

ARTIGO

Escutando famílias na rede pública: uma experiência de supervisão institucional com a equipe do PAIF – Programa de Atenção Integral à Família dos CRAS¹, Vinhedo/SP²

Rachele Ferrari³

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP

RESUMO

Neste artigo será apresentado o caminho percorrido por um trabalho de supervisão institucional psicanalítica à equipe técnica do Programa de Atenção Integral à Família dos CRAS Vinhedo/SP – PAIF, ressaltando como se deu o início dos trabalhos, a demanda inicial apresentada pelo serviço à psicanalista, como foi se constituindo o lugar dessa supervisão, enfim, os impasses, os progressos conseguidos e as possibilidades que se descortinaram. Veremos como o acolhimento de uma demanda inicial, ainda que equivocada, apresentada pela instituição, permitiu abrir um fértil campo de trabalho. O relato da experiência e a interlocução com autores da psicanálise compõem a argumentação, que pretende propor um entendimento sobre o que pode ser considerado uma ação analítica no campo institucional. Atento à reconhecida importância de um espaço de escuta para o profissional que lida com situações de vulnerabilidade, esse trabalho oferece a oportunidade de se vislumbrar possibilidades de intervenção ainda que em ambientes aparentemente inóspitos.

Palavras-chave: Psicanálise; Instituições; Família; Supervisão.

Listening family in public assistance network social: an institutional experience of supervising the team of PAIF – Integral Family Care Program of the CRAS, Vinhedo/SP

ABSTRACT

This paper will present the path traveled by a psychoanalytical institutional supervision work to the technical staff of the PAIF – Integral Family Care Program of the CRAS Vinhedo/SP, highlighting as it was the beginning of the work, the initial demand made by the service to the psychoanalyst, how was been establishing the place of these supervision, at last, the impasses,

progresses obtained and possibilities that was revealed. We will see how the welcome of that initial demand – though misguided – given by the institution, allowed to open a fertile field of work. The account of the experience and communication with authors of psychoanalysis make the argument, that intend propose a understanding of what can be considered an analytical action on the institutional camp. Aware of the perceived importance of a listening space for professionals dealing with vulnerability situations, this work offers the opportunity to glimpse possibilities of intervention even in seemingly inhospitable environments.

Keywords: Psychoanalysis; Institution; Family; Institutional supervision.

Escuchando familias em la red pública: una experiencia de supervisión institucional con el equipo de PAIF – Programa de Atención Integral a la Familia de los CRAS, Vinhedo/SP

RESUMEN

En éste artículo presentamos el camino recorrido en un trabajo de supervisión institucional psicoanalítica con el equipo técnico de PAIF —Programa de Atención Integral a la Familia de los CRAS Vinhedo/SP, resaltando como se dio desde el comienzo del trabajo una demanda inicial para incluir a la psicoanalista, y como fue se construyendo el lugar de esa supervisión; con dificultades y progresos conseguidos y con las posibilidades que surgieron. Veremos como al recibir la demanda inicial—aunque equivocada— solicitada por la institución, permitió abrir un campo fértil de trabajo. Se relata la experiencia y el diálogo establecido con autores psicoanalíticos que estructuran la argumentación teórica, que pretende proponer la comprensión de lo que puede ser considerada una acción analítica en el campo institucional. Consciente de la conocida importancia de un espacio de escucha para el profesional que tratan con situaciones de vulnerabilidad, este trabajo ofrece la oportunidad de vislumbrar las posibilidades de intervención inclusive en ambientes aparentemente inhóspitos.

Palabras clave: Psicoanálisis; Instituciones; Familia; Supervisión institucional.

As equipes técnicas das Secretarias de Promoção Social lidam, em seu cotidiano, com questões limites de risco social e o dilema da impotência diante dos fatos minam suas crenças na possibilidade de reversão do quadro a que assistem, os dramas são tão intensos que é inevitável sentirem-se afetadas emocionalmente pelas histórias que chegam ao atendimento.

Nesse cenário, o que vemos são diagnósticos apressados, a partir de informações insuficientes e superficiais, levando a ações arbitrárias, que visam soluções imediatas, frequentemente sem sucesso. A comunicação se apresenta com frequência deficiente tanto dentro da equipe técnica quanto com os usuários do serviço o que dá margem ao surgimento de estereótipos e preconceitos e as ações tendem para um viés sugestivo e pedagógico, sem levar em conta a possibilidade do sujeito construir suas próprias respostas e fazer suas escolhas. O que resulta na permanência do lugar de excluídos e necessitados de assistência do outro.

Se por um lado observamos profissionais intensamente mobilizados emocionalmente, que se paralisam ou se arvoram em ações sem reflexão, sem clareza de propósito, quase como um escoamento, numa tentativa de minimizar a ansiedade provocada pela experiência; temos por outro lado, a falta de espaços que ofereçam aos sujeitos atendidos a oportunidade de uma escuta que possibilite a emergência de sua singularidade (ROSA, 2002).

São impasses que se entrelaçam, pois uma vez que o profissional não consegue oferecer uma escuta mais ampla, numa posição empática, atento para além do que objetivamente se apresenta, atento aos movimentos contratransferenciais, às próprias resistências diante do discurso do outro, vê-se também impossibilitado de auxiliar desde um lugar de acolhimento, de reconhecimento, mas também de convocação para a vida e para o mundo.

Esse texto irá apresentar o caminho percorrido por um trabalho de supervisão institucional psicanalítica à equipe técnica, composta por quinze profissionais, entre elas psicólogas, assistentes sociais e estagiárias dessas duas áreas, do PAIF – Programa de Atenção Integral à Família dos CRAS Vinhedo/SP, que teve duração de oito meses (julho/2007 a fevereiro/2008), ressaltando como se deu o início dos trabalhos, a demanda inicial apresentada pelo serviço à psicanalista, como foi se constituindo o lugar dessa supervisão, enfim, os impasses e os progressos conseguidos e as possibilidades que se descortinaram.

SOBRE A INSTITUIÇÃO

A Secretaria da Promoção Social de Vinhedo, está organizada conforme prevê o Sistema Único da Assistência Social, o SUAS, que, de acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (2009) “integra uma política pactuada nacionalmente, que prevê uma organização participativa e descentralizada da assistência social, com ações voltadas para o fortalecimento da família.”

O serviço de Proteção Básica é oferecido em três CRAS, situados em bairros considerados de alta vulnerabilidade. No período 2007/2008, cada CRAS contava com uma psicóloga, duas assistentes sociais e duas estagiárias.

Dentre os usuários atendidos pelo PAIF, havia um grupo específico de 21 famílias que apresentavam condições de alta vulnerabilidade, com dificuldade de alcançar autonomia financeira e de cumprir todas as condicionalidades previstas pelo Programa Bolsa Família, tendo histórico de violência doméstica, alcoolismo, evasão escolar, atraso escolar, segundo o Ministério do Desenvolvimento Social (2009).

O pedido de assessoria referia-se a um atendimento extraordinário a essas famílias, em grupos, seguindo a orientação do governo federal de buscar soluções locais para reversão de quadros críticos. Como descreveremos a seguir, a assessoria foi, posteriormente, se configurando como uma supervisão institucional, orientada para a equipe técnica dos CRAS, que atendiam essas famílias.

DA DEMANDA INICIAL À CONFIGURAÇÃO DE UMA SUPERVISÃO INSTITUCIONAL

Como já foi dito, o pedido inicial da Secretaria da Promoção Social foi que fosse feito um atendimento grupal com as famílias atendidas pelo PAIF, que se encontravam numa situação social crítica, não conseguindo se desvincular dos benefícios sociais (bolsa família, cesta básica), recusando qualquer tipo de orientação ou apoio para a busca da autonomia financeira. A expectativa era de que o trabalho realizado com as famílias pudesse levá-las a se apropriarem mais efetivamente das oportunidades oferecidas no município, para sua inclusão social.

Aceitei o pedido da forma como foi apresentado, propondo um encontro individual com cada família, num primeiro momento, para que eu conhecesse um pouco da história de cada uma e assim pensasse uma forma de trabalho.

Todas as famílias foram convidadas para essas entrevistas e em sua maioria compareceu a esposa/mãe, eventualmente acompanhado de um ou dois filhos. Nesses encontros verifiquei o interesse em participarem de conversas comigo, em grupo com outras famílias e todos disseram que participariam. Foi-lhes esclarecido que nesses encontros seriam abordadas temáticas sobre as diversas situações de vida com as quais elas têm que se deparar e, dessa forma, poderem ampliar as possibilidades de enfrentamento de tais situações.

Esse foi um momento fundamental do trabalho porque foi possível ter um contato muito próximo com as histórias dos usuários dos serviços e seus sofrimentos, além de expor uma realidade pouco aparente no município de Vinhedo, a da exclusão social. Outro aspecto que foi possível observar foi o tipo de relacionamento que a população estabelece com o serviço público de promoção social.

Herdeiros de um sistema nacional assistencialista de longa data, os serviços de promoção social ainda despertam na população a expectativa de benefícios governamentais permanentes, sem a contrapartida de um investimento pessoal do usuário. Isso por um lado é

fruto de uma história assistencialista que ainda reside no imaginário social, e por outro é reforçado pelo típico discurso e comportamento político brasileiro, que ainda prioriza pouco os caminhos para a autonomia da população de condições menos favorecidas.

O seguimento dos trabalhos seria as atividades em grupo, mas logo pudemos perceber que essa não seria uma estratégia possível. As famílias, a despeito de terem afirmado interesse em participar, não compareceram nas datas previstas. O entendimento desse episódio foi claro. Não havia sido possível construir uma relação de confiança com a profissional dado o pouco contato que haviam tido e o tema a ser abordado era muito delicado, além de ser um convite a se exporem em grupo, contando suas maiores dificuldades.

Diante disso, propus uma reunião com a equipe técnica para que discutíssemos a direção do nosso trabalho. Nessa oportunidade, sugeri que a intervenção junto às famílias se desse a partir de um trabalho com as profissionais. A idéia central dessa proposta foi a de criar um espaço de escuta e orientação à equipe técnica, um espaço de supervisão institucional, de forma a instrumentalizá-la para lidar no seu cotidiano com as situações enfrentadas não só com aquelas famílias, mas também com outras que provavelmente viriam. Dessa forma, apostava em potencializar o alcance do trabalho.

Vemos que a partir da aceitação de uma demanda apresentada pela chefia do serviço, foi possível abrir novas possibilidades de trabalho, que se mostraram mais eficientes. O acolhimento da demanda tal como ela se apresentou já pode ser considerado uma ação analítica, aquela que cria condições para que os conteúdos infantis que circulam no espaço institucional possam ser postos em palavras, a escuta e a posição do analista criando possibilidades para efetuar um trabalho sobre a realidade psíquica compartilhada, comum e singular que ali está em sofrimento, como propõe Kaes et al. (1991).

Essa direção de trabalho escolhida fundamenta-se na reconhecida importância de um espaço de escuta para o profissional que lida com pessoas em situações de vulnerabilidade. É fundamental que os profissionais da área social – bem como da saúde e da educação – disponham de um espaço reservado para pensar sobre a prática, compartilhar dúvidas, angústias e impasses e planejar junto estratégias de ação, num momento distanciado do cotidiano, onde as urgências e as emoções muitas vezes impedem um entendimento mais amplo do caso.

Combinamos então reuniões mensais com cada CRAS para essas supervisões. Além disso, decidimos que uma vez por mês faríamos uma reunião com toda a equipe com a possibilidade de se trabalhar a interação desse grupo, a comunicação interna, o fortalecimento da equipe e o alinhamento dos propósitos de trabalho (temas trazidos pelo grupo).

As supervisões nos CRAS foram sendo delineadas de acordo com a demanda de cada grupo. Partimos das experiências de cada profissional, suas habilidades, seu conhecimento, identificando os projetos que tinham interesse em desenvolver, e quais os impasses que se apresentavam.

Assim, falamos sobre as estratégias de trabalho em grupo, ressaltando a técnica e a ética. Conversamos também sobre a importância de se dar visibilidade aos trabalhos desenvolvidos nos CRAS, de forma a comunicar não só à população, mas também às outras Secretarias e Instituições que atuam em parceria em muitos casos.

Um aspecto que esteve sempre presente das sessões de supervisão foi quanto à postura diante do sujeito que se apresenta ao profissional nos mais diversos atendimentos. Discutimos a importância da escuta empática, de uma postura em reserva (FIGUEIREDO, 2009), de neutralidade, sem julgamentos e aconselhamentos; “uma escuta que supõe romper barreiras [...], uma escuta como testemunho e resgate de memória” (ROSA, 2002, p. 45).

E a supervisão visava também ser referência para aquelas profissionais (em especial as Assistentes Sociais, que não tinha essa prática, mais comum à clínica), nesse modo de escuta, nessa maneira de receber o sujeito no serviço. Ali também eu oferecia uma escuta particular, propondo circular questionamentos, confrontar verdades pré-concebidas acerca dos mais diversos assuntos pertinentes às suas ações, e fazer ver os sentimentos, que frequentemente são suscitados a partir de uma experiência como a que sua profissão as expunha.

Como propõe Mezan, na supervisão trata-se de “fazer junto com o supervisionando um trabalho sobre sua prática, porém sem substituir à sua prática a prática do seu supervisor: não um “faça como eu”, mas um “faça comigo”, nas palavras de Marilena Chauí (MEZAN, 1995, p.177, grifo do autor).

É exatamente desde o lugar de uma psicanalista supervisionando profissionais da área social que as convoco a um “faça comigo”, auxiliando-as a buscar um saber próprio para esse fazer, sem deixar de estarem atentas ao que aqueles atendimentos as mobiliza.

Essa escuta particular que uma supervisão psicanalítica pode oferecer é muito bem definida por Menezes (1988, p. 32):

[proceder] a uma certa suspensão, ao menos provisória, de [seus] conhecimentos, entregando-se a uma atividade associativa e elaborativa em sintonia com o que está sendo dito, nesta escuta, como numa sessão de análise, poderá permanecer muito tempo ouvindo nas brumas, até que as idéias comecem a brotar, ocasionais, hesitantes, ao longo do diálogo com o analista [no nosso caso, a equipe técnica] em supervisão.

No trabalho de grupo com as equipes dos três CRAS juntas, os temas que surgiram para o debate foram a dificuldade de comunicação entre elas, a falta de trocas de experiências sobre o que cada grupo fazia em seus locais de atendimento e principalmente o reconhecimento da falta de um projeto coletivo de trabalho, que norteasse suas ações de forma mais harmoniosa, a ausência de uma clareza dos princípios que balizavam aquele serviço.

Sentiam-se tomadas pelo grande volume de atendimentos no dia a dia, sem conseguir parar para refletir sobre essa prática, reconheciam que suas ações estavam mais próximas de um atendimento emergencial do que de um projeto verdadeiramente de promoção social dos cidadãos.

Ao longo do trabalho grupal, apareceu, como uma tarefa que fazia sentido para todos, a construção do projeto de trabalho da equipe no serviço. Os encontros passaram a ser ocupados para a escrita coletiva desse projeto, desde identificar os princípios que regem suas ações, definir os objetivos gerais e específicos, até refletir sobre por que se justifica um serviço como aquele. A partir dos objetivos, foram desenhadas ações para alcançá-los. Esse foi um momento muito rico para a equipe porque promoveu a integração, a auto-reflexão, maior clareza sobre os propósitos dos trabalhos, etc. Ao final do encontro, os participantes compartilhavam o que haviam desenvolvido nos subgrupos. O acordo grupal de expor livremente suas impressões, seus desagrados, suas ansiedades, e suas alegrias, e a presença de uma analista que acolhia e dava suporte à transferência permitiu que várias temáticas surgissem e pudessem ser elaboradas no contexto grupal.

Como se tratava de uma supervisão com prazo limitado pelo orçamento da Secretaria, foi preciso encerrar nossas atividades mesmo sabendo que estávamos no início da construção de um trabalho com aquela equipe. De toda forma, sabíamos desde o início daquele prazo e nos preparamos para a finalização.

O encerramento foi se processando, aos poucos, em cada grupo, retomando os pontos que foram debatidos ao longo das supervisões e propondo que o grupo fosse se apropriando das conquistas adquiridas ao longo daqueles meses.

Concluímos nosso trabalho com a certeza de que algumas sementes foram plantadas, reflexões importantes foram mobilizadas, mas também com a clareza de que estávamos longe de um trabalho sedimentado. Observamos nas respostas ao questionário final de avaliação dos trabalhos, que as profissionais reconheciam mudanças em suas práticas a partir das discussões em supervisão e do trabalho grupal, como afirmação de que sentiam “uma união maior da equipe e um comportamento mais ético”, que suas ações estavam mais “em consonância com as expectativas, limites e possibilidades dos sujeitos”. Uma delas afirmou ainda que reconhecia “mudanças na forma de [se] comportar no momento dos atendimentos, tendo uma postura mais ética, profissional e principalmente neutra, atenta aos próprios preconceitos ou julgamentos”.

Finalmente, trata-se de um recorte de uma experiência, um campo que se abriu e ofereceu oportunidade de articulações entre saberes, entre fazeres e mais uma vez, a psicanálise se afirmando como capaz de contribuir nas práticas institucionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FIGUEIREDO, L. C. **A metapsicologia do cuidado**: as diversas faces do cuidar: novos ensaios de psicanálise contemporânea. São Paulo, SP: Escuta, 2009.

KAES, R. et al. **A instituição e as instituições**: estudos psicanalíticos. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 1991.

MENEZES, L. C. Notas sobre a supervisão psicanalítica. **Percursos**: Revista de Psicanálise, São Paulo, v. 1, n.1, p. 32-34, 1988.

MEZAN, R. Pode-se ensinar psicanaliticamente a Psicanálise? In: _____ **A vingança da Esfinge**: ensaios de psicanálise. São Paulo: Brasiliense, 1995. p. 168-183.

Ministério do Desenvolvimento Social: Disponível em: <http://www.mds.gov.br>. Acesso em: 06 out. 2009.

ROSA, M. D. Uma escuta psicanalítica das vidas secas. **Textura Revista de Psicanálise**, São Paulo, v. 2, n. 2, 2002.

Endereço para correspondência

Rachele Ferrari
E-mail: rachele@sider.net

Recebido em 26/11/08.
1ª Revisão em 07/01/09.
Aceite final em 16/02/09.

¹ O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública da política de assistência social, de base municipal, localizado em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinado à prestação de serviços e programas socioassistenciais de proteção social básica às famílias e indivíduos, e à articulação destes serviços no seu território de abrangência, e uma atuação intersetorial na perspectiva de potencializar a proteção social.

² Trabalho apresentado no XVIII Congresso Latino Americano FLAPAG e X Simpósio CEFAS - "**Práticas Institucionais na América Latina: Casal, Família, Grupo e Comunidade**", 2009.

³ Psicóloga. Psicanalista. Mestre em Psicologia Clínica pelo Programa de Pós-graduação em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Supervisora institucional na rede pública e no terceiro setor. Assessora técnica do Instituto HP.