

Grupos de reflexión con educadoras sociales: análisis del trabajo en una institución de acogida

Grupos de reflexão com educadoras sociais: análise do trabalho em abrigo

Reflection groups with social educators: analysis of work in shelter

Recibido: 15/05/2020

Aprobado: 27/02/2021

Publicado: 18/06/2021

Matheus Colombari Caldeira¹

Liliana Scatena²

Cintia Aparecida Forner Gonçalves³

Rodrigo Mostaço Andrade⁴

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.

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

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.

1. Psicólogo. Especialista en Psicoanálisis. Especialista en Docencia en la Enseñanza Superior. Maestro en Psicología y Salud. Psicólogo del Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes y miembro del Territorio Lacaniano, São José do Rio Preto, SP, Brasil. ORCID: 0000-0003-1892-5450 E-mail: mmatheuscaldeira@hotmail.com

2. Psicóloga. Especialista en Psicología del Desarrollo en Salud. Especialista en Psicoterapia Analítica de Grupo. Doctora en Ciencias. Profesora de Faculdades Integradas Einstein, Limeira, SP, Brasil. ORCID: 0000-0003-1833-874X E-mail: liliana_scatena@hotmail.com

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

4. Psicólogo. Especialista en Psicoanálisis. Especialista en Psicología Clínica. Psicólogo del Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes y miembro del Territorio Lacaniano, São José do Rio Preto, SP, Brasil. ORCID: 0000-0001-5405-0044 E-mail: rodrigo.mostaco@yahoo.com.br

INTRODUCCIÓN

Es necesario contextualizar la institución de acogida dentro del Sistema Único de Asistencia Social (SUAS). Se trata de un sistema público que organiza, de forma descentralizada, los servicios de asistencia social en Brasil, tal y como establece la nueva Política Nacional de Asistencia Social¹.

Las prácticas de asistencia social en SUAS están organizadas en dos tipos de protección, básica y especial; y coordinadas por unidades públicas: Centros de Referencia de Asistencia Social (CRAS) y Centros de Referencia Especializados de Asistencia Social (CREAS).

Los niños y adolescentes en situación de riesgo son supervisados por la Protección Social Especial, un conjunto de servicios, programas y proyectos destinados a reconstruir los vínculos familiares y comunitarios, defender los derechos, fortalecer las potencialidades y proteger a las familias y a las personas para hacer frente a las situaciones de vulneración de derechos.

Para garantizar la calidad, los servicios de acogida deben trabajar de forma coordinada con los demás servicios de la red de asistencia social, posibilitando así la inserción de los usuarios en otros servicios, programas y acciones que integran el SUAS, que sean necesarios para atender las demandas específicas de cada caso, favoreciendo la integración comunitaria y social de los usuarios.

El Centro de Referencia de Asistencia Social (CRAS) puede ser solicitado siempre que se identifique la necesidad de acciones de protección social básica para niños y adolescentes atendidos en los servicios de acogida o para sus familias.

El Centro de Referencia Especializado de Asistencia Social (CREAS) es una unidad pública de atención especializada de asistencia social de ámbito municipal o regional de la protección social especial del Sistema Único de Asistencia Social (SUAS). En estos espacios se ofrecen servicios de protección a personas y familias víctimas de violencia, maltrato y otras formas de violación de derechos, es decir, a quienes se considera socialmente vulnerables.

El concepto de vulnerabilidad social surgió con la construcción de la Política Nacional de Asistencia Social - PNAS, que se construye sobre una visión social de protección, que supone conocer los riesgos y las vulnerabilidades sociales a las que están sometidos los beneficiarios de la Asistencia Social. Entonces el objetivo de las políticas públicas se centraría en las personas que presentan riesgos y vulnerabilidades¹.

En las instituciones de protección de la infancia en riesgo, el profesional encargado de prestar atención diaria a los niños se denomina hoy “educador social”, aunque es habitual utilizar el término “monitor” e incluso “familia sustituta”² para identificar al empleado responsable de esta actividad. Se observa que los profesionales del área de la asistencia social, especialmente los educadores, se enfrentan a una desvalorización en el ámbito corporativo. Los profesionales no siempre son reconocidos por sus compañeros con el mismo valor que los especialistas, que en este ámbito serían los psicólogos, los trabajadores sociales o incluso el poder judicial. En el caso de la institución de acogida, muchas veces el trabajador social, que es el responsable técnico de la institución, tiene que dividir su horario de trabajo entre la gestión, la atención al equipo y la ayuda a los niños y adolescentes, lo que provoca un desamparo en relación con el apoyo emocional del equipo. *“El conflicto entre la organización del trabajo (con sus relaciones y regulaciones) y la subjetividad del trabajador genera sufrimiento psicológico ya que el trabajador intenta mantener su salud mental en medio de esta complejidad de relaciones”*³.

La caracterización de este municipio en el interior del estado de São Paulo en el que se realizó el trabajo es de una población de 39.781 habitantes, con una tasa de vulnerables a la pobreza de 13,23%, con un aumento de 1991 a 2010 de madres jefes de familia sin escuela primaria y con hijo de 6,69 a 9,52 años⁴.

Lo que también interfiere es la baja formación y profesionalización del equipo que no está preparado para trabajar según la Tipificación Nacional de Servicios de Asistencia Social⁵. Los procesos de formación continua del equipo se llevan a cabo, en la mayoría de los casos, mediante actividades de corta duración, basadas en intervenciones aisladas y específicas. Se

hace hincapié únicamente en la transmisión de conocimientos y no se basa en la experiencia práctica de estos educadores para construir el conocimiento.

Con la propuesta de intervención a través de grupos de reflexión, se hace posible esclarecer las angustias presentes en el ámbito laboral, así el movimiento grupal proporcionaría dicha investigación, además del proceso de aprendizaje y protagonismo, para que las propias educadoras sociales adopten comportamientos alternativos, siendo *“esta especie de realización del deseo, reificada por este poder de figuración real que el grupo encuentra en sus ‘elementos’”*, conlleva el reverso de una impotencia del sujeto⁶

Se observaron obstáculos que el grupo de reflexión favorecería, la ruptura de formas primitivas de sentimiento, como los mecanismos de defensa. Estudios empíricos recientes demuestran la eficacia de esta intervención psicoeducativa en el ámbito de la Salud, la Asistencia Social y la Educación⁷. Según los autores, el grupo operativo se articula a través de la dinámica de las tres “D”: depositado, depositario y depositante. Cuando un miembro del grupo revela su propia fragilidad, también puede asumir una posición de depositante, es decir, aquel que, al no poder asumir una determinada característica propia (por ejemplo, el sentimiento de impotencia), la deposita en alguien que es el depositario.

El grupo es una herramienta importante de apoyo al trabajo en diversos contextos, frente a las posiciones de dificultades subjetivas, organizativas, en salud y escolares. El grupo es una posibilidad de trabajar el equipo, aportando conceptos y técnicas bien elaboradas, capaces de fomentar los cambios.

El objetivo de todo grupo operativo es movilizar un proceso de cambio, lo que implica en disminuir los temores básicos de pérdida y ataque. Estos temores se activan fácilmente cuando el grupo empieza su tarea. La atenuación gradual de estos temores fortalece al grupo y provoca una adaptación activa a la realidad, rompiendo conservas y estereotipos. Este proceso implica también la elaboración de duelos y la superación de resistencias que se interponen como reacción al cambio⁸.

Por su aspecto privilegiado de poder observar la comunicación interactiva. *“La comunicación en el grupo puede producirse de diferentes formas como por el discurso, por la mirada, por los movimientos/gestos e incluso por el silencio”*⁹.

El proceso grupal se hace evidente en las instituciones de asistencia social, el contacto con las familias, niños y adolescentes, la multidisciplinariedad de los profesionales, y muchas veces es necesario el trabajo grupal como técnica, porque *“hay un espacio de expresión simbólica. La simbolización, en su sentido más amplio, es un proceso de transformación de la experiencia en representaciones simbólicas internas”*¹⁰.

Este estudio tiene su relevancia científica y social, ya que la Psicología participa cada vez más de las agendas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, y fomenta la autonomía reflexiva de los sujetos, en una propuesta transdisciplinar. Por lo tanto, este estudio tuvo como objetivo comprender el proceso de trabajo de educadoras de la protección social especial en una institución de acogida para niños y adolescentes.

MÉTODO

Se trató de un estudio exploratorio cualitativo, realizado en una institución de acogida de niños, perteneciente a la Secretaría Municipal de Asistencia Social de una pequeña ciudad. La institución se caracteriza por ser una protección social de alta complejidad, que se encarga de implementar la Política Municipal de Asistencia Social de acuerdo con el Sistema Único de Asistencia Social - SUAS, la Política Nacional de Asistencia Social - PNAS y la Ley Orgánica de Asistencia Social - LOAS. La elección del lugar para la recogida de datos se debió a la conveniencia de la proximidad al lugar de residencia del investigador principal y a la facilidad de comunicación con la dirección de la institución, que accedió rápidamente a colaborar con la investigación.

El lugar de recogida de datos fue la propia institución de acogida, en una sala amplia, con todos los participantes sentados alrededor de una mesa rectangular, la sala estuvo siempre con las puertas cerradas durante las cinco reuniones, no hubo presencia de terceros ni interrupciones que pudieran interferir en la confidencialidad de lo dicho, el procedimiento de grabación fue únicamente de audio.

Para la recogida de datos se utilizaron las notas de los diarios de campo y las grabaciones de audio del grupo de reflexión a través de un teléfono móvil que tenía la función de grabadora. Se transcribió íntegramente el contenido de audio de los discursos y también se tomaron notas en un cuaderno mediante la observación del investigador de sexo masculino que coordinó el grupo.

El grupo de reflexión (subcategoría de los grupos operativos) se caracteriza por permitir la espontaneidad y el libre surgimiento del contenido del grupo, sin temáticas ni programación de temas¹¹. La técnica de observación participante tiene como objetivo comprender la dinámica institucional y la relación entre las educadoras y los cuidados de los niños y adolescentes institucionalizados. El investigador recogió los datos mediante la coordinación del grupo, observando a las personas y sus comportamientos en sus situaciones cotidianas, donde el contacto del participante como observador proporciona un trabajo de campo más profundo, mediante la observación informal de las rutinas diarias y la vivencia de situaciones consideradas importantes¹².

Los criterios de inclusión fueron: participar voluntariamente, actuar en calidad de educadores sociales y tener contacto directo con los niños y adolescentes de la institución de acogida.

Los participantes conocieron las notas de los diarios de campo y las transcripciones del audio de los grupos celebrados y aprobaron el texto presentado. No se utilizó un guion de preguntas para las entrevistas estructuradas. El contenido que surgió de los grupos focales fue a través de la asociación libre de ideas, ya que se utilizó la referencia teórica del *Psicoanálisis Freudiano*.

Para entender la saturación de los datos, se buscó comprender los fenómenos del grupo de reflexión según la perspectiva de los participantes de la situación estudiada. A través de la investigación cualitativa, es posible estudiar la intensidad del fenómeno, es decir, se preocupa menos por los aspectos que se repiten y mucho más por su dimensión sociocultural, que se expresa a través de creencias, valores, opiniones, representaciones, formas de relación, simbologías, usos, costumbres, comportamientos y prácticas, proporcionando recurrencia y complementariedad de informaciones¹³.

Para la interpretación, se utilizaron las fases del Análisis de Contenido de Bardin,¹³ que se organizan en tres etapas: preanálisis, exploración del material y, por último, tratamiento de los resultados e interpretación. El preanálisis busca organizar el material a estudiar, las hipótesis y los indicadores de fundamentación^{13,14}. La exploración del material es la fase más amplia, "puede ser necesario realizar varias lecturas del mismo material"¹⁵.

En el último paso, se utilizó la interpretación, los resultados brutos, que se trataron para que fueran significativos, para discutir en consecuencia las interpretaciones y los posibles hallazgos de las categorías temáticas.

Los procedimientos utilizados en esta investigación cumplieron con la resolución 466/2012 del Consejo Nacional de Salud sobre la ética en la investigación con seres humanos. Los datos fueron almacenados en un lugar seguro (pen drive) por el investigador que también recogió los datos y el contenido de los discursos de los participantes fue transcrito en su totalidad. Los datos transcritos se cotejaron con los datos recogidos, así como con las categorías del análisis de contenido para preservar la integridad de los datos.

El proyecto fue sometido al Comité de Ética en Investigación con Seres Humanos (CEPE) de la Universidad de Franca (UNIFRAN), con un dictamen favorable de n. 1.841.500 y CAAE n. 62183416.2.0000.5495.

Tras la aprobación del proyecto, se iniciaron los contactos con los directores y después con las educadoras sociales, comenzando las reuniones sólo tras la explicación del Término de Consentimiento Libre e Informado (TCLI). Las reuniones del grupo se celebraron cada dos semanas, con una hora de duración, en 2017, entre enero y marzo. Para preservar el anonimato de las participantes del grupo, todos los nombres utilizados en este estudio son ficticios.

Este estudio forma parte de un proyecto de investigación más amplio, por lo que aquí sólo se explicará un frente de la intervención que se realizó a través de los grupos de reflexión.

RESULTADOS

Participaron ocho educadoras sociales de la institución en cinco reuniones, todas ellas mujeres, con edades comprendidas entre los 25 y los 58 años, con una formación de enseñanza secundaria a superior variada (como Pedagogía, Sistemas de Información y Terapia Ocupacional). Sólo una de las educadoras no estaba en la institución desde su apertura. La institución llevaba poco más de un año en funcionamiento en el momento de la investigación (2017).

Durante el proceso grupal se trabajaron temas transversales como: las habilidades de comunicación intraequipo, las estrategias para mantener la salud mental, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, la previsión de carrera, el sentimiento de desamparo en casos de usuarios en vulnerabilidad social; además de otros temas que los propios niños y adolescentes presentaron y que ellas, como educadoras sociales, se sentían poco preparadas, sin saber cómo abordar estas situaciones, como la violencia, la sexualidad, el sentirse abandonado por la familia nuclear, el retorno de los usuarios a sus familias o cuando eran adoptados.

Estos momentos de reflexión de los grupos contribuyeron a la promoción de la salud de las educadoras, ya que demuestran la comprensión de las angustias presentes en el ambiente de trabajo, el aprendizaje y el protagonismo, para conductas alternativas y más asertivas.

Como viñetas clínicas, se presentarán algunos extractos extraídos de grupos en los que se eligieron dos temas: 1) *Impotencia en el trabajo*; 2) *La institución como extensión de la familia*.

Impotencia en el trabajo

En las primeras reuniones se explicó el funcionamiento de la institución, las normas y cuál era su visión de este entorno de trabajo:

La función aquí en la casa es prácticamente la misma, la función en sí es la misma para todos. (Amélia, 32 años, pedagoga)

- ¿Hubo una integración o simplemente llegaron y empezaron a trabajar? (Investigador)

(Risas de todas las educadoras)

No tuvimos ninguna preparación. (Amélia, 32 años, pedagoga)

- ¿Y cómo se sienten en relación con el trabajo, es fácil o difícil? ¿Cómo es esto? (Investigador)

Pues... no sé cómo responderte, a veces es para mí... Me gradúo a fin de año como pedagoga, así que a veces siento que no desarrollo un buen papel en mi área, porque no hay como, tenemos que trabajar con esto, pero, cuando conseguimos, siempre hacemos grupos, ¿sabes? Con los niños, algunos de ellos tienen un poco de... no les gusta mucho, ya sabes, hacemos algunas dinámicas, algunos juegos. (Amélia, 32 años, pedagoga)

- ¿Se sienten impotentes en el trabajo? (Investigador)

A veces es frustrante, pero hay cosas que no podemos hacer, como, no sé... Es un vínculo, ¿sabes? Un minuto todo el mundo está tranquilo, luego cuando uno empieza, el otro también, entonces empieza la pelea, es todo junto. Y hay veces que no puedes hacer nada. (Flávia, 25 años, Terapeuta Ocupacional)

No sé, a veces siento que no tengo motivación. Tal vez hoy sea financiera, antes era alegría, hoy estoy cansada. Sabemos que ellos necesitan la presencia, y esto me aflige, sabemos que necesitan atención, pero a menudo no podemos dársela a todos los niños, a veces un niño es mayor, pero hay un bebé llorando, entonces es difícil. (Clara, 34 años, Analista de Sistemas)

A veces estamos más preocupadas por el cuidado de la casa y nos olvidamos de que el niño se está desarrollando y tenemos que ayudarlo en ese desarrollo. (Flávia, 25 años, Terapeuta Ocupacional)

Es difícil. Queremos moldear al niño a nuestra manera, pero no es así, como le dije a la trabajadora social de la casa, cada uno viene con un contexto, tiene su propio bagaje, por lo que es difícil para nosotros tratar de moldear y son personalidades muy diferentes. (Giovana, 30 años, enseñanza secundaria)

Creo que ayudar a formar a estos niños, aunque algunos ya vienen con un bagaje muy fuerte, muy pesado y a veces es necesario deconstruir lo que ya han vivido es un poco complicado. (Dirce, 28 años, Pedagoga)

Los menores son vistos por las educadoras como niños y adolescentes estigmatizados, abandonados, sufrientes, lo que subvenciona la fantasía, movilizándolo a las educadoras a un gran gasto de energía e inversión¹⁶, proporcionándoles material para hipotetizar una acogida más allá de su propia posibilidad, y con ello, el sentimiento de impotencia.

La institución como extensión de la familia

- ¿Cuáles fueron las orientaciones cuando empezaron? (Investigador)

¡Aquí tiene que ser un hogar! (Dirce, 28 años, Pedagoga)

Sí, esa fue la orientación. (Amélia, 32 años, Pedagoga)

Esperamos que todos los niños y adolescentes tengan lo que nosotros tuvimos, después de todo, para bien o para mal yo tuve una educación diferente, una atención diferente, así que esperamos que ellos también tengan eso. (Dirce, 28 años, Pedagoga)

Duele, ¿verdad? Aquí nos emocionamos mucho, hay cosas que nos ponen locas, porque es diferente para nosotros, mi familia es una cosa, aquí es otra cosa diferente, nos duele, ¿comprende? (Bia, 58 años, enseñanza secundaria)

- Usted habla así, ¿qué es lo que la conmueve tanto? (Investigador)

No sé, cuando viene la familia... porque nosotros, como yo en mi caso, tengo una familia, mis hijos, entonces es muy difícil que veas la realidad por un lado y luego por otro... (Bia, 58 años, enseñanza secundaria)

Para mí nuestro trabajo aquí es como el de una madre, una abuela, una tía, una familia. (Dirce, 28 años, Pedagoga)

Porque lo único que podrían llevarse de aquí a sus vidas es lo que aprendan aquí, su base estará aquí. (Elaine, 28 años, Pedagoga)

Las educadoras sociales presentan los sentimientos relacionados con la salida de acogido, es decir, cuando vuelve al hogar familiar:

Primero me preocupa saber si la familia se ha reorganizado realmente, pero al mismo tiempo tengo una sensación de alivio. (Flávia, 25 años, Terapeuta Ocupacional)

Fue triste, me había encariñado con él y es complicado, ¡es muy triste! (Bia, 58 años, enseñanza secundaria)

- ¿Y vosotras compartes este sentimiento? (Investigador)

También, es cuando se van. (Clara, 34 años, Analista de Sistemas)

Cuando se van, porque acabamos acostumbrándonos, ya sabes, nos encariñamos. (Amelia, 32 años, Pedagoga)

Todavía puedo pensar mucho en la participación del cambio en la vida de los niños, en dar un nuevo significado a algo en la vida de estos niños. (Flávia, 25 años, Terapeuta Ocupacional)

DISCUSIÓN

Las categorías de discurso que surgieron de este proceso grupal fueron guiadas por la búsqueda de identificar las dificultades encontradas en la praxis del Trabajo Social en la Protección Social Especial. Se verificó que las educadoras tenían una visión de protección y conocían los riesgos y las vulnerabilidades sociales a las que estaban sometidos los niños y adolescentes de la institución de acogida.

Se constata la falta de integración de los valores de la institución, la precariedad en la organización de las funciones y los roles de las educadoras, junto con el sentimiento de impotencia, debido a la falta de claridad en la descripción del trabajo. Estos aspectos contribuyen a aumentar la frustración y a disminuir la motivación para realizar el trabajo, tal y como señala un estudio que *“la situación adversa para las Políticas Sociales y para los trabajadores sociales provoca sufrimiento y frustración, hasta el punto de no poder realizar los derechos de ciudadanía de los usuarios”*¹⁷.

Las educadoras sociales desean y se esfuerzan por ofrecer el máximo de su trabajo, creyendo siempre fracasar en su actividad. Así, surgen los síntomas, sustitutos de una satisfacción pulsional que no tuvo éxito¹⁶. En una investigación¹⁸ se afirma que:

“los técnicos sociales, psicólogos, entienden que su actuación debe dirigirse a articular una red de apoyo, en la que ellos mismos se incluyan, caracterizada por ambos grupos como fuentes de apoyo emocional, con potencial para fortalecer el bienestar y promotores de protección ante eventos y situaciones estresantes a los usuarios”.

Los técnicos que trabajan en las instituciones de acogida señalan una sobrecarga de funciones, y las afecciones e intervenciones no pueden llevarse a cabo como desean¹⁹. Por lo

tanto, el efecto de colocarse en esta posición puede ser emocionalmente agotador, hasta el punto de que, junto con los usuarios, se exponen a situaciones estresantes, principalmente por la dificultad de resolver cuestiones que a menudo no son pertinentes al campo de acción.

La institución de acogida surge como sustituto de la familia, a partir de la identificación de las funciones entre las instituciones y entre los miembros que pertenecen a ellas²⁰. La familia propone el primer contacto con el mundo, que lo significa y lo desea; es el medio por el que es posible entender al niño y al adolescente, que va más allá de los lazos de sangre. En una encuesta, los adolescentes que han estado en instituciones de acogida definieron a la familia por sus miembros, vista como un lugar de “cuidado”, “afecto”, “creación”, “apoyo”, “lazos sentimentales” y “convivencia”, independientemente de los lazos de consanguinidad²¹.

El entorno familiar es el lugar de unión, crecimiento, identificación y aprendizaje del mundo, de las experiencias. Por lo tanto, se supone que la familia es el lugar del amor, el afecto y la protección. Lo que crea el vínculo son “*los recuerdos y las experiencias que comparten. Siendo el afecto el ingrediente que impregna todas estas experiencias*”²².

Según la PNAS¹, la familia tiene un espacio privilegiado e incluso insustituible que protege y socializa, y corresponde a las políticas públicas de asistencia social trabajar para rescatar esta familia como espacio de protección, actuando sobre sus debilidades para garantizar el derecho a la vida familiar y comunitaria²³.

A mediados de los años noventa, durante la crisis económica y política, la asistencia social todavía no ofrecía un soporte completo a la población más vulnerable, y a partir de esta década, la asistencia social comenzó a considerarse una práctica política. En la Convención Nacional de la Asociación Brasileña de Enseñanza del Trabajo Social (ABESS) se debatieron importantes agendas sociales, la pobreza pasó a ser vista como un problema del Estado, no encajando sólo en la órbita del trabajo social de las iglesias, se convirtió en una fuerte cuestión social²⁴.

En Brasil, la asistencia social surgió como obra de la Iglesia católica, existiendo entidades como *la Legión de la Buena Voluntad*, que se apoyaba en el voluntariado y la caridad para hacer buenas obras a los pobres, momento en el que dejaron de ser renegados²⁵.

Los programas, servicios y prestaciones previstos en las políticas públicas deben desarrollarse en las regiones más vulnerables con la familia como centro de atención. Sin embargo, cuando esta familia presenta riesgos para el niño y el adolescente, es necesaria la intervención del Estado. Así, se produce la pérdida de la patria potestad de la familia y la dirección a las instituciones de acogida. Y en el caso de esta institución, es evidente que no hubo formación de educadoras sociales, lo que plantea la hipótesis del sentimiento de desamparo.

Existe una preocupación de las educadoras sociales por mantener este aspecto familiar mientras el usuario reside en la institución de acogida. Y cuando el niño, previamente institucionalizado, vuelve a su casa, las empleadas se sienten impotentes, con dificultad para lidiar con el sentimiento de pérdida y con la irrupción de la angustia¹⁶. La identificación es un mecanismo de defensa que opera en este tipo de relación, entendida como una antigua manifestación de relación afectiva²⁰.

En el grupo operativo se articula la dinámica de las tres “D”: *depositado, depositario y depositante*. Cuando una educadora social revela que tiene miedo de cómo será recibido ese niño que vuelve a casa, asume también una posición de depositante, es decir, esa educadora social, al no poder asumir su sentimiento de desamparo, lo deposita en alguien que es el depositario (el niño en vulnerabilidad social)²⁶.

Cuando los acogidos regresan a su familia de origen, las educadoras sociales relatan sentimientos de preocupación y también de tristeza, derivados de un proceso de identificación. Así, la configuración del *Yo* se modula a la semejanza de lo que se postula como modelo²⁰, en este caso la posición familiar. En exceso, este mecanismo de defensa es perjudicial e impide al individuo afrontar su problema²⁷.

La postura de las educadoras sociales es intentar proporcionar una familia a este niño y adolescente institucionalizado, a través del vínculo puede influir en el desarrollo afectivo, ya sea directa o indirectamente^{28,29}.

Así, *“es innegable el hecho de que el profesional responsable del cuidado es el que les acompaña, permitiéndoles poder hablar de sí mismos, a través de juegos (en el caso de los niños pequeños), acciones y diálogos”*³⁰.

Los educadores intentan posicionarse como la familia de los niños y adolescentes, en un intento de construir vínculos afectivos que les permitan cuidar, aunque esta condición también genera sufrimiento, porque no tienen apoyo psicológico para hablar del estrés que supone ejercer esta función.

Es necesario encontrar la manera de tratar de superar la dicotomía entre cuidar y educar³¹ aún presente en las verbalizaciones de las educadoras. Como se demuestra en la investigación³² *“es urgente problematizar la actuación profesional, la construcción de estrategias de atención (con el usuario y para el propio trabajador), aumentar el alcance teórico y conocer mejor los puntos que afectan a la potencia del trabajo”*.

El grupo presentó oportunidades de desahogo emocional al permitirles exponer sus opiniones y sentimientos respecto al cotidiano del trabajo, creando un espacio de unión entre los propios participantes a través del diálogo: *“la comunicación y el vínculo son inseparables, donde la primera permite compartir conocimientos de cualquier tipo con los demás, permitiendo así tener algo en común”*³³.

Este estudio mostró la necesidad de formación de profesionales, ya que ésta contribuiría a la mejora de la práctica profesional y del equilibrio emocional de todo el equipo de educadores del área de Asistencia Social, y puede llevarse a cabo a través de un grupo operativo, en el que el foco esté en el proceso de enseñanza-aprendizaje³⁴. A través del dispositivo grupal (que puede tener o no una perspectiva terapéutica) se pudo observar que algunas educadoras proyectaron el sentimiento de desamparo en los niños por no haber recibido apoyo al inicio del trabajo en la institución, ya que era la primera vez que estas mujeres ejercían tal función en este complejo contexto.

La institución no ofrecía la acogida y la continencia que las profesionales deseaban. Y fue en esa experiencia de vínculo de grupo reflexivo que encontraron modelos para construir, en su interior, una nueva subjetividad³⁵, involucrando el rol de educadora y también de madre. La actividad grupal permitió reflexionar sobre los recursos de formación y capacitación que las ayudaron a enfrentar esta complejidad, el fortalecimiento del vínculo entre el equipo, y tomar conciencia de los lazos culturalmente naturalizados en la sociedad para el rol de cuidado de niños vulnerables, marginados por la sociedad y reflexionar sobre sus propias vulnerabilidades, es decir, el grupo ofreció un espacio terapéutico.

CONCLUSIÓN

La identificación con el rol familiar provoca problemas a las educadoras por la imposibilidad de ejercer esta función, lo que conlleva sufrimiento por la situación en la que se encuentran. La relación entre educadoras y usuarios se caracteriza por la repetición de un modelo familiar, por el que se ponen de manifiesto sus vulnerabilidades y se reproduce el asistencialismo, y confunden su profesión con su vida personal.

Buscan lograr un cuidado humanizado en la práctica profesional y desarrollan el sentimiento de impotencia, porque el ejercicio de la maternidad no es suficiente para contener el desamparo de los niños y adolescentes en la institución, más el interés por su propia supervivencia y realización personal.

Los derechos y la ciudadanía son conceptos contemporáneos que implican la promoción de las capacidades de los individuos y de la colectividad para comprender, analizar, reflexionar y tomar conciencia del mundo que les rodea, interactuando, convirtiéndose en agente y

miembro de un grupo participativo y creativo y, por tanto, generando un desarrollo personal y social.

Como limitación del estudio, se señala la ausencia de intervenciones más efectivas, para la formación en servicio, sobre temas que las educadoras sociales señalaron como problemáticos, relacionados con la atención a niños y adolescentes acogidos, tales como: adolescencia, relaciones familiares, violencia, sexualidad, ETS/SIDA, uso y abuso de drogas, proceso de trabajo y salud mental en el trabajo.

Este estudio permitió revelar aspectos emocionales relacionados con el trabajo de las educadoras sociales, los significados atribuidos al cuidado de los acogidos, y el vínculo en la actividad permitió, a través de la experiencia grupal, el soporte emocional para la angustia y el sufrimiento que surgió.

REFERENCIAS

1. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (Brasil). Política Nacional da Assistência Social - PNAS [Internet]. Brasília, DF: MDS; 2004 [citado en 05 mayo 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 en 10 mayo 2020]; 10:1-17. Disponible en: <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 en 19 abr 2020]; 13(2):259-75. Disponible en: <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25729>
4. Atlas de Desenvolvimento Humano no Brasil [Internet]. Vulnerabilidade social. [citado en 10 jun 2019]. Disponible en: <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 en 05 mayo 2021]; 146(225):1-43. Disponible en: 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 en 13 abr 2020]; 17(1):39-50. Disponible en: <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 en 19 abr 2020]; 12:51-8. Disponible en: <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 en 19 abr 2020]; 20(1):1-8. Disponible en: <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 en 05 mayo 2021]; 5(7):1-12. Disponible en: <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 mayo 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 en 19 abr 2020]; 23:e170521. Disponible en: <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 en 10 feb 2020]; 16:52-68. Disponible en: <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 en 05 mayo 2021]; 14(1):1-8. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=139452147007>

Editora Asociada: Vania Del Arco Paschoal

CONTRIBUCIONES

Matheus Colombari Caldeira y **Liliana Scatena** contribuyeron a la concepción, recogida y análisis de datos y redacción. **Cintia Aparecida Forner Gonçalves** y **Rodrigo Mostaço Andrade** participaron en la redacción y revisión.

Como citar este artículo (Vancouver)

Caldeira MC, Scatena L, Gonçalves CAF, Andrade RM. Grupos de reflexión con educadoras sociales: análisis del trabajo en una institución de acogida. REFACS [Internet]. 2021 [citado en *insertar el día, mes y año de acceso*]; 9(3):522-532. Disponible en: *insertar el link de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*

Como citar este artículo (ABNT)

CALDEIRA, M. C.; SCATENA, L.; GONÇALVES, C.A.F.; ANDRADE, R. M. Grupos de reflexión con educadoras sociales: análisis del trabajo en una institución de acogida. REFACS, Uberaba, MG, v. 9, n. 3, p. 522-532, 2021. DOI: *insertar el link de DOI*. Disponible en: *insertar el link de acceso*. Acceso en: *insertar el día, mes y año de acceso*.

Como citar este artículo (APA)

Caldeira, M.C., Scatena, L., Gonçalves, C.A.F., & Andrade, R.M. (2021). Grupos de reflexión con educadoras sociales: análisis del trabajo en una institución de acogida. REFACS, 9(3), 522-532. Recuperado en: *insertar el día, mes y año de acceso* de *insertar el link de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.

