

SOCIEDADE DE PSICODRAMA DA BAHIA - SOPS-BA

INSTITUTO CÍRCULO DE GIZ

**A SOCIONOMIA COMO PROPOSTA QUALIFICADORA
DO PAPEL INSTITUCIONAL DE ASSISTENTE SOCIAL**

JULIA MARIA TEODORO MENEZES

BRASÍLIA, 2003.



**A SOCIONOMIA COMO PROPOSTA QUALIFICADORA
DO PAPEL INSTITUCIONAL DE ASSISTENTE SOCIAL**

JULIA MARIA TEODORO MENEZES

**Monografia apresentada à SOPS-BA / Círculo de Giz
como requisito parcial para a obtenção do título de
PSICODRAMATISTA junto à Federação Brasileira de
Psicodrama**

Professor Orientador: Paulo Sérgio de Andrade Bareicha

BRASÍLIA, 2003.

**A SOCIONOMIA COMO PROPOSTA QUALIFICADORA
DO PAPEL INSTITUCIONAL DE ASSISTENTE SOCIAL**

Examinador (a): _____

Examinador (a): _____

Paulo Sérgio Amado dos Santos (Co-orientador)

Orientador (a): _____

Paulo Sérgio de Andrade Bareicha

BRASÍLIA, 2003.

Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus, fonte inesgotável de amor, de espontaneidade e de criatividade, onde posso confiar e me reabastecer a cada dia. Obrigada, Deus.

A meus pais, por me terem trazido à vida. (à minha mãe, in memoriam).

À minha família, pela paciência e pelas horas subtraídas de lazer.

Às amigas Cynthia e Casandra, cuja parceria me possibilitou realizar o trabalho ora apresentado.

Ao Superior Tribunal Militar, que viabilizou minha participação no curso de formação.

À Lúcia Margarida, que idealizou a realização da 1ª turma da parceria SOPS-BA / CÍRCULO DE GIZ-DF.

Ao professor Paulo Sérgio Amado dos Santos pela forma pela qual conduziu a nossa formação, sempre em andamento...

E especialmente ao Professor Orientador Paulo Sérgio de Andrade Bareicha, pelo constante apoio e incentivo, sem os quais não teria sido possível concluir este trabalho.

“Sê espontâneo! Anima-te a criar! Não tomes a minha obra como dogma, porque estarás traíndo a sua essência; toma-a como encontro, transformando-a, não adeixes morrer nas garras da conserva cultural!”

J.L. Moreno

SUMÁRIO

I. Apresentação	01
II. I -Trabalho: Categoria fundante do ser social	03
III. II - Qualidade de Vida no Trabalho	08
IV. III - O papel institucional do Assistente Social	11
V. IV - O papel da Socionomia	16
VI. V - Proposta de Trabalho	23
VII. Protocolos	24
VIII. VI - Discussão e Comentários Finais	33
IX. Referências Bibliográficas..	38
X. Bibliografia ainda consultada	40
XI. Anexo I	
XII. Anexo II	
XIII. Anexo III	

Apresentação

O presente trabalho tem como objetivo ampliar a discussão sobre o desempenho do papel de Assistente Social em uma Instituição. Contemporaneamente esse papel está inserido no contexto do desenvolvimento de Programas, Projetos e Ações Institucionais, articulados e operacionalizados na empresa, e diz respeito à promoção e o fomento da qualidade de vida no trabalho como o foco principal.

Nesse sentido, consideramos como Souza (1995), que a Organização é um conjunto articulado de meios para operacionalização dos fins institucionais. Já a Instituição pode ser entendida como um:

“conjunto articulado de saberes (normas, valores, ideologias) e práticas internalizadas na consciência comum de agentes sociais e que são produzidos a partir das relações que se estabelecem entre os homens na produção da existência material” (Souza, 1995, p.44).

A relação entre Instituição e Organização atravessa o desempenho do papel de Assistente Social. Suas ações influenciam e são influenciadas pela dinâmica das relações estabelecidas. Estas relações ocorrem através do confronto de forças e interesses sociais divergentes. O campo social é concebido como um campo de “luta” persistente. Há, portanto, um conflito que deve ser percebido e mediado pelo Assistente Social a fim de que suas ações possam ser melhor assimiladas e aproveitadas pelos grupos.

A abordagem sacionômica, como proposta por Moreno (1972), será adotada em nossa pesquisa-ação. Ela propõe tanto um referencial teórico como uma sistematização metodológica que auxilia o Assistente Social a avaliar e balizar sua ação nos grupos instituídos. A assimilação da visão de mundo sacionômica pelo Assistente Social é proposta e discutida como alternativa mediadora para o desempenho de seu papel nos grupos e na organização de encontros e na proposição de mudanças na Instituição.

No Capítulo I e II discutiremos a categoria “trabalho” e sua relação com a “qualidade de vida” das pessoas. No Capítulo III serão descritas as funções do Assistente Social e, especificamente, o Assistente Social no STM. No Capítulo IV serão apontados os fundamentos da Socionomia como ciência e como prática. No Capítulo V serão apresentados os resultados desta pesquisa-ação, ocorrendo em Anexo as entrevistas e a avaliação dos participantes. Finalmente, no Capítulo VI será discutida a intervenção, o papel do Assistente Social e a contribuição da Socionomia na ampliação de sua atuação.

I. Trabalho: categoria fundante do ser social

O trabalho pode ser entendido como um “processo” composto pela prévia ideação e pela objetivação de ações, que resulta, sempre, na transformação da realidade e, ao mesmo tempo, na transformação do indivíduo e da sociedade (CEAD, UnB,1999).

No correr dos séculos, o conceito de “trabalho” foi sendo aprimorado e se distanciou de sua primitividade concreta, onde o homem transformava a natureza para satisfazer suas necessidades. Atualmente várias atividades “abstratas” têm sido consideradas “trabalho”. Esse distanciamento e seu constante aperfeiçoamento, gerado pela criação de novas atividades, trouxe consigo tanto formas sofisticadas de satisfação pessoal e de acúmulo de riquezas, quanto a alienação (Lessa, 1999).

Mas, o que vem a ser trabalho? Segundo Lessa (1999, p. 22):

“o processo de transformar a natureza a partir de uma prévia ideação ou teleologia - a construção, na consciência, do resultado provável de uma determinada ação - é denominado por Lukács, depois de Marx, por trabalho”.

Se, por um lado, o trabalho promove a construção coletiva da realidade objetiva e a resignificação da humanidade – através da construção do homem como indivíduo, tendo como finalidade uma “realização pessoal” - por outro lado, o trabalho pode gerar desumanidade e alienação.

Com o desenvolvimento das forças produtivas os homens passaram a despende menos tempo para a reprodução da vida material. Entendemos por “forças produtivas” todas as relações sociais que entram no processo de reprodução material da sociedade e que incluem não apenas a dimensão imediatamente técnica - os elementos materiais da produção como ferramentas, fábricas etc - mas também a divisão social do trabalho e os elementos de ideologia, política, direito, valores, crenças, atitudes etc. (Lessa, 1999).

Se, por um lado, o desenvolvimento trouxe benefícios como a automação da sociedade, por outro, trouxe também, a “desumanidade”: o mesmo desenvolvimento que trouxe progresso e conforto, possibilitou a construção de bombas e a auto-destruição deliberada da humanidade.

Para Gorender (1999) a dinâmica da colocação das pessoas nos postos de trabalho promovida pelas inovações tecnológicas, trouxe consigo a crescente redução da jornada de trabalho e, aliada a ela, a perda de direitos trabalhistas paulatinamente conquistados. A centralidade do trabalho, apesar do alto índice de desemprego e do desemprego estrutural, provocado pelo mais recente “cacho de inovações tecnológicas”, ainda é o centro das preocupações da vida social: para os desempregados e para aqueles que temem perder o seu emprego. Nesse sentido a atividade laborativa e profissional tornou-se importante na constituição das pessoas pois *“somos treinados para exercer uma profissão e, em função desta, temos a expectativa do emprego correspondente”* (Gorender, 1999, p.188).

Nesse sentido:

“A frustração da expectativa de um trabalho remunerado só pode constituir um golpe existencial profundo. O desemprego golpeia as pessoas não só do estrito ponto de vista material, no que se refere à disponibilidade de recursos para sobreviver em condições satisfatórias, mas também do ponto de vista do equilíbrio da vida, da auto-estima, da realização do potencial pessoal, da interação afetiva com os familiares e companheiros” (Gorender, 1999, p.189).

Dejours (1992) aponta que nem sempre há o cruzamento entre a história individual, planos, expectativas e desejos e a organização do trabalho. Em sua pesquisa que deu origem ao livro “A Loucura do Trabalho”, o autor aponta o sofrimento como sendo o centro da relação psicossocial do homem com o trabalho. Para o autor:

a organização do trabalho compreende a “divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa (na medida em que ela dela deriva) o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade” (p.25).

Para Dejours (1992) a automação do trabalho pode gerar sofrimento e adoecimento no trabalhador pela anulação de “comportamentos livres”, isto é, comportamentos espontâneos e criativos. O trabalho automatizado é empobrecedor e o diagnóstico do trabalhador desadaptado, ou doente, tornou-se uma tarefa importante e de difícil realização. A dificuldade em localizar a anulação de um comportamento livre deveu-se, não só, ao fato de se ter que ir a sua procura, mas também, porque o sofrimento dela decorrente, não raro, é desconhecido dos próprios operários, em decorrência de seu envolvimento com o processo de produção. Processo de produção esse que, a despeito de todo o avanço tecnológico, não tem contribuído tanto quanto se esperava para a humanização do trabalho. Muito provavelmente, esta tarefa é melhor realizada através de uma abordagem multiprofissional que envolva médicos, psicólogos, assistentes sociais, entre outros profissionais capacitados.

Nesse sentido, Jacob Levi Moreno (1972) o criador da Socionomia, já questionava em “Quem sobreviverá” (publicado pela primeira vez em 1934) como seria possível que as invenções mecânicas pudessem tornar-se perigosas para as atitudes criativas do homem? Afirmava que com a tecnologia o homem não precisava mais recomeçar o ciclo de suas produções. As máquinas fazem esse trabalho tão bem ou melhor do que ele e com menos gastos.

Se, no momento em que o homem investiu tanta energia no aperfeiçoamento das máquinas, tivesse utilizado uma fração dessa energia para o desenvolvimento de suas aptidões culturais, no momento mesmo da criação, não teria que temer o progresso das máquinas ou a invasão dos robôs. Esse mesmo progresso trouxe o conforto e as facilidades, favoreceu também a redução da capacidade criadora. Com os prazeres decorrentes da maior comodidade, vieram a indolência do corpo e do espírito.

Assim, com o distanciamento do produto de sua criação e da anulação de um comportamento livre e criativo é gerada a alienação no momento em que o homem passa a não se realizar com o trabalho, deixando de ser criativo para ser

um ser alienado gerador de mais alienação. Neste trabalho entendemos alienação como um processo social pelo qual a humanidade, no seu processo de reprodução, produz sua própria desumanidade, sua própria negação enquanto ser humano (CEAD, UnB, 1999).

A alienação a que nos referimos é, portanto, não somente aquela enquanto luta de classes, onde o trabalhador fica expropriado do produto de seu trabalho (Marx, Lucáks), mas àquela que, não excluindo a primeira, faz com que o homem não veja o trabalho como forma de objetivar a sua subjetividade (Dejours). O trabalho que retira do trabalhador a sensação de realizar algo, de fazer parte de um processo complexo é um trabalho alienado, e que produz desconforto a quem o realiza e uma série de implicações institucionais pela forma como é executado.

Para Marx (apud Lessa, 1999) o trabalho era a categoria fundante do ser social. Lessa aponta que o trabalho ao se desenvolver cria em torno de si outros complexos sociais e que nos complexos sociais como Direito, a Política, o Estado, etc., as relações que se estabelecem são sempre dos homens entre si.

Não é sem propósito que vemos a Socionomia (ciência que “explora e ocupa-se das leis do desenvolvimento social e das relações sociais” e que traz consigo um arcabouço teórico e metodológico que viabiliza a participação espontânea e criativa dos sujeitos envolvidos no processo de trabalho, de forma dialética) como uma possibilidade de compreensão e de intervenção na realidade institucional.

“O trabalho não é apenas a relação do homem com a natureza, mas também, a relação dos homens entre si no contexto da reprodução social, o seu desenvolvimento exige o desenvolvimento concomitante (ainda que contraditório) das próprias relações sociais” (Lessa, 1999,p.32).

Buscamos na Socionomia de Moreno um método de investigação e construção de significados para compreender a organização e as relações interpessoais que aí se estabelecem. Para tanto, nos valeremos do sociodrama,

um dos instrumentos da psiquiatria, que sendo uma das três divisões da sociologia, “envolve todas as metodologias criadas com a finalidade de interceder junto aos grupos: o psicodrama, o sociodrama, o axiodrama, o roleplaying, etc.” (Bareicha, 1998).

Nossa intervenção não tem a pretensão de fazer da sociologia uma panacéia social, mas de mostrar sua relevância para o trabalho de agente social, de ser uma agente que viabilizando a mediação de conflitos, considerando a *categoria do momento*, e podendo favorecer o surgimento de comportamentos livres (Dejours), e espontâneos e criativos (Moreno).

II. Qualidade de Vida no Trabalho

Os programas de qualidade têm sido vistos pela empresa, como meio de aumentar a produtividade, diminuir custos e satisfazer o cliente, sendo estas suas metas principais a serem atingidas.

No Brasil, só a partir de 1990, com o acirramento da competição internacional é que as empresas brasileiras vão buscar aumentos expressivos de produtividade e competitividade, por meio do aumento dos padrões de qualidade (Andrade,2000). Nesse ano é lançado o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), contando com a adesão de 82% das mil maiores empresas brasileiras, dentre as quais 60,9% estavam implantando o programa e em 21,1% embora ele já existisse, ainda não estava implantado (Andrade, 2000). Esses programas mostraram-se como um meio de enfrentar ao avanços do neo-liberalismo, que trouxe no seu bojo reformas estruturais nos meios de produção exigindo que as empresas encontrassem formas de contar com a adesão integral de seus colaboradores.

No serviço público se começou a falar em Programas de Qualidade Total, nessa mesma década, e então se vislumbrava a melhoria dos serviços públicos prestados, o investimento em melhor formação e aperfeiçoamento dos servidores públicos para se atingir as metas da qualidade total.

As Instituições públicas também sentiram a pressão do avanço do neo-liberalismo, e foi sob essa pressão que, em 1998, o Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE) lançou o *Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública* (Andrade, 2000).

Foi dentro desse contexto, portanto, que foi solicitado ao nascente Serviço Social do STM, uma atuação voltada para a melhoria da qualidade de vida dos servidores.

Todavia, embora tenha havido um esforço no sentido de se aplicar o Programa de Qualidade de Vida dentro dos órgãos públicos, estes, em sua maioria, vem desenvolvendo programas elaborados por seus quadros técnicos sem a preocupação de verificar os anseios do público alvo, conforme aponta Andrade (2000). Visto ser essa uma das críticas que se faz aos Programas de Qualidade de Vida, tem-se procurado no Superior Tribunal Militar - STM, por meio de pesquisas com os servidores, saber quais são suas expectativas com relação aos programas e às atividades propostas, para, então, dar andamento às ações.

Diversas são as noções atualmente sobre o conceito de qualidade de vida. Para Carvalho (2001):

“Qualidade de Vida no Trabalho implica em melhores relações de trabalho e práticas gerenciais fundadas no respeito ao indivíduo”.

Já para Próspero (2001):

“Qualidade de Vida é o conjunto de percepções individuais de sua posição de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem, e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações. Incorpora saúde física, o estado psicológico, o nível de relacionamento com o meio ambiente”.

Como vemos, não há um conceito rígido sobre qualidade de vida. Contudo, para o nosso trabalho, salientamos a importância nos dois enunciados por ressaltarem os aspectos da qualidade de vida relacionados às relações interpessoais, que como foi visto no capítulo anterior é um dos focos das relações de trabalho.

Segundo Deluiz (1997) Apud Koike (1999), a nova exigência do mercado de trabalho é solicitar aos profissionais cada vez maior criatividade, flexibilidade a mudanças e grande capacidade inventiva, para estar a altura da hipercompetição intercapitalista.

Assim, os Programas de Qualidade de Vida têm procurado integrar políticas e práticas de administração de recursos humanos, buscando a redução de conflitos entre capital e trabalho, procurando comprometer os trabalhadores com os objetivos institucionais.

Se isto pode ser visto como uma crítica aos programas de qualidade de vida, por outro lado, eles têm a vantagem de procurar propiciar uma maior humanização dos ambientes de trabalho, desde que não se perca de vista a contextualização histórica em que se dão. No serviço público, sobretudo, é preciso buscar uma visão mais moderna e participativa de administração, onde as relações interpessoais possam ser privilegiadas de modo a contribuir para uma maior participação dos servidores na organização do trabalho.

Creemos que, em uma Instituição, mesmo onde a hierarquia seja considerada uma das metas organizacionais, as questões administrativas possam ser discutidas de forma participativa, sem se perder de vista a missão da instituição. Isso poderia vir a contribuir para maior legitimidade das ações instituídas e o alcance dos objetivos mesmos da Instituição.

Essas novas formas de participação se fazem tão mais necessárias nesse setor, visto que a estabilidade funcional proporciona uma convivência bastante prolongada entre as pessoas, o que requer uma dose considerável de *criatividade* e inovação para não se cair na rotina, no engessamento das relações, na conserva cultural. A conserva cultural é a reprodução pura e simples do que foi previamente instituído, sem que se tenha a oportunidade de discussão e transformação criativa da realidade, o que pode levar à cristalização das atitudes individuais e ao engessamento das relações.

III. O papel institucional do Assistente Social

O papel do Assistente Social, está inserido no processo histórico-social da divisão social e técnica do trabalho, vinculado às estruturas sócio-econômicas e ideopolíticas. A categoria de “Serviço Social” foi gerada pelas necessidades da sociedade capitalista de reduzir os conflitos entre capital e trabalho derivados de seu modo de produção (Guerra, 1997).

Nas empresas capitalistas, a necessidade de se institucionalizar o Serviço Social foi decorrente de um modelo que buscava a eficiência, a racionalidade e a produtividade, para poder se adequar à modernização do capital. Tradicionalmente, o papel do Assistente Social foi o de buscar soluções para os problemas que interferiam no processo de produção, tais como: absenteísmo, drogadição e alcoolismo, doenças ocupacionais, saúde mental, dentre outros, de forma a viabilizar o retorno do trabalhador ao seu posto de trabalho, garantindo, desse modo, a rotina e a continuidade das tarefas (César, 1999).

A metodologia de ação do Serviço Social na empresa foi se desenvolvendo de modo a viabilizar a mediação entre as requisições dos trabalhadores e as imposições da empresa no sentido de reduzir os índices de absenteísmo, garantir maior produtividade, dentre outras. Algumas características são comuns no agir profissional, tais como: realização de triagem, entrevistas, visitas domiciliares, aconselhamento, relatórios, contato com outros profissionais, e palestras (prevenção) (Mota, 1985).

Imerso em um cenário contraditório e tendo que lidar com antigas e novas questões sociais tais como:

“o desemprego, os sem-terra, o trabalho infantil, a violência doméstica, a discriminação de gênero e etnia, as drogas, a AIDS, as crianças e adolescentes de rua, os doentes mentais, os portadores de deficiências, os velhos, e outras tantas questões e temáticas relativas à exclusão” (Yazbeck, 2000, p.30),

O Serviço Social vai amadurecendo com as velozes transformações da moderna sociedade capitalista e busca novos referenciais de enfrentamento da realidade. Como resultado dessa busca surge em 13 de março de 1993, o novo Código de Ética Profissional, onde a categoria de Assistentes Sociais firma sua posição no sentido de defender os direitos e a cidadania dos usuários de seus serviços. O código de 1993 objetivou operacionalizar a mediação entre a dimensão do privado e a dimensão do público, observando que ambos são essenciais, no plano da profissão (Paiva e Silva, 1998).

Sob essa nova perspectiva é que nos falamos Yazbeck (1999) e Pontes (2000), quando destacam o caráter mediador da profissão na divisão social e técnica do trabalho. Yazbeck (1999) relata que o Serviço Social atende tanto aos interesses da reprodução e preservação do capital, quanto às necessidades de sobrevivência dos assalariados. A autora traz luz à questão, mostrando que não há dicotomia nessa abordagem, visto não ser possível eliminar essa polarização no trabalho do Assistente Social, uma vez que seu "*métier*" está ao nível da própria reprodução da força de trabalho e as classes sociais e seus interesses só existem na própria relação. Todavia, a própria relação capital X trabalho é essencialmente contraditória, mas

"o mesmo movimento que permite a reprodução e a continuidade da sociedade de classes, cria as possibilidades de sua transformação" (Yazbeck, 1999, p.91).

Pontes (2000), afirma que o Assistente Social, ao observar a realidade *singular* recheada de apelos individuais, familiares, psicossociais, organizacionais, sem desconhecer que ele próprio é um pesquisador em ação, busca a *particularidade* de seu campo de mediações, onde se privilegia as relações sociais, circunscritas no tempo e no espaço, para, de acordo, com a cultura local, fazer sua intervenção objetivando a transformação da realidade.

Desse modo, Raichelis (1997) Apud Iamamoto (1998), esclarece sobre a importância de o profissional de Serviço Social modificar, transformando, seus

espaços de trabalho em multiplicadores das relações sociais democráticas, no cotidiano, em micro-espacos de defesa pública, onde seja possível garantir a participação e a intervenção dos cidadãos na *res-pública* (coisa pública), dando visibilidade aos interesses da maioria e aos embates surgidos, viabilizando a negociação e o estabelecimento de consensos.

Com base nessa perspectiva teórica é que se procura pautar a prática do Assistente Social no Superior Tribunal Militar –STM. O termo Serviço Social foi introduzido no STM ainda em 1988, com a criação do Núcleo de Serviço Social, o qual foi transformado na Seção de Serviço Social - SEASO, em 1993.

Como ainda não havia no quadro de pessoal a vaga para assistente social, os servidores administrativos cuidavam dos serviços oferecidos, tais como: vale transporte, distribuição de vale refeição, administração do convênio de assistência médica.

Somente em 1999 é criada uma vaga para Assistente Social. A primeira colocada no concurso assumiu o cargo em novembro daquele ano, e em fevereiro de 2000 apresentou o **Plano de Ações do Serviço Social**, cujo **eixo central era a melhoria da qualidade de vida**. É destacado também no plano de ações o papel do Assistente Social enquanto mediador das relações de trabalho.

Logo após a elaboração do Plano a primeira colocada pediu exoneração do cargo e fomos chamadas, a preencher a vaga, diante da desistência da segunda e terceira colocadas.

Com base no Plano já traçado torna-se pois de extrema relevância, não apenas para o Serviço Social, dentro do Superior Tribunal Militar, onde foi solicitado a trabalhar nesta linha pela Diretoria de Administração, analisar, à luz da bibliografia existente sobre o tema qualidade de vida no trabalho, o que pensa o servidor que será o beneficiário de um programa como este, evitando assim, impor pacotes aos usuários, mas para toda a organização.

As atividades de Serviço Social iniciaram-se desenvolvendo-se algumas ações voltadas para a saúde do trabalhador, com a realização de vários eventos, tais como: palestras e colocação de murais informativos alusivos a datas comemorativas de combate ao câncer, à AIDS, ao tabagismo, dentre outros.

Além da Assistente Social a Seção conta, atualmente, com uma equipe formada por uma Analista Judiciária, que é a Supervisora da Seção ; dois Técnicos Judiciários e uma estagiária em Serviço Social.

As primeiras palestras realizadas, seguiam o calendário do Ministério da Saúde. Foi aplicada uma sondagem entre os servidores do STM para levantar quais os temas mais relevantes para eles, propiciando desta forma a participação dos usuários na definição dos temas a serem abordados posteriormente. De posse desse levantamento, foram definidos os temas abordados durante a I Semana da Saúde do STM.

Após cada evento realizado procedeu-se, sempre, à subsequente avaliação como meio de verificar se os resultados tinham sido alcançados. Até o presente momento os eventos e atividades desenvolvidos pela Seção têm tido uma boa receptividade entre servidores.

Ainda no ano 2000, foi realizada uma pesquisa social para conhecer o perfil do servidor, e seu objetivo principal era o de fornecer subsídios para as atividades a serem propostas. De posse dos dados da pesquisa o pesquisador poderia, então, ter fundamentos para dar continuidade às atividades que já vinham sendo desenvolvidas, definir novas metas ou redirecionar as políticas sociais da instituição, além de propor diretrizes e ações voltadas para melhorias na organização.

Além das atividades acima elencadas, realiza-se, também, o acompanhamento individual de servidores dependentes químicos, com depressão e inadaptação funcional. Para enfrentar essa demanda, a Assistente Social

buscou se capacitar fazendo visitas a outras instituições que realizam o mesmo tipo de trabalho, participou de congressos e encontros alusivos ao tema e discute o assunto com outros profissionais da área, além da leitura de bibliografia específica.

Para Yamamoto e Carvalho (1995) Apud Yazbek (1999, p.90) ao encararmos o Serviço Social desde uma concepção de reprodução social, isto significa apreendê-lo como instituição inserida na sociedade. Esta inserção se dá a partir de dois ângulos:

- *“- como realidade vivida e representada pelas consciências de seus agentes profissionais e que se expressa pelo discurso teórico e ideológico sobre o exercício profissional;*
- *como atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que imprimem uma certa direção social ao exercício profissional, que independe de sua vontade e/ou da consciência de seus agentes individuais.”*

Levando-se em conta esses dois pontos, que se constituem em uma unidade contraditória, nem sempre haverá coincidência entre as aspirações do profissional, o trabalho efetivado e os resultados obtidos.

É com essa perspectiva, de fazer a mediação, viabilizando a negociação e o respeito à diferença, que vamos procurar demonstrar no presente trabalho como a Socionomia de Jacob Levi Moreno (1972), notadamente o sociodrama, levado para a empresa, pode contribuir para esclarecer e tentar resolver os conflitos interpessoais no ambiente de trabalho, com uma visão dialética da realidade a ser estudada pelo Assistente Social, na condição de mediador das relações de trabalho, trazendo para a cena questões pouco discutidas ou mesmo ignoradas, até então, pelos participantes, mas que permeiam as relações do grupo e podem ser fonte de conflitos e desentendimentos.

IV - O papel da Socionomia

Socionomia é a ciência que estuda as relações entre os indivíduos, dos indivíduos com os grupos a que pertencem e dos grupos entre si. O Assistente Social, em todas as perspectivas de sua atuação profissional, trabalha com indivíduos que estão inseridos em grupos (Guerra, 2000). Assim, a Socionomia, amplia seu campo de ação instrumentalizando sua ação.

A Socionomia é uma ciência em construção e há diversos enfoques que vão desde a etologia até a economia. Para este trabalho tomaremos a contribuição e o viés teórico proposto pelo médico psiquiatra romeno Jacob Levi Moreno, segundo o qual a socionomia é a ciência das leis de funcionamento dos grupos ou o equivalente atual às leis.

A socionomia trabalha com grupos formados ou em formação. Uma de suas pedras angulares é a teoria da espontaneidade-criatividade. Uma característica está em função da outra. No entanto, não encontramos indivíduos totalmente criativos nem inteiramente espontâneos, visto que estas características estão circunscritas à categoria de momento.

A espontaneidade pode surgir em um indivíduo dotado de criatividade e impulsioná-lo à ação. Do mesmo modo pode ocorrer muitas vezes que um indivíduo se sinta impotente para fazer realizar suas idéias, pois lhe falta a espontaneidade. Assim, a criatividade sem a espontaneidade torna-se sem vida, não se concretiza. O inverso também acontece: a espontaneidade sem criatividade tende a se tornar estéril. Desse modo, poderíamos definir a espontaneidade como a capacidade de um indivíduo ser criativo diante de uma nova situação ou de agir de uma nova maneira frente a uma situação antiga (Moreno, 1972).

A Socionomia confere a quem media a construção de conhecimentos através da metodologia sacionômica **o papel de investigador social**, o que faz

com que os participantes do processo investigatório convertam-se em “atores” que participam do experimento, o que credibiliza os resultados obtidos na pesquisa. A principal virtude da socionomia é que ela não propõe apenas uma visão da realidade (metafísica), mas uma forma de abordá-la (metapraxis). Suas técnicas utilizáveis em situações concretas e que possibilitam medir, visualizar, compreender, intervir, modificar, experimentar, transformar as atividades e relações do grupo. Assim ela se preocupa e atua na tensão dinâmica do grupo, (Moreno, 1972).

A socionomia possui três grandes ramos: a) sociodinâmica - é uma característica do coletivo que evidencia e qualifica as relações interpessoais, contestando aspectos mecanicistas, estruturalistas e deterministas. Envolve conceitos de espontaneidade, criatividade, tele, entre outros, como fundamento de uma humanidade com possibilidades ilimitadas de transformação; b) psiquiatria - preocupa-se com a cura, com alívio do sofrimento. Suas principais ferramentas são: psicodrama, sociodrama, axiodrama, roleplaying, etc.; c) sociometria - responsável pelo estatuto “científico”, área mais desenvolvida e difundida no meio científico. Preocupa-se com o estudo matemático das características psicossociais da população (Bareicha, 1998).

No prefácio à edição francesa de “Quem sobreviverá?” Moreno (1972) comentou que o cristianismo tentava tratar a humanidade inteira e não esse ou aquele indivíduo ou grupo. Já Marx dava pouca importância às técnicas psicoterapêuticas e esperava a solução da ciência econômica para os problemas sociais existentes. Nietzsche, primeiro, e Freud, bem mais tarde, não se deram conta de que, ao propor uma forma de sublimação negativa, oposta à sublimação cristã e baseada no desenvolvimento psicológico, que estava surgindo, propuseram uma nova “doutrina” com os mesmos problemas da doutrina cristã que pensavam haver superado.

Como utopia sociométrica, Jacob Levi Moreno propõe a intervenção nos pequenos grupos como meio de curar a humanidade. Cada indivíduo ou grupo

passa a ser agente de transformação social, contribuindo de forma ativa **como promotor da melhoria da qualidade de vida**. A qualidade de vida aqui é entendida como saúde e a “cura da humanidade” como promoção dessa saúde indiscriminadamente. Não há portanto, restrição de profissão, credo, raça ou qualquer outra forma discriminatória de controle, manipulação e reserva de mercado. O que importa é que a humanidade toda seja mobilizada para se tratar e superar seus sofrimentos. Moreno nos indicou possibilidades de ação que permitem ao indivíduo seguir suas inclinações naturais e unir-se espontaneamente aos grupos que o atraíssem. *“Essa técnica repousa sobre as afinidades que se descobrem entre os indivíduos e das configurações que resultam dessas interações”* (Moreno, 1972, p. 41).

Em sua terapêutica valoriza-se o indivíduo e o grupo, promovendo sua reorganização nos grupos dos quais faz parte. O autor advoga a causa de cada vez que um indivíduo encontra seu lugar em uma coletividade e que ele se ache de acordo com as leis que regem os aspectos psicossociais dos conjuntos sociais (leis sócio-genéticas e sócio-dinâmicas, lei de gravitação social) ele se encontra, ao mesmo tempo, na garantia de não transgredir os limites de seu próprio desenvolvimento e de sua expansão naturais e de não estar alienado de si-mesmo.

Então, torna-se possível apelar para uma forma modificada de sublimação, para prosseguir desempenhando seu papel de agente. Com efeito, se trata aqui de uma sublimação ativa, tanto construtiva quanto terapêutica, geradora de originalidade individual: não derivada da análise regressiva de antigos traumas, mas resultante do treinamento da espontaneidade individual, revelada pela análise das relações atuais.

Moreno (1972) se interrogava se seria possível construir uma sociedade onde cada membro pudesse participar livremente na integração dos grupos dos quais fizesse parte; se esses grupos estivessem de tal forma organizados e adaptados uns aos outros que pudessem constituir uma república duradoura. Mas

desde que esses indivíduos fossem livres, cada grupo em particular poderia ter seus próprios interesses e estes poderiam ser contrários aos de outros grupos e poderiam vir a se enfrentar. Constatamos, assim, que um conflito entre as forças espontâneas poderia ser brutal e que era necessário rever o conceito de liberdade.

Ao buscar uma solução para este problema, Moreno faz experimentos com grupos, promovendo o estudo do desempenho dramático. Nesses grupos os indivíduos eram convidados a atuar da forma mais espontânea possível. Nessas ocasiões verificou-se que cada vez que uma pessoa atuava sozinha podia-se verificar que conseguia bastante espontaneidade. À medida que era solicitada a atuar com outros participantes o resultado do conjunto era a desarmonia.

Moreno (1972) apostou no princípio da espontaneidade desenvolvendo técnicas e aperfeiçoando-as para ajudar os indivíduos em seus esforços espontâneos direcionados para a colaboração grupal. Para trabalhar com grupos penetramos em seu interior e convidamos para nos ajudar na descoberta-criação de conhecimentos todos os seus componentes. Assim, ao estudar a formação da coletividade a partir de seu interior, podemos observar sua organização e procurar junto com os participantes a solução para seus problemas.

O socionomista no seu **papel de pesquisador em ação**, em uma forma particular de trabalho, não permanece “objetivo”, não guarda “suas distâncias” com respeito às pessoas que deve estudar, se faz seu amigo. Se identifica com suas situações, chega a ser como uma extensão de seus próprios “eus”. Em outros termos, o participante “objetivo” se transforma em um participante “subjetivo”. Deste modo, pode penetrar sucessiva ou simultaneamente na vida de vários indivíduos, e, então, desempenhar o papel de medidor (Moreno, 1972).

Se considerarmos que o investigador que trabalha com questionários adota uma atitude *mais objetiva* que se pode conceber, o investigador que se identifica sucessivamente com cada um dos sujeitos participa da situação tem, pelo

contrário, a atitude *mais subjetiva* possível de se adotar. O profissional que atua desta forma pode obter diferentes resultados terapêuticos (Moreno, 1972).

Um novo progresso é realizado pelo método sociodramático: situação que proporciona simultaneamente um conjunto de condições experimentais e terapêuticas. Aqui o diretor de teatro aparece, mas não participa da situação que será explorada (Moreno, 1972).

O processo mediante o qual se realiza a objetivação do investigador adquire diversas formas, segundo as situações que constituem o objeto das investigações. Pode-se realizar a encenação de uma situação ideal com o grupo sociodramático sobre a cena experimental do teatro terapêutico. Os membros do grupo podem eleger espontaneamente uma variedade de papéis e situações que extrapolem o que lhes oferece a vida real na coletividade. Convém frisar, entretanto, que o sociodrama pode abarcar os papéis e situações da existência coletiva. Ao mesmo tempo em que se registram as condutas de cada membro da coletividade que está em cena, verificam-se as interações trocadas entre estes e os que estão no público. Deste modo se constitui um campo de ação ideal para a tarefa prescrita aos investigadores sociais no interior do grupo sociodramático (Moreno, 1972).

Sociodrama

Segundo Moreno (1972, p.80), o sociodrama foi definido como o método de investigação ativo e profundo, sobre as relações que se formam entre os grupos e sobre as ideologias coletivas. Diferentemente do psicodrama onde o foco está nos indivíduos privados ou particulares, no sociodrama o sujeito é o grupo em si. Ao falarmos em grupo não podemos nos esquecer de que eles são formados por personalidades individuais e que em seu interior cada membro desempenha um papel. Todo papel possui duas faces, sendo uma pessoal e outra coletiva. Os que dizem respeito às vivências e idéias pessoais são denominados papéis psicodramáticos. Aqueles que se referem a idéias e experiências coletivas são os

papéis sociodramáticos – os primeiros trabalhamos com a metodologia do psicodrama, os segundos, com o sociodrama.

O primeiro grupo do qual participamos é o grupo familiar, onde o eu vai se formando na medida em que desempenha os papéis fisiológicos (psicossomáticos) – que vão ao longo do tempo construindo um certo script corporal em cada pessoa; posteriormente aprendemos e significamos os papéis sociais, como os de filho, irmão, neto – que nos apontam uma certa matriz de atuação social; por último, desenvolvemos os papéis psicodramáticos – aqueles que são responsáveis por nossas utopias pessoais, realização de desejos, planos futuros e visões de mundo. Através da interação com outras pessoas e desempenhando papéis complementados em nossa matriz de identidade é que construímos o nosso eu e o nosso self. Assim, o papel não surge do eu, mas o eu emerge dos papéis que desempenhamos e com os quais convivemos. (Moreno,1972).

O papel está impregnado por elementos particulares sociais e culturais. O indivíduo lança mão dele no momento de agir ou reagir perante situações nas quais está envolvido. Esse papel, entretanto, tende a cristalizar-se, perdendo a espontaneidade e tendendo ao automatismo e à inflexibilidade, tornando-se desprovido da condição necessária para dar respostas criativas a novas situações.

As experiências de Moreno (1972) o levaram a elaborar uma teoria psicossocial do ato criador, a reconhecer os limites do homem enquanto agente criador espontâneo e a criar técnicas de espontaneidade suscetíveis de fazê-lo cruzar esses limites. Vale ressaltar que, o que Moreno viu há anos como elemento libertador e propulsor o desenvolvimento humano, ou seja, a criatividade e a espontaneidade, é hoje visto por todos os setores como atributos essenciais para uma boa qualidade vida, inclusive, ou sobretudo, a vida profissional.

No próximo capítulo mostraremos como aproveitamos o referencial teórico metodológico da Socionomia para incrementar e ampliar nossa atuação como Assistente Social no Superior Tribunal Militar.

V - Proposta de Trabalho

Dificuldades interpessoais não são novidades nas empresas, quer públicas ou privadas. A demanda que atendemos, vinda de uma das diretorias do STM, foi a mesma: baixa produtividade relacionada a constantes queixas de subordinados em relação a um supervisor. Estas reclamações chegavam até a direção sem que o supervisor envolvido tomasse conhecimento do descontentamento de seus subordinados.

Compomos uma equipe multidisciplinar que envolveu: uma Assistente Social, uma Psicóloga e uma servidora do quadro, respectivamente chamadas de Selma, Keite e Susi, na condição de alunas em formação. (Todos os nomes aqui utilizados são fictícios, para preservar a identidades dos membros do grupo).

Objetivos do trabalho

O objetivo geral do trabalho foi favorecer a solução da interferência na comunicação supervisor-subordinados e outros problemas no ambiente de trabalho oriundos deste, melhorando o entrosamento do grupo.

O objetivo específico foi possibilitar aos servidores envolvidos a discussão vivencial dos temas levantados durante os encontros, propondo a solução conjunta dos problemas apresentados.

Procedimento

Foram realizados seis encontros, com três horas de duração cada um, no horário contrário ao do expediente. Foi colocado para os participantes do grupo que seria feita uma intervenção vivencial e não expositiva, com o intuito de trabalhar as relações interpessoais. Foram realizadas entrevistas individuais com setenta por cento dos participantes desse trabalho, antes do seu início, a fim de saber como cada um se sentia no referido setor (anexo I).

Primeiro Encontro

No primeiro encontro foi proposto o contrato com o grupo envolvendo o respeito mútuo, sigilo para com as informações compartilhadas, compromisso com a resolução do problema, pontualidade e assiduidade aos encontros - sendo que todos concordaram com essa proposta.

O objetivo desse encontro foi descontrair os participantes para facilitar que eles pudessem se apresentar de uma forma diferente da rotineira, visto já trabalharem juntos há mais de dois anos, alguns há mais de dez, trazendo informações e sentimentos ainda não revelados no ambiente de trabalho. Ao final desse encontro foi solicitado que escrevessem em uma folha de papel suas expectativas para com os nossos encontros (anexo II).

Protocolos

▪ Protocolo do dia 17/10/01

Após as apresentações e o contrato acima mencionado, propusemos o aquecimento com as pessoas andando e se cumprimentando tocando levemente a ponta do dedo indicador do colega. A cada comando de uma batida de palma, havia um outro cumprimento. Em seguida tocando todo o dedo indicador; com este dedo inteiro; com três dedos; tocando a palma da mão sem apertá-la e por último cumprimentado com a mão toda. Foi sugerido que estavam passeando em um shopping-center e iam cumprimentando as pessoas que encontravam. À medida em que iam andando ia se aproximando a hora do filme que iriam assistir e ainda estavam longe do cinema. Se apressavam para não perder a sessão, pois era o último dia em cartaz do filme que desejavam assistir. Finalmente chegam à sala de projeção. Foi colocada uma música suave ao fundo e pedido que andassem lentamente e imaginassem estar sentados na poltrona para começar a ver o filme. A paisagem que surgia na tela era exuberante, convidativa e sentiam-se transportar para lá. Começavam a se lembrar das coisas que gostavam de

fazer, do que lhes dava prazer e eram tomados por um sentimento agradável. Quando percebessem, estavam chegando a uma cidade nova e lá deveriam se apresentar com o nome do sentimento que eles gostariam de ser conhecidos. Foram, então, convidados a escrever em uma folha de papel o nome desse sentimento. A partir daí foi dada a consigna para que se apresentassem, e, à medida em que o faziam, colocavam o novo nome preso à roupa. Assim surgiram, Amizade Sincera (Rosa Nery); Luzilda (Amor); Anderson (Paz e Amor); Joaquim (Amizade); João (Harmonia); Damião (Amizade); Severino (Felicidade); Sueli (Felicidade); Bruno (Amizade). Alguns tiveram dificuldade de encontrar o nome. Damião revelou que ao fazer a dinâmica foi remetido a um lugar ruim, pois estava passando por problemas sérios e o sentimento que veio não foi bom. Mas gostaria de ser conhecido por Amizade.

Pedimos então que formassem dois grupos subdivididos por sentimentos. Todos concordaram que o grupo ficaria unido sem subdivisão porque todos os sentimentos eram afins: amizade, felicidade, harmonia, acolhimento (Susi trabalhando como ego-auxiliar), paz e amor, e amor. Para que pudesse haver platéia foi pedido mais vez uma para que se subdividissem, o que foi atendido desta vez. Cada grupo fez uma foto-escultura do sentimento para apresentar ao outro.

Durante a montagem das fotos-esculturas surgiram comentários do tipo: “não se deve trazer problemas de fora para dentro do trabalho”; “sinto falta de amizade sincera - colega é colega, amigo apoia quando precisamos”.

Compartilhamento: Severino disse que agora estava mais tranqüilo, pois havia estado ansioso desde a véspera pensando no curso e em como seria. Sentia-se bem e o nome que escolheu, Felicidade, retratava como estava se sentindo naquele momento. Gostou muito do passeio pelo shopping. Damião gostou do trabalho, mas foi remetido a uma situação ruim da qual preferia não falar. Sueli falou pouco e disse também ter gostado e que o nome escolhido também refletia o seu estado momentâneo - Felicidade. Anderson achou muito

bom e era a primeira vez que participava de algo assim. Achou muito boa a iniciativa do Serviço Social e que isso iria trazer mais paz e amor para todos. Luzilda gostou particularmente da vivência do shopping-center e acha que o trabalho deve contribuir para o grupo todo. Rosa Nery disse que tudo de novo era contribuição e que sempre acrescentava algo. Esperava ter amizade sincera no trabalho. João disse ter gostado. Bruno sentiu-se muito bem nas dinâmicas.

▪ 31/10/01 - Protocolo Selma

O objetivo desse encontro era trazer cenas significativas do ambiente de trabalho, para aclarar mais as relações interpessoais. O aquecimento inespecífico começou com os cumprimentos habituais e cada um dizendo como foi a semana. No aquecimento específico pedimos ao grupo que andasse pela sala se espreguiçando como se estivessem acordando naquele momento. A consigna era andar para que se imaginassem fazendo seus afazeres individuais, em casa, até o momento de virem para o trabalho, tomando a condução habitual. No trajeto para o trabalho eles se lembrariam de algo muito significativo que lhes houvesse ocorrido no ambiente de trabalho. Deveriam se recordar de todos os detalhes daquele acontecimento. Quando dessem por si, já estariam chegando ao local de trabalho e sentiriam vontade de contar para alguém o acontecimento lembrado. Foi pedido que escolhessem alguém para contar o fato recordado, formando duplas. Feito isto, após ouvir a estória do parceiro deveriam recontá-la a outro membro do grupo, como se a estória fosse a sua. E assim fizeram até todos terem recontado as estórias ouvidas como sendo suas. Demos outra consigna: formar dois grupos nos quais seriam recontadas a última estória ouvida e, a partir delas, criar uma que seria dramatizada pelo grupo.

Foram apresentadas duas cenas:

1. Uma pessoa (Bruno), numa mesa de escritório, atendia a um telefonema vindo de uma residência, onde se podiam ver uma senhora (Luzilda) com duas crianças (Rosa Nery e Sueli), que a importunavam enquanto ela falava

ao telefone. Havia uma discussão entre eles, Bruno terminava batendo o telefone na mesa e sua interlocutora do outro lado do telefone saía andando pela casa com as crianças gritando e agarrando-a pelas calças.

2. um grupo (João, Bruno, Anderson) interpretou alguns servidores entregando um trabalho para um Superior hierárquico (representado por Luzilda) que o recusava com palavras rudes, dizendo que o trabalho tinha que ser jogado fora e reiniciar um outro. Um servidor (João) tentava convencê-lo de que tinham gasto dois anos elaborando o trabalho e que ele não podia ser jogado fora e embora a sua assinatura não estivesse lá, como a dele, João achava que o trabalho não deveria ser desprezado. A discussão prosseguiu assim sem que uma das partes convencesse a outra.

Foi pedido que repetissem a segunda cena para melhor entendimento. Ao retomarem os papéis, João disse que Luzilda não estava interpretando bem a figura de Superior hierárquico. Então Selma pediu a ele que fizesse o papel de Superior hierárquico. Bruno assumiu o papel de João e Luzilda veio para a platéia. Pedimos então que tentassem usar argumentos mais fortes para convencer o Superior hierárquico. Tentaram mas não conseguiram. Procurando fazer uma interpolação de resistência (mudança brusca na cena com a introdução de um ego-auxiliar) foi introduzido um personagem, representado foi por Luzilda, dizendo que o presidente do órgão tinha urgência no serviço que eles estavam realizando. Não conseguiram resolver o conflito. Foi proposto então que representassem o Superior hierárquico ideal, agora representada por Rosa Nery. Dessa vez conseguiram, após longo diálogo convencê-lo a aproveitar parte do trabalho e a melhorá-lo. Retornamos à cena original e o conflito continuou sem solução.

Compartilhamento: comentamos a cena b e foi consenso no grupo que entre os servidores havia harmonia. Todos concordavam com a maneira como o trabalho vinha sendo conduzido pelo supervisor. A equipe do pessoal terceirizado, falou sobre o seu trabalho e de como essa vivência proporcionou a eles recuperar a importância do serviço deles para a instituição, fato que os

deixava mais confiantes e satisfeitos com suas atribuições. A equipe parecia unida, que os problemas apareciam porque Superior hierárquico só queria fazer as coisas a seu modo. Quando o Superior hierárquico não concordava com alguma coisa e não conseguia convencer as pessoas ela mudava a pessoa encarregada da direção do trabalho para que concordasse com ela. Todos disseram que foi muito bom esse encontro.

Foi discutido por Selma, Keite e Susi o fato de os servidores terem manifestado haver entre eles um sentimento de impotência ou de humilhação com relação à figura do Superior hierárquico. Pensou-se em trazê-la para participar com o grupo dos trabalho e, assim, trabalhar esse sentimento. Todavia esse procedimento não foi adotado, e procurou-se, primeiro, fortalecer o grupo, para que ele pudesse enfrentar essa questão.

Às vésperas do próximo encontro do grupo, o diretor que solicitou a intervenção junto a essa equipe, procurou Selma falando de seu desejo em trocar o supervisor do setor, pois a Seção dele estava de pernas para o ar. Queria saber se isso iria interferir no trabalho de grupo. Naquela ocasião o supervisor encontrava-se de férias e ele fez uma reunião com os subordinados dele, na sua ausência, dizendo que já havia escolhido o substituto. Segundo relatou a Selma choviam críticas ao trabalho do atual supervisor. Disse que perguntou a um do membros do grupo como iam os trabalho, se já haviam falado das deficiências do supervisor, ouvindo como resposta que “a gente mostra aquilo que quer”. Selma, após ouvir esse relato, disse-lhe que a mudança proposta era bastante significativa e como o trabalho estava ainda pela metade não sabia o que poderia ocorrer.

Após essa fala com o diretor Selma e as parceiras decidiram renovar o contrato de sigilo com o grupo, de modo a proteger as experiências trocadas.

- **21/11/01 - Protocolo.**

O objetivo era trabalhar os papéis de cada um no ambiente de trabalho. Iniciamos o encontro propondo a renovação do sigilo. A seguir procuramos retomar a cena do último encontro que ficou inexplorada, pois ela indicava ser o ponto nevrálgico do grupo e que propiciaria maior aprofundamento do trabalho.

Pedimos então para que procurassem se lembrar do último encontro. Bruno falou da dramatização que foi feita e lembrou uma das cenas, justamente aquele que havia sido mais explorada na última reunião e a dramatizaram. Esse foi o aquecimento. Após a primeira cena, inserimos a segunda cena na primeira, já que esta se tratava de uma reunião e a segunda de um telefonema no serviço. Keite sentada ao lado de Selma, enquanto o grupo dramatizava, fez uma ligação para Bruno e Selma e Susi, como egos auxiliares, fizeram os papéis de filhas aborrecendo a mãe que telefonava. À medida em que íamos representando os outros participantes começaram, espontaneamente, a lembrar-se de outros personagens que telefonavam para o protagonista. Bruno escolheu os atores para serem os referidos personagens. A diretora da cena pediu que todos os papéis (os personagens) ficassem na frente de Bruno, a fim de que ele percebesse quantos papéis ele estava desempenhando em seu ambiente de trabalho. Em seguida, foi pedido a ele que colocasse os papéis em ordem de prioridade, ficando o papel profissional em quarto ou quinto lugar. Selma, na função de diretora, então, explicou em rápidas palavras, acerca dos papéis. Em seguida, houve compartilhamento.

- **28/11/01 - Protocolo de Keite**

Tema: Ética no ambiente do trabalho. Compartilhamento de situações em que a ética tivesse sido o tema. Escolha das cenas. Duas foram eleitas: omissão de socorro e “disse-me-disse”.

Solicitamos que compartilhassem experiências em ambiente de trabalho, onde acreditavam estar a ética em questão. Algumas experiências foram trazidas e em seguida procedemos à eleição daquela que maior mobilização provocou. Duas foram eleitas: a) Tema: Omissão de socorro por parte da chefia. Dois empregados de uma empresa de serviços gerais estavam em seu horário de intervalo fazendo brincadeiras, quando um deles esbarra em um aparelho de TV que acaba por cair em cima do colega. Os demais funcionários socorrem o ferido, quando a supervisora chega e começa a advertir o ferido verbalmente acerca de seu erro, sem se preocupar com o estado físico do acidentado. A supervisora tinha certa rixa com esse funcionário. Ordena que o ferido se retire, indo à sala de seu superior para provável demissão da vítima, sem tomar qualquer providência no sentido de socorrê-lo e de esclarecer melhor os fatos. O funcionário foi demitido e por muito tempo continuou a sofrer com as seqüelas do episódio. b) Dois colegas, de setores diferentes, conversam e um deles convida o outro para ir trabalhar em sua Seção, sugerindo que aquele não comunique para a sua chefia acerca de tal mudança, deixando para avisá-la no dia da saída do setor. O colega não aceita a proposta e se despedem. Passados alguns dias, o colega que havia lhe feito o convite passou a trabalhar na portaria do órgão. Algum tempo depois a chefe do funcionário que havia recebido o convite chama-lhe a atenção por seus atrasos. Atrasos dos quais tomou conhecimento por causa dos comentários que o seu amigo, agora na função de porteiro, havia feito a outra funcionária, que prontamente havia repassado a informação para sua chefe. Todavia, o funcionário não sabe ao certo quem foi a funcionária, mas foi “tomar satisfação” com o colega porteiro que imediatamente se inocenta, falando que não havia comentado acerca de seu atraso. O funcionário, então, passa a ficar chateado com uma provável funcionária, cuja identidade já estava sendo questionada há tempos pelos colegas do setor. No entanto, a chefe não lhe deu o nome da pessoa, não podendo nunca a suspeita ser confirmada, apesar da certeza do funcionário da má intenção da funcionária para com ele.

A diretora solicitou aos que haviam trazido as experiências que escolhessem seus personagens. As dramatizações foram feitas obedecendo à seguinte seqüência: 1º) o narrador movimentava os atores, sugerindo-lhes falas, enriquecendo detalhes, organizando a cena. 2º) Uma nova dramatização, sem qualquer interferência do narrador.

Posteriormente sugerimos um tribunal que julgasse uma das cenas, tendo sido escolhida a primeira. O tribunal era composto por um juiz, um advogado, um promotor, as testemunhas, um jurado, sendo que este, ao final, daria o veredicto.

No desenrolar da cena de julgamento do primeiro caso eleito, a diretora sugeria a um dos egos (o juiz) que encerrasse o caso, informando que um novo caso estava em pauta, a segunda cena, que também foi julgada. No decorrer da segunda cena, a diretora, coberta por um lençol branco, pediu permissão ao juiz para entrar na audiência, identificando-se como sendo a Ética. Passeando por entre todos que compunham o tribunal naquele momento, a Ética fez seu discurso de vergonha e indignação com aquelas situações, levando todos a pensar acerca da inocência ou da culpa daqueles réus. Com a saída da "Ética", houve um silêncio e a votação. Todos foram considerados culpados.

Após encerradas as dramatizações, houve um momento de compartilhamento das cenas, onde a equipe percebeu uma certa mobilização por parte de alguns membros. Uma das integrantes, inclusive, compartilhou uma situação - que era semelhante a uma das cenas - onde não se sentia tão sem ética, pois era uma pessoa que sentia necessidade de falar, de ser sincera. Todavia, impressão minha (Keite), sua voz não estava tão segura quanto o conteúdo de sua fala. A equipe sentiu que todos saíram bastante mobilizados com o tema: Ética.

▪ **05/12/01 - Protocolo de Keite.**

O objetivo desse encontro era “fechar” o trabalho, pois foi pactuado, no início, que faríamos 6 encontros e a Assistente Social entraria de férias e em seguida viria o recesso de fim de ano.

Pedimos que compartilhassem sua semana, fazendo com que cada um “consultasse” o outro, mediante uma escolha espontânea entre aqueles que estavam presentes. Após o momento de compartilhar, pedimos que todos deitassem nos colchonetes e pensassem em sei mesmos, descansando o corpo. Após algum tempo, a diretora pediu para algumas pessoas que escolhessem outros colegas para partilharem seus pensamentos, sua semana, o que quisessem, ficando o grupo dividido em duplas. Em seguida, a diretora solicitou que as duplas se apresentassem, ou seja, que o parceiro apresentasse o outro e vice-versa.

Seguindo às apresentações, foi pedido ao grupo que confeccionasse cartões de Natal, desejando tudo que esperavam para si mesmos. Foi utilizado: diz de cera, algodão, plantas secas, sementes, papéis diversos, cola, etc. Uma vez prontos os cartões, cada um retirou de dentro de uma caixinha um nome para presentear com o cartão, mas utilizando apenas os nomes escolhidos no primeiro encontro.

Alguns cartões nos surpreenderam, dada a riqueza de detalhes e a beleza lúdica e afetiva que trouxeram. Todos comentaram como foi interessante o fato de cada um haver recebido exatamente o que precisava naquele momento.

Ao final desse último encontro do grupo cada participante fez a avaliação do trabalho como um todo (Anexo II).

VI - DISCUSSÃO E COMENTÁRIOS FINAIS

Ao trazermos à discussão a ampliação do papel Institucional do Assistente Social levamos em conta principalmente o fato de o Serviço Social ser uma profissão notadamente interventiva e que, com os acréscimos trazidos pela Socionomia poderia, assim, ter ampliado o seu papel Institucional.

Os desafios postos pela prática socionômica, sem dúvida alguma, são inúmeros. Pertencem tanto à ordem teórica quanto à prática, propriamente dita. Contudo, o surgimento de problemas no decorrer do processo não inviabilizaram a nossa ação. Os três papéis fundamentais de um socionomista são: um pesquisador social, um pesquisador em ação e um promotor da qualidade de vida. Na literatura especializada utiliza-se o termo “função terapêutica” quando se refere ao bem estar produzido por sua ação em indivíduos e grupos. Contudo, escolhemos a promoção da qualidade de vida e, inserida nela, os benefícios terapêuticos por uma questão ideológica: permitir que a utopia moreniana se realize, sendo levada a cabo por toda e qualquer pessoa iniciada na socionomia, indiscriminadamente.

Entretanto, uma reflexão não menos importante é a que diz respeito ao caráter político partidário, e portanto discriminador senão segregatório, atribuído muitas vezes à prática profissional do Assistente Social. Ter uma postura política não quer dizer que no desempenho do papel profissional tenhamos que adotar esta ou aquela corrente partidária, visto ser esta uma opção do cidadão e não do Agente no exercício de seu papel profissional. Todavia, isto não quer dizer que no desempenho do papel de Agente Social o profissional tenha que adotar uma postura “neutra”, mesmo porque não acreditamos que ela exista.

A postura não é neutra. Fica claro para a socionomia esta postura. A função de “pesquisador em ação” faz com que o Agente traga consigo sua formação, suas informações, suas convicções e visão de mundo e atravesse sua

ação com elas. Mas isso não significa dizer o mesmo, ou seja, que, se o Serviço Social é criticado por uma postura mais “à esquerda” e que essa postura tem se mostrado cada vez mais utópica e enviesada frente aos rumos que a globalização impõe ao mundo; não seria, da mesma forma enviesada e decadente a postura sacionômica? Não seria “romântica” demais a tese de que os homens seriam mais felizes se convivessem melhor uns com os outros? Vamos discutir esse tópico.

A dimensão política do Serviço Social aparece relacionada à sua inserção no contexto das relações sociais, que se traduz pela habilidade no trato dessas relações, de promovê-las, ou, segundo Teixeira (1980, apud Silva 2002): *“expressa o entendimento de que a dimensão política da prática profissional está relacionada a uma concepção de mundo”* (p.245).

Lembramos, contudo, como disseram Iamamoto e Carvalho (1999), a prática profissional muitas vezes independe do Assistente Social. Nem sempre aquilo que é idealizado ocorre na realidade. Fatores independentes da vontade do profissional podem intervir na ação. Como exemplo disso, citamos nosso estudo de caso. Houve interferências externas ao grupo, propondo mudanças significativas da equipe trabalhada.

Podemos afirmar que, a ação profissional, por estar inserida na divisão social e técnica do trabalho, sofre a interferência dos limites colocados por sua inserção no contexto contraditório da Instituição (Silva, 2002). O sacionomista tem um papel bem definido, ativo e mediador no processo grupal. Sua ação é política no sentido aristotélico no qual a política é a base do relacionamento humano – mas não no sentido partidário e ideológico. Como o Assistente Social, o sacionomista procura estar sempre sensível ao momento e ao movimento do grupo, às denúncias e aos possíveis segredos. No entanto não dirige o grupo para uma mudança pré-determinada. Se preocupa em “dar continuidade à cena”, em dar continência ao indivíduo e ao grupo, em promover a mediação dos conflitos e a tomada de decisões com o objetivo de promover a melhoria da qualidade de existência dos participantes.

Como foi visto no Capítulo III, o Assistente Social faz a mediação entre os interesses Institucionais e os do seu público alvo - usuário de seus serviços. Na função de mediador o Agente Social também não adota um postura neutra, contudo muitas vezes é politizante. A socionomia pode ampliar o papel de Assistente Social ao trabalhar no distanciamento: penetrando no interior dos grupos, juntamente com e para seus membros, descobrir, construir e promover as transformações necessárias ao grupo. A prática socionômica transforma todos os participantes em agentes de transformação social permanente e infinita.

Na medida em que se favorece ao indivíduo tornar-se um agente de transformação da própria realidade, a socionomia promove a desalienação do indivíduo promovendo seu bem estar, sua saúde e sua qualidade de vida. No momento em que cada indivíduo é beneficiado, o grupo cresce em saúde e bem estar resignificando sua existência.

Resultado de nossa ação

Se, por um lado, houve conquistas pessoais verbalizadas por todos os participantes, por outro, houve um membro que se queixou de mal estar e não aproveitamento das vivências. Embora sua avaliação escrita ao final dos encontros possa ser considerada favorável aos trabalhos por nós realizados (encontram-se todas no Anexo II), a avaliação geral com o grupo mostrou certo descontentamento. Com o passar do tempo, contudo, novas situações foram acontecendo sem que tenha ocorrido em paralelo a discussão vivencial das novas questões surgidas no grupo.

O socionomista não se preocupa em terminar o processo “agradando a todos”. É impossível agradar a todos ao mesmo tempo. Especialmente quando os envolvidos denunciam conflitos, indisposições, conservas culturais (como aponta Moreno) antigas e bastante enraizadas. Se a denúncia do problema traz algum alívio, não traz sua completa solução. O envolvimento na vivência promove mudanças cujo preço é o da transformação – o que não é pacífico nem indolor.

Percebemos ainda que, ao trabalhar com pessoas, fica difícil estabelecer um prazo pré-determinado para se avaliar resultados, visto que cada indivíduo e o grupo como um todo tem seu ritmo próprio. Da mesma forma, o impacto da transformação de um grupo em uma Instituição pode gerar mudanças em cascata ou pode simplesmente ser absorvido como um “entretenimento saudável mas não aplicável em outros grupos da organização”.

Entretanto, se a proposta de trabalho for contínua, provavelmente, poderemos experimentar resultados mais expressivos. As vivências realizadas permitiram aos envolvidos tratar de forma lúdica e criativa temas considerados “pesados” como fofoca, intriga e ética. Um dos principais benefícios relatados foi perceberem-se como “atores” ativos e importantes no processo de crescimento organizacional, enquanto participavam do experimento.

O movimento do grupo não é estanque nem isolado. Ele vai sendo influenciando e sendo influenciado por outros elementos que têm acesso a ele. No momento final dos trabalhos a direção superior fez constar em seu relatório anual elogio ao trabalho desenvolvido. Para que esses resultados pudessem perdurar teria sido necessária a continuidade dos trabalhos.

Se considerarmos que no presente estudo de caso o Assistente Social/Sociomista está inserida na própria Instituição, torna-se viável o estabelecimento de um projeto contínuo, sem a necessidade de um prazo pré-determinado. Neste caso poderá ser avaliado com a equipe os resultados alcançados e a pertinência da manutenção dos trabalhos em prazos mais espaçados, com o correr do tempo.

Os sociodramas por nós realizados abarcavam situações da existência coletiva, embora em dado momento tenha-se evidenciado a situação de um de seus membros em particular, mas que afetava toda aquela micro-comunidade. O que corrobora a visão de Moreno (1972) de que o sociodrama abarca a realidade

coletiva ao mesmo tempo que se registram as condutas de cada membro da coletividade em cena.

Em nossa opinião, a Socionomia ajuda o Serviço Social a vencer a dicotomia entre o conservadorismo baseado no voluntarismo e messianismo, onde uma visão utópica privilegia a ação profissional individual em contraposição ao “compromisso”, que superdimensionava o papel profissional, sem indicar as bases para a ação.

A contribuição da Socionomia é a de convidar os sujeitos para, sob a mediação do facilitador socionomista/assistente social, participarem e indicarem os caminhos da mudança grupal, que nascerão no próprio grupo, com a utilização dos referenciais socionômicos.

No nosso processo histórico social mais recente, onde as revoluções técnico-científicas vêm provocando a globalização do planeta e onde também o trabalho continua a ser o centro de nossas preocupações, onde o trabalho permanecendo como uma categoria fundante do ser social, parece-nos bastante interessante apostar em uma Política da Relação, a fim de que os seres humanos possam compartilhar suas angústias, seus anseios e aspirações, no sentido de buscar uma melhor qualidade de vida para todos.

Acreditamos que a Socionomia pode contribuir com o Serviço Social ao ampliar a visão da realidade institucional, contribuindo para a percepção dos vínculos estabelecidos, das escolhas e não escolhas, clarificando as contradições inerentes à Instituição; favorecendo e realçando ainda mais a dimensão educativa da prática profissional e alargando a construção do conhecimento através da pesquisa-ação, com a finalidade última de promover o bem comum maior, a “cura” da humanidade.

Referências Bibliográficas

ANDRADE, Denise B.M. (2000). *O processo de reestruturação produtiva e as novas demandas organizacionais do Serviço Social*. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 04, p. 173-186. Brasília: CEAD - UnB.

BAREICHA, Paulo Sérgio (1998). *Psicodrama, teatro e educação: em busca de conexões*. Brasília: Revista Linhas Críticas, v. 4, UnB.

CÉSAR, Mônica de Jesus (1999). *As experiências do Serviço Social nas empresas*. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 02, p. 167-180. Brasília: CEAD - UnB.

DEJOURS, Christophe (1992). *A Loucura do Trabalho - Estudo de Psicopatologia do Trabalho*. São Paulo: Cortez - Oboré. 5ª edição ampliada.

IAMAMOTO, M.V. (1998). "O Serviço Social em Tempos de Globalização". In: Revista Inscrita, nº 3, Brasília: CFESS, novembro.

GORENDER, Jacob (1999). *Marxismo Sem Utopia*. São Paulo: Editora Ática. Cap. XIV O futuro do trabalho.

Centro de Educação, Aberta, Continuada, a Distância - CEAD / Núcleo de Educação a Distância - NED - UnB, 1999.

GUERRA, Yolanda (1997). "A ontologia do ser social: bases para a formação profissional". Revista Serviço Social & Sociedade - Artigos nº 54 - Ano XVII, p. 09-25.

GUERRA, Yolanda (2000). *Instrumentalidade no trabalho do assistente social*. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 04, p. 51-63. Brasília: CEAD - UnB.

KOIKE, Marieta (1999). *As novas exigências teóricas, metodológicas e operacionais da formação profissional na contemporaneidade*. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 02, p. 101-118. Brasília: CEAD - UnB.

LESSA, Sérgio (1999). *O Processo de produção/reprodução social: trabalho e sociabilidade*. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 04, p. 19-33. Brasília: CEAD - UnB.

MORENO, Jacob Levi (1972). *Fundamentos de La Sociometria*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

MOTA, Ana Elizabete da (1985). *O Feitiço da Ajuda: As determinações do Serviço Social na Empresa*. São Paulo: Cortez Editora.

PAIVA, Beatriz Augusto de e SALES, Mione Apolinario (1998). *A Nova Ética Profissional: Práxis e Princípios*. In: BONETTI, D.A.; SILVA, M.V.; SALES, M.A.; GONELLI, V. M.M. *SERVIÇO SOCIAL E ÉTICA - Convite a Uma Nova Práxis*. São Paulo: Cortez Editora.

PONTES, Reinaldo Nobre (2000). *Mediação: categoria fundamental para o trabalho do assistente social*. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 04, p. 36-50. Brasília: CEAD - UnB.

SOUZA, Maria Luiza de (1995). *Serviço Social e Instituição - A Questão da Participação*. São Paulo: Cortez Editora.

YAZBECK, Maria Carmelita (1999). *O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo*. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 02, p. 87-99. Brasília: CEAD - UnB.

YAZBECK, Maria Carmelita (1999). *O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo*. p. 87-99. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 04, p. 36-50. Brasília: CEAD - UnB.

YAZBECK, Maria Carmelita (2000). *Os fundamentos do Serviço Social na contemporaneidade*. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 04, p. 20-34. Brasília: CEAD - UnB.

Bibliografia ainda consultada

COSTA, Wedja J. Granja (1998). *A socionomia como tecnologia de gestão: metodologia de trabalho com vínculo nas organizações*. p. 57-70. Brasília: Revista Linhas Críticas, v. 4, UnB.

DATNER, Yvette Betty (1998). O psicodrama para a educação no trabalho: uma proposta. p. 79-86. Brasília: Revista Linhas Críticas, v. 4, UnB.

GOFFMAN, Erving (1961). *MANICÔMIOS, PRISÕES E CONVENTOS*. São Paulo: Editora Perspectiva.

LAFARGUE, Paul (1999). *O DIREITO À PREGUIÇA*. São Paulo: Editora UNESP FUNDAÇÃO Editora Hucitec.

NETO, Alfredo Naffah Neto (1979). *PSICODRAMA - DESCOLONIZANDO O IMAGINÁRIO*. São Paulo: Editora Brasiliense.

RICOTTA, Luiza Cristina de Azevedo, organizadora (1990). *Psicodrama nas Instituições*. São Paulo: Ágora. (Cadernos de psicodrama ; v. 1).

SILVA, M. Ozanira da Silva e (coordenadora) (2002) . *O SERVIÇO SOCIAL E O POPULAR: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura*. São Paulo: Cortez Editora.

WINKLER, Jaime (1998). *O que fazemos nós, os psicodramatistas, nas empresas?* p. 71-78. Brasília: Revista Linhas Críticas, v. 4, UnB.

ANEXOS

Anexo I - Entrevistas Individuas

S1. No relato de Bruno o servidor Joaquim é desmotivado para o trabalho e relaciona-se muito pouco com os outros colegas e ausenta-se muito do local de trabalho. Diz evitar o confronto com esse servidor para não causar mal-estar na seção. Quando são realizadas reuniões com a equipe de trabalho para distribuir tarefas todos participam, embora o pessoal que é prestador de serviço tenha receio em participar. Considera-se um ser humano igual aos demais e não se sente superior aos outros, mas sente que o pessoal terceirizado o considera superior. Esses últimos não têm o primeiro grau completo e não entendem o lado profissional da atuação da chefia. Tomam tudo como sendo coisa pessoal.

S2. A servidora Rosa Nery é nova no setor. Nota o pessoal terceirizado muito reservado. Um deles, Severino, era muito mau humorado, quase não falava com o colega que é seu vizinho. Agora melhoraram. O Joaquim não para na sala. Sente que Bruno é muito inseguro. Tem dificuldades para se relacionar com os colegas. Pessoalmente não tem problemas com ninguém. O horário do lanche é um bom momento do grupo.

S3. A servidora Luzilda relata ter um bom relacionamento com todos. Considera o pessoal terceirizado muito legal. "Somos uma família". Todos os dias às 15 horas há um lanche coletivo. Às vezes Bruno fica em pé só criticando. O Joaquim é excelente pessoa, quando trabalha o faz muito bem, mas parece que fica atordoado, pois não pára na sala. Acredita que ele vai se encontrar no setor que está sendo criado, pois é muito bom no que faz. Bruno trata o pessoal que presta serviço com certa superioridade. É muito mau educado e estourado ao falar. Pessoalmente, teve pequeno desentendimento com ele, mas isso foi superado. Ele é muito inseguro. Faz coisas erradas e não assume. Não confia nele profissionalmente. Acha-o prepotente.

S4. O servidor Anderson, presta serviço e está há 11 anos no órgão. Seu relacionamento com os demais é bom. Havia algumas brincadeiras e piadinhas de mau gosto, mas há 2 meses isto melhorou, porque Bruno deu uma chamada. Gosta do modo como Bruno se dirige aos colegas. O Joaquim faz muito bem o seu trabalho e sempre orienta os colegas quando é solicitado.

S5. O servidor Damião considera bom o relacionamento com todos os colegas, incluindo a chefia. Obedece às normas, cumpre o que é mandado e acha que assim está tudo bem. Cada um cumprindo o seu papel. O momento do lanche é muito bom, ajuda a esquecer o serviço. Todos conversam nesse momento. O chefe manda ele obedecer.

S6. Severino se diz atencioso e paciente. Atualmente está fazendo o supletivo. Considera o relacionamento com os colegas muito bom. A chefia é muito boa, brinca mais do que as anteriores.

Anexo II – Expectativas iniciais e Avaliação Final dos Encontros

Expectativas	Avaliação ao final dos encontros
<p>Anderson - É bom quando estou no local de trabalho com os colegas. Espero que tenha mais paz, amor, felicidade e harmonia, que este curso está muito bom. Primeiramente Deus.</p>	<p>1. Foi ótimo passear pelo shopping. 2. Conhecer mais um pouco de cada um. 3. Fazer um pouco de teatro. 4. Para mim foi muito criativo.</p>
<p>Rosa Nery - Espero ter oferecido a oportunidade do grupo me conhecer melhor, mais profundamente e também ter tido a oportunidade de conhecer as pessoas com as quais trabalho um pouco mais a fundo.</p> <p>Espero que o grupo saia deste trabalho mais entrosado e abastecido para solucionar eventuais contratemplos que o trabalho na seção possa ocasionar. Que através dessa experiência as coisas passem a fluir com mais constância tanto do ponto de vista pessoal como profissional.</p>	<p>“No início do curso assumi o desejo de chegar ao final dele podendo proporcionar às pessoas uma visão melhor de quem eu sou e tendo igualmente a oportunidade de saber de forma mais aprofundada quem são meus companheiros de trabalho. Achava que com isso seria possível amenizar consideravelmente as situações de instabilidade porque a Seção vez por outra passa.</p> <p>Conclui o “curso”??? achando que me expus demais, as pessoas se expuseram de menos, enfim, os questionamentos internos cresceram abruptamente e o desfecho não foi exatamente o que eu imaginava.</p> <p>Contudo, os profissionais que conduziram as reuniões têm a minha admiração e o meu apreço pela seriedade com que o fizeram. O resultado é óbvio, estaria muito mais nas mãos do grupo do que nas das facilitadoras.”</p>
<p>Severino - Encontro coisa boa no final. Felicidades.</p>	<p>Não fez.</p>
<p>Sueli - Acho que estes encontros vão ser válidos e que começando por hoje, já temos muitas coisas a conhecer dos nossos colegas de trabalho e também espero que todos tenham bastante proveito.</p>	<p>O curso foi muito bom. Mas o mais importante foi se sentir bem e fazer poder ser sincera não só com os outros.</p>
<p>Damião - Espero crescer. Em termos que o nosso serviço fique melhor; que todos se conheçam melhor e que essa terapia traga mais tranquilidade, mais amor e que todos tentem entender que todos precisamos de uma terapia.</p>	<p>No começo eu não estava me encontrando. Não achava nada de interessante, mas quando começou a melhorar foi quando começaram a fazer teatro. Quando eu vi eu já estava entrando no clima e comecei a me soltar e consegui falar alguma coisa. Neste momento as pessoas fazem coisas que nem ela imagina. Gostei muito e um dia que voltar a ter a dinâmica de novo e eu for</p>

	escolhido para participar eu venho com todo prazer. Muito obrigado e desculpa pelos erros.
João - A expectativa foi ótima, estamos saindo da rotina, sentido bem, conhecidos mais uns dos outros colegas, acho que fica mais fácil de um relacionamento uns com os outros.	<p>“Achei o curso proveitoso e de grande valor para a Seção. Apesar das dificuldades que a Seção está passando, cada um, durante a realização do evento, procurou melhorar ou solucionar o problema, pessoal ou com relação ao trabalho, da melhor maneira possível. Só espero que os próximos problemas que aparecerem, nós possamos pensar melhor e procurar solucioná-los da mesma maneira que estamos solucionando estes.</p> <p>Agradeço o pessoal da SEASO e obrigado por tudo.”</p>
Bruno - Minha expectativa é na melhoria de vida no ambiente de trabalho, em casa, no lazer, com as pessoas. Acredito que se houver uma harmonia entre as pessoas, grande parte dos problemas como inveja, mau humor, discordia, entre outros, seriam discutidos e analisados buscando sempre um ambiente melhor para viver. Uma pequena mudança entre um grupo de pessoas pode influenciar no modo de viver uma comunidade, população, país e o mundo.	<p>“Pontos Positivos: dinâmico; interativo; relacional; instrutivo; somativo.</p> <p>Neste evento aprendi a confiar nas pessoas mesmo que não seja correspondido. Aflorou mais os meus sentimentos e mostrou que a busca da fidelidade é um peso que as pessoas que se expõem têm que sempre carregar.</p> <p>Pontos negativos: eu poderia ter explorado mais, mas, como não gosto de entrar em atrito com ninguém, preferi não me expor mais do que fui.”</p>
Luzilda - Ter um ambiente de trabalho mais harmonioso, ser mais compreensiva e tolerante com os colegas.	Eu acho que o curso serviu como despertador, fez com que nós tivéssemos coragem de olhar para dentro de nós mesmos e reagirmos, tomarmos uma atitude de melhorar nossos relacionamentos.
Joaquim - Sinto as vezes que existe uma distância separando uns dos outros nesta seção. A minha expectativa é que esta dinâmica ajude a diminuir esta distância unindo todos como um grupo. Seria importante que todas as chefias também participassem pois vejo que eles também precisam se interrelacionar melhor com os seus funcionários. Este trabalho interrelacional é o início de uma outra caminhada para todos e principalmente para mim, esta expectativa de diminuir as distâncias é o primeiro grande passo para o futuro.	Compareceu a apenas um encontro.

Anexo III - Entrevistas

Avaliação 09 meses depois	(entrevista)
Anderson - O clima da seção ficou diferente depois do trabalho. Avalio que há mais união e sentam-se à mesa para conversar.	
Rosa Nery - Acha que as pessoas estão mais cuidadosas umas com as outras ao falar. Ficou decepcionada com as pessoas que não se colocaram durante o trabalho, mas acredita que essa foi uma ótima oportunidade para realmente conhecer as pessoas, saber o que pode esperar de cada um. Considera que o Supervisor melhorou. Não está mais trazendo os problemas familiares para o Tribunal. Está mais profissional, é muito inteligente e capaz. Acha que as estão eticamente mais corretas. Todavia alguns podem estar com situações não resolvidas que não deixam transparecer. Pessoalmente sofreu muito com o trabalho, mas acha que cresceu. Reviu muitas coisas em sua vida que já estavam definidas.	
Severino - Acha que está tudo bem. Quando iniciou o trabalho não sabia porque estava acontecendo, pois não sentia nenhum problema. Acha que o trabalho foi feito para melhorar, melhorou. Continuam com o lanche comunitário. Não gostaria de voltar a fazer o trabalho porque não gostou de vir pela manhã, mas acha que o trabalho foi bom.	
Sueli - Houve mudanças para melhor após o trabalho. Coloca que vê resultados, há mais união. Se dá bem com todos. Se dá melhor comdo que com.... Se mostra mais desinibida e confiante. Sentia-se inferior e agora sente-se melhor e valorizada. Percebeu que todo trabalho é importante.	
Damião - Acha que a seção melhorou cem por cento. O relacionamento melhorou. O supervisor agora sabe separar os problemas de casa dos daqui do Tribunal. Mais tranquilidade no setor, gosta do trabalho que faz, embora seja muito. Achou bom ter saído do setor em que estava.	
João - Notou melhora no relacionamento a partir de fevereiro. Mudança nas visões sobre os colegas, mais abertura para o diálogo. Acha que o trabalho pode ser estendido para outros setores, que isso faria muito bem. Em outros lugares onde trabalhou havia esse tipo de trabalho semestralmente para melhorar o ambiente de trabalho.	
Bruno -Comigo nada mudou, pode ter mudado é na atitude do pessoal. Atualmente diz conversar mais diretamente com a chefia e não ficar mandando recados, diz que "é mais fácil tratar as coisas de uma forma mais rígida". Diz também que o que ajudou bastante foi falar menos da vida pessoal na frente dos colegas. As fofocas diminuíram. Fui humilhado, ultrajado e invadido como pessoa. Considera a hierarquia superior bastante exigente e lamenta-se ter que confiar em alguém.	
Luzilda - Acha que o trabalho valeu a pena. Pôde colocar coisas que na seção na colocaria. Não sabe se a mudança de algumas pessoas foi superficial, mas no geral houve mudança para melhor. Hoje a equipe está mudada.	
Joaquim - Compareceu apenas a um encontro.	