

Grupos de reflexão com educadoras sociais: análise do trabalho em abrigo**Reflection groups with social educators: analysis of work in shelter****Grupos de reflexión con educadoras sociales: análisis del trabajo en una institución de acogida****Recebido: 15/05/2020****Aprovado: 27/02/2021****Publicado: 18/06/2021****Matheus Colombari Caldeira¹****Liliana Scatena²****Cintia Aparecida Forner Gonçalves³****Rodrigo Mostaço Andrade⁴**

Este é um estudo exploratório qualitativo, realizado em uma cidade no interior do estado de São Paulo, em 2017, com o objetivo de compreender o processo de trabalho de educadoras da proteção social especial em uma instituição de abrigamento para crianças e adolescentes. Foram realizados cinco encontros com oito educadoras, com idades entre 25 a 58 anos. Os instrumentos utilizados foram: observação participante; diários de campo; audiografações e transcrições; e referencial teórico da *Psicanálise Freudiana*. Utilizou-se análise de conteúdo de Bardin e, dos relatos das educadoras, emergiram duas categorias: 1) *Impotência no trabalho*; e 2) *O abrigo como extensão da família*. Houve conscientização sobre suas queixas, mas demonstram falta de capacitação, adotando mecanismos de defesa para lidar com o sofrimento. A pesquisa mostrou a necessidade de uma rede de apoio articulada composta por profissionais capacitados para prestar assistência integral a crianças e adolescentes em condições de vulnerabilidade social.

Descritores: Serviços de Saúde Comunitária; Promoção da Saúde; Serviço Social.

This is a qualitative-exploratory study, carried out in a city in the interior of the state of São Paulo, SP, Brazil, in 2017. It aimed to understand the work process of educators of special social protection in a institutional shelter for children and adolescents. Five meetings were held with eight educators, aged between 25 and 58 years. The tools used were: participant observation; field diaries; audio recordings and transcriptions; and theoretical framework of *Freudian Psychoanalysis*. Bardin content analysis was used and, from the educators' reports, two categories emerged: 1) *Impotence at work*; and 2) *The shelter as an extension of the family*. They were aware of their complaints, but demonstrated a lack of training, adopting defense mechanisms to deal with suffering. The research showed the need for an articulated support network composed of professionals trained to provide comprehensive assistance to children and adolescents in social vulnerability.

Descriptors: Community Health Services; Health Promotion; Social Work.

Este es un estudio exploratorio cualitativo realizado en una ciudad del interior del estado de São Paulo, SP, Brasil, en 2017, con el objetivo de comprender el proceso de trabajo de educadoras de protección social especial en una institución de acogida para niños y adolescentes. Se celebraron cinco reuniones con ocho educadoras de entre 25 y 58 años. Los instrumentos utilizados fueron: observación participante; diarios de campo, las grabaciones de audio y las transcripciones; y referencia teórica del *Psicoanálisis Freudiano*. Se utilizó el análisis de contenido de Bardin y de los informes de las educadoras surgieron dos categorías: 1) *Impotencia en el trabajo*; y 2) *La institución como extensión de la familia*. Hubo concienciación de sus quejas, pero muestran falta de formación, adoptando mecanismos de defensa para afrontar el sufrimiento. La investigación mostró la necesidad de una red de apoyo articulada, compuesta por profesionales capacitados para brindar asistencia integral a niños y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad social.

Descritores: Servicios de Salud Comunitaria; Promoción de la Salud; Servicio Social.

1. Psicólogo. Especialista em Psicanálise. Especialista em Docência do Ensino Superior. Mestre em Psicologia e Saúde. Psicólogo do Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes e membro do Território Lacaniano, São José do Rio Preto, SP, Brasil. ORCID: 0000-0003-1892-5450 E-mail: mmatheuscaldeira@hotmail.com

2. Psicóloga. Especialista em Psicologia do Desenvolvimento em Saúde. Especialista em Psicoterapia Analítica de Grupo. Doutora em Ciências. Professora das Faculdades Integradas Einstein, Limeira, SP, Brasil. ORCID: 0000-0003-1833-874X E-mail: liliana_scatena@hotmail.com

3. Psicóloga. Especialista em Psicanálise, São José do Rio Preto, SP, Brasil. ORCID: 0000-0002-8166-5746 E-mail: cintiafgon@hotmail.com

4. Psicólogo. Especialista em Psicanálise. Especialista em Psicologia Clínica. Psicólogo do Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes e membro do Território Lacaniano, São José do Rio Preto, SP, Brasil. ORCID: 0000-0001-5405-0044 E-mail: rodrigo.mostaco@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

É necessário que se faça uma contextualização da instituição abrigo no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Este é um sistema público que organiza, de forma descentralizada, os serviços socioassistenciais no Brasil, conforme estabelecem a nova Política Nacional de Assistência Social¹.

As práticas da assistência social no SUAS são organizadas em dois tipos de proteção, básica e especial; e coordenadas pelas unidades públicas: Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS).

Crianças e adolescentes em situação de risco são acompanhadas pela Proteção Social Especial, um conjunto de serviços, programas e projetos que têm por objetivo a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, a defesa de direitos, o fortalecimento das potencialidades e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de violação de direitos.

Para a garantia da qualidade, os serviços de acolhimento devem funcionar de forma articulada com os demais serviços da rede sócio assistencial, assim possibilitando a inserção dos usuários nos demais serviços, programas e ações que integram o SUAS, que se fizerem necessários ao atendimento às demandas específicas de cada caso, favorecendo a integração comunitária e social dos usuários.

O CRAS pode ser solicitado sempre que se identificar a necessidade de ações de proteção social básica para crianças e adolescentes atendidos em serviços de acolhimento ou para suas famílias.

O CREA é uma unidade pública de atendimento especializado da assistência social de abrangência municipal ou regional da proteção social especial do SUAS. Nesses espaços, são ofertados serviços de proteção a indivíduos e famílias vítimas de violência, maus-tratos e outras formas de violação de direitos, ou seja, considerados em vulnerabilidade social.

O conceito vulnerabilidade social surge com a construção da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que é edificada a partir de uma visão social de proteção, que supõe conhecer os riscos e as vulnerabilidades sociais a que estão sujeitos os destinatários da Assistência Social. Então, o objetivo das políticas públicas teriam o foco em pessoas que apresentem riscos e vulnerabilidades¹.

Nas instituições de proteção à infância em risco, o profissional destinado a prover os cuidados diários à criança assume, hoje, a denominação de “educador social”, ainda que seja comum o uso do termo “monitor” e até mesmo “família substituta”² para identificar o funcionário responsável por essa atividade. Nota-se que os profissionais da área da assistência social, principalmente os educadores enfrentam uma desvalorização no campo corporativo. Os profissionais nem sempre são reconhecidos por seus pares com o mesmo valor que se reconhecem os especialistas, que, nessa área, seriam psicólogos, assistentes sociais ou mesmo o poder judiciário. No caso do abrigo, muitas vezes o assistente social, que é o responsável técnico do abrigo, tem que dividir o seu horário de trabalho entre a gestão, a atuação junto à equipe e o atendimento às crianças e adolescentes, o que resulta em um desamparo em relação ao apoio emocional da equipe. *“O conflito entre a organização do trabalho (com suas relações e regramentos) e a subjetividade do trabalhador é gerador de sofrimento psíquico na medida em que o trabalhador tenta manter sua saúde mental em meio a essa complexidade de relações”*³.

A caracterização deste município do interior do estado de São Paulo, em que o trabalho foi realizado, é uma população de 39.781 habitantes, com uma taxa de vulneráveis à pobreza de 13,23 %, com uma crescente de 1991 à 2010 de mulheres chefes de família sem ensino fundamental e com filho entre 6,69 e 9,52 anos de idade⁴.

O que também interfere é a baixa escolarização e profissionalização da equipe que encontra-se despreparada para trabalhar de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais⁵. Os processos de educação permanente da equipe, na maioria das vezes são realizados por atividades de curta duração, baseadas em intervenções isoladas e pontuais. Com

ênfase apenas na transmissão de conhecimentos e não partindo da experiência prática desses educadores para que ocorra a construção do conhecimento.

Com a proposta de intervenção através dos grupos de reflexão, torna-se possível esclarecer as angústias presentes no ambiente de trabalho, desta forma o movimento grupal proporcionaria tal investigação, além do processo de aprendizagem e protagonismo, para que as próprias educadoras sociais adotassem condutas alternativas, sendo *“essa espécie de realização do desejo, reificada por essa potência de figuração real que o grupo encontra em seus ‘elementos’”,* comporta o reverso de uma impotência do sujeito”⁶

Pois observavam-se obstáculos que o grupo de reflexão favoreceria, o rompimento de formas primitivas de sentir, tais como os mecanismos de defesa. Estudos empíricos recentes comprovam a eficácia desta intervenção psicoeducativa na área da Saúde, da Assistência Social e Educação⁷. De acordo com os autores, o grupo operativo se articula por meio da dinâmica dos três “D”: depositado, depositário e depositante. Quando um membro do grupo revela sua própria fragilidade, também pode assumir uma posição de depositante, ou seja, aquele que, não podendo assumir determinada característica sua (por exemplo, o sentimento de desamparo), o deposita em alguém que é o depositário.

O grupo é uma ferramenta importante no apoio ao trabalho em diversos contextos, frente a posições de dificuldades subjetivas, organizacionais, na saúde e escolares. O grupo é uma possibilidade de se trabalhar a equipe, trazendo consigo conceitos e técnicas bem elaboradas, capazes de fomentar mudanças.

O objetivo de todo grupo operativo é mobilizar um processo de mudança, que implica na diminuição dos medos básicos da perda e do ataque. Esses medos são facilmente desencadeados quando o grupo se lança à sua tarefa. A atenuação gradual desses medos fortalece o grupo e ocasiona uma adaptação ativa à realidade, rompendo conservas e estereótipos. Esse processo implica também em elaborar lutos e vencer resistências que se interpõem como reação à mudança⁸.

Por seu aspecto privilegiado de poder observar a comunicação interativa. *“A comunicação no grupo poderá ocorrer de diferentes formas como pela fala, pelo olhar, por movimentos/gestos e até mesmo pelo silêncio”*⁹.

O processo grupal se torna evidente nas instituições de assistência social, o contato com famílias, crianças e adolescentes, multidisciplinaridade de profissionais, fazendo-se necessário muitas vezes o trabalho grupal como técnica, pois *“há um espaço para a expressão simbólica. A simbolização no seu mais amplo significado, é um processo de transformação da experiência em representações internas simbólicas”*¹⁰.

Este estudo possui sua relevância científica e social, pois a Psicologia está cada vez mais participativa dentre as pautas sobre promoção da saúde e prevenção de agravos, e fomenta a autonomia reflexiva dos sujeitos, numa proposta transdisciplinar. Assim, este estudo teve como objetivo compreender o processo de trabalho de educadoras da proteção social especial em uma instituição de abrigo para crianças e adolescentes.

MÉTODO

Tratou-se de um estudo exploratório qualitativo, realizado em uma instituição de abrigo infantil, pertencente à Secretaria Municipal da Assistência Social de uma cidade de pequeno porte. A instituição é caracterizada como proteção social de alta complexidade, a qual compete executar a Política Municipal de Assistência Social em conformidade com o SUAS, a PNAS e a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS. A escolha do local de coleta de dados foi por conveniência de proximidade do local de residência do pesquisador principal e fácil comunicação com a direção da instituição, que prontamente aceitou colaborar com a pesquisa.

O local de coleta de dados foi a própria instituição de abrigo, em uma sala espaçosa, com todas as participantes sentadas ao redor de uma mesa retangular, a sala sempre esteve com as portas fechadas no decorrer dos cinco encontros, não houve a presença de

terceiros e nem interrupções que pudessem interferir no sigilo do que foi falado, o procedimento de gravação foi apenas a gravação de áudio.

Para a coleta de dados utilizou-se as anotações em diários de campo e gravações do áudio do grupo de reflexão por meio de celular que possuía a função de gravador. O conteúdo do áudio das falas foi transcrito na íntegra e também anotações foram realizadas em caderno por meio de observação do pesquisador do sexo masculino que coordenou o grupo.

O grupo de reflexão (subcategoria de grupos operativos) se caracteriza por possibilitar à espontaneidade, em emergir livremente o conteúdo do grupo, não havendo temáticas ou programação de assuntos¹¹. A técnica de observação participante visa compreender a dinâmica institucional e a relação entre as educadoras e os cuidados com as crianças e adolescentes institucionalizados. O pesquisador coletou dados coordenando o grupo, observando as pessoas e seus comportamentos em suas situações cotidianas, onde o contato do participante como observador fornece um trabalho de campo mais aprofundado, através da observação informal das rotinas cotidianas e da vivência de situações consideradas importantes¹².

Considerou-se como critério de inclusão: participar voluntariamente, atuar no cargo de educadores sociais e possuir contato direto com as crianças e adolescentes da instituição de abrigamento.

As participantes tomaram conhecimento das anotações dos diários de campo e transcrições dos áudios dos grupos realizados e aprovaram o texto apresentado. Não foi utilizado um roteiro de perguntas para entrevistas estruturadas. O conteúdo que emergiu dos grupos de reflexão foi através da livre associação de ideias, pois utilizou-se do referencial teórico da *Psicanálise Freudiana*.

Para compreensão da saturação de dados buscou-se compreender os fenômenos do grupo de reflexão segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada. Através da pesquisa qualitativa é possível estudar a intensidade do fenômeno, ou seja, preocupa-se menos com os aspectos que se repetem e muito mais com sua dimensão sociocultural que se expressa por meio de crenças, valores, opiniões, representações, formas de relação, simbologias, usos, costumes, comportamentos e práticas, propiciando reincidência e complementaridade das informações¹³.

Para a interpretação utilizou-se as fases de Análise de Conteúdo de Bardin¹³ que se organizam em três etapas, a pré análise, a exploração do material e por fim o tratamento dos resultados e interpretação. A pré análise busca organizar o material a ser estudado, as hipóteses e indicadores de fundamentação^{13,14}. A exploração do material é a fase mais ampla, "pode haver necessidade de realizar várias leituras de um mesmo material"¹⁵.

Na última etapa recorreu-se à interpretação, os resultados brutos, que foram tratados de maneira a serem significativos, para conseqüentemente dissertarem as interpretações e possíveis descobertas das categorias temáticas.

Os procedimentos utilizados nesta pesquisa obedeceram à resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, quanto à ética frente à pesquisa com seres humanos. Os dados foram armazenados em local seguro (pen drive) pelo próprio pesquisador que também coletou os dados e, o conteúdo das falas das participantes foi transcrito na íntegra. Houve conferência dos dados transcritos com os coletados, assim como as categorias de análise de conteúdo para preservar a fidedignidade da integridade dos dados.

O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPE) da Universidade de Franca (UNIFRAN), com parecer favorável de n. 1.841.500 e CAAE n. 62183416.2.0000.5495.

Após a aprovação do projeto, foi iniciado o contato com os diretores e posteriormente com as educadoras sociais, iniciando os encontros somente após a explicação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram feitos encontros grupais que ocorreram quinzenalmente, com duração de uma hora, no ano de 2017 entre os meses de janeiro a março.

Para preservar o anonimato das participantes do grupo, todos os nomes próprios utilizados neste estudo são fictícios.

Este estudo é parte de um projeto de pesquisa mais amplo, de modo que aqui será explanada apenas uma frente de intervenção que foi realizada através dos grupos de reflexão.

RESULTADOS

Participaram oito educadoras sociais da instituição através de cinco encontros, todas do sexo feminino, com idades de 25 a 58 anos, formação no ensino médio a superior diversas (tais como: Pedagogia, Sistemas de Informação e Terapia Ocupacional). Apenas uma das educadoras não estava na instituição desde sua abertura. A instituição estava em funcionamento na época da pesquisa (2017) há pouco mais de um ano.

No decorrer do processo grupal foram trabalhados temas transversais, tais como: habilidades de comunicação intraequipe, estratégias para manutenção da saúde mental, relações interpessoais no ambiente de trabalho, previsão de carreira, sensação de desamparo perante os casos de usuários em vulnerabilidade social; além de, outros temas que as próprias crianças e adolescentes apresentavam e que elas, enquanto educadoras sociais, se sentiam despreparadas, sem saber como lidar com estas situações, tais como: violência, sexualidade, sentimento de abandono da família nuclear, o retorno dos usuários para suas famílias ou quando eram adotados.

Estes momentos de grupos de reflexão contribuíram para a promoção da saúde das educadoras, pois demonstram compreender as angústias presentes no ambiente de trabalho, aprendizagem e protagonismo, para que condutas alternativas e mais assertivas.

Como vinhetas clínicas serão apresentados alguns trechos extraídos de grupos em que foram escolhidas duas temáticas: 1) *Impotência no trabalho*; e 2) *O abrigo como extensão da família*.

Impotência no trabalho

Nos primeiros encontros foi relatado sobre o funcionamento do abrigo, as regras e, qual a visão que elas possuíam sobre este ambiente de trabalho:

A função aqui da casa é praticamente a mesma, a função em si é igual pra todas. (Amélia, 32 anos, pedagoga)

- Teve integração, ou você só veio e já entrou trabalhando? (Pesquisador)

(Risos de todas as educadoras)

A gente não teve uma preparação. (Amélia, 32 anos, pedagoga)

- E como vocês se sentem em relação ao trabalho, sentem facilidade ou algumas dificuldades? Como é essa questão? (Pesquisador)

É... eu, eu não sei te responder, as vezes é pra mim... eu me formo agora no final do ano como pedagoga, então as vezes eu sinto que eu não desenvolvo um papel bacana, é na minha área, até porque não tem, não tem como né, a gente trabalhar com isso, mas, é conforme a gente vai conseguindo né uma brechinha, a gente sempre coloca, a gente faz uns grupos, sabe?! Com a molecada, tem uns que tem um pouquinho de... não gosta muito sabe, a gente faz umas dinâmicas, umas brincadeiras. (Amélia, 32 anos, pedagoga)

- Vocês se sentem impotentes, no trabalho? (Pesquisador)

Às vezes é frustrante, mas tem coisa que a gente não pode fazer, assim, não sei... É tem vínculo, sabe?! Uma hora tá todo mundo quieto, ai quando um começa, o outro também começa, ai começa a briga, é tudo junto. E tem horas que você não pode fazer nada. (Flávia, 25 anos, terapeuta ocupacional)

Não sei, às vezes sinto que não tenho nenhuma motivação. Talvez hoje seja financeira, antes era alegria, hoje já estou cansada. A gente sabe que eles precisam da presença, e isso me aflige, a gente sabe que eles precisam de atenção, mas muitas vezes a gente não consegue dar pra todas as crianças, as vezes uma criança é maior, mas tem um bebê chorando, então é difícil. (Clara, 34 anos, Analista de Sistemas)

Às vezes ficamos mais preocupadas com o cuidado da casa e esquecemos que a criança está se desenvolvendo e precisamos auxiliar nesse desenvolvimento. (Flávia, 25 anos, terapeuta ocupacional)

É difícil. A gente quer moldar a criança do nosso jeito, mas não é bem assim né, como já falei para assistente social da casa, cada um vem com um contexto, tem sua bagagem, então é difícil a gente tentar moldar e são personalidades bem diferentes. (Giovana, 30 anos, ensino médio)

Acho que ajudar a formar essas crianças, embora algumas já vem com uma bagagem muito forte, muito pesada e as vezes é preciso desconstruir o que eles já vivenciaram é um pouco complicado. (Dirce, 28 anos, pedagoga)

Os menores são vistos pelas educadoras, como crianças e adolescentes estigmatizados, abandonados, em sofrimento, que subsidiam a fantasia, mobilizando as educadoras para um grande dispêndio de energia e investimento¹⁶, fornecendo material para que hipotetizem um acolhimento para além da própria possibilidade, e com isso, o sentimento de impotência.

O abrigo como extensão da família

- Quais foram as orientações quando vocês iniciaram? (Pesquisador)

Aqui tem que ser uma casa! (Dirce, 28 anos, Pedagoga)

Assim mesmo, foi a orientação. (Amélia, 32 anos, pedagoga)

A gente espera que todas as crianças e adolescentes tenham aquilo que nós tivemos, afinal, bem ou mal eu tive uma educação diferente, um cuidado diferente, então a gente espera que eles tenham isso também. (Dirce, 28 anos, pedagoga)

Dá dó, né?! A gente aqui se emociona muito, tem coisa que, que pira a cabeça da gente, porque né, é diferente pra gente isso daí, minha família é uma coisa, aqui é outra diferente, da dó, deu pra entender? (Bia, 58 anos, ensino médio)

- A senhora fala assim, o que é que emociona bastante? (Pesquisador)

A sei lá, quando a família vem... porque a gente, que nem eu no meu caso, né que eu tenho a família, meus filhos, então é muito duro você ver a realidade de um lado e do outro né... (Bia, 58 anos, ensino médio)

Para mim nosso trabalho aqui é como o de uma mãe, uma avó, uma tia, de uma família mesmo. (Dirce, 28 anos, pedagoga)

Porque a única coisa que eles poderiam estar levando daqui para vida deles é o que eles aprendem aqui, a base deles vai ser aqui. (Elaine, 28 anos, pedagoga)

As educadoras sociais apresentam os sentimentos referentes a partida de um abrigado, ou seja, quando ele retorna para a casa da família:

Sinto preocupada primeiro em saber se a família realmente se reorganizou, mas ao mesmo tempo tenho uma sensação de alívio. (Flávia, 25 anos, terapeuta ocupacional)

Foi triste, eu tinha me apegado a ele e é complicado, é muito triste! (Bia, 58 anos, ensino médio)

- E vocês compartilham esse sentimento? (Pesquisador)

Também, é quando eles vão embora. (Clara, 34 anos, analista de sistemas)

Quando vai embora, porque a gente acaba acostumando né, a gente se apega. (Amélia, 32 anos, pedagoga)

Ainda consigo pensar muito na participação da mudança na vida das crianças, de ressignificar alguma coisa na vida dessas crianças. (Flávia, 25 anos, terapeuta ocupacional)

DISCUSSÃO

As categorias de discurso que emergiram deste processo grupal se orientaram pela busca da identificação das dificuldades encontradas na práxis do Serviço Social, na Proteção Social Especial. Verificou-se que as educadoras possuíam uma visão de proteção e conheciam os riscos e as vulnerabilidades sociais a que estavam sujeitos as crianças e adolescentes da instituição de abrigamento.

Nota-se falta de integração dos valores da instituição, precariedade na organização das funções e papéis das educadoras, acompanhados pelo sentimento de impotência, devido à falta de clareza a respeito da descrição do cargo. Esses aspectos contribuem para o aumento da frustração e para a diminuição da motivação ao executar o trabalho, conforme aponta estudo que *“a conjuntura adversa para as Políticas Sociais e para os trabalhadores sociais causa sofrimento e frustração, na medida em que não é possível efetivar os direitos de cidadania dos usuários”*¹⁷.

As educadoras sociais desejam e se empenham para fornecer o máximo de seu trabalho, sempre acreditando falhar na sua atividade. Emergindo assim sintomas substitutos de uma satisfação pulsional que não teve êxito¹⁶. Em pesquisa¹⁸, afirma-se que:

“os técnicos sociais, psicólogos, compreendem que sua atuação deve dirigir-se a articular uma rede de apoio, no qual eles mesmos se incluem, caracterizando-se por ambos os grupos como fontes de apoio emocional, com potencial de fortalecimento do bem-estar e promotores de proteção a eventos e situações estressoras aos usuários”.

Os técnicos que trabalham em abrigos apontam uma sobrecarga de funções, e os afetos e intervenções não podem ser efetuadas conforme almejam¹⁹. Portanto, o efeito de se colocar

nessa posição pode ser desgastante emocionalmente, na medida que, junto aos usuários, expõem-se a situações de estresse, principalmente pela dificuldade de resolver questões que muitas vezes não é pertinente ao campo de atuação.

A instituição de abrigo emerge como substituto da família, a partir da identificação das funções entre instituições e entre os membros pertencentes a elas²⁰. A família propõe o primeiro contato com o mundo, que o significa e o deseja; é o meio pelo qual é possível compreender a criança e o adolescente, que vai além dos laços sanguíneos. Em uma pesquisa, adolescentes que passaram por instituições de acolhimento definiram família pelos membros que a compõem, vista como lugar de “cuidado”, “carinho”, “criação”, “sustento”, “laços sentimentais” e “convivência”, independente dos laços de consanguinidade²¹.

O ambiente familiar é o local de vínculo, crescimento, identificação e aprendizagem do mundo, as experiências. Portanto, supõe-se que a família é o lugar de amor, carinho e proteção. O que cria o vínculo são “*as memórias e vivências por eles partilhadas. Sendo o afeto o ingrediente que permeia todas essas experiências*”²².

De acordo com a PNAS¹, a família possui um espaço privilegiado e até mesmo insubstituível que protege e socializa, e cabe às políticas públicas de assistência social trabalhar para resgatar essa família como um espaço de proteção, atuando em suas fragilidades para garantir o direito à convivência familiar e comunitária²³.

Em meados dos anos 1990, na crise econômica e política, a assistência ainda não proporcionava total suporte à população mais vulnerável, iniciando-se, a partir desta década, a assistência social como uma prática política. Na Convenção Nacional da Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social (ABESS) importantes pautas sociais foram debatidas, passando a pobreza ser vista como problema do Estado, não se enquadrando apenas às questões na órbita do trabalho social das igrejas; ela passa a ser uma forte questão social²⁴.

No Brasil, a assistência social surgiu como trabalho da igreja católica; havia entidades como a *Legião da Boa Vontade*, que contavam com trabalho voluntário e caridade para fazer boas ações aos pobres, momento em que deixaram de ser renegados²⁵.

Os programas, serviços e benefícios previstos nas políticas públicas devem ser desenvolvidos nas regiões mais vulneráveis, tendo a família como o foco da atenção. Porém, quando essa família apresenta riscos à criança e ao adolescente, se faz necessária a intervenção do Estado. Desta forma, ocorre a perda do pátrio poder da família e o direcionamento para os abrigos. E no caso desta instituição, percebe-se que não houve uma capacitação das educadoras sociais, o que levanta a hipótese de sensação de desamparo.

Existe uma preocupação das educadoras sociais em manter esse aspecto familiar enquanto o usuário residir no abrigo. E quando a criança, antes institucionalizada, retorna para seu lar, as funcionárias sentem-se desamparadas, com dificuldade de lidar com o sentimento de perda e com a irrupção da angústia¹⁶. A identificação é um mecanismo de defesa que opera neste tipo de relação, compreende-se como uma manifestação antiga de relação afetiva²⁰.

No grupo operativo, articula-se a dinâmica dos três “D”: *depositado, depositário e depositante*. Quando uma educadora social revela ter medo de como esta criança que retorna ao seu lar será recebida, ela também assume uma posição de depositante, ou seja, esta educadora social, não podendo assumir o seu sentimento de desamparo, o deposita em alguém que é o depositário (a criança em vulnerabilidade social)²⁶.

Quando os abrigados retornam para a família de origem, as educadoras sociais relatam sentimentos de preocupação e também tristeza, oriundos de um processo identificatório. Assim a configuração do próprio *Eu* se modula à semelhança daquilo que é postulado como modelo²⁰, no caso a posição familiar. Em excesso, este mecanismo de defesa é nocivo e impede o indivíduo de enfrentar seu problema²⁷.

A postura das educadoras sociais é de tentar fornecer uma família a esta criança e adolescente institucionalizado, através do vínculo pode influenciar o desenvolvimento afetivo, seja direta ou indiretamente^{28,29}.

Assim, *“é inegável o fato de que o profissional responsável pelo cuidado é quem a acompanha, permitindo que ela seja capaz de falar sobre si, através de brincadeiras (no caso de crianças pequenas), ações e diálogos”*³⁰.

As educadoras buscam se posicionar como família das crianças e adolescentes, na tentativa de construir laços afetivos que permitam o cuidado, embora essa condição também seja geradora de sofrimento, pois não possuem um apoio psicológico para falarem do estresse ao exercerem esta função.

É necessário encontrar caminhos para buscar a superação da dicotomia entre cuidar e educar³¹ presente ainda nas verbalizações das educadoras. Como demonstrado na pesquisa³² *“urge problematizar a atuação profissional, a construção de estratégias de cuidado (com usuário e para o próprio trabalhador), aumentar o escopo teórico e conhecer melhor os pontos que afetam a potência do trabalho”*.

O grupo apresentou oportunidades de alívio emocional por permitir que expusessem suas opiniões e sensações frente ao cotidiano de trabalho, criando um espaço vincular entre os próprios participantes através do diálogo: *“a comunicação e o vínculo são indissociáveis, onde a primeira permite partilhar com o outros conhecimentos de qualquer ordem, permitindo, assim, que tenham algo conjunto”*³³.

Este estudo mostrou a necessidade de capacitação dos profissionais, pois isto contribuiria para a melhoria da prática profissional e equilíbrio emocional de toda equipe de educadores na área da Assistência Social, podendo ser realizada por meio de grupo operativo, em que o enfoque é no processo de ensino-aprendizagem³⁴. Através do dispositivo do grupo (que pode ou não ter perspectiva terapêutica), pôde-se observar que algumas educadoras projetavam o sentimento de desamparo nas crianças porque não receberam apoio no início do trabalho da instituição, pois se tratava da primeira vez que estas mulheres desempenhavam tal função neste contexto complexo.

A instituição não forneceu o acolhimento e continência que as profissionais desejavam. E foi nessa experiência vincular de grupo reflexivo que encontraram modelos para construir, dentro de si, uma nova subjetividade³⁵, envolvendo o papel de educadora e também de maternagem. A atividade grupal possibilitou a reflexão acerca dos recursos de formação e capacitação que as auxiliaram a lidar com esta complexidade, o fortalecimento do vínculo entre a equipe, e tomaram consciência das amarras culturalmente naturalizadas na sociedade para a função do cuidar de crianças vulneráveis, marginalizadas pela sociedade e ao refletirem sobre suas próprias vulnerabilidades, ou seja, o grupo ofertou um espaço terapêutico.

CONCLUSÃO

A identificação com o papel familiar traz problemáticas para as educadoras, devido a impossibilidade de exercerem esta função que, a partir disto, traz sofrimento por uma situação em que elas se colocam. A relação entre educadoras e usuários é caracterizada por uma repetição de um modelo familiar, pela qual fica evidente suas vulnerabilidades e se reproduz o assistencialismo, e confundem sua profissão com a vida pessoal.

Buscam alcançar um cuidado humanizado na prática profissional e desenvolvem o sentimento de impotência, pois exercer a maternagem não é suficiente para conter o desamparo das crianças e adolescentes do abrigo, acrescido o interesse na própria sobrevivência e realização pessoal.

Direitos e cidadania são conceitos contemporâneos que implicam promover as habilidades dos indivíduos e da coletividade em compreender, analisar, refletir e conscientizarem-se sobre o mundo que os cerca, interagindo, tornando-se um agente e membro de grupo participativo e criativo e, portanto, gerando desenvolvimento pessoal e social.

Como limitação do estudo, aponta-se a ausência de intervenções mais efetivas, para formação em serviço, sobre temas que as educadoras sociais apontaram como problemáticos, relacionados aos cuidados das crianças e adolescentes abrigados, tais como: a adolescência,

relações familiares, violência, sexualidade, DST/AIDS, uso e abuso de drogas, processo de trabalho e saúde mental no ambiente de trabalho.

Este estudo permitiu revelar aspectos emocionais referentes ao trabalho das educadoras sociais, os sentidos atribuídos ao cuidado com os abrigados, e o vínculo na atividade possibilitou, através da experiência grupal, o suporte emocional para a angústia e o sofrimento que emergiram.

REFERÊNCIAS

1. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (Brasil). Política Nacional da Assistência Social - PNAS [Internet]. Brasília, DF: MDS; 2004 [citado em 05 maio 2021]. http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf
2. Schitt AF, Ningeliski AO. Família substituta como garantia do melhor interesse da criança e adolescente: análise do município de Mafra. Acad Dir. [Internet]. 2019 [citado em 10 maio 2020]; 10:1-17. Disponível em: <http://www.periodicos.unc.br/index.php/acaddir/article/view/2187>
3. Bottega C, Merlo A. Prazer e sofrimento no trabalho dos educadores sociais com adolescentes em situação de rua. Cad Psicol Soc Trab. [Internet]. 2010 [citado em 19 abr 2020]; 13(2):259-75. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25729>
4. Atlas de Desenvolvimento Humano no Brasil [Internet]. Vulnerabilidade social. [citado em 10 jun 2019]. Disponível em: <http://ivs.ipea.gov.br/index.php/pt/>
5. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (Brasil), Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. DOU. [Internet]. 2009 [citado em 05 maio 2021]; 146(225):1-43. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf
6. Kaës R. O aparelho psíquico grupal. São Paulo: Ideias & Letras; 2017.
7. Santos MA, Scatena L, Dias MGRO, Pillon CS, Miasso AI, Souza J et al. Grupo operativo com professores do ensino fundamental: integrando o pensar, o sentir e o agir. Rev SPAGESP [Internet]. 2016 [citado em 13 abr 2020]; 17(1):39-50. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rspagesp/v17n1/v17n1a05.pdf>
8. Santos MA, Scatena L, Ferriani MGC, Peres RS. Grupo operativo com adolescentes em um núcleo da assistência social: a questão da identidade de gênero. Vínculo [Internet]. 2015 [citado em 19 abr 2020]; 12:51-8. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/vinculo/v12n1/v12n1a08.pdf>
9. Rossato L, Scorsolini-Comin F. Chega mais: o grupo reflexivo como espaço de acolhimento para ingressantes no ensino superior. Rev SPAGESP [Internet]. 2019 [citado em 19 abr 2020]; 20(1):1-8. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rspagesp/v20n1/v20n1a01.pdf>
10. Fernandes BS. Psicoterapia de grupo com crianças. In: Fernandes WJ, Svartman B, Fernandes BS. Grupos e configurações vinculares. Porto Alegre: Artmed; 2003. p. 231-40.
11. Fernandes WJ. Grupos de reflexão e grupos de discussão. In: Fernandes WJ, Svartman B, Fernandes BS. Grupos e configurações vinculares. Porto Alegre: Artmed; 2003. p. 205-14.
12. Becker H. Métodos de pesquisas em ciências sociais. 2ed. São Paulo: Hucitec; 1994.
13. Minayo MCS. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. Rev Pesqui Qual. [Internet]. 2017 [citado em 05 maio 2021]; 5(7):1-12. Disponível em: <https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/82/59>
14. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70; 2016.
15. Gomes R. Análise e interpretação de dados em pesquisa qualitativa. In: Minayo MCS. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes; 2007. p. 79-108.
16. Freud, S. Inibição, sintoma e angústia, O futuro de uma ilusão e outros textos. São Paulo: Companhia das Letras; 2014. (Originalmente publicado em 1926-1929).

17. Silva Lopes C. Trabalhadores do Centro de Referência Especializado em Assistência Social: dificuldades vividas no cotidiano profissional. RCH [Internet]. 2017 [citado em 05 abr 2020]; 10(20):134-47. Disponível em: <https://www.rchunitau.com.br/index.php/rch/article/view/370>. DOI: <https://doi.org/10.32813/rchv10n22017artigo12>
18. Pizzinato A, Pagnussat E, Cargnelutti ES, Lobo NS, Motta RF. Análise da rede de apoio e do apoio social na percepção de usuários e profissionais da proteção social básica. Estud Psicol. (Natal) [Internet]. 2018 [citado em abr 20 2020]; 23:145-56. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/epsic/v23n2/a06v23n2.pdf>. DOI: <https://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20180015>
19. Sani A, Correia AL. A intervenção técnica junto de crianças em acolhimento residencial em casa de abrigo para vítimas de violência doméstica. Configurações [Internet]. 2019 [citado em 20 abr 2020]; 23:138-58. Disponível em: <http://journals.openedition.org/configuracoes/7214>. DOI: <https://doi.org/10.4000/configuracoes.7214>
20. Freud S. Psicologia das massas e análise do eu e outros textos. São Paulo: Companhia das letras; 2011. (Publicado originalmente em 1920-1923).
21. Vieira IM, Coutinho SMS. Representações sociais de família para adolescentes institucionalizados em um município norte fluminense. Rev Psicol IMED [Internet]. 2019 [citado em 05 maio 2021]; 11(2):34-50. DOI: 10.18256/2175-5027.2019.v11i2.2957
22. Rosas JMMP. O afeto como elemento transformador do conceito de família. In: Associação Brasileira de Psicologia Jurídica. Psicologia na prática jurídica. São Luís: UNICEUMA; 2019. p. 52-65. (Cadernos de Psicologia Jurídica)
23. Cariaga MH. Políticas sociais: a família sob o olhar do estado no Brasil. In: Schffer G, Cariaga MH, Burginski VM. Políticas sociais, práticas e sujeitos: prismas da atualidade. Campinas: Papel Social; 2013. p. 53-69.
24. Mota, AE, Bravo MIS, Uchôa R, Nogueira V, Marsiglia R, Gomes L, et al., organizadores. Serviço social e saúde: formação e trabalho profissional. 4ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: OPAS, OMS, Ministério da Saúde; 2018.
25. Mello RFL. Economia da escola e subdesenvolvimento sustentável. A Legião da Boa Vontade (1950-2001) [tese]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2008.
26. Pichon-Rivière E. Teoria do vínculo. São Paulo: Martins Fontes; 2007.
27. Freud S. Manuscrito K (As neuroses de defesa). In: Freud S. Neurose, psicose e perversão. Belo Horizonte: Autêntica Editora; 2018. p. 359.
28. Diniz IA, Assis MO, Souza MFS. Crianças institucionalizadas: um olhar para o desenvolvimento socioafetivo. Pretextos [Internet]. 2018 [citado em 10 abr 2020]; 3(5):261-85. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/pretextos/article/view/15978>
29. Fernandes WJ. Grupo terapêutico: todos no mesmo barco - destino incerto. Vínculo [Internet]. 2017 [citado em 20 abr 2020]; 14:35-40. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/vinculo/v14n2/v14n2a05.pdf>
30. Nogueira PC, Costa LF. A criança, a mãe social e o abrigo: limites e possibilidades. J Hum Growth Dev. [Internet]. 2005 [citado em 20 abr 2020]; 15:36-48. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbcdh/v15n3/05.pdf>
31. Falkenberg MB, Mendes TPL, Moraes EP, Souza EM. Educação em saúde e educação na saúde: conceitos e implicações para a saúde coletiva. Ciênc Saúde Colet. [Internet]. 2014 [citado em 13 abr 2020]; 19(3):847-52. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csc/v19n3/1413-8123-csc-19-03-00847.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232014193.01572013>
32. Emerich BF, Onocko-Campos R. Formação para o trabalho em saúde mental: reflexões a partir das concepções de sujeito, coletivo e instituição. Interface (Botucatu) [Internet]. 2019 [citado em 19 abr 2020]; 23:e170521. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/icse/v23/1807-5762-icse-23-e170521.pdf>. DOI: <https://doi.org/10.1590/interface.170521>

33. Basso L, Souza RM, Araújo S, Cândido CL. Possibilidade de transformação do sujeito a partir dos vínculos no grupo psicoterapêutico infantil. Vínculo [Internet]. 2019 [citado em 10 fev 2020]; 16:52-68. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/vinculo/v16n1/v16n1a06.pdf>. DOI: <https://dx.doi.org/10.32467/issn.1982-1492v16n1p52-68>
34. Pichon-Rivière E. O processo grupal. 7ed. São Paulo: Martins Fontes; 2009.
35. Maia AM. O atendimento em grupo operativo no CRAS: relato de uma experiência. Vínculo [Internet]. 2017 [citado em 05 maio 2021]; 14(1):1-8. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=139452147007>

Editora Associada: Vania Del Arco Paschoal

CONTRIBUIÇÕES

Matheus Colombari Caldeira e **Liliana Scatena** contribuíram na concepção, coleta e análise de dados e, redação. **Cintia Aparecida Forner Gonçalves** e **Rodrigo Mostaço Andrade** atuaram na redação e revisão.

Como citar este artigo (Vancouver)

Caldeira MC, Scatena L, Gonçalves CAF, Andrade RM. Grupos de reflexão com educadoras sociais: análise do trabalho em abrigo. REFACS [Internet]. 2021 [citado em *inserir dia, mês e ano de acesso*]; 9(3):522-532. Disponível em: *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*

Como citar este artigo (ABNT)

CALDEIRA, M. C.; SCATENA, L.; GONÇALVES, C.A.F.; ANDRADE, R. M. Grupos de reflexão com educadoras sociais: análise do trabalho em abrigo. REFACS, Uberaba, MG, v. 9, n. 3, p. 522-532, 2021. DOI: *inserir link do DOI*. Disponível em: *inserir link de acesso*. Acesso em: *inserir dia, mês e ano de acesso*.

Como citar este artigo (APA)

Caldeira, M.C., Scatena, L., Gonçalves, C.A.F., & Andrade, R.M. (2021). Grupos de reflexão com educadoras sociais: análise do trabalho em abrigo. REFACS, 9(3), 522-532. Recuperado em *inserir dia, mês e ano de acesso* de *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

