar a representação que as assistentes sociais têm da profissão, ou, no dizer de Demartini (1988:49), "...a nostalgia é, ela mesma reveladora."

Às vezes, no entanto, os depoimentos são contraditórios. A mesma assistente social que diz terem sido gratificantes as atividades profissionais, faz estas considerações:

E eu dizia: filha minha não vai fazer serviço social. Então eu brinco [quando converso com alguém que diz que vai fazer serviço social]: pensa duas vezes. (...) Mas eu dizia: minha filha não vai fazer Serviço Social de jeito nenhum. Por quê? Justamente por tudo". (dep.8)

A profissional valoriza, mas vacila em recomendá-la a outra pessoa.

5.5. O CONTATO COM A POPULAÇÃO E O RECONHECIMENTO DE SEU TRABALHO

Com frequência, a população é mencionada como um aspecto positivo pelas assistentes sociais. Não verificamos, nas entrevistas, menção negativa à população, ao contrário, as profissionais valorizaram sobremaneira a opinião da população sobre o trabalho realizado e a postura adotada:

"Tem duas coisas que me marcaram profissionalmente, uma foi muito recente. Uma foi quando eu estava na [instituição], um usuário chegou prá mim e falou: a senhora está do nosso lado. Então quando ele percebe que eu estou do lado dele... e, a semana passada, um funcionário daqui, um tipo meio loucão, falou assim: porque você defende tanto a população? Porque você não defende os funcionários e defende a população? E eu não faço defesa aberta da população na frente deles. Então não sei que idéia que está passando, mas eu acho que tenho uma posição definida, prá mim isso é importante, não no sentido de defender o coitadinho.(...) Mas é de estar junto, de reconhecer direito, de incentivar a luta, a organização, isso tudo."(dep. 5)

Sabemos que, algumas vezes, a defesa da população implica em conflito com a instituição, conforme exemplificado no capítulo 3, mas significa também gratificação para a assistente social.

"Eu me identifico (...) porque é um pessoal simples. É operário mesmo. A minha sala de trabalho é num canteiro de obras.(...) Eu gosto de estar no meio deles, de ir prá obras, não tenho nenhuma dificuldade.(...) Eu vou, eu entro na obra, eu ponho capacete, às vezes eu vou andar dentro do canteiro da obra, vou conhecer a obra." (dep.10)

"Porque o que eu gosto mesmo é desse contato mais direto [com a população]" (dep. 9)

Esse contato, esse trabalho direto com a população é valorizado até mesmo por outros funcionários que trabalham com a assistente social:

"É interessante que até o motorista fala assim (o motorista entrou junto comigo na instituição): dona... naquela época era bem melhor, não? A gente levava doente pro Hospital, eu ia na casa da dona A., da dona...entende? Até ele fala desse envolvimento com população porque a convivência era mais

gratificante ou desgastante, mas esse trabalho direto que houve, eu me identifico muito mais."(dep.8)

A instituição aparece, ao mesmo tempo, como geradora de dificuldades e, ainda que com menor intensidade, como fonte de satisfação para a assistente social. Isto acontece pelo reconhecimento do trabalho realizado e pela liberdade de ação dada à profissional:

"O [instituição] como patrão foi assim, atendeu bem às nossas necessidades. Tanto assim na parte médica como na parte, vamos dizer, social restrita, mas não interferia assim na nossa vida, nós tivemos muita liberdade de ação. A gente era responsável pelos nossos cursos, nossa atuação era fora, nas empresas que a gente ia. Então isso eu acho que foi um ponto muito positivo; eles davam uma autonomia, a gente podia fazer o que quisesse na empresa (...) nunca ninguém ia atrás da gente, ver o que você está fazendo, falando. Então, eu acho que isso é um ponto muito positivo: a empresa depositar o máximo de confiança em você. E salarial também, porque afinal você depende de sua situação salarial." (dep.3)

Em resumo, foram apontadas como razões de gratificação na profissão:

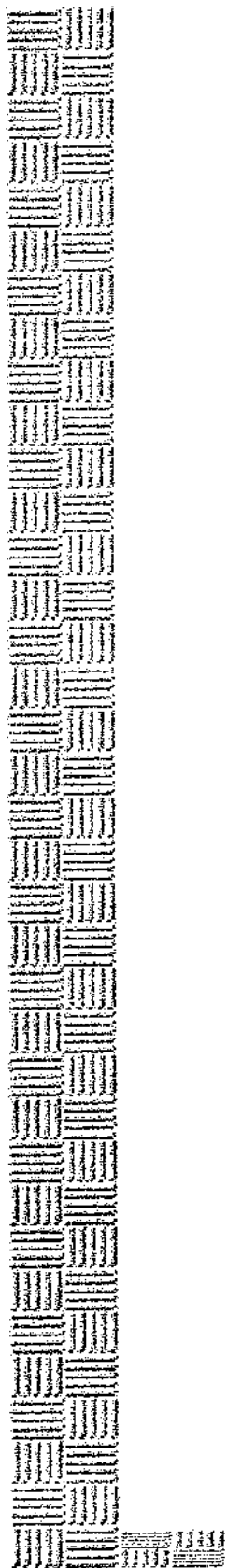
1. O intercâmbio entre as vivências pessoais e profissionais. Tais experiências puderam ser traduzidas em amadurecimento pessoal, na formação de vínculos de amizade e na aquisição de novas habilidades.
2. Desenvolver determinadas atividades na prática, tais como as de ensino e divulgação de informações. A profissão é, também, valorizada pela assistente social porque desenvolve um conjunto de atividades caracterizadas como dinâmicas e desafiantes.
3. A percepção de ter contribuído para a mudança de alguma situação problemática ou injusta; de ter 'construído', realizado, dado um 'toque pessoal' a algum programa ou atividade.
4. A identificação com o ideal da profissão e o reconhecimento do valor social desta.

5. O contato com a população e o reconhecimento, por parte desta, da postura solidária adotada pela profissional.

Coerentemente, as razões gratificantes, relatadas pelas assistentes sociais, são aquelas que coincidem com os motivos que conduziram à escolha da profissão, ou seja, a vontade de ser útil, que aparece também, como a possibilidade de conseguir modificar alguma situação injusta ou problemática; o contato direto com a população e a identificação com a mesma. Razões de ordem pessoal também influem nas escolhas: o desenvolvimento de novas habilidades e amadurecimento, através da convivência com amigos e da aprendizagem a partir do sofrimento do outro. A imagem tida da profissão e/ou a expectativa de dinamismo correspondeu à realidade da mesma.

Frente a isso, o que nos ocorre, ao terminar este capítulo, é que os depoimentos parecem mostrar a profissão como um 'objeto bom', como explicado por SEGAL (1975: 142):

“...o objeto bom sentido como fonte de vida, amor e bondade, mas não é ideal. Reconhecem-se suas más qualidades e, em contraste com o objeto ideal, pode ser experimentado como frustrador; é sentido como vulnerável a ataques e, portanto, muitas vezes é experimentado como estando danificado ou destruído. O seio bom e o pênis bom são sentidos como pertencendo respectivamente à mãe boa e ao pai bom, mas podem ser experimentados antes que a relação de objeto total esteja plenamente estabelecida.”



6. Condição feminina e profissão de Assistente Social

A tônica do discurso, em muitas das entrevistas, foi a questão feminina, da identidade da mulher e sua relação com a profissão - por isso a inserção deste capítulo no conjunto da apresentação dos resultados do estudo sobre a vivência profissional da assistente social. As entrevistadas, em sua maioria, relataram situações identificadas como tipicamente femininas: as dificuldades, as concessões e conciliações necessárias para que possam ser cumpridos os papéis de mãe, esposa e profissional. São recorrentes os temas que tratam dessa tríplice relação. Para desenvolver o presente capítulo, vamos seguir a linha traçada pelos acontecimentos comuns na vida das mulheres, seguindo, também, a forma como apareceram nos depoimentos, isto é, vamos pontuar, através dos diferentes momentos do ciclo de vida da mulher, as situações relacionadas ao trabalho e que foram lembradas nas entrevistas. É oportuno observar que não se pretende discutir as fases ou mudanças que acontecem no ciclo de vida, mas sim, como, ao falarem sobre a vivência profissional, as assistentes sociais destacaram estes diferentes momentos. Imbricada aos acontecimentos do ciclo de vida está, como veremos, a família.

Além da questão relativa à família, analisaremos também neste capítulo situações que as assistentes sociais trouxeram para as entrevistas a fim de ilustrar as dificuldades encontradas pela mulher nas situações de trabalho, típicas da condição feminina.

6.1. RELAÇÃO FAMÍLIA - PROFISSÃO

6.1.1. A opinião e a postura do parceiro

Uma das formas que as assistentes sociais utilizaram para expôr a relação família e trabalho, foi discutindo a posição do parceiro - namorado, noivo ou marido - em relação à profissão. A maioria das profissionais casadas mencionou em algum momento da entrevista o posicionamento do marido em relação ao trabalho que realizam como assistentes social.

Uma delas relatou o envolvimento do marido com a profissão, já no tempo do namoro:

"...desde a época do namoro [o namorado sabia o que era o Serviço Social]. Então, o que eu fazia? Minha mãe fazia comida, meu noivo passava em casa e levava a comida prá ele [o cliente] na [instituição]. Então hoje eu falo pro meu marido: você nunca foi enganado! Você sabia o que era a minha profissão."
(dep.8)

Este trecho parece também revelar uma certa indisposição ou desacordo atual do marido em relação ao Serviço Social - daí estar justificada a afirmação de que o parceiro "não foi enganado", pois sabia e, de certa forma, participava da profissão.

A opinião do parceiro é importante quando decisões no encaminhamento da vida profissional precisam ser tomadas. No exemplo a seguir, a opinião do noivo é fator decisivo na tomada de decisão profissional:

"Bom, fiz o concurso e passei. Ai a pressão familiar e do meu noivo era muito forte pra que eu ficasse em Campinas. (...) aqui você está pertinho, você não tem que perder duas horas de estrada, pra ir e pra voltar [ele dizia]." (dep.7)

Seja o noivo, seja outra pessoa da família, esta parece estar sempre envolvida na vida profissional:

"Meu marido nunca entendeu assim, a profissão. Mas interessante é que ele nunca interferiu, porque eu soube articular as duas coisas. Eu trabalhava meio período (...) Eu procurei nunca prejudicar minha vida familiar por causa da profissão, como nunca eu prejudiquei a profissão por conta da família."
(dep.8)

É interessante a fala acima pois ajuda a esclarecer a atitude de muitas mulheres na relação trabalho-família: o esforço da conciliação para que não sejam prejudicados marido, família e trabalho. Conciliar é pôr em harmonia, é estar de acordo, congraçar,

reconciliar. É também ficar em paz, em harmonia consigo mesmo. Ou seja, em meio a diferentes necessidades e interesses, a profissional busca o que pode agradar, satisfazer, responder a estas várias requisições das várias pessoas envolvidas. E quando consegue, parece orgulhosa por “não prejudicar um ou outro lado”.

Neste contexto, é interessante a explicação de MASSI (1992:57) para as prioridades estabelecidas pela mulher na relação família - trabalho. Diz ela que o fator organizador do trabalho fora de casa é o doméstico, o importante para as mulheres é equacioná-lo de modo a permitir-lhes trabalhar fora. O trabalho doméstico ainda é visto como “ ‘coisa de mulher’ e não ‘coisa de homem’ ou ‘coisa de casal’.” SUPLICY (1992:20) observou um tipo de mulher profissional, competente, também mãe de família, mas que não se valoriza profissionalmente, pois o importante são marido e filhos. Essa mulher vai se realizar fora do lar, mas concebe sua maior força na reprodução; quando tem a oportunidade de mostrar a competência a sensação de que não está à altura é a predominante. Ou seja, SUPLICY e MASSI viram o mesmo fato, o caráter fundamental do mundo doméstico, família e lar, para a mulher. MURARO¹⁸ (1983:314/6) por sua vez detectou que, para a afirmação “a mulher só deve trabalhar quando o marido precisa”, as respostas das mulheres se diferenciavam por classe social. Entre as da classe média e as universitárias, a afirmação foi rigorosamente negada. Só a aceitaram 7,4% e 2,9%, respectivamente. Entretanto, esta situação mudou quando se afirmou que “a mulher que trabalha fora é mais feliz”. Foi percebida uma contradição na classe média: as opiniões das mulheres, dividiam-se meio a meio. Das universitárias, 24% discordaram que a mulher que trabalha fora é mais feliz quando trabalha fora, o que, para a autora, é surpreendente, pois, mesmo dentre estas mulheres, o grupo mais progressistas da amostra, existia um desejo forte de restringir-se à esfera doméstica. Isto indica que existe, ainda, uma certa perplexidade, mesmo na classe média, quando se pergunta sobre o sentimento concreto das pessoas a respeito da saída da mulher do âmbito doméstico. No Brasil, “...a felicidade ainda

¹⁸Muraro pesquisou a questão da sexualidade, a partir das categorias de corpo e classe social, em homens e mulheres de três segmentos da sociedade brasileira: a burguesia, o campesinato e o operariado. Neste trabalho, no entanto, utilizamos apenas os dados referentes ao grupo das mulheres universitárias, por pertencerem a este, também, as assistentes sociais, sujeitos desta pesquisa.

tem a ver com a domesticidade, ao menos no nível inconsciente. Mesmo nas camadas mais progressivas há vestígios fortes de ‘o mundo não vale o seu lar’...”(MURARO, 1983:315/6)

Se por um lado a mulher busca conciliar os papéis e atividades, por outro, espera do companheiro que participe, divida tarefas e responsabilidades. Uma das maneiras como essa expectativa é relatada, é como colaboração:

"...o marido colaborava. Então, por exemplo, quando eu trabalhava lá (outra cidade) era à noite. Então eu ia de ônibus, 11 horas da noite o meu marido estava lá, o menino já de fralda, de pijama, dormindo no banco de trás do carro. E ele ia me buscar."(dep.8)

O que aqui é chamado de colaboração, poderia também, ser chamado de participação, de divisão de tarefas e funções, se entendermos que cuidar dos filhos não deva ser tarefa da mãe apenas. Mas o que importa observar é como a própria assistente social percebe a situação. No exemplo, esta é percebida como sendo de colaboração, pois, talvez na concepção da entrevistada, a responsabilidade de cuidar da criança é dela própria, a mãe. Esta forma de pensar, de entender a situação pode ser comum para muitas mulheres. Segundo MASSI (1992:74): “A ajuda do pai é sempre eventual, não regrada, e a título de favor. (...) Os mais modernos se encarregam um pouco mais dos filhos, dão banho, comida, brincam. Mas, trabalho doméstico, é raro o homem que o faça.” Assim, quando o fazem, a atitude aparece como gestos de colaboração.

Outras vezes, o esforço de conciliação da vida profissional e conjugal é representado por situações de conflitos e dificuldades, como ilustram os trechos a seguir:

"...quando eu sai de lá [outro estado], já sai casada. Namorei um nativo, casei e vim embora para cá (...) daí então eu fiquei mais 2 anos como coordenadora e fui convidada pra trabalhar em outro local e eu mais burra que uma porta não fui, porque aí já estava casada, meu marido não queria ir pra lá, queria vir pra São Paulo pra estudar e aí eu vim pra cá." (dep.9)

Conciliar a vida de casada, isto é, as motivações e expectativas do cônjuge, com as oportunidades profissionais foi o dilema que ocorreu na vida desta assistente social que, tendo decidido não aceitar a oferta de melhor trabalho, posteriormente arrependeu-se. As decisões podem ser acompanhadas de muitas dúvidas e incertezas. Diferentes fatores pesam nas escolhas e um de grande influência pode ser, em algumas situações, a herança internalizada dos tradicionais papéis femininos e masculinos.

Embora não se fale mais nos dias de hoje numa rígida divisão de papéis femininos e masculinos, na qual cabe ao homem o sustento econômico da família e à mulher a criação e cuidados com os filhos e a administração do lar, os modelos e valores a este respeito não foram ao todo modificados. Ou seja, com a inserção da mulher no mercado de trabalho, com as lutas do movimento feminista, com o acesso das mulheres à escolarização e formação superior, deixou-se de vê-la, aos menos nos segmentos de maior escolaridade e poder econômico, como a única responsável pelos cuidados da casa e pela educação dos filhos. Reconheceu-se, pelo menos no discurso, a importância da realização profissional da mulher. No entanto, nem sempre os valores, as motivações internas acompanham *pari passu* as mudanças externas. Isto é, mudanças de valores sociais são, muitas vezes, decorrentes de mudanças econômicas, por exemplo, a participação da mulher no mercado de trabalho é consequência do processo de industrialização e, mais especificamente, da participação do homem nas guerras. Esta situação, por sua vez, influenciou comportamentos, atitudes e opiniões. Isso não significou, no entanto, que os valores individuais de cada mulher, a respeito de suas responsabilidades de trabalho e domésticas, tenham se modificado completamente. Também não significou que os homens tenham passado a ver os papéis femininos e masculinos diferentemente. Mudanças externas e internas são pares em movimento, mas movimento que nem sempre acontece de forma sincronizada. Sabemos que a condição de classe também conta neste movimento. Assim, a mulher pode reconhecer-se como igual ao homem em direitos e responsabilidades, no entanto, isto não significa que irá tomar o mesmo tipo de decisão quando o assunto refere-se à família e à profissão. Quando é solicitada por estas duas situações, muito freqüentemente é a familiar que tem prioridade na decisão. Isto é o que estamos

considerando como herança internalizada: os valores e as idéias mais internas, presentes no modo de ser dos indivíduos, que influenciam as decisões e que não correspondem às idéias conscientemente verbalizadas.

Outra situação de conflito aparece como incompreensão do marido quanto à profissão:

"Meu marido até hoje não entende a minha profissão. Não entende. Você é masoquista, porque tem dia que eu chego e estou lá acabada. E no outro dia eu chego toda animada. Um aceno e eu estou lá. Mas não é só eu, é o grupo. É interessante, é uma coisa que a gente não sabe explicar. A gente tem que pegar alguém com uma tese em psicologia e ver, saber o por quê."(dep.8)

Como é possível perceber, o questionamento feito pelo marido é também da própria assistente social, que busca saber por que continua numa profissão que parece instável: ora boa, ora ruim. Mas, talvez pudéssemos pensar que outros profissionais atuando na mesma instituição, poderiam fazer o mesmo tipo de afirmação se questionados sobre as vivências profissionais. Pode não ser específico do Serviço Social as dificuldades que a entrevistada aponta, mas sim de um conjunto de fatores: a instituição, sua política e filosofia de trabalho e, mais amplamente, as determinações políticas e econômicas da sociedade. A incompreensão do marido parece mais relacionada ao estado de ânimo da esposa, que chega ora cansada, ora animada do trabalho, que à profissão propriamente.

6.1.2. A maternidade e os cuidados com os filhos

A maternidade é o fator que mais interfere na participação feminina no mercado de trabalho. Pesquisas revelam que a atividade econômica feminina declina sensivelmente quando a mulher se torna mãe: em 1980, 38,8% das brasileiras, sem filhos trabalhavam fora, mas esse número caía para 29,5% quando elas se tornavam mães (BRUSCHINI, 1994:69/70). A maternidade tem efeitos distintos sobre o trabalho feminino

dependendo do nível de desenvolvimento das regiões do país, do grau de instrução e do poder aquisitivo das famílias.

Os temas da maternidade e educação dos filhos também apareceram nos depoimentos:

“... terminei o curso [universitário] em 88. E aí eu estava dando um novo passo na minha vida pessoal. Porque eu pensei: eu quero fazer mestrado. Mas ao mesmo tempo eu estava perto dos 30 anos. E eu me pus a pensar, se eu quiser ter um filho, tem que ser agora (...) passou um ano e resolvi engravidar, meu marido de comum acordo...”(dep.7)

No aspecto pessoal, a maternidade não é vivida sem conflitos. O nascimento de uma criança e os cuidados que exige nos primeiros meses de vida pode trazer para a mulher dúvidas e incertezas em relação à educação da criança e à carreira profissional:

“...esse é para mim um período de pausa [de envolvimento com o estudo, com a profissão por causa do nascimento do filho]. Digo isso com tranquilidade? Não. A todo momento fico pensando que quero voltar, se tá na hora, que eu quero fazer o meu mestrado, mas eu acho que eu tenho que dar um tempo, porque também tem uma criança que requer cuidados, carinho. Ele não me deixa estudar, eu leio sempre depois que ela dorme...”(dep.7)

Com certeza, esta não é uma situação fácil para nenhuma mulher. O desejo de ter um filho e também de continuar a estudar coexistem e ela não visualiza a possibilidade de ter os dois realizados, isto é, ter o filho e fazer mestrado. Talvez pudéssemos pensar que uma divisão mais igualitária entre marido e mulher nas tarefas domésticas seria o caminho para que a mulher não tivesse que interromper, mais do que o tempo exigido pelo parto e pela amamentação, sua carreira ou seus projetos de trabalho. Ainda, a exemplo de países de primeiro mundo, seria importante contarmos com políticas sociais voltadas à família, de forma a garantir direitos tais como licença gestante de maior duração para que a mãe pudesse ficar com a criança, bem como maior duração da licença paternidade; escolas com

período integral. Também a popularização de equipamentos domésticos que facilitam a manutenção da casa. Mas esses dois aspectos - o social (a existência de políticas sociais) e o individual (a melhor divisão de funções) não acontecem na realidade e então, o que encontramos são mulheres que abandonam temporariamente, ou em definitivo, seus projetos de trabalho pelas necessidades/exigências domésticas.

Nesta argumentação não estamos esquecendo a interrupção necessária para o parto e os cuidados exigidos pela criança recém-nascida. Não esquecemos também a importância da presença materna junto à criança nos primeiros anos de vida¹⁹. O que queremos lembrar é que, por inúmeras razões, a sociedade nem sempre facilita a mulher o desempenho de seus diferentes papéis. Ao contrário, em muitas circunstâncias parece dificultar. Assim, uma interrupção temporária ou a diminuição da jornada de trabalho são alternativas que algumas mulheres encontram para conciliar o projeto profissional com a educação dos filhos e administração da casa, mas isto depende do tipo de profissão que exercem, da carreira a que estão vinculadas, do mercado de trabalho mais flexível ou não. Depende também dos sentimentos em relação ao tempo que deve ser dedicado à criança, seja o tempo diário, seja o período de vida. Depende, enfim, de como lida com os desejos e fantasias em relação a seus papéis de mãe e de profissional. Depende, sobretudo, da necessidade econômica, que, sendo premente, “inviabiliza o exercício da maternagem em tempo integral, como nas famílias muito pobres ou chefiadas por mulheres.” (BRUSCHINI, 1994:69)

¹⁹ Os estudos Kleinianos sobre a relação mãe-criança, indicam que é nos primeiros meses de vida que se estabelecem as bases de uma estrutura mental sadia ou desequilibrada, e isto influenciará profundamente o desenvolvimento posterior e a natureza de relacionamentos subsequentes. Por isso, uma boa relação mãe - criança é fundamental. Sabemos que a disponibilidade mental da mãe no cuidar da criança é fator condicionante dessa relação, e muitas vezes, mais importante que o próprio tempo físico.

6.1.3. A relação com os outros membros da família

Assim como apareceu com frequência a menção ao marido e aos filhos, outros membros da família também foram mencionados nos depoimentos, principalmente, por não compreenderem as opções profissionais da assistente social:

"Daí teve uma época que assistente social era sinônimo de comunista, eu sofri muito com isso. É duro que eu, na própria família [diziam]: você é comunista... por muitos anos." (dep.9)

Provavelmente o tipo de prática desenvolvida e sua opção ideológica marcaram o trabalho da assistente social como comunista, o que, na época, foi visto negativamente pela família.

A menção a outros membros da família também foi feita para esclarecer as muitas tarefas e responsabilidades da assistente social:

"Foi meu pai que esclerosou e tal, então eu não tinha mais essa disponibilidade. Foi um período que prá mim foi muito difícil, porque a mulher tem dez jornadas de trabalho. Não é uma, são dez." (dep.5)

O sentimento de não ter tempo para si aparece neste trecho de depoimento, referindo-se à sobrecarga de trabalho, decorrente dos diferentes papéis que a mulher desempenha na família e no trabalho. Ou seja, esta não é uma situação específica da assistente social, mas se inscreve na vida de muitas mulheres que, além de administrarem a casa, têm também uma profissão.

Se a família é mencionada como geradora de dificuldades e conflitos, como os apontados anteriormente, é mencionada também, como lugar de apoio e ajuda:

"Minha família sempre participou muito da minha profissão." (dep. 8).

"Então eu acho o seguinte: prá ser um bom profissional você tem que ter o suporte da família, ou mãe, ou pai, ou marido, sei lá quem. Senão cria também

um conflito. Eu acho que você ter duas posições, prá mim é muito conflito, eu não consigo viver assim." (dep.8)

Novamente podemos perceber o esforço de conciliar, de não viver em conflito: "você ter duas posições para mim é um conflito". A família vai ajudar de alguma forma, no cumprimento das diferentes necessidades e exigências da vida doméstica e profissional. Parece-nos que a família vai ser continente²⁰ para a assistente social. Os trechos transcritos recuperam este outro lado da família. Se, até então, ela aparecia como algo que incomoda, por exigir tempo, disponibilidade, ou então, por limitar o envolvimento com o trabalho, agora é vista como um suporte, como 'porto seguro'. Em resumo, estes depoimentos talvez recoloquem a família em uma dimensão mais exata: a de ser lugar de conflitos e limites, como também de ajuda e conforto.

Uma abordagem diferente da relação da família-profissão apareceu no relato de uma das assistentes sociais:

"...na época [do ingresso no curso de Serviço Social] eu namorava há bastante tempo, todo mundo achava desnecessário eu estudar por que ia casar (...) casei nada. Terminou o namoro durante o curso." (dep. 10)

A expectativa relatada não é incomum quando se trata da inserção da mulher no mercado de trabalho, isto é, a consideração de que, para a mulher, a atividade profissional é complementar, secundária em relação ao casamento e à família (SAFIOTTI, 1979). Assim, para alguém que tinha como perspectiva o casamento próximo, na percepção de amigos e familiares, não era necessário continuar os estudos, pois, casando, possivelmente não precisaria trabalhar.

²⁰ Conter significa um estado particular da mente no qual a mãe está aberta e pronta para receber e pensar a respeito do que o bebê projeta, e comunicar de volta para ele a percepção de que suas ansiedades e comunicações são aceitáveis e têm um significado e assim são transformados em pensamento. No caso da família, significa que é capaz de tolerar o que o membro projeta, as ansiedades, conflitos, etc. (BION, 1970)

6.1.4. A aposentadoria

O tempo de aposentadoria também foi um tema relatado nas entrevistas por aquelas profissionais que se aproximam da aposentadoria ou que já se aposentaram:

"...agora eu quero ser um pouco dona do meu nariz, por exemplo, horário, férias (...) E fazer um pouco mais de coisas prá própria família, dentro de casa, embora os moços já tenham saído do cueiro. E fazer coisas mais prá mim, porque eu realmente fui casada com a profissão." (dep.9)

Neste depoimento emerge um aspecto ainda não mencionado no presente estudo, que se refere a um desejo de libertação: "agora quero ser dona de meu nariz". Ou seja, esta fala diz respeito à própria pessoa da assistente social, dela enquanto indivíduo singular, que tem necessidades, desejos para além de marido, filhos, família e profissão. A assistente social concilia trabalho, casa, família - e acaba deixando de lado os próprios desejos. Então diz: "agora quero fazer coisas prá mim". Agora - este termo não é apenas um detalhe. Agora que está prestes a se aposentar, pode começar a pensar a fazer coisas para ela mesma. Só com a aposentadoria, isto é, quando se desfaz de uma de suas responsabilidades, a do trabalho, parece que consegue tempo para si.

A família também é lembrada neste momento, por que é para esta que deverá dirigir parte do tempo disponível obtido com a aposentadoria. Vale a pena destacar que, no caso do exemplo, os filhos são moços, isto é, não exigem os cuidados dos primeiros anos de vida ou a atenção da adolescência. Não é portanto, por estes motivos que a entrevistada espera dedicar mais tempo aos filhos, mas parece querer voltar-se para algo que é bom e gratificante.

Também no exemplo seguinte uma assistente social considera que a aposentadoria proporciona mais tempo para ser dedicado à família:

"Tudo isso [o trabalho como assistente social] eu gostava demais de fazer. Mas eu acho que ... a minha família também precisava de mim. E foi tão bom porque foi o último ano de minha filha aqui em casa antes de casar, eu pude ajudar. Agora que meu genro teve o acidente, eu fiquei com ele, então eu acho que valeu a pena." (dep..3)

Talvez não seja mera coincidência o fato de que as duas assistentes sociais (uma aposentada, outra próxima de aposentar-se) voltem-se para as famílias neste momento da vida. A maior disponibilidade de tempo parece tê-las conduzido naturalmente para a vida familiar.

Antes de encerrar esta parte do trabalho, é importante discutir outro aspecto sobre a tríplice relação profissão - mulher - família: é o projeto de vida de cada mulher. Isto é, a questão da profissão, de como vivencia seu trabalho relaciona-se com a maneira como vê o mundo, como concebe seu espaço no mundo, na sociedade. Tem a ver com a percepção que tem de si como mulher e como profissional. Para melhor explicar este aspecto, vamos utilizar o estudo de MASSI (1992), com mulheres pertencentes à classe média e que trabalham fora.

Neste, foi analisado que as mulheres organizam suas narrativas sobre o trabalho a partir de três justificativas: trabalhar fora permite à mulher se desenvolver, se atualizar, conhecer outras pessoas, enfim, sair do confinamento das questões do mundo privado; trabalhar naquilo que se gosta, que dá prazer; ganhar dinheiro para ser independente e poder ter o que gosta. O estudo chama a atenção para que o aspecto produtivo do trabalho é visto como secundário, assim como o ganhar dinheiro só aparece quando há uma necessidade real de complementação do rendimento familiar, caso contrário, o prioritário é a realização pessoal. Considera então que as mulheres que trabalham fora vivem o seu trabalho de reprodução como algo 'produtivo'. É nesta esfera que elas se sentem realmente criadoras e 'socialmente produtivas', pois é na maternidade e no cuidado com os filhos que ocorre sua maior contribuição social. O trabalho fora de casa é considerado mais como

complementação ao desenvolvimento pessoal, é um projeto de participação no mundo, de independência e de realização pessoal.

Estas considerações devem estar presentes quando lemos os depoimentos das assistentes sociais sobre a vivência profissional. É possível que algumas assim concebam a profissão: como algo secundário em suas vidas. Secundário, mas não sem importância ou não merecedor de atenção. Pôde-se ler através dos depoimentos a grande responsabilidade e envolvimento que têm com o Serviço Social. A profissão está presente, é parte do projeto de vida, mas como algo complementar à vivência doméstica.

A vinculação ao trabalho doméstico não acontece somente na profissão de assistente social. ROSEMBERG (1992:172) relatou que uma trilha para a compreensão da atividade do magistério, principalmente primário, é sua vinculação ao trabalho doméstico: "...ser enfermeira, assistente social ou educadora não é apenas uma escolha profissional mas também a oportunidade que a mulher encontra para pôr em prática habilidades que aprendeu no berço."

6.2. A CONDIÇÃO FEMININA E AS VIVÊNCIAS NO TRABALHO

Além dos aspectos familiares, outros considerados típicos da experiência feminina e que acontecem nas situações de trabalho também foram relatados pelas assistentes sociais. Poderíamos dizer que algumas dessas situações foram verbalizadas para apontar:

- a discriminação no trabalho:

"Eu encontrei poucas [assistentes sociais atuando em empresa], mas teve algumas que olhe, foram excepcionais.(...) Mas sempre, não sei se por ser excepcional, ela foi assim até muito perseguida, teve até que deixar o cargo dela, por fazer um trabalho. Competição dentro da empresa, com gerentes. A mulher ainda é discriminada. Quando ela começa a mostrar competência, aí

ela tem que tomar cuidado, porque se ela não tiver um apoio de qualquer outro homem, raramente ela sobe. Ela não consegue subir. (...) eu não tenho lembrança de ter visto numa empresa uma assistente social em área assim, de direção." (dep.3)

Sabemos que é um fato real a baixa presença feminina em cargos de poder e comando. Inúmeros estudos e pesquisas assim o demonstram (SAFIOTTI, 1979:246/7; BRUSCHINI, 1994) No entanto, é interessante a leitura que a assistente social faz da situação: "para subir, a mulher precisa do apoio de um homem". Não basta competência, é preciso que essa competência seja referendada por um homem. Não sabemos, se também homens competentes, dentro de uma empresa, não precisam do apoio de outros para subir, isto é, se em um meio competitivo, os jogos de poder e ascensão não incluem alianças, trocas, apoios. Porém, o que talvez esse depoimento ressalte é que, para a mulher, a situação é mais difícil. Vale lembrar as explicações que SAFIOTTI (1979:50) faz sobre algumas das dificuldades que a mulher encontra na disputa por cargos de direção. Isto tem a ver com os estereótipos relacionados ao trabalho feminino, entendido como transitório e descontínuo. A transitoriedade seria consequência da redução da capacidade de trabalho da mulher nos últimos meses de gestação e nos primeiros meses que se seguem ao parto. Este fato, aliado a outro de ordem 'social', isto é, a função de socialização dos filhos desempenhada pela mãe, vem justificar a concepção do trabalho feminino como transitório. Esta concepção implica no encaminhamento da mulher para ocupações que possam ser interrompidas a qualquer momento.

A transitoriedade, por sua vez, condiciona não só a escolha da profissão, mas também a própria posição funcional da mulher. Na hierarquia de posições dentro de uma instituição, o fator transitoriedade/descontinuidade, entre outros, 'justifica' a posição subalterna da mulher. Por exemplo, em nome dessa pretensa impossibilidade de dedicação total da mulher ao trabalho, impede-se seu acesso a cargos de chefia.

- a necessidade de despojamento:

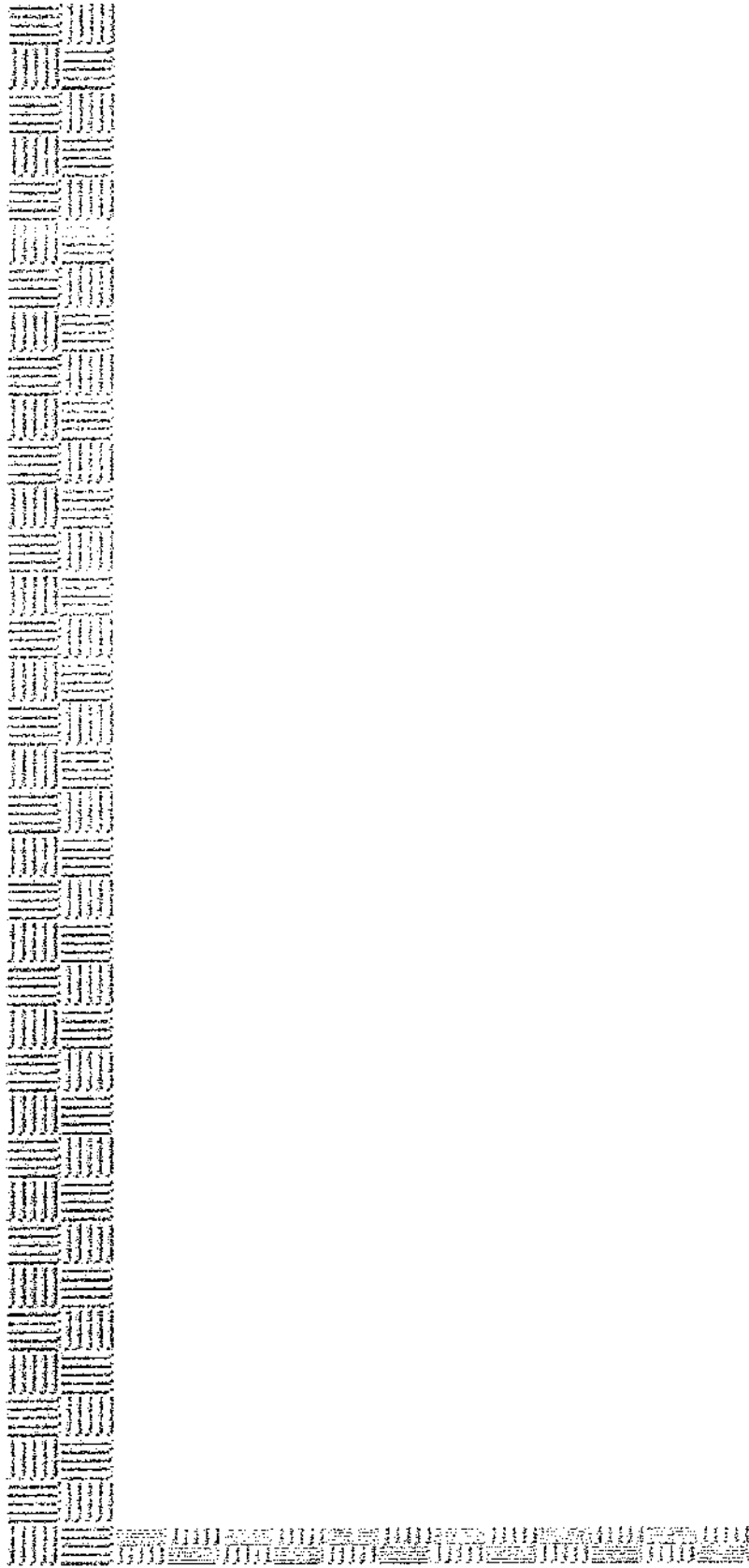
“Eu trabalho de borzejin, porque eu vou às obras. Eu tenho que trabalhar diariamente de calça comprida, o máximo que eu posso por é uma camiseta sem manga. Eu não posso trabalhar de saia em hipótese alguma. Então isso não me incomoda. Eu já acostumei tanto que... roupa de trabalhar é camiseta, calça jeans e bota. Então já faz parte de mim. Eu não me imagino uma assistente social que fica atrás de uma mesa, sentada, todos os dias recebendo os funcionários, arrumadinha, bonitinha...” (dep.10)

Nesta situação a assistente social despojou-se, vamos assim dizer, de indicadores externos de feminilidade como o batom e o vestido para trabalhar. Mas afirmou não se incomodar com isso. Essa situação faz lembrar que, por muito tempo, foi ensinado nos cursos de Serviço Social a maneira adequada de a profissional se trajar: com simplicidade, modéstia, sem ostentação. Ensina-se que a assistente social não deveria usar jóias e pinturas para não ofender aqueles com os quais trabalhava, por se tratar, basicamente, de populações pobre. Entretanto, no exemplo, não parece ser a condição econômica que entra em jogo, mas sim, a sexual.

- uma denúncia:

“...a primeira impressão foi péssima [na empresa], porque tive que fazer exame de urina prá saber se estava grávida, junto com a enfermeira, dentro [do banheiro]. Uma pessoa que se diz enfermeira e que não tem o curso. Foi treinada pelo médico, era limpadora, depois servia cafezinho, depois ficou ali.” (dep.9)

Esse tipo de situação, obviamente, traz muito constrangimento, pela invasão que significa, seja para a mulher que se submete ao exame, seja para a que se submete a controlar o comportamento da outra. Sentimentos de ser invadida, e talvez pudéssemos pensar, de invadir, devem estar presentes neste tipo de situação, que não é específica à vivência profissional da assistente social, mas, à das mulheres em geral.



7. Conclusões

“Interpretar é tentar dizer em quantos sentidos há sentido(s).”

(REZENDE, 1987:23)

O propósito deste trabalho foi o de compreender aspectos da vivência profissional da assistente social, entendendo as razões de escolha e de permanência na profissão e investigando como se delineiam os aspectos gratificantes e frustrantes do Serviço Social. Ou seja, parodiando a citação do início do texto, este trabalho procurou falar sobre alguns sentidos da vivência profissional da assistente social. Por isso, entrevistamos assistentes sociais, buscando entender o significado que dão à própria vivência profissional. As assistentes sociais que constituíram o grupo de entrevistadas são mulheres, formadas entre as décadas de 50 e 90, em escolas de Serviço Social no Brasil, que atuaram ou ainda atuam em atividades e programas diretamente com a população. O trabalho é marcado por diferentes experiências junto ao setor público e privado: área rural, comunidade, empresa, saúde, reabilitação, família, assistência, ensino e pesquisa. A carga horária de trabalho fica entre 30 ou 40 horas semanais. A partir do que relataram como relevante em suas vidas profissionais, procuramos chegar a um perfil do imaginário da assistente social sobre sua vivência. Buscamos uma compreensão detalhada sobre a vivência profissional, da perspectiva das assistentes sociais. A partir do individual, procuramos chegar a algumas configurações que nos dessem um retrato do coletivo. Se este não representa a totalidade das vivências profissionais das assistentes sociais, comporta, com certeza, elementos significativos que podem indicar algumas generalizações sobre o tema em questão.

Um primeiro ponto a ser considerado em termos da vivência profissional diz respeito à própria escolha pelo Serviço Social. Podemos dizer que as motivações para a escolha da profissão de assistente social são múltiplas e se interlaçam. Existem as de caráter mais pessoal, vamos assim dizer, da realidade psíquica: a vontade de ser útil e de ajudar; e as influenciadas pelo mundo externo, pela realidade social: as influências da família (apoiando ou rejeitando a escolha) e da formação religiosa; as oportunidades decorrentes do local onde já se exerce algum tipo de trabalho; a situação financeira, que pode limitar a realização de outros cursos universitários mais caros e, ainda, a própria imagem que se tem

da profissão. Dois pontos se destacaram, no entanto, entre as motivações da escolha pelo Serviço Social.

O primeiro deles refere-se a imagem do Serviço Social como uma profissão ‘dinâmica’, que age, que faz. Isto, entre outras razões, atrai o jovem que está escolhendo uma carreira, porque a juventude é um tempo de muita atividade, é um tempo ‘de querer fazer’. A dinamicidade foi apontada, também, como uma das razões para se permanecer na profissão e como uma das situações gratificantes do Serviço Social. O aspecto dinâmico foi associado à não-repetição, não-monotonia: “não há um dia igual ao outro”. Obviamente há repetição de atividades, programas e ações no dia-a-dia de trabalho da assistente social. A prática profissional não acontece espontânea e assystematicamente. O que torna a rotina dinâmica é o trabalho direto com as pessoas, que, embora com problemas comuns, são sempre diferentes em suas histórias, necessidades, desejos. Além disso, a complexidade dos problemas e situações que trazem é considerada como desafio para a profissional que, em meio a uma situação de muitas dificuldades, trabalha para conseguir um benefício, o exercício de um direito; uma orientação; uma pequena mudança. Nesse sentido, a profissão é vista como sendo instigante: “...meu trabalho aqui é de conquista...” (dep.5). É desafiante para a profissional, que vai procurar utilizar suas condições emocionais de forma criativa, sublimatória. Se há momentos em que as situações de grande dificuldade podem frustrar, podem também ser fonte de gratificação. Frustram quando, como vimos no capítulo 3, a assistente social não vê qualquer alternativa de ação, as interferências políticas em situações que não dependem do profissional isoladamente para serem modificadas, por exemplo, sentindo-se impotente para modificar as situações. Gratificam quando a profissional pode agir no sentido de eliminar a dificuldade e conseqüentemente, sentir que está sendo útil. Este é também o segundo ponto que se destacou na razões da escolha, isto é, a vontade de ajudar, de ser útil.

Como analisado no capítulo 2, a vontade de ser útil pode estar relacionada, do ponto de vista psicodinâmico, à tendência à reparação, colocada em situações desafiantes. Verificamos que reparações sadias, criativas, ocorrem freqüentemente: a busca de construir

algo, sair de casa e ingressar em uma profissão dinâmica são exemplos disso. No entanto, outras vezes, elas não acontecem. Às dificuldades ou impossibilidades de usar esse mecanismo, tanto no mundo interno quanto no externo, às vezes, se reage com sentimentos de frustração e impotência. A profissional sente-se desanimada e incapaz, deprimida e/ou agressiva, atacando a realidade supostamente frustrante. Em outras ocasiões, para fugir negando esses sentimentos penosos, eles são transformados em seu oposto, a profissional sente-se, então, onipotente, crendo-se possuidora de uma força que possibilitará a superação de todos os obstáculos. Por vezes, esta defesa beira o delírio, a assistente social não percebe as limitações decorrentes de sua realidade interna e do mundo externo. Evidentemente, estes mecanismos podem desabar em algum momento, caindo-se na impotência extrema. O não saber lidar adequadamente com o par: recursos limitações está na base das dificuldades em utilizar a potência real, sendo os mecanismos de impotência e onipotência um reflexo disso. Estamos nos referindo a sentimentos não raros em todos os seres humanos, mas que foram relatados com frequência e intensidade pelas assistentes sociais. Alguns desses sentimentos apareceram com frequência ao longo desse trabalho: a impotência por não conseguir mudar normas institucionais de atendimento a usuários; a depressão por não poder concretizar ou por ver interrompido um projeto iniciado; a onipotência que parece vinculado à expectativa de ajudar pessoas.

Existem também situações envolvendo problemas de relacionamento com outros profissionais, da mesma ou de diferentes áreas ou com dirigentes institucionais. Tais situações foram enfaticamente relatadas como frustrantes, aparecendo com maior frequência e ênfase que os baixos salários, por exemplo. Nesse contexto, pode-se identificar uma idealização do trabalho grupal, em que se negam os sentimentos de competição, inveja, ciúme; ou, frente a eles, sentem-se impotentes.

Podemos identificar, no entanto, em meio à dinamicidade e ao desejo de ser útil, um outro aspecto implícito: a questão do poder do profissional. Esta questão apareceu com frequência nos depoimentos das entrevistadas, assim como aparece frequentemente nas conversas entre assistentes sociais, em aulas e em produções teóricas da área. Fala-se

do poder em termos das relações sociais: o embate entre os interesses de classes; o poder (ou da falta de) da população; a importância da organização da população para reivindicar direitos. Em resumo, fala-se do poder que acontece nas relações sócio-políticas. O que podemos considerar, a partir das falas das assistentes sociais, é que há, também, um poder exercido nas relações interpessoais no ambiente profissional: decidir sobre a vida de outras pessoas; dar ou não a verba; preencher ou não uma vaga na instituição, com determinada família; organizar os temas de reuniões. O seguinte relato pode ilustrar estas considerações:

“A empresa pediu um curso prá surtir um melhor relacionamento entre os funcionários. Era uma área de nível mais alto de funcionários, que não tinham um bom relacionamento. Eu usei uma dinâmica, colocava um funcionário dentro da roda, e ele teria que sair da roda e os demais, presos entre si.(...) aqueles homões, alguns não se davam, mas tiveram que se agarrar, pra não deixar o outro sair de dentro da roda.” (dep.3)

A relação mostrada é assimétrica: de um lado homens, ‘homões’, de nível alto na hierarquia funcional; de outro, a mulher, assistente social, profissão talvez hierarquicamente inferior a de alguns participantes do curso. No entanto, quem comandava e controlava a situação, ainda que por um espaço de tempo e em um contexto específico, era a assistente social, exercendo o ‘poder’ que lhe delegavam os conhecimentos e habilidades da profissão.

Existe toda uma aprendizagem, em termos da formação profissional, de como democratizar as decisões e não ser autoritário, mas ainda assim, esse poder de decidir, esse espaço de controle, existe. É um poder que fica ‘escondido’ nas grandes discussões profissionais, mas que está presente na rotina de trabalho. Assemelha-se, em certo sentido, ao poder da mulher dona de casa, que controla as decisões do dia-a-dia da família (horários, gastos, etc.) e do mundo doméstico. A assistente social tem também certo poder sobre a vida dos usuários de seus serviços. Independente de ser uma profissional democrática ou autoritária, disponível ou distante, sentimentos de onipotência devem

entremear esse tipo de relação, possivelmente ligados à impotência frente à realidade externa e interna e ao papel feminino.

Ainda em relação à população, chama a atenção ela ter aparecido nos depoimentos, na grande maioria das vezes, de modo positivo, enquanto que a relação com outras assistentes sociais, dirigentes institucionais e profissionais de outras áreas foi marcado por dificuldades. “Aprende-se muito com a população”, “é bom ter seu trabalho reconhecido pela população”, “é fundamental o contato direto com a população”, foram as maneiras como este tema foi abordado. Supomos que há aspectos idealizados nesses depoimentos, mas ainda assim, podemos afirmar que a relação com a população é, para emprestar um conceito da psicanálise, de continência. Isto é, uma relação de acolhimento, de compreensão, de desejar resolver as necessidades da população e que gratifica a assistente social. Esta relação é também dialética: ao mesmo tempo que aprende com a população e dela precisa para efetivar muitos de seus programas e atividades, tem também poder sobre ela, na medida em que fica com o controle de determinadas situações das quais a população depende.

Outras situações identificadas como prazerosas são aquelas que podem ser traduzidas em amadurecimento pessoal, na formação de vínculos de amizade e na aquisição de habilidades no tratamento com a população. Ou seja, situações que se referem ao crescimento pessoal. Não mais o que ela pode fazer pelo outro, mas o que pode fazer por ela, ganhos que pode ter em sua vida pessoal, a partir das experiências e convivências profissionais. São aspectos saudáveis que assistentes sociais mostram quando falam das vivências. Estas são situações que muitas mulheres buscam no trabalho fora de casa: a oportunidade de conhecer novas pessoas, de crescer em termos pessoais. Não sendo uma situação específica ao Serviço Social, o é em relação ao trabalho feminino.

Foram muitas as expressões de insatisfação ou de frustração com a atividade profissional. Destacaram-se a frustração com situações de injustiça vividas pela população atendida; com algumas das condições de trabalho, principalmente as que se referiam às interferências políticas. Ou seja, situações nas quais as profissionais se sentem impotentes

para modificar ou sentem-se não reconhecidos em seu trabalho. Inversamente, contribuir para a mudança de alguma situação problemática ou injusta; ter construído, realizado, ou ainda, dado um 'toque pessoal' a algum programa ou atividade são aspectos altamente valorizados. Ou seja, situações nas quais puderam criar, exercer o desejo criativo.

Poderíamos nos perguntar, ao final deste trabalho, sobre os fios que amarram as diferentes vivências profissionais. Um deles diz respeito à condição feminina da categoria de assistentes sociais. Ou seja, uma maneira de entender estes dados, ou parte deles, é considerarmos a questão da mulher.

Como profissão predominantemente de mulheres, o Serviço Social traz as marcas do feminino. Algumas das motivações da escolha são tipicamente femininas, como a busca de uma profissão de ajuda, cuidado e continência. Algumas situações que foram pontuadas como problemas, têm também as marcas do feminino, como a associação, nas atividades profissionais, com tarefas e sentimentos de caridade e os baixos salários, que podem estar relacionados à desvalorização das profissões femininas. Algumas das situações consideradas como gratificantes podem também ser entendidas no contexto da questão feminina: a valorização de situações e experiências profissionais que podem servir para a vida familiar e o amadurecimento pessoal. Além disso, fizeram parte de muitas das entrevistas, depoimentos que destacavam situações específicas da vivência da mulher: a dupla jornada, as conciliações necessárias na relação trabalho-família. Em síntese, quando se pensa sobre a vivência profissional da assistente social, deve-se pensar na situação da mulher, nos condicionamentos que a condição feminina impõe.

Nesse sentido, um outro aspecto que podemos depreender, a partir do que foi discutido na apresentação dos dados, é que a profissão permite conciliar trabalho e família. Vimos, pelos depoimentos, quão importante é este fator para as assistentes sociais. Sabemos também, com base em estudiosos sobre o trabalho feminino, que para as mulheres, o projeto profissional está imbricado no doméstico. Assim, uma profissão que exija muitas mudanças na rotina familiar, em função de horários, exigência de realização de cursos complementares, viagens, horas extras, acaba sendo menos atrativa para as

mulheres. O Serviço Social não parece trazer este tipo de exigências. Então, talvez possamos levantar a hipótese de que uma das razões pelas quais as assistentes sociais permanecem na profissão é ela permitir que se concilie trabalho e vida familiar. Reconhecemos que as exigências dependem também do local ou da área de atuação da assistente social, mas, no geral, é possível não ultrapassar a carga horária de trabalho. Não afirmamos que a profissional não precise atualizar-se, nem que as assistentes sociais não se atualizam. Foram muitos os depoimentos exemplificando os investimentos feitos na profissão através da participação a cursos e eventos. A atividade profissional tem muitas exigências, internas, da própria assistente social com ela mesma e externas, das relações de trabalho. Assim, a possibilidade de ter uma profissão que permita conciliar vida doméstica e profissional pode ser também um dos atrativos e uma das razões de permanência no Serviço Social.

O aspecto das pressões internas é algo que não pode ser desprezado quando se analisa a vivência profissional. Vimos que as assistentes sociais manifestaram de diferentes formas (“nunca vou embora contente para a casa”, “fico injuriada quando o cliente não é atendido”), as pressões que sentem. SALZBERG-WITTENBERGER (1975:167) chamou a atenção para as pressões que se originam dentro da própria assistente social: *É o imperativo interior de que possa reparar onipotentemente, salvar os pobres, os doentes, os que sofreram algum traumatismo, os desprivilegiados, que são as mais difíceis de resistir.*

Nem sempre é fácil para a profissional reconhecer as limitações próprias e do trabalho. Por outro lado, sabemos que aspectos como o lidar com a dor, o sofrimento, a doença, o cuidar do outro, fazem parte do processo de socialização da mulher. É um desafio trabalhar com eles, mas é um desafio para o qual, de certa forma, as mulheres foram preparadas. Há uma expectativa de que se saiba lidar com estes aspectos pela própria condição feminina e não devido a um treinamento profissional específico. Há que se ressaltar que as idéias hegemônicas ou os temas enfatizados no Serviço Social, no Brasil, são aqueles vinculados à dimensão sóciopolítica e não à dimensão psico-afetiva do trabalho. Assim, não há efetivamente treinos que possibilite lidar, por exemplo, com as

pressões internas. Ao contrário, é uma lacuna que, com urgência, precisaria ser preenchida nos currículos dos cursos de Serviço Social.

Vale a pena ressaltar um último ponto. Embora tenhamos mencionado, por diversas vezes, os condicionantes femininos da profissão e, embora o Serviço Social esteja associado a características femininas, como ajudar, ensinar, conciliar, os relatos das assistentes sociais apontaram traços, também, marcados como masculinos: o dinamismo, o poder, o enfrentamento de problemas complexos, a liderança em situações difíceis. Ou seja, podemos dizer que a profissão contém pares que são contrários mas que convivem dialeticamente na cotidianidade do trabalho: é ativa e passiva; tem liderança, mas também se submete; acolhe e instiga a luta.

Por fim e resumidamente, podemos apontar os traços que delineiam o imaginário das assistentes sociais a respeito da própria atividade profissional:

- trata-se de uma profissão ativa e dinâmica;
- busca ajudar pessoas, colocando-se disponível ao outro;
- a profissional gosta de sentir confiança da população com a qual trabalha;
- procura conciliar a vida profissional e a vida familiar;
- a profissão nem sempre é reconhecida pelo que faz - seja financeiramente, seja em relação ao status e ao prestígio social
- a profissional lida com situações difíceis, lida com o 'impossível';
- a profissional tem flexibilidade nas situações de dificuldade;
- a profissional tem liderança.

É assim que a assistente social se vê, é assim que a assistentes social pensa e vivencia a profissão. Este imaginário condiciona, influencia, ‘dá o curso’ da vivência profissional. É a partir destes elementos que a assistente social ‘metaboliza’ e processa internamente sua relação com a profissão. Como afirmou W. Thomas²¹ :

“Se os homens definem situações como reais, elas são reais nas suas conseqüências”

Ou seja, se assim nos vemos, é a partir disso que traçamos nossa trajetória, é assim que analisamos nossos ganhos e nossas perdas, é assim que definimos nosso ideal.

“ O que eu acho importante pro profissional, é você ter consciência que está fazendo alguma coisa prá melhorar. Melhorar o ser humano, melhorar a sociedade. Melhorar a vida assim profissional, sempre prá uma coisa melhor, em qualidade. Sempre uma qualidade melhor, maior. Eu acho que isso é que é importante.” (dep.3)

²¹M. Janowitz, editor de *On Social Organization and Social Personality- Selected Papers* de W.I.Thomas (1966), explica que a frase: “If men define situations as real, they are real in their consequences”, muito utilizada na literatura especializada sobre a escola da interação simbólica (Haguette, 1990:23), foi afirmada por Thomas em *The Child in America (1928)*, texto ao qual não tivemos acesso.



8. Summary

The present investigation deals with aspects of the lived professional experience of social workers, in order to grasp the reasons behind choosing to become and to remain a social worker and also the framework of professional frustrations and pleasures. Thus, a qualitative research tool was chosen, namely *life histories*, and social workers were interviewed in order to gather data. The subjects were women, who graduated between the 50s and the 90s in schools of social work in Brazil, and whose practice, present or past, involves direct contact with clients (specifically, in public or private organizations where they developed programs in such areas as family, health, community, rehabilitation and so on).

Certain psychoanalytical concepts (steming mainly from the work of Melanie Klein) were related to themes, such as institutions, groups and the professions in order to gain an understanding of the lived professional experience of social workers. It is also important to notice that the sociological explanation of woman's social condition has a strong bearing in explaining such an experience.

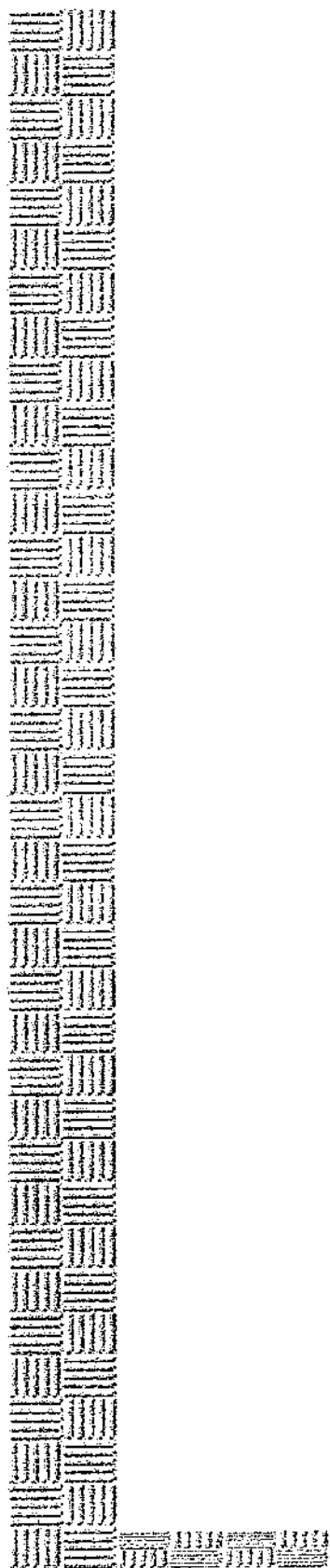
The influences which lead to the choice of social work as a profession can be characterized by the desire to "be practical," by the image of energetic individuals within the profession, by opportunities of carrier advancement, by religious and/or family influences, and by the feeling of not being able to pass examinations in other undergraduate schools or to pay for a more expensive professional training in other undergraduate schools. Behind all of these lies the feeling of being helpful, which can be related to a tendency to reparation.

Expressions of frustration in the interviews are linked to situations in which some form of social injustice is perceived, to poor working conditions (low payment, lack of recognition, interferences, etc.), and to problems in professional relationships. Some of these situations can be explained in terms of an impossibility of fulfilling a desire for reparation.

Some reasons were offered to explain pleasant professional situations: lived professional experiences which were translated in personal development, in the establishment of personal ties and the acquisition of skills; the development of dynamic activities, as well as teaching. The perception of having contributed to solving a difficult situation or of personally contributing to a program or activity were also positively appraised. Also the contact with clients and their recognition were quoted. Those are rewarding situations from which social workers derive the feeling of having created something which is positive for the clients and for themselves.

Woman's social condition is also important in shaping the lived professional experience: concessions, difficulties and reconciliations in the life of housewives are a major source of constraints for women's professional projects in general, and for social workers in particular.

Thus, the way in which social workers deal with choices, frustations and pleasures in the profession are related not only to the objective conditions in the external world, but also to subjective aspects of the inner world.



9. Referências bibliográficas

- ALVES, R.A. - Prefácio - A intenção moral do discurso científico. In: **Protestantismo e Repressão**. São Paulo, Ática, 1979. p.15-25
- BARBIER, R. - **A Pesquisa-Ação nas Instituições Educativas**. Rio de Janeiro, Zahar, 1985.
- BASTIDE, R. - Introdução a Dois Estudos sobre a Técnica das Histórias de Vida. **Sociologia XV** (1):3-7, 1953.
- BION, W.R. - **Experiências com Grupos**. Rio de Janeiro, Imago, 1970.
- BION, W.R. - O Aprender com a Experiência. In: - **Os Elementos da Psicanálise**. Rio de Janeiro, Zahar, 1966. p.15-115
- BOSI, E. - **Memória e Sociedade: lembranças de velhos**. São Paulo, T.A. Queiroz, 1979.
- BOTEGA, N.J. - **No hospital geral: lidando com o psíquico, encaminhando ao psiquiatra**. Campinas, 1989. (Tese de Doutorado - Universidade Estadual de Campinas).
- BRANDÃO, C.R. - Histórias de lutas entre camponeses de arroz - um estudo sobre/entre lavradores goianos participantes de trabalhos políticos populares através da igreja. **Cadernos CERU, 19:117-125, 1984**.
- BRANDÃO, C.R. - Participar - pesquisar. In: _____(org.) **Repensando a Pesquisa Participante**. 2a. ed. São Paulo, Brasiliense, 1985. p.7-14.
- BRIOSCHI, L.R. & TRIGO, M.H.B. - **Família: representação e cotidiano - reflexão sobre um trabalho de campo**. São Paulo, CERU/CODAC/USP, 1989.
- BRUSCHINI, C. - O Trabalho da Mulher no Brasil: Tendências Recentes. In: SAFIOTTI, H.I.B. & MUNÕZ-VARGAS, M. - **Mulher Brasileira é Assim**. Rio de Janeiro, Rosa dos Tempos, 1994. p.63-93.
- CAMARGO, A.; LIMA, V.R.; HIPOLITO, L. - O Método de História de Vida na America Latina. **Cadernos CERU, 19:148-180, 1984**.

- CARDOSO, R.C.L. - Aventuras de antropólogos em campo ou como escapar das armadilhas do método. In: _____ (org.) **A Aventura Antropológica - Teoria e Pesquisa**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1986. p.95-105.
- CASSORLA, R.M.S. - **O Que é Suicídio**. São Paulo, Brasiliense, 1985.
- CENEAS (Comissão Executiva Nacional de Assistentes Sociais) - Salário-mínimo profissional dos assistentes sociais (pesquisa). **Serviço Social e Sociedade** 10:54-92, 1982.
- CHIZOTTI, A. - **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. São Paulo, Cortez, 1991.
- COMBS-ORME, T. - The Interface of Qualitative and Quantitative Methods. In: VIDEKASHERMAN, L. & REID, W.J.(ed.) - **Advances in Clinical Social Work Research**. Washington, NASW Press, 1990. p.181- 188.
- DEMARTINI, Z.B.F. - Histórias de vida na abordagem de problemas educacionais. In: VON SIMSON, O.R.M. (org.) - **Experimentos com Histórias de Vida (Brasil-Itália)**. São Paulo, Vértice, 1988. p.44-105.
- DOLLARD, J. - **Criteria for the Lyfe History - with analyses of six notable documents**. New York, Peter Smith, 1949 (reprinted).
- ESTEVÃO, A.M.R. - **O Que é Serviço Social**. 2a. ed. São Paulo, Brasiliense, 1984.
- FERNANDES, F. - A História de Vida na Investigação Sociológica: a seleção dos sujeitos e suas implicações. In: **Ensaio de Sociologia Geral e Aplicada**. 2a. ed. São Paulo, Pioneira, 1971. p.251-269.
- FERNANDES, M.C.T. - Relatório da Pesquisa "Evasão no Curso de Serviço Social da PUCCAMP", Campinas, 1993, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- FORTUNE, A.E. - Problems and Uses of Qualitative Methodologies, Advances. In: VIDEKASHERMAN, L. & REID, W.J.(ed.) - **Advances in Clinical Social Work Research**. Washington, NASW Press, 1990. p.194-201.

- GLISSON, C. - Distinguishing and Combining Qualitative and Quantitative Methods. In: VIDEKA-SHERMAN, L. & REID, W.J.(ed.) - **Advances in Clinical Social Work Research**. Washington, NASW Press, 1990. p.189-193.
- GOFFMAN, E. - **A Representação do Eu na Vida Cotidiana**. Petrópolis, Vozes, 1975.
- GOLDSTEIN, H. - Qualitative Research and Social Work Practice: Partners in Discovery. **Journal of Sociology & Social Welfare**, XVII (4):110- 119, 1991.
- HAGUETTE, T.M.F. - **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. 2a. ed. Petrópolis, Vozes, 1990.
- IAMAMOTO, M.V. & CARVALHO, R. - **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo, Cortez, 1982.
- IAMAMOTO, M.V. - **Renovação e conservadorismo no serviço social**. São Paulo, Cortez, 1992.
- JARDIM MOREIRA, R - A História de Vida na Pesquisa Sociológica. **Sociologia XV(1):25-30**, 1953.
- JANOWITZ, M. - Introduction. In: THOMAS, W.I. - **On Social Organization and Social Personality - Selected Papers**. Chicago, The University of Chicago Press, 1966. p.vii-lviii.
- JOANINI, S.C.F. - Relatório da Pesquisa "Motivação para Ingresso/Escolha no Curso de Serviço Social", Campinas, 1993, Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- KLEIN, M. (1957) - **Inveja e Gratidão; um estudo das fontes do inconsciente**. 2a.ed. Rio de Janeiro, Imago, 1984.
- KLEIN, M. & RIVIERE, J. (1937) - **Amor, Ódio e Reparação**. Rio de Janeiro, Imago, 1975.

- KLEIN, M. (1952) - Sobre a Teoria da Ansiedade e Culpa. In: KLEIN, M.; HEIMANN, P.; ISAACS, S.; RIVIERE, J. - **Os Progressos da Psicanálise**. 2a. ed. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan, 1982. p.290-312
- KOSMINSKY, E. - Pesquisas Qualitativas - a utilização da técnica de história de vida e de depoimentos pessoais em Sociologia. **Serviço Social e Sociedade** 19:45-56, 1985.
- LYTH, I.M. - Uma perspectiva psicanalítica nas instituições sociais. In: SPILIUS, E.B. (org.) - **Melanie Klein Hoje: Desenvolvimento da Teoria e da Técnica**. Rio de Janeiro, Imago, 1990. p.307-324.
- LUDKE, M. & ANDRÉ, M.E.D.A. - **Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas**. São Paulo, EPU, 1986.
- MAKREEL, R.A. - Introduction. In: DILTHEY, W. - **Descriptive Psychology and Historical Understanding**. Netherlands, Martinus Nijhoff The Hague, 1977. p.4-19.
- MARCONI, M. A. & LAKATOS, E.M. - **Técnica de Pesquisa**. São Paulo, Atlas, 1985.
- MARTINS, J. & BICUDO, M.A.V. - **A Pesquisa Qualitativa em Psicologia - Fundamentos e Recursos Básicos**. São Paulo, EDUC/ Moraes, 1989.
- MASSI, M. - **Vida de mulheres: cotidiano e imaginário**, Rio de Janeiro, Imago, 1992.
- MENZIES, I.E.P. - A Case-Study in the Functioning of Social Systems as a Defence against Anxiety - a report on a study of the nursing service of a general hospital. **Human Relations** 13:95-121, 1960.
- MORA, J.F. - **Dicionário de Filosofia**. Lisboa, Publicações Dom Quixote, 1977.
- MURARO, R.M. - **Sexualidade da Mulher Brasileira - Corpo e classe social no Brasil**. 4a.ed. Petrópolis, Vozes, 1983.
- NUNES, B. - **A Filosofia Contemporânea**. Rio de Janeiro, Ao Livro Técnico, 1967.

- ON, M.L.R. (coord.) - Uma Trajetória da Docência em Serviço Social - período 1936/1976 (Relatório de Pesquisa elaborado pelo Núcleo de Ensino e Questões Metodológicas), São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1994.
- PEREIRA de QUEIROZ, M.I. - Histórias de Vida e Depoimentos Pessoais. **Sociologia XV (1):8-24**, 1953.
- PEREIRA de QUEIROZ, M.I. - Relatos Oraís: do “indizível” ao “dizível”. In: VON SIMSON, O. de M. (org.) - **Experimentos com Histórias de Vida (Itália-Brasil)**. São Paulo, Vértice, 1988. p.14-43
- RAICHELES, R. - A imagem do Serviço Social e os valores que veicula. **Serviço Social e Sociedade 22:65-75**, 1986.
- RIVIERE, J. (1952) - Sobre a Gênese do Conflito Psíquico nos Primórdios da Infância. In: KLEIN, M.; M.; HEIMANN, P.; ISAACS, S.; RIVIERE, J. - **Os Progressos da Psicanálise**. 2a. ed. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan, 1982. p.48-78.
- REZENDE, A.M. - Psicanálise e filosofia das ciências: a questão da verdade. **Ide 14:21-24**, 1987.
- ROSEMBERG, F. - Educação Formal e Mulher: um balanço parcial da bibliografia. In: COSTA, A.O. & BRUSCHINI, C. (org.) - **Uma Questão de Gênero**. Rio de Janeiro, Rosa dos Tempos, 1992. p. 151-182.
- RYCROFT, C. - **Dicionário Crítico de Psicanálise**. Rio de Janeiro, Imago, 1975.
- SALZBERGER-WITTENBERG, I. - **Psicanálise e Serviço Social - uma abordagem Kleiniana**. Rio de Janeiro, Imago, 1974.
- SAFIOTTI, H.I.B. - **A Mulher na Sociedade de Classes: mito e realidade**. 2a.ed. Petrópolis, Vozes, 1979.

- SAFIOTTI, H.I.B. & MUNÕZ-VARGAS, M. - **Mulher Brasileira é Assim**. Rio de Janeiro, Rosa dos Tempos, 1994.
- SEGAL, H. - **Introdução à Obra de Melanie Klein**. Rio de Janeiro, Imago, 1975.
- SILVA, M.A.B. - Relatório da Pesquisa “Motivação para definição de profissão - A Situação do Serviço Social”. Campinas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 1993.
- SUPLICY, M. - Prefácio. In: MASSI, M. - **Vida de Mulheres - cotidiano e imaginário**. Rio de Janeiro, Imago, 1992. p. 13-24.
- TAYLOR, S.J. & BOGDAN, R. - **Introduction to Qualitative Research Methods - The Search for Meaning**. 2a. ed. New York, A Wiley-Interscience Publication, 1984.
- VICCINI, Y. **A relação teoria-prática na trajetória do exercício profissional: história-de-vida de pioneiros de serviço social**, São Paulo, 1990. (Dissertação de Mestrado- Pontifícia Universidade Católica de São Paulo).



10. Anexo

Entrevista

A entrevista aqui transcrita foi inserida neste trabalho com a permissão da entrevistada. De seu conteúdo, foram suprimidos os nomes de pessoas ou instituições que pudessem ser identificadores. Alguns trechos foram suprimidos porque contados em confidência.

- Bom, eu queria que você contasse para mim por que que você decidiu fazer Serviço Social, quais as suas motivações, como era o contexto na época, se teve influência de alguém, como e quando foi isso.

-Bom, na época, eu não sei se hoje tem alguma mudança...

-Pode continuar, estava gravando.

-Na época que eu fiz vestibular eu procurava um curso que eu pudesse entrar, na verdade eu estudei sempre em colégios públicos, grupos escolares. Eu realmente não tinha condições de competir com aquelas pessoas que fazem cursinho, eu não podia fazer um curso como medicina, odontologia, não tinha condição.

-Certo, você era uma boa aluna, tal, por que que você achava que não podia competir?

-Não, não tinha esse embasamento todo não. Então assim, eu procurei fazer um curso de acordo com a minha personalidade, eu gosto muito de falar, eu tenho muito, assim, facilidade de comunicação, de lidar com as pessoas, então toda a vida eu sempre tive um pouco assim de liderança, naturalmente. E eu achava que eu deveria trabalhar na área de humanas, então eu procurei que curso eu vou fazer, então que.. eu não tive orientação na época..

-Não teve contato com assistente social?

-Não. Então eu sei que na época, eu fui fazer a inscrição, tinha Comunicação Social e tinha Serviço Social. Então na minha cabeça, eu pensei qual seria mais interessante, qual dos dois poderia ser mais útil, e eu escolhi Serviço Social.

-Sei. O que você imaginava que era o Serviço Social para você escolher, achar que você seria mais útil?

-Eu achava que teria mais opções, mais diversificada a área, que eu poderia trabalhar assim com escolas, com instituições assim, o que eu achava na minha cabeça na época. Já na Comunicação Social eu não achava, eu não conseguia identificar o que eu poderia fazer tanto. Então eu achei que não, que deveria ser um trabalho.

-Sei, sei. E como era a sua família, ela te apoiou, teve influência da Igreja, alguém assim, partido político?

-Não.

-Quando você escolheu, como é que foi? Você conversou com alguém?

-Com a minha mãe. A minha mãe aceitou porque ela também tinha essa facilidade de comunicação, ela procurou sempre ajudar muito as pessoas, então ela gostou, ela ficou muito contente.

- O que a gente ouve muito é aquela coisa da própria Igreja, de filantropia, de caridade, não teve isso?

- Não.

- E aí você foi fazer o curso, como é que foi?

- Aí eu passei, passei e minha média também comprovou que realmente eu não passaria naqueles outros cursos que eu estava pensando.

- Quais outros cursos você estava pensando?

- Eu pensava em odontologia, agronomia, mas aí achei que não. Também não teria condições de arcar com o curso porque embora a faculdade seja federal, tem aqueles instrumentos todos e agronomia teria que sair da minha cidade, ir pra outra cidade, no campus não tinha, então tinha que fazer alguma coisa de acordo com a minha condição econômica. Aí passei pro primeiro período e era uma coisa interessante porque lá na Federal, a gente não entra já pro Serviço Social, tem o básico, e esse básico tinha todas as áreas, então tinha gente de medicina, tinha gente de biblioteconomia, tinha gente de direito, então estudava era português, matemática, estatística, tinha assim coisas básicas, depois é que a gente começou a fazer as disciplinas de Serviço Social. Aí tinha muita coisa que eu achava que era legal, outras eu já não me identificava tanto, como foi até o fim do curso.

- Sei, que tipo de coisa que você não se identificava ou que você se identificava?

- Então uma experiência que eu achei interessante: teoria. Eu detestava teoria do Serviço Social. Eu acho que era a professora que não estimulava, a metodologia que ela utilizava era muito chata. Não estimulava a gente a ler ou gostar da aula. Aí quando eu vim pra cá, pra PUCC, eu já aprendi a gostar e foi uma das disciplinas que eu mais gostei. Então eu tive a oportunidade de viver os dois lados, da particular e da federal.

- Você ficou lá 3 anos?

- Três anos lá inteirinhos e dois aqui.

- Você fez 5 anos de curso?

- Sim. Então quando entrei ainda peguei um currículo antigo, tinha ainda Serviço Social de Grupo, Serviço Social de Caso e Serviço Social de Comunidade. Tinha algumas coisas que eu achava não tinha nada a ver. Então eu levei o meu curso peneirando, tanto lá como aqui. As coisas que eu achava que era importante eu procurava estudar mais, me interessar mais, o que eu achava que não eu deixava pra lá. Então eu rachava muito em sociologia, em história econômica do Brasil, eu gostava dessa disciplina. Agora, áreas do Serviço Social mesmo, eu não me identificava muito não. Lá fiz estágio só em nome, aquilo pra mim não

foi estágio. Fiz estágio numa Companhia de Habitação Popular que na verdade, como até hoje tem aqui também isso, convida estagiário mas não com a intenção acadêmica de se dar um espaço de conhecimento, de iniciar uma prática, mas pra você suprir uma necessidade daquela empresa ou daquela instituição, que muitas vezes não tem nada a ver com SS. Nesse estágio a gente ia na residência saber porque eles não estavam em dia com o pagamento, essas coisas assim. Então a gente não participava do processo, como eles chamavam, de escrever o questionário, de saber o porquê de você ir em campo e fazer entrevista e trabalhar os dados. Então você pegava os dados e eles não davam retorno pra gente. Então eu me senti usada mas entendi que a necessidade da empresa era aquela mesma. E a universidade até então, por mais que a gente chegava lá e reclamava, dizia: é por que você reclama demais. E eu não achava certo porque eu não estava aprendendo nada ali. 'Me mostra seus recibos'. Sabe, eu achava que era uma coisa assim, até agressiva entrar na casa de uma pessoa pobre, não tinha nada assim em casa, e daí eu não considero como estágio.

- Você então se casou e veio pra cá?

- Vim pra Campinas. Fiz a transferência pra PUCC e daí foi uma loucura porque eles estavam fazendo estudo do currículo por causa das diferenças de currículo de lá para cá, então no começo foi terrível, eu assistia aula em todo lugar, porque eu não tinha definido o que eu ia fazer. E na minha cabeça eu pensava, as aulas já começaram eu não tenho turma definida, então eu vou pra Faculdade. Então chegava lá, foi onde eu conheci muitas pessoas (risos), eu chegava e assistia as disciplinas que eu achava mais interessante. Aí quando definiu a minha turma foi muito triste porque eu tive que retroagir. Voltei para o terceiro ano, porque lá é por período e aqui é por ano. Então pra mim foi um choque muito grande isso, uma Universidade assim católica, afastada do campus, eu estava acostumada a estudar no campus, com outros estudantes, então

- Você estudou no prédio da Rua José Paulino, não estudou nenhum ano no campus?

- Estudei. Mas assim a sensação que tinha é que estava em um colégio de freiras. Aquela coisa assim, o pessoal não participava de movimento estudantil, e lá na outra universidade eu participava, tudo o que tinha eu estava lá, junto com o diretório acadêmico. Então eu sempre participei muito e aqui não tinha nada disso, só tinha mulher, e aquela coisa esquisita, não, eu não me identifiquei, com isso aí não. Então foi definido, eu voltei pro terceiro ano, eu tinha que fazer terceiro ano completo, finalmente eu tinha uma turma pra acompanhar até o final do curso. Então, além dessa turma, que seria a turma titular, eu tinha adaptações na turma do primeiro ano e de segundo também. Então eu tinha aula de manhã, tinha aula à noite, tinha aula de sábado.

- E aí mudou um pouco a sua visão de Serviço Social mudando de faculdade, como é que foi isso?

- A imagem que a gente tem enquanto está lá e lê aquelas revistas de *Serviço Social e Sociedade*, lê alguns artigos e alguns livros, apostilas que o professor passava e a gente tem uma imagem que aqui é bem desenvolvido. São Paulo seria bem desenvolvido e tal, e a gente até tende a não se valorizar tanto lá. Quando eu cheguei aqui foi uma decepção muito grande, de repente aquilo que a gente imaginava, e o pessoal falava pra mim: não vai acompanhar, o pessoal lá deve ser muito mais desenvolvido que a gente aqui. Mas eu queria, eu dizia, eu quero ir pra lá, eu poderia muito bem ter terminado. Mas a intenção foi essa mesma entendeu? Não, vamos conhecer. Daí ia ficar muito mais fácil pra mim aqui, já conhecer as pessoas da área do que chegar formada e não ter espaço nenhum. Então achava que o conteúdo era muito superior que da Universidade, e na verdade não era bem assim. Então o currículo eu achei fraco em algumas coisas, como assim não tinha matemática, não tinha estatística, nada, colocar pesquisa pra gente se a gente não sabia fazer uma tabela, se a gente não sabia lidar com aqueles números lá, não sabia mesmo. Então era muito defasado, em compensação houve coisas excelentes que lá não tem no currículo e que pra mim foi muito válido. Metodologia do Trabalho Científico, teve uma disciplina que eu gostei muito do professor, que era Educação e Sociedade; na área mesmo de pesquisa dá um acompanhamento melhor, muito melhor que eu tive lá. Não havia interesse da professora

em estar conversando com a gente, ela só dava algumas apostilas então você não tinha muito retorno. Aprendi a gostar mais de teoria. Então teve algumas coisas boas lá e algumas coisas boas aqui. Mas o que eu sentia das pessoas aqui era a preocupação com o diploma, de ter um curso superior, mas eu não sentia assim, uma preocupação com o engajamento mais político, procurar melhorar nisso, não. Eu via assim, isso aí chocante, como eu posso te falar, lá a gente tinha muita amizade uma com a outra, aqui as pessoas competiam muito entre si ali. Isso me chocou muito.

- Certo, mas você se identificou mais com a profissão de modo geral, fez estágio?

- Ah sim. Na época todo mundo da minha turma do terceiro ano já estava encaminhado, já estava fazendo seus estágios e eu não tinha nenhum lugar pra estagiar. Aí arrumaram um estágio pra mim em uma instituição de menores. Eu fiquei me parece duas ou três semanas lá mas eu não me identifiquei mesmo. Porque era uma coisa já muito cheia de regra, de leis estabelecidas há muito anos atrás e que ninguém procurava alterar nada, mudar nada. Então eu comecei a questionar algumas coisas, por exemplo, o menor não recebia, seria o salário mínimo integral. Eles descontavam do salário do menor e não descontavam da empresa. Eu não achava justo aquilo. Na minha cabeça, tinha que receber o salário inteiro e ele descontaria, a empresa pagaria uma taxa para a instituição. Botava o menor pra marchar todo o dia, aquilo pra mim já parecia escola militar e eu não me identificava muito com aquilo não. (risos) E o que mais me chocou foi que as próprias colegas de trabalho, como é que é isso aqui: não muda nada, não pode alterar nada, como que é feito esse trabalho com a família, não tinha nada de conteúdo legal. Aí a resposta me chocou demais, inclusive de uma profissional que já estava há muito tempo formada na área: olha, aqui é assim, nada vai mudar, e a gente faz o que é pra fazer. Então aquilo me desencantou muito, foi quando eu cheguei na Faculdade e disse que não queria ficar lá, porque eu ia ser estagiária de uma pessoa que tem uma posição dessa, o que eu ia poder aprender? Ia ficar o estágio todo ali sem ter expectativa de nada, então eu não quis ficar. E apareceu a chance de eu ir pro [outra instituição], aí foi feita uma entrevista tudo, passei, e aí comecei e fiquei lá.

- *E a sua prática de estágio, você acha assim que ajudou você a confirmar que o Serviço Social era aquela profissão útil que você imaginava, mudou a sua concepção?*

- Achei que foi válido. Foi válido porque do que eu vi na Faculdade, nas reuniões, nas supervisões com as colegas de estudo, eu vi a experiência prática delas e comparava com a minha, que eu tinha tido na outra faculdade e como é que eu estava. Eu me senti muito privilegiada porque de repente eu tive a oportunidade de trabalhar em equipe, com profissionais formados, porque tem equipe que você trabalha na função que você está preparado, então eu estava na equipe interdisciplinar, então de repente todo o mundo trabalhava com um único objetivo, não era uma equipe multidisciplinar só, como a maioria dos casos. Falam muito em equipe, na verdade aquela equipe tem pessoas diferentes, mas cada um tem um objetivo. Então naquela época eu tive a felicidade de trabalhar e ter o resultado e ver como funciona a coisa. É claro, nem tudo foram flores, mas eu achei extremamente importante e entender, eu observava muito como cada um poderia ajudar na dinâmica, certo?

- *E como está sendo a sua vida profissional, quer dizer, após formada?*

- Depois que eu formei eu tinha na minha cabeça: eu não posso exigir muito, porque de repente eu queria trabalhar em empresa, em indústria e daí eu tinha consciência de que eu não podia mandar currículo, procurar empresa que exija certos anos de experiência de formada, de experiência naquela área industrial, empresarial, então eu tinha consciência disso. Eu seria muito ingênua se eu aceitasse já de cara. Então eu disse: eu vou trabalhar no primeiro local que me aparecer. Não vou escolher, pelo menos eu vou estar na área. E aí foi no mesmo mês eu comecei a trabalhar no [instituição], que tinha também a creche. Então naquela época tinha duas vagas pra trabalhar ou na creche ou trabalhar com as mulheres, seria mulheres grávidas, geralmente adolescentes e rejeitadas pela família, não tinham onde morar e tal e com prostitutas. Eu fui lá, fiz a entrevista, e preferi ficar com as mulheres que com a creche. Achei que eu aprenderia muito mais trabalhando com as mulheres que com a creche.

- *E como é que foi a sua pratica lá?*

- Foi boa, então eu não fiquei muito tempo, é sempre assim, paro pouco tempo, pelo seguinte, como é que eu vou começar?

- *O que você fazia, como era seu dia-a-dia?*

- Então o Juizado de Menor muitas vezes encaminhava adolescente grávida e tal pra ficar lá, funcionava como se fosse um pensionato. Era uma instituição católica, em que as pessoas que estavam ali gerenciando, diretores, não estavam preparadas pra estar ali. Então era assim, pessoas que estavam aposentados que não tinham nada pra fazer, mas como era religioso e tal, então iam ajudar lá. E aí foi o meu grande problema. (risos) Quando eu falo problema, vamos lá, o que eu fazia. Eu fazia triagem, quem poderia ficar, e claro tinha umas normas lá, de quem ficaria, quem não ficaria e tal; fazia encaminhamento pra recurso da comunidade, tirar documentação, encaminhamento pra Alcoólatras Anônimos, pra Unicamp pra fazer exame, então essas coisas. E tinha também o trabalho com as prostitutas, algumas ficavam lá dentro da própria casa. O número de clientes oscilava muito. E enquanto eu fiquei lá parou. Eu parei, não admitia mais o pessoal porque era muito bagunçada a coisa. E fui cobrada demais por isso. Então se colocava as prostitutas lá dentro, porque já vinham com doenças venéreas, porque já vinham com vários filhos, então assim, eu achava um trabalho muito ingênuo, ir até lá o Jardim Itatinga, conversar, olha, você quer se recuperar, e venham lá pra casa da [instituição], eu não acreditava naquele trabalho. Acho que poderia fazer um outro tipo de trabalho pra transformar numa categoria mesmo, formar uma associação, mas não esse negócio de tirar alguém de Itatinga pra colocar lá dentro, mandar pra Unicamp fazer o tratamento e aí colocar no trabalho como doméstica. Então elas não queriam isso, elas ficavam ali até ficar boa do problema de saúde e depois elas voltavam. E por quê? Elas ganhavam muito mais do que trabalhar como doméstica. Elas mesmas diziam, se eu não trabalho, passo uma noite e tal, ganho X; eu vou trabalhar pra ganhar uma vez por mês, agüentar desaforo de patrão, isso pra mim não vale a pena. E eu dava razão. Eu achava ridículo aquilo, porque elas diziam: olhe, eu tenho filho, tenho que trabalhar, passo a noite, transo com não sei quantos, recebo tanto, mas pelo

menos uma parte desse dinheiro eu dou pra pessoa que cuida das minhas crianças. Se eu estiver aqui, quem vai me dar dinheiro pra eu dar pras minhas crianças comer? Eu ia dizer que a pessoa estava errada? Não. Além do preconceito - você colocaria uma prostituta dentro de sua casa? Ninguém quer, eles pedem referência pra trabalhar numa loja e tal, e têm a escolaridade muito baixa. Não que eu quisesse que elas permanecessem só lá, mas dar alternativa, vamos trabalhar de uma outra forma, alguma coisa que pudesse melhorar de vida. Queria que mudasse a linguagem, a mulher falava um monte de palavrão, queria que ficasse como cordeirinho lá, obrigava a rezar. Eu já achava que aquilo era um absurdo, ninguém pode obrigar uma pessoa a rezar. Então misturava aquelas adolescentes que não eram prostitutas, misturava com aquelas que já estavam na prostituição, então achava que aquilo era uma salada danada. Ou fazia um trabalho com uma coisa ou com outra. Eu via assim, que era como uma punição, o sexo ali era assim uma coisa muito forte. Eu tive muito apoio da [outra instituição], muito, eles me reconhecerem e até hoje me tratam muito bem, me ajudaram bastante viu? Por quê? Vinha um leite da fazenda da [outra instituição], pra instituição. E a instituição não queria dividir metade pra creche e uma parte pelo menos lá, pra casa. Dinheiro que vinha de doação, da Prefeitura, tudo que vinha pra instituição, ficava tudo na creche e não vinha nada pra casa. Eu achava aquilo muito esquisito, e perguntava: onde está a documentação, eu não tinha acesso, era tudo fechado. Aí eu comecei a fuçar e comecei a incomodar demais. Aí eu falei, tem alguma coisa errada. Eu perguntei, quanto a [outra instituição] manda de verba pra instituição? Tanto. Quanto está destinada aqui? E por que não vem nada pra aqui? Porque eu achava que tinha que haver um trabalho manual, aula de puericultura porque não era eu que iria ensinar, precisava ter uma pessoa com experiência pra ensinar, porque tinha ali criança que não sabia cuidar dos bebês. Por exemplo, pra elas fazerem o próprio enxoval, porque elas ficavam o dia inteiro enclausurada ali. Eu achava que tinha que sair, fazer algum curso profissionalizante, cuidar do próprio enxoval e não só receber. Então elas viviam só de doação. E tinha máquina lá, se tinha máquina por que não ia aprender? E uma pessoa que ensinasse a ler, daí eu fui conseguindo, consegui uma professora de trabalho manual, sem a instituição pagar nada, consegui uma psicóloga, consegui uma professora de puericultura que ensinava coisas domésticas também, coisas como, se você não tem um leite, como posso substituir? Eu

achava que era isso. Então fui conseguindo. Só que incomodava muito, por quê? Na verdade, eu comecei a questionar, pra fazer trabalho manual tinha que ter o quê? material. Esse material ia pedir de onde? Ia sair pedindo doações? Vinha dinheiro pra instituição, por que eu ia pedir? Pediria outras coisas. E aí incomodou muito porque por exemplo, comida, não era tão boa como a da creche. Eu achava que não era justo aquilo. Então foi uma pressão muito grande. E era assim: obrigavam a rezar, passavam pras meninas que aquilo ali era um lar abençoado por Deus, que deviam agradecer pelo resto da vida delas por ter um teto e aquela comida. E eu comecei a fazer um outro tipo de trabalho. Além daquelas triagens e tal, eu comecei a fazer um trabalho de grupo com as meninas e individual. Não para profissional lá. Toda segunda feira tinha reunião com as pessoas que moravam lá. Tinha pessoas que já tinham o ginásio completo, tinha pessoas que tinham só primário, gente analfabeta, então eu trazia artigo de jornal, coisa assim dentro da realidade delas. Então elas liam, era um grupo bem à vontade, depois de ler elas davam opinião do que achavam, então eu pedia que escrevesse alguma coisa sobre a reunião. E esse trabalho foi crescendo muito. Tinha gente que no começo escrevia uma, duas, três linhas, e depois já escrevia duas ou três páginas. Aquelas que tinham um conhecimento maior, que dava pra ler, elas me pediam algum livro, eu emprestava. Aí foi assim terrível porque eu nunca dava coisa pronta. Por exemplo, veio uma pra mim, com essa estória da religião, e começaram a perguntar se eu tinha fé em Deus, se eu acreditava em religião, essas coisas todas. E minha preocupação era a de que naquele momento eu estava sendo muito espelho pra elas. Então que a minha opinião ia ser muito forte, que elas poderiam mirar alguma coisa no futuro ou até no presente com base no que eu penso, no que eu acho. E o meu medo de ser a referência era porque eu não ia ser a vida inteira essa referência pra elas. Daí eu dava alguma coisa pra elas lerem e elas tiravam as conclusões delas. Elas me perguntavam: você tem religião? Eu invertia na mesma hora: e você tem? E ficava aquele ping-pong. E nesse caso veio uma perguntando sobre religião e eu perguntei se ela gostaria de ler alguma coisa. Ela queria. Então ela leu o livro e aquilo começou a revoltar muito a religiosa e a diretora da instituição. Ficaram muito revoltada comigo, chegaram a se reunir comigo, todas, e gritavam comigo.

- Mas não te demitiram?

- Não, isso rolou, eu pedi a demissão. Nessa reunião me disseram que eu não estava preparada pra fazer aquilo, que a intenção daquela instituição não era aquela, que eu não deveria dar esse tipo de leitura. "Quem é você pra dar esse tipo de leitura, as meninas não tem capacidade pra entender isso não". E daí eu ouvi tudo muito calada, muito quieta. Quando terminou eu disse: você terminou tudo o que tinha que falar? Posso falar? Você é muito petulante (elas diziam). E essa estória de ficar cobrando leite aqui, pra essas marmanjonas eu vou tirar leite da creche? Então aquilo ali pra elas era um castigo, porque elas transaram, porque engravidaram. Daí eu disse, a senhora me desculpe, o meu trabalho é esse. Se eu não puder fazer alguma coisa diferente pra ajudar essas pessoas a pensarem sobre a condição dela, real, e elas verem o que pode fazer pra melhorar, eu não vou piorar a situação. Então a senhora procure um outro profissional porque eu jamais vou dar um livro de Sabrina, Bianca pra elas lerem. E quanto se eu tenho ou não capacidade, eu estudei 5 anos, estou muito bem capacitada pra isso. Tenho um conhecimento teórico mínimo e vocês estão atrapalhando esse desenvolvimento da pratica. Eu acho que está indo bem, pergunte pra elas. Foi aquela confusão, elas não aceitaram a demissão. Aí na época ninguém queria ir pra lá, elas tiveram que me agüentar porque a instituição não podia ficar sem assistente social. Aí eu fiquei.

- Quanto tempo você ficou lá?

- Eu não cheguei a 6 meses, não assinaram a carteira, foi uma confusão. E era humilhante ir lá receber o dinheiro, parecia um favor que estavam fazendo pra gente. Então o que eu fiz? Eu sabia que ali eu não ia ficar, fiz um apanhado das coisas, as meninas foram melhorando, já algumas faziam cursos fora, mas eu já sabia que não queria ficar, eu ia me desgastar muito, eu não ia mudar muito, daí eu fiz um levantamento dessa estória do dinheiro, tive o apoio da [outra instituição], e aí resultou com uma reunião, chamaram todos da diretoria pra prestarem contas. Inclusive eu fui. E naqueles dias eu tinha dito, eu vou ficar quieta e vou ficar até esse dia da reunião, depois eu vou pedir demissão. E foi o que eu fiz. A reunião foi desagradável e naquele dia pedi a demissão, quando voltamos pra instituição. E

abri o jogo: eu não tenho condições de trabalho aqui, eu não tenho respeito. Elas me tratam como uma menina: 'essa menina é muito petulante, estou por aqui com elas', 'não conhece o lugar'. Então ficavam o tempo todo falando. 'Você devia por as mãos pro céu, nós lhe demos esse emprego, ninguém ia dar emprego pra você, é recém-formada, nova, e ninguém vai dar emprego. Ainda mais petulante do jeito que você é. Você não reconhecer o seu lugar, não'. É por essa falta de respeito que eu prefiro não ficar. E se a gente dobrar seu salário você fica? Porque você foi a única que nós conseguimos coisas, verba da [outra instituição]. Eu disse: de jeito nenhum, agora é uma questão de respeito comigo mesma. E falei: vocês não gostam disso, porque não deixam só a creche, tem tanta criança precisando? Porque nem faz um trabalho nem faz outro. Quando eu saí eu estava com a cabeça tão quente que eu fui pra minha terra natal, fiquei quase dois meses. Eu me desgastei muito com essas coisas erradas que eu via. Quando eu voltei eu falei: agora eu vou procurar emprego. Só que aí realmente foi difícil, não achava, não achava, até que apareceu a oportunidade da empresa lá em [outra cidade]. Era indústria. Então uma pessoa que se formou comigo, estava trabalhando lá e pediu demissão porque não agüentou a barra. E outra pessoa me indicou, falou que ela estava saindo e perguntou se eu não queria mandar currículo lá. Eu mandei o currículo, não tinha muita expectativa porque não tinha experiência na área de empresa mas fui. Aí me chamaram pra entrevista. Cheguei lá, era um chefe de mil novecentos e bolinha, já estava se aposentando lá, sabe aquele italianão grosseiro? E disse- minha filha é o seguinte: o salário daqui é tanto, quanto você quer ganhar? Eu nem lembro quanto era, mas tinha hora pra entrar. Queria que entrasse com os outros funcionários, às 15 pra 7 da manhã. Aí eu disse que não tinha condições porque eu era de outra cidade. E lá saia 15 pras 4 ou 15 pras 5, daí que eu falei: eu vou trabalhar nessa fábrica? Não, junto ao ambulatório, junto com o médico e uma enfermeira. Tinha um conjunto residencial, os funcionários moravam dentro da fábrica. Eu disse: é muito mais interessante, acho que foi isso que ele ficou animado, achei que era sacanagem o que eu estava fazendo com os funcionários mas eu vi o meu lado. E falei: é muito mais interessante pra vocês eu entrar mais tarde e sair mais tarde, porque quando o funcionário

sair do trabalho ele pode ir lá e a gente fazer um trabalho, e até é mais fácil mesmo de juntar um grupo. Não tem importância eu chegar cedo aqui pra tirar funcionário de fábrica.

- Você falou exatamente o que ele queria ouvir, não é?

- Lógico. Na hora que eu falei: é melhor não tirar funcionário da fábrica, aí ele falou: moça, você foi a única que me convenceu disso. Então tá fechado. Foi uma experiência assim diferente. Era desgastante porque eu tinha que acordar muito cedo, pegar ônibus, era um terror. A primeira impressão foi péssima, porque tive que fazer exame de urina pra saber se estava grávida, junto com a enfermeira dentro. Uma pessoa que se diz enfermeira e que não tem o curso. Foi treinada pelo médico, era limpadora, depois servia cafezinho, depois ficou ali. Então eu fiquei no lugar da outra que não agüentou. Era mesmo uma barra: condições de higiene não tinha, condições de trabalho não tinha, segurança de trabalho péssima. Era terrível, e a menina não chegou fazer muita coisa. Foi bom pra mim: eu elaborei a documentação. E eu disse: o que é que eu vou fazer aqui, meu Deus!

- Não tinha nenhuma expectativa, nenhuma definição?

- Não, eles não sabiam o que era Serviço Social, a imagem que a moça deixou não foi boa. Estavam admitindo porque a matriz exigia.

- E o salário?

- Era bem baixo, muito baixo.

- Quer dizer, você estava indo lá só pela experiência mesmo?

- É, não pagavam refeição e condução, só a municipal. Não tinha refeitório, levava comida e esquentava lá, olha era terrível mesmo.

- Você ficou quanto tempo lá?

- Três meses, porque nessa época demitiram muita gente e depois fechou. Então eu pensei, o salário está baixo mas eu vou aceitar porque eu preciso dessa experiência. Se eu não

começar eu não vou ter nunca e é a área que eu quero trabalhar é essa. Daí quando eu comecei a trabalhar, fiz a documentação, comecei assim, embora tão pouco tempo que eu fiquei, consegui algumas coisas, por exemplo: creche lá dentro não tinha, mas tinha uma do outro lado da rua que a empresa dava uma certa quantia e aí eu comecei a trabalhar junto com o pessoal da creche. Só que elas tinham um problema sério de horário de ônibus. Então só tinha um circular que parava lá em frente a fábrica, e que era uma boa caminhada até lá. E muita mãe ficava com problema de creche por quê? O ônibus não esperava que ela fosse até a creche, voltar pra pegar e poder ir embora. Então eu consegui entrar em contato com o pessoal da viação e mudei o horário do ônibus. Fazer com que o ônibus entrasse na fábrica, foi um mínimo mas que facilitou pra vida do pessoal. Acompanhei um processo de adoção.

- Você fazia atendimento individual então?

- Fazia individual e fazia familiar também. Fiz contato com uma outra assistente social de empresa também, pra saber como funcionava, participei de reunião de Prefeitura pra saber como funcionava. O município era muito pequenininho então a empresa por ser grande, então era significativo pra cidade. Então de repente eu me tornei até uma celebridade, a assistente social da empresa X, que chique!

- E você sentia que estava fazendo alguma coisa pra população, pra...?

- um mínimo. Porque a diretoria mesmo, nunca fui atendida por eles, nunca aceitaram. Eu gostaria de conversar o que eles esperavam do Serviço Social, qual a idéia que eles tinham pra eu poder montar algum projeto, alguma coisa. Mas eles não me deram esse espaço. Mas aí meu chefe já começou a botar fé. Eu comecei a trabalhar em um clube lá dentro, fiz amizade com o pessoal do clube, comecei a fazer um trabalho de integração, porque os funcionários entravam não sabiam quanto iam receber, onde iam trabalhar. Eu consegui trabalhar junto com o pessoal da CIPA e do Departamento Pessoal. Aos pouquinhos eu consegui que quando a pessoa entrasse lá, ficasse sabendo o valor de quanto ia ganhar, conhecer a fábrica, ter uma idéia do todo. Então eu formei uma equipe, eu o pessoal do

departamento pessoal e o pessoal da segurança do trabalho e uma pessoa do treinamento. Quando eles estavam entrando, passava no departamento pessoal já sabia o valor que ia receber, depois já iam falar comigo. Eu estabeleci dois dias na semana que tinha integração (porque tinha alta rotatividade). Então ia lá comigo, eu falava o benefício, quer dizer, os direitos sociais dele, essas coisas. Depois eles passavam por uma palestra pra evitar acidente de trabalho e depois, uma outra pessoa mostrava a fábrica todinha, da matéria prima até a embalagem. Minha preocupação é que tivesse uma visão de tudo que estava acontecendo, pra não ter uma visão só do trabalho dele.

- E aí o que aconteceu, você foi demitida?

- Não, eu fui demitida junto com muita gente, porque a fábrica estava trabalhando no vermelho e aí acabou fechando. Aí eu comecei a ver, até aqueles conhecimentos teóricos que a gente via na faculdade sobre Marx, aí eu comecei a ver na pratica como funcionava aquilo. Tudo, então eu consegui uma coisa excelente pra mim, porque eu via aquela coisa de teoria na outra faculdade, quando eu estudava história econômica e política, na pratica eu via como funcionava realmente.

- Então, e nesse trabalho que você fazia tanto nesse como no da primeira instituição, como você via a questão do relacionamento com os usuários? Como era essa parte do trabalho, vamos dizer assim, do relacionamento?

- Era interessante porque tinha o atendimento individual, por exemplo, no grupo de oração e esperança, eu trabalhava tanto em grupo como individual, não uma coisa que eu estabelecia, elas buscavam.

- elas te procuravam pra falar de problemas, por exemplo?

- a insegurança, medo do parto, daí eu busquei uma professora de puericultura, porque eu não achava justo eu entrar numa área que eu não conhecia, não é? O medo que tinha de encarar a sociedade, o preconceito, a falta da família, então casos muito graves, por exemplo, estupro de pai, de padrasto. E então tinha aquele atendimento individualizado que

eu dizia: olha, quando você quiser, eu estou aqui, mas a minha preocupação era ter a opinião dela, não a minha.

- entendi, e na fábrica tinha também isso?

- na fábrica também tinha, por exemplo, insatisfação com chefia, vontade de mudar de setor, falta de condições de trabalho, por exemplo, estar empurrando carrinho muito pesado, aquilo doía as costas deles. E não tinha assistência médica. O que eles pediam muito pra mim era refeitório que não tinha.

-você era bem intermediária entre as necessidades...

- é, então ficou aquela coisa interessante porque era individual e depois se tornou no grupo. Minha preocupação era que eles tentassem em comum, já que um pensava aqui, outro pensava lá, porque não juntar? Mas eu não podia dar essa bandeira, chegar ali e já estar agitando o pedaço eu não podia fazer isso. Então o que eu fiz? Procurei via associação. Uma coisa muito simples. Fizeram uma festa junina lá, e aí me convidaram a participar pra organizar. E daí eu achei que eu não deveria organizar coisa nenhuma, eles deviam organizar e eu ficaria do lado como retaguarda, só estimulando. eu reuni escola, igreja e associação. Eles participaram como um todo e ficaram extremamente felizes porque disseram que nunca tinham feito uma coisa assim, então cada um fez uma parte e a minha parte era chegar junto ao meu chefe e conseguir algumas coisas que até então não se conseguia. Foi uma experiência boa e eu tive muito respeito deles. Fui então muito procurada e com respeito. Aí depois eu enfrentei uma barra pesada porque eu não achava que eu estava preparada pra aquilo, que era trabalhar com família com alcoólatras. Eu até atendia a família, a mulher, os filhos que apanhavam, queriam ir embora, e eu não estava muito preparada, porque depois eu ia fazer o quê com aquilo? Eu até sabia ouvir, alguma coisa que eu achava que tinha segurança pra dizer, eu até falava, mas tinha outras que eu dizia: eu não tenho muita experiência nisso, então o ideal seria procurar um Alcoólatras Anônimos, alguma coisa assim.

-Por que você pensou em trabalhar em empresa, por que uma hora aí você falou que sua opção era trabalhar na área de empresa?

- Porque eu acho que tem bastante coisa pra ser feita, eu me desencantei muito com instituição, é aquela coisa assim: você não é bem remunerada, tem que pensar em salário também, eu não sou uma pessoa filantrópica, não sou mesmo. Você desenvolve um bom trabalho, você tem que ser bem remunerada, e ter condições de trabalho.

- sim, mas você podia ter procurado uma prefeitura, sei lá, um hospital, quer dizer, além da questão salarial que é concreta, o que é que te atrai na empresa? É a imagem do trabalho, o que será?

- condições de trabalho, por ser privada, então eu gostaria de chegar num ponto que trabalhar num emprego bem estruturado, preocupado com a qualidade do produto final, então ela tendo essa preocupação com a qualidade, você vai ter qualidade através do que? do funcionário, se ele está bem, se ele tem uma condição de trabalho legal, se ele está motivado. Então eu gostaria de trabalhar nessa área assim, de treinamento, eu acho uma coisa boa.

- de qualquer forma, é um pouco diferente porque você não vai lidar em termos da população mais tradicional do Serviço Social, com o pobre. Você pega uma clientela um pouco diferenciada numa empresa. Não sei se você pensou nisso, eu é que estou pensando nisso agora. Claro, é o trabalhador, mas a não ser que você vá pra uma empresa de construção civil, numa outra você pega alguém que está um pouquinho melhor. Não é o favelado que está na empresa, é isso que eu quero dizer.

- não é bem assim, tem pessoas que é favelado e que trabalha em empresa.

- sim, mas a base do empregado de uma empresa, de uma grande empresa não é o favelado. Vamos pegar uma Bosch, uma GoodYear, pelo menos no que eu conheço, é diferente de você pegar o plantão da prefeitura. Você não pega o miserável, entre aspas, aquele que está no fundíssimo do poço, sem casa, sem escolas pros filhos. Não é essa

população. É uma população que é pobre mas que tem onde morar, que tem trabalho, nesse sentido. E não acho que tem mérito ou desmérito, não estou fazendo julgamento de valor, estou só dizendo que tem uma característica diferente.

- a minha preocupação não é isso aí, é alguma coisa que eu possa fazer, por exemplo, de trabalhar pra uma melhor condição de trabalho, pra conquistar maiores benefícios, eu acho que é por aí. Se não fosse uma área dessa, gostaria de trabalhar numa área de pesquisa, eu não gosto, pelo menos do que eu escuto falar, um freio de mão muito puxado, e você sozinho não tem muita força. Eu acho que essas instituições filantrópicas não estão preocupadas com a qualidade, com o incentivo, não. Tem alguma razão pra elas estarem ali, e cada uma tem uma razão diferente da outra, mas dificulta muito o trabalho, desgasta, você tem tão boa intenção, mas fica ali, de freio puxado. Então eu gosto de coisa que eu vejo mais acontecer.

- E então você foi pra instituição onde está hoje? Ficou parada?

- Fiquei um mês parada. Mas foi uma coisa interessante, o que o pessoal mais pedia era um refeitório. Mas eu sabia que eu não tinha condições, eles nem me recebiam, como era que, seria muita ousadia da minha parte dizer: olha, vamos fazer um refeitório. A minha preocupação naquela época era falar com a diretoria, que chegasse isso até a matriz, e que comessem a pensar pelo menos na possibilidade desse restaurante. Só que eu sabia que tinha que fazer alguma coisa pra encher os olhos da empresa, fazer o jogo dela pra conseguir depois o interesse do funcionário. Daí eu pensei e fiz um projeto de Restituição da Memória da Empresa. Eu queria resgatar a memória histórica da empresa. E meu chefe ficou maravilhado, eles adoraram. Eu queria assim, que uma daquelas casas, fosse tipo um mini museu. O que seria? Uma casa, que já tinha, e pegaria aqueles pratos todos, modelos antigos guardados, então colocaria na sala os pratos não só pra você visualizar mas também, por exemplo, a produção da empresa, que ano produziu mais, a exportação, por exemplo, na época de Getúlio Vargas como era; um dado histórico, etc. Tinha também móveis antigos jogados na fábrica, também aproveitaria pra mostrar, sei lá, fotos do fundadores, essas coisas assim. Ter uma idéia assim de sequência na produção da louça.

Visitariam o museu, lojas que compram, escolas, turistas, seria uma coisa boa até pra cidade. Mas aí eu não cheguei fazer, por que aí eu saí logo. E ele gostou demais, e eu estava muito envolvida com isso. Aí veio a demissão, eu fiquei arrasada, fiquei numa depressão, por dois dias eu não conseguia levantar da cama, não conseguia comer de chateada que eu estava. Eu criei a expectativa de que eu ia conseguir alguma coisa, eu não ia ficar a vida inteira ali. (.....) Aí eu vi um monte de demissão, fiquei arrasada não só por mim, porque eu estava esperando ter essa experiência, de fazer alguma coisa, criei uma documentação, uma sistemática de trabalho com o maior limite, porque não tinha nada quando eu cheguei, pra você ver, um grampeador não tinha, eles eram amarrados, não queriam comprar. Depois compraram grampeador, errorex, furador, arrumei uma extensão do telefone, consegui, uma máquina de datilografia, muita coisinha eu fui conseguindo. Mas houve essa demissão, inclusive o chefe nem queria me demitir, pediu uma pessoa do departamento pessoal porque ele não tinha coragem de me demitir. Eu disse, tudo bem, pode acertar as minhas contas, mas eu venho tal dia pra falar aqui com ele, porque quando foi pra me admitir ele não me recebeu? Pois no final ele vai ter que me receber também, está pensando o quê? Aí eu queria ter um retorno dele, como que ele viu, era uma experiência totalmente nova pra mim, eu estou começando a carreira, eu falei pra ele. Ele disse que tinha que se adaptar porque a outra pessoa todo o mundo rejeitou, mas que comigo era diferente, que tinha conseguido algumas coisas. Teve a festa junina, eu já estava demitida mas eu fui festejar. Daí eu fui, ele me deu o retorno, que tinha gostado muito, que estava muito empolgado com o projeto da memória histórica, pra ele era muito bom, ele era meu chefe e ele que ia aparecer com isso. Mas eu fiquei 2 dias arrasada. E também pelas pessoas que eu conhecia, que não tinham o que comer, eu estava vendo como estava a situação, que ia fechar. Eu não conseguia levantar da cama.

- E como você levantou e foi para esta outra instituição?

- Eu encontrei com uma pessoa que estava sabendo que eu tinha saído, essa menina é uma das pessoas que trabalha comigo. E ela já estava indo pra esta instituição através de uma colega dela, e ela me deu um toque, que talvez eles precisariam de uma outra pessoa, e que

entrariam em contato. Eu agradeço. E aí que aconteceu. Mandeí o currículo, e aí um dos critérios pra entrar uma segunda pessoa, é que tivesse tirado dez no TCC. Fiz a entrevista, eu demorei muito tempo na entrevista, e vai fazer 3 anos agora em agosto que eu estou lá.

- *Como é sua ação lá? que tipo de usuário você atende?*

- Já é diferenciado, e é um outro conhecimento. Já passei por instituição, já passei por empresa, e agora estou neste tipo de cooperativa.

- *Você tem relação direta com o usuário ou não?*

- Eu tenho na minha concepção, que usuário não é só aquele que eu atendo, que vai buscar alguma informação minha, usuário é todo o que utiliza o sistema, por exemplo, a pessoa de um outro setor que solicita uma informação minha, é meu usuário, embora trabalhe na mesma cooperativa está utilizando o meu trabalho. A gente tem desde atendimento dentro da própria cooperativa, aos funcionários que nós chamamos de colaboradores, trabalhamos com os colaboradores externos que são os funcionários de clínicas, as secretárias de médicos, funcionários de hospitais: recepção, enfermagem, faturamento; com os próprios médicos cooperados, com as empresas (uma hora ela é contratante outra hora ela é usuária), e com o usuário mesmo, que é a população que utiliza o serviço. São vários os programas que tem. Estou num chamado pesquisa de atendimento médico que trabalha no local de trabalho do usuário ou na sua residência, pra saber como foi aquele atendimento, se realmente houve, se confirma a assinatura. E tem outro programa de palestras nas empresas sobre a cooperativa. São 2 pessoas, um relações públicas e um assistente social. Ele vai falar da parte contratual, o que dá direito e o que não dá, e eu falo sobre a utilização, o que fazer para não demorar muito pra ser atendida, que tipo de documentação eu devo assinar ou não. Fora o atendimento lá, individualizado, plantão para o usuário, que atende de tudo: reclamação sobre atendimento médico, informações em geral e muito abacaxi! É o abacaxi que ninguém quer resolver joga lá pro Serviço Social resolver. Aí tem que envolver diretoria muitas vezes. Tem também o trabalho educativo, com as secretárias, cursos, sobre

documentação. Inclusive eu fui convidada pra fazer palestras, uma sobre humanização hospitalar e outro sobre atendimento de crise, como é isso e tudo.

- Você acha que você está realizada com isso que está fazendo, você está procurando outra coisa, como é que é isso?

- Eu não sou uma pessoa muito conformada, eu não agüento. Eu acho que tudo na vida tem um período. Eu acho que a gente pode sugar, do lugar onde a gente está, tudo o que você tem direito. E eu acho que ainda estou tendo uma oportunidade, eu cresci muito. É uma oportunidade legal, mas se eu estou realizada não, acho que ninguém se realiza

- Mas eu digo assim, você está contente, não está frustrada, infeliz...

- algumas coisas sim, outras não. O que me deixa frustrada é o trabalho em equipe, que é uma coisa que eu sempre gostei, aquela oportunidade que eu tive de trabalho interdisciplinar, e é um trabalho em equipe dessa vez, com o Serviço Social. É muito mais difícil, são pessoas extremamente diferentes, com conhecimentos diferentes, com experiências diferentes, e que poderiam por isso se ajudarem, por exemplo, eu que estou defasada numa ponta, a minha colega poderia me suprir e eu também, e uma troca de experiências que na verdade não existe. Muita insegurança se eu estou fazendo alguma coisa diferenciada, outro já fica muito preocupado com aquilo, porque ele vai ser melhor do que eu. O que me deixa muito triste é isso, falta de respeito, falta de profissionalismo, porque eu acredito que você não é obrigada a se identificar, por um acaso eu me identifiquei muito com você lá, e gostei. E ideal seria um clima legal, harmonioso pra você trabalhar. Se isso não é possível, existe um clima um tanto hostil, há muita disputa, então se não está legal, se você não gosta do meu temperamento, mas você tem que ter obrigação de ser educado, ética não existe. Eu tenho que te respeitar, eu posso não estar concordando com a sua opinião mas ter respeito. Mas isso não acontece, é uma instabilidade emocional, você fica sempre esperando alguma coisa, e também isso é muito triste, de repente você se torna ameaça. Eu sou uma pessoa que incomodo demais. Quando eu me proponho a fazer alguma coisa eu me envolvo totalmente. Pode ser uma coisa muito simples, mas eu posso

melhorar, posso inovar, modificar, eu faço com alegria. A gente tem que pôr amor no que faz, senão não anda. Então às vezes aquilo incomoda muito, e não adianta, onde quer que eu vá, já tem isso muito definido na minha cabeça, onde quer que eu vá, eu vou incomodar. E como eu tem várias pessoas. Eu não me conformo com o não, não me conformo com aquilo que estabeleceu-se como norma, que história é essa? Vamos melhorar isso. O que me deixa triste no Serviço Social, quando eu vejo a categoria hoje, a forma de trabalho, primeira coisa, a grande maioria, embora exista pessoas que fazem diferente, a falta de um trabalho científico, de pesquisas, de uma projeção, do tipo, se você fizer isso aqui, vai diminuir pra empresa em tanto, então eu posso melhorar aqui. A minha contribuição como assistente social eu acredito que não seja só atender o funcionário, atender o favelado. Não. Mas eu acho que você pode dar contribuição na qualidade de trabalho, no treinamento, tem coisas muito importantes que a gente pode fazer.

- Se você pudesse refazer a sua vida, você acha que faria Serviço Social outra vez?

- Não.

- O que você faria? por que você não faria Serviço Social?

- Não desmerecendo a profissão, eu acho uma profissão muito bonita, só que tem profissionais e profissionais. Tem certas posturas profissionais que eu vejo por aí, e eu aprendi nesse tempo de formada, e as coisas que eu escuto e que eu converso muito, já aprendi que anos de formada não quer dizer tanta coisa não. Eu encontrei pessoas com tantos anos de formada e que não têm maturidade, uma visão mais aprofundada, mas crítica, não têm não. Gente muito conformada, isso me irrita profundamente. Não desmereço, gosto do Serviço Social. Não sei se vou passar a minha vida inteira nisso. E eu acredito que se eu sair da área de Serviço Social, meu conhecimento e minha pratica pode ser útil demais em outras, por quê? Eu acho que esse curso poderia ser básico pra todos os outros. Porque você aprende a ver tanto a pessoa, grupos de pessoas, sociedade, de uma maneira mais ampla, você não vê a coisa particularizada.

-Você quer dizer, essa análise, a coisa mais ampla...

- global, então eu acho que isso é uma coisa boa e pode levar a gente, qualquer assistente social que tenha uma visão crítica, de tudo, da vida, da sociedade, das pessoas que trabalham, você pode ser útil em qualquer uma das áreas, qualquer uma delas. E acho que teria que melhorar muita coisa, mas está engatinhando. A Faculdade fica insistindo em coisas que não tem cabimento, em coisas como no currículo, eu nem sei se mudou ainda, mas até hoje me ligam estudantes pra fazer pergunta: o que é Serviço Social? Então até hoje fazem isso e parece que a faculdade não se definiu ainda. Então fica preocupado muito mais com a história do Serviço Social, não que eu seja contra, você tem saber as origens de tudo, mas fica batendo na mesma tecla, em vez de procurar criar, inovar. Fica naquela de Serviço Social só de atendimento, parece que só existe isso. Claro que tem que ter, mas tem que inovar.

- então o que você faria, você já pensou nisso?

- estou pensando, está amadurecendo. Por exemplo, quem disse que o Serviço Social é só pra trabalhar com o pobre? Eu acho que nós temos capacidade pra trabalhar com qualquer segmento da sociedade, de miserável ao rico, ao empresário, e ser útil, pra eles e pra sociedade. O que me deixa muito triste é essa falta de trabalho científico, de você documentar tudo, de você, antes de fazer alguma coisa, já ter previsão do que vai ocorrer, em números, em qualidade. (...) Nosso trabalho é muito sem planejamento, você vai fazendo, vai fazendo. Você não está parando pra pensar no que você está fazendo. Que utilidade tem isso? Essa forma está boa? É tanta pratica, tanta pratica que você não tem tempo pra reflexão, ou pra escrever alguma coisa sobre aquilo. Então é tudo muito corrido, isso eu sinto falta.

-Sei...

- Eu gostaria de trabalhar num grupo de pesquisa, mas pesquisa de utilidade, seja lá pra quem, mas que tenha alguma função. Eu ficava preocupada com o TCC, de sair uma coisa bem feita.

- Tem alguma coisa que durante a entrevista tenha te ocorrido e que você não tenha falado, alguma lembrança, alguma situação da sua vivência como assistente social?

- você me perguntou como eu estou agora, se eu estou feliz, realizada

- dentro do limite humano, não é?

- limites que eu te falo, da falta de espaço pra elaborar alguma coisa, alguma coisa que eu não concordo, eu tenho que calar mesmo. A dificuldade do trabalho em equipe isso me frustra muito, porque eu gosto de trabalhar em equipe, desde que as pessoas permitam, que tenham objetivos comuns. Mas o que foi muito bom, eu tinha vergonha de falar em público, eu era muito tímida. A instituição me deu isso, hoje eu encaro um público de 100, 200 pessoas tranquilamente. Brinco com eles, as pessoas se envolvem no que eu estou falando. Então é bom, deu um amadurecimento legal pra mim. Tem esse lado positivo também. Também não tenho mais medo, aqueles abacaxi que ligam, não me intimidam, aqueles usuários que chegam esbravejando eu encaro numa boa.

- Então obrigada pela entrevista. Agora eu vou transcrever e se tiver alguma dúvida, alguma coisa que não tenha ficado clara na entrevista, eu te ligo. Também se você quiser uma cópia da transcrição, ou se você quiser ler, tudo bem, eu passo para você. Ainda, se você lembrar de alguma outra coisa e achar importante incluir em seu depoimento, pode me ligar. Muito obrigada novamente.