

REFLETINDO SOBRE A INTERVENÇÃO

Dra. Mirian FAURY*

O texto apresentado, trata de uma reflexão sobre a questão da intervenção em Serviço Social, a partir do estudo de alguns autores estrangeiros, principalmente franceses e canadenses. Foi realizado a partir de um projeto de pesquisa sobre o tema da prática cotidiana de Assistentes Sociais, em contexto de microatuação, desenvolvido no NEMESS/PUC-SP no ano 2000. Os depoimentos que aparecem citados, são de assistentes sociais que trabalham na área do Judiciário.

A intervenção para, ou em Serviço Social, sempre representou uma questão. No entanto, não temos discussões aprofundadas sobre o tema, nem um tratamento de maior destaque a ele é dado.

Um exame das práticas desenvolvidas pelos assistentes sociais, mostra sempre que a gravidade das necessidades apresentadas (demandas) e o alcance coletivo dos problemas, demonstram que as situações enfrentadas uma a uma, não podem levar a reais conquistas.

Sanicola (1994), ao falar sobre esta situação, afirma que: “*A intervenção ao nível das situações individuais, se não é ligada a uma perspectiva de projeto de tipo coletivo, corre o risco de representar um esforço titanESCO, pulverizando todos os recursos, a começar pela energia afetiva dos técnicos (intervenants) que se desencorajariam frente a dificuldade de ver os resultados de sua ação.*” (Sanicola, 1994:32)

Em que pese o interesse pelo debate destas questões, é importante verificarmos os conceitos atribuídos ao termo intervenção e

(*) Professora doutora da Faculdade Serviço Social - PUC-Campinas.

como ela está sendo discutida hoje, antes de passarmos a outras considerações.

O conceito de **intervenção** com o objetivo de transformar a vida social, aparece em Kurt Lewin que no entanto, contrariamente a outras correntes intervencionistas, não propõe a transformação da estrutura da sociedade de classes (Haguette, 1990:96).

Zuñiga, em texto recente sobre Serviço Social, refere-se a **intervenção**, como um caso, uma situação, um sistema único: *“uma intervenção é, num sentido muito real, uma situação única, com dinamismo e estrutura próprias, organizada por uma rede de interações e de relações que lhe são específicas.”* (Zuñiga, 1994:129)

Ainda segundo este autor, a **intervenção** contém:

- situação problema;
- demanda apresentada (por encaminhamento ou procura espontanea);
- conhecimento da situação;
- estabelecimento de plano de intervenção;
- relato do desenvolvimento;
- apresentação dos resultados;
- interpretação dos resultados e referência a modelo teórico (Vide Zuñiga, 1994:136).

No Brasil, falamos de **intervenção** de maneira indistinta – tanto quando nos referimos a “abordagem individual” como quando nos referimos às “práticas com dimensão coletiva” ou ao “trabalho de rede”. No entanto esta situação não aparece em textos de autores estrangeiros. Vários autores com larga produção em Serviço Social, na Itália (Sanicola), França (Robertis), Canadá (Guay, Besson, Zuñiga), fazem distinções entre as diversas situações de trabalho.

Para Sanicola *“No campo do Serviço Social existe uma ação que é de natureza clínica ... a partir do momento onde se verifica o fato de que o Assistente Social deve atender uma situação indivíduo/família e é chamado a intervir ao nível de um problema de natureza relacional, como pode ser uma situação de crise ligada a um evento crítico, por*

outro lado, ... existem práticas com dimensão coletiva onde as situações individuais não tem geralmente importancia para a intervenção posto que clarificam demandas e problemas de natureza coletiva finalmente, falaríamos da intervenção em rede, situada entre as práticas de orientação clínica e comunitária (...) introduzindo o cuidado e a atenção do meio pelo próprio meio". (Sanicola, 1994:31)

Segundo Besson e Guay (2000), o Serviço Social tem se deparado com a necessidade de realizar uma passagem em direção a novas formas de intervenção. Isto tem a ver com as chamadas "experiências sobre o terreno", ou as vivências da prática que tem exigido (no sentido de demandar), um modo diferente de relação com o usuário que exige criatividade frente a novas situações. Esta situação tem levado não só os Assistentes Sociais a mudarem, mas também, as próprias instituições que os empregam.

Estes autores, apontam a direção destas mudanças: do individual ao coletivo; da ajuda à auto ajuda (*entraide*) e da assistência ao acompanhamento. (Besson e Guay 2000:251)

Sanicola (1994) ao refletir sobre as novas perspectivas do trabalho social que poderiam constituir uma "virada metodológica" nas práticas, diz que a explicação se encontraria nos estímulos exógenos ao mesmo tempo que nos estímulos endógenos.

No nível exógeno, encontraríamos:

- as novas aquisições das ciências humanas;
- a nova realidade social com particular atenção sobre a realidade das necessidades;
- as orientações da política social.

No nível endógeno encontraríamos a dupla exigência dos profissionais de responder à tradição (desde a gênese da profissão, encontramos a solidariedade e o direito, como garantias da salvaguarda dos valores humanos) e de se abrir às inovações indispensáveis à vida moderna.

Aqui é importante lembrar que as necessidades tradicionais tem um caráter de permanência, ao contrário das populações envolvidas, que mudam, assim como as demandas evoluem. (Sanicola, 1994:13-21)

Vejamus a seguir, uma proposta de intervenção que utiliza novos paradigmas.

Utilizando um paradigma de interpretação, de natureza relacional, Guay e Besson (2000), citam quatro formas de intervenção psicossocial:

1. exploração (no sentido de aprofundamento);
2. apoio;
3. educação;
4. acompanhamento.

As duas primeiras formas, seriam mais utilizadas segundo os autores, na psicoterapia, e, as duas últimas, no Serviço Social.

Com referência a educação e acompanhamento, as formas mais utilizadas e adequadas ao Serviço Social, os autores apresentam o seguinte quadro:

Educação

- a) **conteúdo:** ensino, formação e “*modelling*”, afim de desenvolver as competências sociais e pessoais;
- b) **processo:** o profissional ensina o usuário a desenvolver as competências sociais e pessoais, identificando o processo de aprendizagem e propondo uma retroação, “*rétroaction*”, sobre o progresso.

Acompanhamento

- a) **conteúdo:** ajuda e acompanhamento nas providências, “*demarches*”, necessárias, seja para inserção social, seja para a obtenção de serviços.

Mediação para estabelecer contatos ou acertar conflitos.

- b) **processo:** o profissional ensina o usuário a fazer e tomar as providências necessárias, a estabelecer contatos e a acertar os conflitos. Ao mesmo tempo em que acompanha, fornece uma retroação sobre o progresso.

A este respeito e para maiores detalhes, consultar o texto citado de Guay e Besson (2000:256).

Em trabalho de pesquisa sobre a prática de Assistentes Sociais em contexto de micro atuação, falas das Assistentes Sociais entrevistadas, mostram insistentemente e de maneira recorrente, a existência de **intervenções** – ações profissionais com o intuito de modificar, alterar, uma dada situação social. No entanto, as chamadas intervenções, não aparecem com destaque, nem tampouco são problematizadas em relação a modelos ou em relação aos aspectos de: finalidade, meios, modo de operação.

Vejamos algumas das falas coletadas:

“Que essa mãe ou essa avó estejam pleiteando a guarda, tem condições, desde que ela possa ter um acompanhamento da prefeitura, desde que ela possa ser inserida no programa renda mínima, desde que ela possa ter um suporte no serviço de atenção familiar. Então, muitas vezes a gente faz esse contato com esses serviços, para ver a realidade disso e aí a gente já informa o juiz. Muitas vezes a gente já faz o encaminhamento que eu acho, é uma prática também importante ...” (A 1)

“Eu acho que a observação é um instrumento muito rico que eu tenho atualmente. As visitas domiciliares para mim hoje, tem um caráter muito importante dentro da profissão. E, entrevistas conjuntas, com o casal, com os parentes, com os vizinhos, com a escola. Esse olhar sobre a família, considerando a família inserida num contexto social. Que dimensão isso tem? Eu acho que hoje é a coisa mais importante que eu olho agora, como eu faço isso, como é que eu posso dizer ... são coisas tão finas não é? Acho que é uma escuta muito aperfeiçoada construída pela prática ...” (A 2)

“O que eu fiz a semana passada numa tarde? 10 visitas! Um verdadeiro “INPS”. O que eu fazia? É lógico que não ia ficar nela só. Eu chegava e ficava uns 10 minutos na casa, não observava nada né? Porque você só dá uma geral assim,

conhece a família, faz o primeiro contato e deixa uma notificação para vir aqui ..." (A 1)

"..... o estudo social englobaria entrevista, englobaria encaminhamento e visita domiciliar né? E o encaminhamento a gente faz, no decorrer desse contatos." (A 1)

"..... o que a gente faz, a visita domiciliar ... hoje, dada as dificuldades, muitas vezes a gente não tem a perua em tempo para a visita. A gente liga para a pessoa e pede para ela virna visita, o que eu posso dizer assim ... a grosso modo, o que a gente utiliza é muito a capacidade de observação da dinâmica." (A 1)

"Uma boa entrevista? Bom, teríamos que ter assim, uma sala mais aconchegante, cadeiras mais confortáveis, um ambiente higiênico é importante. Eu acho que teríamos que ter uma empatia, uma boa acolhida à pessoa que você vai ouvir. E uma sensibilidade, uma disposição. Que o telefone não ficasse tocando e você pudesse dar uma atenção bastante centrada, individualizada àquela pessoa! E isso nem sempre é possível. E acho que na visita também, essa atenção seria muito importante!" (A 2)

"Quando ele julga procedente o pedido da pessoa, ele já pede um estudo social e é aí que nós entramos. Até um tempo atrás, nós entrávamos em dois momentos: no atendimento de plantão, quando a gente recebia né, e depois, para fazer um estudo." (A 1)

"... é receber o processo, é fazer uma leitura desse processo, é fazer um contato com a criança, com a família dessa criança, com os técnicos que atendem essa criança e aí, assim num círculo, não é, crescendo, formar um parecer e escrever esse parecer para o juiz. Esse é o trabalho que fica registrado, é o parecer técnico!" (A 2)

"... Eu tenho que dar um parecer! Em geral o processo (...) contém uma pergunta né? Deve essa criança (que eu falei), ser encaminhada ou permanecer no abrigo? Por quanto tempo então? A resposta a essa pergunta é um parecer que

você tem que emitir. E é uma tarefa de extrema responsabilidade porque é o destino de uma criança ou de um adolescente!" (A 2)

"Olha, para a entrevista eu me lembro assim, de tudo que eu aprendi na Faculdade, com relação a postura diante do entrevistado ... quando eu atendo família, a pessoa, num determinado processo ... então a abordagem, ela é uma abordagem individual né, e ela é assim, a ampliação dela, a amplitude dela é a família..... Os conhecimentos que eu me lembro da graduação, muito diz respeito a abordagem individual, a postura diante da pessoa que se vai entrevistar, né, a escuta né, que fatos ela tem pra dizer? É procurar refletir com essa pessoa!" (A 1)

A **intervenção** deveria aparecer nas falas, instituindo formas e dinâmicas de ação, mas os profissionais limitam-se a citar: entrevistas, visitas, contatos, relatos.

Coloca-se então, uma questão para nós pesquisadores, ao analisarmos/examinarmos as falas: porque os Assistentes Sociais não se referem à intervenção, de maneira mais detalhada? Seria receio de ser julgado na sua ação profissional? Seria a presença ainda toda poderosa, da *reconceituação* que questionou as práticas de atenção individualizada? Seria a insegurança da ação profissional?

Certamente, nossa conclusão a este respeito é inconclusiva. Novos estudos devem ser feitos nesta direção, para clarificar os termos e conhecermos a real dinâmica da intervenção, na prática do Assistente Social, em contexto de microatuação.

BIBLIOGRAFIA

- BESSION, C. e GUAY, J. *Profession Travailleur Social*, Gâetan Morin Editeur, França, 2000.
- NEMESS/PUC-SP, Nucleo de Estudos e Pesquisas sobre Ensino e Questões Metodológicas do Serviço Social – Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social – PUC/SP, Relatórios de Pesquisa 2000.

ROBERTIS, C. de. *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Ed. du Centurion, Paris, 1981.

SANICOLA, L. (dir.) *L'intervention de réseaux*. Bayard E. Paris, 1994.

ZÚÑIGA, R. *Planifier et évaluer l'action sociale*. Le Presses de L'Université de Montréal, Canada, 1994.