

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**A COMPREENSÃO E A CONSTRUÇÃO DO PROCESSO
INTERVENTIVO DO SERVIÇO SOCIAL JUNTO ÀS FAMÍLIAS**

Trabalho de Conclusão de
Curso apresentado ao Departamento de
Serviço Social da Universidade Federal de
Santa Catarina para a obtenção do título de
Assistente Social, orientado pela professora
Marly Venzon Tristão.

DEFINIDO EM
FPOLIS 25/6/01

SHEILA FERNANDA KRÜGER

Prof.^a Krystyna Matys Costa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/UFSC

FLORIANÓPOLIS, 2001.

BANCA EXAMINADORA:

Presidente da banca

Prof. Marly Venzon Tristão

Primeiro membro

Assistente Social Silvana Silveira Medeiros

Segundo membro

Assistente Social Simone Matos Machado

“Se procurar bem, você acaba encontrando não a explicação (duvidosa) da vida, mas a poesia (inexplicável) da vida.”

Carlos Drummond de Andrade

AGRADECIMENTOS

À minha querida mãe, pela presença e companhia constante em minha vida, demonstrando-se sempre dedicada e carinhosa. Sem o seu apoio eu não conseguiria realizar este trabalho.

Ao meu grande companheiro, amigo e pai de nossa linda filha, por todas as vezes em que me tranqüilizou e me apoiou durante o processo deste trabalho e sempre.

À minha orientadora, professora Marly Venzon, pela sua grande disponibilidade, atenção e apoio na elaboração deste.

À supervisora de estágio, Assistente Social Silvana Medeiros e Assistente Social Simone Machado, pela contribuição e disponibilidade durante o meu período de estágio no EMAJ.

Ao meu irmão, André, a quem admiro pela sua grande criatividade, pela contribuição gráfica deste trabalho.

A todas amigas de curso e de estágio, em especial Sônia Luíza e Marlene, pelos momentos passados nesses quatro anos que ficarão guardados em meu coração.

Às famílias com as quais convivi durante a minha prática de estágio, pois sem elas este trabalho não poderia ser realizado.

Enfim, agradeço a todos aqueles que contribuíram para a minha formação e para a elaboração deste trabalho.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
CAPÍTULO I: FAMÍLIA: ONTEM E HOJE	9
1. Introdução.....	9
1.1 Do passado ao presente: a visão da família segundo a história da civilização.....	10
1.2 A família brasileira: organização e mudança	12
1.3 A família brasileira dos anos 90.....	13
2. Compreendendo a família através de um novo olhar	15
2.1 A família como unidade	16
2.2 A família como Entidade Evolutiva	17
2.3 A família como Matriz da Identidade	19
2.4 A estrutura familiar	19
2.5 A dinâmica familiar.....	22
2.6 Família e Comunicação.....	25
3. Instituição e Intervenção – trabalhando com famílias de baixa renda	27
4. Políticas de atendimento às famílias	30
CAPÍTULO II: Abordagem familiar.....	33
1. Introdução.....	33
2. Processo de abordagem junto às famílias.....	34
2.1 Movimento inicial: Preparando o ambiente	36
2.2 Segundo Movimento: Como proceder? O que comunicar à família?	36
2.3 Terceiro movimento: Coletando informações e avaliando a família	38
2.4 Quarto movimento: Entendendo os motivos da família.....	40
2.5 Quinto Movimento: Contrato.....	43

2.6 Sexto movimento: Organizando as informações.....	43
2.7 Sétimo movimento: explorando e compreendendo a situação familiar	44
2.8 Oitavo movimento: Papel do profissional	50
2.9 Movimento final: Há término para o processo interventivo?.....	51
Considerações Finais.....	53
Referências Bibliográficas	55
ANEXO 1 - EMAJ	58

APRESENTAÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso é fruto da prática de estágio curricular desenvolvida durante dois semestres no Escritório Modelo de Assistência Jurídica – EMAJ, pertencente ao Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal de Santa Catarina.

A escolha do tema - **A Compreensão e a Construção do Processo Interventivo do Serviço Social Junto às Famílias** - originou-se do nosso contato freqüente envolvendo as famílias em situações de crise.

A convivência junto às famílias mostrou-nos que uma abordagem eficaz só acontece quando existe um entendimento dos processos familiares e um conjunto ampliado de técnicas que possa ser aplicado no processo interventivo. Além desses entendimentos, torna-se necessário “praticar”.

Partindo dessa necessidade, objetivamos conhecer mais profundamente a complexa relação familiar e seu funcionamento, para posteriormente aprimorar e ampliar os procedimentos interventivos junto às famílias que procuram atendimento. Para orientar nosso trabalho, utilizamos como base os Estudos Sistêmicos.

Nosso trabalho divide-se em duas partes. No primeiro capítulo apresentaremos sucintamente a contextualização histórica da família a partir da sua consolidação, chegando até os dias atuais. Dentro deste contexto, mostraremos a construção e reconstrução da organização da família ao passar dos anos. Posteriormente a essa compreensão, abordaremos algumas questões consideradas fundamentais para o trabalho interventivo junto às famílias. Essas questões estarão pautadas nos pressupostos

da família como unidade, como entidade evolutiva e como matriz de identidade, bem como na perspectiva da estrutura, dinâmica e comunicação familiar. Assim, estaremos adentrando na compreensão da singularidade de cada grupo familiar. E para complementar essas questões, exporemos um conjunto de ações necessárias à intervenção familiar, as quais referem-se a Instituição, Modelos Assistenciais e Políticas Sociais.

No segundo capítulo abordaremos o processo interventivo que envolve a interação profissional-usuário. Este processo é construído com base nos estudos sistêmicos descritos no primeiro capítulo. E para dar respaldo ao processo interventivo, incluiremos as situações atendidas no EMAJ.

Concluiremos este estudo - que é apenas uma introdução à temática do grupo familiar, bem como ao processo interventivo - com algumas considerações sobre os mesmos.

CAPÍTULO I: FAMÍLIA: ONTEM E HOJE

“A família é constituída em e através do movimento geral da história e nas profundezas e opacidade de cada infância, em particular ela é vivida como um absoluto.”

Laing e Cooper

1. Introdução

Para que possamos abordar algumas questões referentes às técnicas de intervenção junto às famílias, precisamos primeiramente compreendê-las através da leitura dos processos familiares.

¶ Começamos estudando a família como uma instituição social historicamente condicionada, em que fica *“evidente que esta instituição social aparece intimamente ligada à situação concreta de uma época (...)”* (Silva, 1987) |

{ A família, vista como uma instituição social constituída desta forma no decorrer da história, está integrada ao meio social mais amplo, onde as diversas mudanças ocorridas na sociedade ao longo da história acarretam mudanças também no âmbito familiar. E assim como o contexto social está em constante movimento e transformação, a família, inserida neste contexto, também está em processo contínuo de mudanças e alterações em sua estrutura e arranjos familiares, os quais são construídos e reconstruídos a partir da sua história e das negociações que estabelece com seus membros e com o seu meio social.} Neste sentido, a família deve ser vista de forma dinâmica e não estática, pois está em contínua construção, movimento e transformação.

Para dar embasamento ao estudo da família como uma instituição social historicamente condicionada, a qual está constantemente interagindo com o meio social e sendo influenciado por ele, ilustraremos, através do processo da história, a construção e reconstrução da organização da família ao longo dos tempos. Essa ilustração nos possibilitará entender a família nos dias atuais.

1.1 Do passado ao presente: a visão da família segundo a história da civilização

O termo família é originário da palavra *famulus*, e refere-se ao conjunto de escravos e servidores de uma pessoa. (Aoki & Tardeli, 1994)

De acordo com o Aurélio (1993:244), "família" significa "*pessoas aparentadas que vivem, em geral, na mesma casa, particularmente o pai, a mãe e os filhos.*"

Segundo Silva, a família consolidou-se como instituição através dos romanos, tendo o pai total autoridade sobre os filhos até sua morte. Esta autoridade era superior à autoridade do Estado, e dava-lhe o direito de punir o filho da forma que desejasse, podendo transformá-lo em escravo ou mesmo matá-lo.

Entre os antigos egípcios, a autoridade era exercida de forma exterior, através de um faraó. Este possuía poder absoluto sobre tudo e sobre todos, e a família, desta forma, detinha menos autonomia. A mulher mantinha um papel importante no seio da família, tendo como responsabilidade a transmissão da herança. Considerava-se a união entre irmãos como o casamento perfeito, embora este costume incestuoso fosse válido apenas para os faraós com a intenção de preservar a linhagem real.

Entre os hindus, as famílias eram numerosas, provavelmente pela convivência de concubinas, filhos adotivos, celibatários e idosos. O "chefe de família" era respeitado pela sua sabedoria e virtudes morais. Até o século passado, ainda se praticava o "Sati" - uma prática de incinerar a viúva após a morte do marido. Embora esta prática representasse a submissão da mulher na família, não diminuía a importância do papel que ela desempenhava, uma vez que exercia, entre outros, a função de conselheira do marido nos assuntos de interesse comum. Foi também entre estes povos que se difundiu o costume da "poliandria", isto é, dois irmãos da mesma família compartilhar uma só esposa, dividindo seu sustento e a manutenção do lar.

Ariés (1981), discorre nitidamente sobre as diferenças na organização familiar ao longo da história, através de sua pesquisa sobre a sociedade européia. Seus

estudos demonstram duas teses básicas: a primeira é uma tentativa de interpretação das sociedades tradicionais e se refere sobretudo à existência ou não de um sentimento da infância e da família nestas sociedades tradicionais; a segunda mostra o novo lugar assumido pela criança em nossas sociedades industriais, dando à família um caráter específico.

Segundo o autor, a família transformou-se profundamente na medida em que modificou suas relações com a criança. Esta mudança ocorreu a partir dos séculos XVI e XVII. Anteriormente, especificamente no século XV, as crianças permaneciam na casa de seus pais até os 7 a 9 anos de idade, sendo então colocadas em outras casas para realizarem serviços domésticos. Eram chamadas de “aprendizes” e permaneciam nas novas casas até a adolescência. Assim, toda a educação se fazia através da aprendizagem, sendo que a escola não fazia parte dessa transmissão. Em relação às famílias muito pobres, estas viviam mais tempo na casa dos amos e senhores do que em suas próprias casas. Desta forma, não existia um sentimento profundo entre pais e filhos, o que não significava que os pais não amassem seus filhos. Entretanto, a família era mais uma realidade moral e social do que sentimental.

As mudanças ocorridas em relação às crianças, dizem respeito à manifestação de sentimentos que começaram a brotar, em razão da volta destas à escola. Isto permitia aos pais estarem mais perto dos filhos, preocupando-se com sua educação, carreira e futuro, uma vez que não precisavam mais entregá-los aos cuidados de outras famílias. Este acontecimento fez com que houvesse uma distinção entre as famílias medievais e as famílias dos burgueses, artesãos e lavradores ricos do século XVII. As famílias pobres continuaram a viver como as famílias medievais, pois as crianças continuaram afastadas da casa dos pais.

Nesta perspectiva, inicia-se, de uma forma muito tímida, um equilíbrio entre as forças centrífugas (meio social-externo) e centrípetas (meio familiar-interno). Ou seja, a vida das famílias, antes condicionada para o mundo exterior, público, sem intimidade doméstica, começa a despertar para a intimidade familiar, compartilhada agora por um grupo constituído por pais e filhos, sendo excluídos deste, os criados, os amigos e outros agregados. A saúde e a educação dos filhos passam a ser as duas maiores preocupações dos pais.

A manifestação desse modelo privado, onde se preza o sentimento familiar, foi sendo incorporado praticamente por toda a sociedade, persistindo até os dias atuais.

1.2 A família brasileira: organização e mudança

A descrição de Gilberto Freire sobre a “família patriarcal” como modelo de organização familiar do Brasil colônia, em seu livro “*Casa Grande e Senzala*”, nos anos 30, nos reporta a figura do *Pater familias*, ou seja, senhores de engenho, donos de terra, que podiam ter tudo o que desejavam: mulheres, criados, filhos legítimos, filhos ilegítimos etc.

Segundo Medina (1997:14), Freire procurou mostrar com esse livro, “(...) *as características da família extensiva, patriarcal (...). Uma instituição de uma classe social específica, a dominante, dando a marca do que era “ser família” em nossa sociedade.*”

O modelo patriarcal passa a ser denominado, com a modernidade, de família nuclear: pais e filhos compondo o grupo familiar. A família patriarcal vista como um modelo extenso, público, passa a ser vista como uma família nuclear, com característica privada, de unidade isolada, com maior afetividade entre seus membros.

Entretanto, com o processo de modernização da sociedade, na segunda metade do século XX, houveram transformações que acarretaram a perda do sentido da tradição. Esta perda alterou a ordem familiar tradicional na autoridade patriarcal e na divisão de papéis familiares. (Satri, 1997)

Posteriormente, começa a surgir uma diversidade de arranjos familiares, “destruindo” a padronização da “família ideal”. Segundo Velho (1987): “*A família patriarcal de Gilberto Freyre, construída como modelo, não é encontrada, contemporaneamente, andando na rua, não é localizada; contudo, existe uma memória, algo semelhante à família patriarcal.*”

Capra (1982), reforça esse declínio do patriarcado, ao afirmar que este modelo foi preponderante até há pouco tempo atrás, porém sua desintegração tornou-se hoje evidente. Diz ainda que o movimento feminista teve um profundo efeito sobre as transformações que estão surgindo.

Nessa perspectiva de mudanças decorrentes do processo de modernização, apresentaremos mais alguns dados referentes à representação da família brasileira contemporânea, finalizando, desta forma, nossa compreensão histórica e contextual.

1.3 A família brasileira dos anos 90

Como citamos anteriormente, o processo de modernização da sociedade tem acarretado transformações no âmbito familiar, trazendo novos arranjos familiares.

Os novos modelos familiares vigentes surgem em razão do aumento de separações, divórcios e recasamentos, trazendo, como consequência, o crescimento do número de pais ou mães que vivem sozinhos com um ou vários filhos, as chamadas 'famílias monoparentais'. (Garbar & Theodore, 2000). Desta forma, a família nuclear – pai, mãe e filho - vista anteriormente como o principal e preponderante arranjo doméstico, dá vazão a outros modelos, embora ainda há predomínio daquelas famílias. ✓

Segundo Carvalho & Guará (1994:46), nas famílias de baixa renda,

“o modelo de família nuclear coexiste com novos arranjos familiares, cuja tônica é a família ampliada formada pelos parentes próximos ou conterrâneos. Este núcleo constitui uma rede social primária de onde emergem ajudas fundamentais para a sobrevivência do grupo. Essa solidariedade conterrânea e parental garante padrões mínimos de reprodução social, criando sistemas informais de trocas materiais além do apoio afetivo e das poucas oportunidades de lazer coletivo.”

Assim como cresceu o número de divórcios, aumentou também o número de uniões livres, sem contratos legais. Esse fator está ligado a uma redefinição do *status* social do homem e da mulher. Assim como o homem não tem mais necessidade de uma mulher que permaneça em casa, cuidando dos filhos, a mulher não precisa de um homem que a sustente.

Assim, a procura de homens e mulheres, hoje, envolve o sentimento amoroso como base da união, e a união só perdura se perdurarem os afetos, pois não há mais a obrigatoriedade de ficarem “para sempre” juntos. (Garbar&Theodore, 2000; Medina, 1997).

Com a redefinição de papéis, surgem novas funções para o homem e a mulher: *“(...) Atualmente 75% das mulheres de 25 a 39 anos e 70% das mulheres com dois filhos trabalham, contra 57% em 1975.”* (Garbar & Theodore, 2000:30). É preciso ressaltar que as mulheres das gerações anteriores também trabalhavam muito, tendo mudado o nível de qualificação. Se o trabalho feminino era visto como um fracasso do marido em manter a casa, hoje as mulheres trabalham para alcançar sua autonomia, suas realizações profissionais, e, claro, também por necessidades econômicas.

Apesar do objetivo maior em se constituir uma família, esta não é mais a única finalidade da existência. Segundo Garbar&Theodore (2000:27), *“mesmo que se queira ter um filho, não é mais necessário ser casada. O número de mulheres sozinhas com filhos aumentou de modo considerável. Essa progressão é paralela ao crescimento do índice de atividade profissional das mulheres.”*

A redução do tamanho das famílias constitui um outro aspecto e está associado à situação econômica. Segundo Kaloustian (1994), as famílias de classe baixa são tradicionalmente mais numerosas do que aquelas que possuem condições econômicas melhores. Estas possuem um nível de renda e de instrução mais elevados, permitindo um maior acesso aos serviços de saúde, possibilitando fazer um planejamento familiar.

Entretanto, a redução do tamanho das famílias está ocorrendo também entre as classes mais baixas, sendo que a redução tem ocorrido de forma menos intensa nas classes mais altas. Kaloustian (1994:147) explicita-nos que nas classes de maior poder econômico *“a redução dessas taxas ocorreu em anos anteriores, em função não só da intensificação da incorporação da mulher ao mercado de trabalho, mas também da mudança de valores culturais”*. Estão incorporadas a essas mudanças culturais a utilização da pílula anticoncepcional, consumida a partir da década de 60 e que recentemente vem sendo usada pelas camadas mais populares.

Podemos perceber que esses fatores relacionados às políticas de atendimento às famílias deixam a desejar, pois privilegiam os segmentos minoritários da população – as classes mais altas. É preciso gerar programas e ações de qualidade que incluam as camadas mais empobrecidas nos quesitos básicos como a saúde, a alimentação, a habitação, entre outros.

Outra característica que abrange a família brasileira dos anos 90, diz respeito à concentração de vida reprodutiva das mulheres em idades mais jovens (até trinta anos) e o aumento da concepção em idade precoce. (Mioto, 1997).

Segundo a autora, essas mudanças acarretaram para a família diversas implicações, como a redefinição de papéis entre homens e mulheres e a quebra na divisão sexual do trabalho, mas também acarretaram uma fragilização dos vínculos familiares e uma vulnerabilidade da família no contexto social. Para Sarti (1997), hoje vivemos o amor, o casamento, a família, a sexualidade e o trabalho como um projeto individual e não mais uma vivência de papéis preestabelecidos. Desta forma, o problema maior que vivenciamos agora diz respeito à compatibilização da individualidade e da reciprocidade familiares.

2. Compreendendo a família através de um novo olhar

De acordo com o estudo apresentado até o momento, podemos entender a família como um instituição historicamente condicionada e dialeticamente articulada com a sociedade na qual está inserida. Este entendimento nos faz perceber que existem diferentes formas de família em diferentes espaços de tempo e lugar, como também nos faz perceber as diferentes formas de família dentro de um mesmo espaço social e num mesmo espaço de tempo. Neste sentido, a família é vista de forma **dinâmica**, uma vez que ela está em contínuo processo de mudança. (Miotto, 1997)

Nesta perspectiva, a autora citada acima define a família como:

“ um núcleo de pessoas que convivem em determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidas (ou não) por laços consangüíneos. Ele tem como tarefa primordial o cuidado e a proteção de seus membros, e se encontra dialeticamente articulado com a estrutura social na qual está inserido.” (1997:120)

Neste mesmo sentido, Haley apud Abreo (1980:50) esclarece:

“a família é um tipo especial de sistema, que possui uma história, isto é, um passado e um futuro. Não podemos, portanto, restringir a família aos relacionamentos consangüíneos. Os movimentos dos anos 60 modificaram a forma de refletir sobre o problema das famílias. Podemos vir a ter que considerar família como qualquer grupo que tenha um relacionamento em andamento”.

Podemos perceber que as definições citadas não possuem a idéia de um único modelo familiar vigente, nos permitindo entender a família de forma abrangente, pois as mesmas não se restringem mais a um modelo fixo. Neste sentido, a intervenção junto às famílias acontece segundo a demanda familiar que está sendo apresentada.

Com base nesses entendimentos, nos remetemos agora à busca da compreensão dos processos familiares, bem como à explicitação desses.

A busca da compreensão dos processos familiares desenvolveu-se entre as décadas de 50 e 60 na área da saúde mental. As técnicas tradicionais de saúde mental enfocavam o indivíduo isoladamente, separado de seu meio social e familiar. Como conseqüência, o indivíduo era considerado como o terreno da patologia, a partir dos dados internos obtidos sobre o mesmo. O enfoque individualista foi sendo revisto a partir dessa época, onde percebeu-se que o terreno da patologia é muito mais amplo, pois considera não só os processos internos do indivíduo, como também os diversos contextos sociais no qual

ele age e reage, incluindo a dinâmica e estrutura de sua própria família. Os estudos na área da saúde mental, ligados à Terapia Familiar, desenvolveram-se dentro da Teoria Sistêmica e da Teoria Psicanalítica, as quais possuem fundamental importância para a compreensão do funcionamento familiar, bem como para o trabalho do Assistente Social junto às famílias.

Segundo Capra (1982), *"a concepção sistêmica vê o mundo em termos de relações e de integração. Os sistemas são totalidades integradas, cujas propriedades não podem ser reduzidas às unidades menores"*. O autor explicita que existem muitos exemplos de sistemas na natureza, uma vez que *"todo e qualquer organismo – desde a menor bactéria até os seres humanos, plantas e animais – é uma totalidade integrada, e, portanto, um sistema vivo"*. No entanto, esses exemplos não se limitam apenas a organismos individuais e suas partes, pois os sistemas sociais também apresentam os mesmos aspectos de totalidade. Por sistemas sociais o autor refere-se tanto ao formigueiro e à colmeia como também à família humana.

À luz da **Teoria Sistêmica Familiar**, estudaremos os processos familiares a partir de três pressupostos básicos:

- A família como **unidade**;
- A família como **entidade evolutiva**;
- A família como **matriz da identidade**.

Esses pressupostos nos darão a base para compreendermos posteriormente a **estrutura**, a **dinâmica** e a **comunicação familiar**.

2.1 A família como unidade

Segundo a **Teoria Sistêmica Familiar**, a família pode ser considerada um sistema **dinâmico e aberto**, que interage tanto com o meio interno (com seus membros individualmente e /ou com os seus subsistemas – pais e filhos), como também interage com o meio externo (escola, trabalho, amigos, etc.), num fluxo recíproco de informação e energia.

Conseqüentemente, a família tende a funcionar como uma **totalidade**, a qual não pode ser vista apenas como a soma de suas partes, pois cada parte de um sistema, ao interagir com as outras partes e com o meio externo, interfere nas demais. Portanto, qualquer mudança numa das partes provocará mudanças nas demais e no sistema total. Sendo assim, um sistema não é visto como um conjunto de elementos independentes, mas uma totalidade inseparável.

Em razão da família ser vista como um todo dinâmico, os membros de uma família movem-se juntos, num processo **circular** de feedback, onde o todo não possui começo nem fim. Neste sentido, qualquer mudança não estará limitada a um único membro familiar, e sim a família como um todo, que utilizará seus mecanismos internos de feedback para que possa retornar ao seu equilíbrio.

A compreensão da família como uma unidade permite ao profissional a não transferência da responsabilidade dos conflitos para um só membro, uma vez que a família como um todo apresenta problemas.

2.2 A família como Entidade Evolutiva

A família vista como um sistema aberto é uma entidade evolutiva “que nasce, cresce, amadurece, habitualmente se reproduz em novas famílias, encerrando seu ciclo vital com a morte dos membros que a originaram e a dispersão dos descendentes para constituir novos núcleos familiares” (Osório, 1996). Sendo assim, a família evolui e renova-se através do ciclo contínuo de nascimento e morte.

A família possui um **ciclo vital** que está em constante transformação para que possa adaptar-se ao mundo interno (membros e sub-sistemas) e externo (sistemas sociais diversos) sem perder a sua integridade, uma vez que o objetivo da família como sistema é manter-se viva e integrada, mesmo quando apresenta dificuldades.

Esse processo familiar de transformação e adaptação permite o **crecimento** da família bem como a sua **continuidade**. Duas tendências apresentam-se nesse processo: a tendência à **homeostase** (estado de equilíbrio dinâmico caracterizado por flutuações múltiplas) e a tendência à **mudança**. Estas são opostas entre si, mas complementares, pois estão em contínua interação dinâmica.

O equilíbrio dinâmico entre essas duas tendências é mantido através de um complexo mecanismo de **feedback**, que tanto pode ser negativo ou positivo.

O **feedback negativo** possui a função de manter o equilíbrio do grupo familiar, mesmo em momentos de crise considerável. Calil (1997) nos dá um exemplo: a adolescência é um período que desequilibra o sistema. Portanto, nessa fase, a família precisa modificar o que é e o que não é permitido em relação ao adolescente. Mas se não há certa tolerância do sistema familiar às mudanças, pode-se impor ao adolescente mais lealdade para com a família, o que pode até gerar sentimentos de culpa pela tentativa de manter inalterados os usuais padrões de interação.

O **feedback positivo** é o mecanismo inverso, pois leva o sistema familiar à transformação e evolução. O grupo familiar passa por certo tipo de acontecimento, provocando a perda da estabilidade e do equilíbrio do sistema, ocorrendo desta forma a mudança.

Todo o processo de adaptação e mudança causa tensão e estresse familiar, em razão dos acontecimentos internos e externos pelos quais a família vai passando no decorrer da sua evolução.

Os acontecimentos de ordem **interna** referem-se ao desenvolvimento do ciclo vital. O ciclo vital compreende: o casamento, o nascimento do primeiro e demais filhos, a adolescência dos filhos, a saída dos filhos de casa, a maturidade dos pais, a velhice e a morte.

Os acontecimentos **externos** dizem respeito ao contato estressante de um membro do sistema familiar (ou de toda a família) com o extrafamiliar, como por exemplo: problemas de relacionamento no trabalho; a mudança de uma cidade para outra por motivo de transferência no trabalho, ou para tentar melhores condições de vida; a mudança decrescente do padrão de vida; entre outras.

Quando a família não é capaz de realizar mudanças adaptativas, por possuir características pouco flexíveis, podem surgir disfunções no sistema familiar, causando **conflitos** e comprometendo a organização familiar.

Os padrões disfuncionais que causam conflitos familiares, podem se refletir através de um membro da família, o qual é denominado "**paciente identificado**".

O paciente identificado tem a função de manter o equilíbrio (precário) da família. Ele é o depositário das tensões e conflitos familiares, ou seja, o sistema familiar projeta inconscientemente suas tensões e ansiedades neste membro. É ele quem carrega todos os conflitos, as frustrações, a raiva. Ele é considerado "culpado" pelos problemas que acontecem na família. Desta forma, há uma diminuição da ansiedade dos demais membros, uma vez que acabam se acomodando à situação. Entretanto, os outros membros da família são igualmente sintomáticos.

Centrando o interesse e a preocupação no filho rebelde, por exemplo, não será preciso entrar em contato com os problemas que o casal está vivenciando. Desta forma, o filho rebelde, ao assumir esse papel, preserva o equilíbrio (homeostase) do sistema familiar e ao "adoecer", em função desta carga que carrega, denuncia o conflito existente na família.

A família vista como uma entidade evolutiva possibilita ao Assistente Social uma maior compreensão dos conflitos familiares a partir do conhecimento dos aspectos internos e externos vivenciados pela família. Essa compreensão também possibilita avaliar quais as possibilidades e capacidades da mesma em efetuar mudanças. Desta forma, o profissional pode explorar novas maneiras da família se relacionar sob estresse, bem como ajudá-la a lidar com os conflitos de maneira segura.

2.3 A família como Matriz da Identidade

A família é a matriz da identidade, a qual dá aos seus membros o cunho da individualidade. A experiência humana de identidade possui dois elementos: um sentido de **pertencimento** e um sentido de **ser separado**. E é no processo inicial da socialização da criança que esses sentidos vão sendo formados pela família. (Minuchin, 1990)

O sentido de pertencimento significa pertencer a uma família específica. Por exemplo: somos, desde que nascemos até o fim das nossas vidas, filhos de nossos pais, como também somos pais de nossos filhos.

O sentido de ser separado, individualizado, ocorre entre os membros da família tanto através da percepção do “ser único”, como também através da participação dos membros nos diferentes subsistemas familiares (exemplo: somos pais de nossos filhos, enquanto nós como pais, também temos relações com os nossos próprios pais) e na participação de grupos extra-familiares. Desta forma, podemos afirmar que é no universo das relações familiares que ocorrem os processos de individualização e pertencimento.

Assim como a família atua como matriz da identidade individual, a identidade familiar também é estabelecida a partir de uma série de condições relacionais das identidades individuais incorporadas ao contexto familiar, as quais vão sendo determinadas a partir escolha dos parceiros.

2.4 A estrutura familiar

Os três pressupostos apresentados neste estudo nos dão a possibilidade de continuar a compreensão dos processos familiares através da estrutura, dinâmica e comunicação. Estas perspectivas, como já citamos, são construídas e reconstruídas ao longo da história das famílias através das suas relações externas e internas.

A **estrutura familiar** refere-se à organização da família através da maneira como os seus membros interagem e negociam entre si. Conforme Minuchin (1990:57), “A

estrutura familiar é o conjunto invisível de exigências funcionais que organiza as maneiras pelas quais os membros da família interagem.”

A família apresenta certos **padrões** de interação, os quais regulam o comportamento dos membros da família a partir das relações estabelecidas entre seus membros, bem como com os outros sistemas (família extensa, outras instituições). Dois sistemas de repressão mantêm esses padrões: (Minuchin, 1990)

- as regras universais que governam a organização familiar (deve existir uma hierarquia de poder em que exista a diferenciação de papéis entre pais e filhos e a complementaridade de funções entre marido e mulher operando como uma equipe, por exemplo);
- as expectativas mútuas de seus membros.

Esses padrões são articulados a partir de negociações explícitas ou implícitas realizadas entre seus membros ao longo de sua história e dos pequenos eventos cotidianos. Desta forma, podemos dizer que cada família possui uma estrutura particular, que se desenvolve no seu interior.

Cada família deve ser capaz de se adaptar às mudanças que ocorrem tanto internamente como externamente, exigindo assim, uma flexibilidade para mobilizar os padrões de interação através de modificações em suas regras. Portanto, os padrões carregam tanto o potencial para a harmonia como também para o conflito e tendem a ser desafiados à medida que os membros da família crescem e se modificam, bem como a partir de acontecimentos extra-familiares.

Segundo Whitaker & Bumberry (1990), uma família “saudável” é um sistema em movimento, e como qualquer outra organização social,

“Há regras, políticas e padrões. As regras estão tipicamente encobertas e desarticuladas, freqüentemente sequer conscientes, mas, apesar disto, são potentes. Em famílias sadias, estas regras servem de guias e estão a serviço dos esforços de crescimento. Em famílias patológicas as regras são usadas para inibir a mudança e para manter o status quo”.

O sistema familiar é composto por **subsistemas**, os quais desempenham as funções familiares. Os subsistemas são constituídos pelos membros da família individualmente ou por subgrupos. Em relação a estes últimos, podemos citar três exemplos: subsistema conjugal: são papéis desempenhados pelo homem e pela mulher

enquanto casal; subsistema parental: compreende as relações entre pais e filhos; subsistema fraternal: refere-se a relação entre irmãos.

Cada membro ou subsistema possui **regras** que definem quem participa e como participa de cada subsistema. Essas regras são denominadas **fronteiras** e possuem a função de proteger a diferenciação do sistema, uma vez que cada subsistema possui características próprias que são desenvolvidas nas suas inter-relações ou nas trocas com os outros subsistemas familiares.

Para que se mantenha a diferenciação de cada subsistema é preciso que essas fronteiras sejam respeitadas. Minuchin (1990) nos fornece dois exemplos: a capacidade de acomodação complementar dos esposos requer liberdade da interferência de parentes afins e de filhos e, algumas vezes, do extra-familiar. O desenvolvimento de habilidades para negociação com iguais, aprendida entre irmãos, requer a não-interferência dos pais.

Dessa forma, a nitidez das fronteiras é de fundamental importância para o bom funcionamento familiar, e é a partir dessa nitidez que o profissional pode identificar como a família se relaciona com os seus subsistemas e com os outros sistemas, bem como conhecer o seu funcionamento familiar.

Quando não existe clareza nas formas de organização e interação que a família estabelece com os outros sistemas, formam-se fronteiras difusas ou fronteiras excessivamente rígidas, as quais são consideradas extremos e indicam áreas de possível patologia :

Fronteiras difusas entre os subsistemas são características apresentadas por **famílias emaranhadas** ou **integrativas**. Estas famílias estão voltadas para si mesmas, possuem pouco contato com outros sistemas, aumentando desta forma a comunicação e a preocupação com seus membros. Os membros da família intrometem-se constantemente nos sentimentos e pensamentos dos outros e o comportamento de um membro imediatamente afeta o outro.

No subsistema de uma família nuclear, por exemplo, o pai pode assumir uma posição mais ligada aos filhos maiores enquanto a mãe e os filhos menores estão num subsistema emaranhado. Entretanto, podem existir situações extremadas, que indicam a possibilidade de patologia: num mesmo exemplo, um subsistema emaranhado de mãe e filhos, pode excluir o pai, tornando-o distante, uma vez que a mãe está sempre protegendo os filhos, não deixando que o pai assuma autoridade.

A família emaranhada ou integrativa pode responder com excessiva rigidez e intensidade a qualquer situação, como por exemplo, no caso dos pais que ficam tremendamente perturbados porque o filho não foi à aula de inglês. Os membros podem ser prejudicados por existir um sentimento de pertencimento que provoca uma máxima renúncia de autonomia. A independência dos membros enfraqueceria o subsistema emaranhado, desencadeando o desenvolvimento de sintomas.

Fronteiras excessivamente rígidas são características opostas às anteriores, e se apresentam em **famílias desligadas** ou **centrifugas**. Tanto a comunicação dos subsistemas como as funções protetoras da família ficam prejudicadas. São famílias que estabelecem relações com outros sistemas além do relacionamento entre seus membros. Por mais que estas famílias funcionem autonomamente, elas encontram diversas dificuldades no campo afetivo por não saberem lidar com sentimentos de lealdade, pertencimento ou por terem dificuldades em solicitar e dar apoio. Por exemplo: numa família desligada, os pais podem se sentir despreocupados a respeito da fobia escolar apresentada pelo filho. Ou seja, não há conexões fortes entre os membros, pois pouco se relacionam entre si. O estresse causado em um dos membros do subsistema não atravessa as fronteiras excessivamente rígidas.

O profissional, ao analisar a família segundo a sua estrutura, pode reconhecer os aspectos relacionados à história, à comunicação e a interação da mesma, intervindo de modo a tornar nítidas as fronteiras e abrir as inadequadamente rígidas, favorecendo assim, o bom funcionamento familiar. Essa intervenção ocorre através da reestruturação do sistema familiar, a qual permite a transformação de sua estrutura.

2.5 A dinâmica familiar

A dinâmica familiar diz respeito às relações que vão se estabelecendo entre os membros da família ao longo do seu ciclo vital e inicia-se a partir do **relacionamento conjugal** (subsistema conjugal). Através dessa união, os cônjuges irão repetir e desenvolver padrões de relacionamentos vivenciados à nível consciente e inconsciente em suas famílias de origem.

Segundo Calil (1987), a escolha de um parceiro para casamento está relacionada a fatores inconscientes, os quais vinculam-se às *"fantasias e desejos do indivíduo em relação às imagens dos pais, irmãos e outras figuras centrais nos primeiros anos de vida, influenciando consideravelmente na escolha do parceiro e no*

comportamento, atitudes e percepções em relação à ele.” Sendo assim, cada sujeito tem necessidade de se relacionar com os objetos (figuras dos pais, irmãos e outros), os quais tornam-se modelos internalizados de relacionamento, “servindo” posteriormente para os seus relacionamentos futuros.

Os sentimentos internos do indivíduo são projetados num objeto externo através do processo de identificação projetiva. Esse processo é encontrado em diversos relacionamentos, incluindo o casamento. Também é nos processos de identificação projetiva que são estabelecidos a reciprocidade e a complementaridade entre o casal. Os padrões e papéis desenvolvidos de forma inconsciente entre o casal tornam sua dinâmica relacional, a qual torna-se a dinâmica da família. (Pincus & Dare apud Miotto, 1997)

A dinâmica conjugal pode levar os cônjuges a dois caminhos:

O primeiro refere-se à vivência do casal como uma nova tentativa de lidar com o passado e continuar a crescer e a desenvolver-se em direção a maturidade, estabelecendo assim uma relação estável. O desenvolvimento de padrões entre o casal acontece através da complementaridade (cada esposo concede parte de sua separação para ganhar em pertencimento) e da reciprocidade.

O segundo compreende os aspectos negativos de cada companheiro. Segundo Minuchin (1990:61), *“Os esposos podem insistir em aperfeiçoar ou salvar seus parceiros e, por este processo, desqualificá-los. Ao invés de aceitá-los como são, impõem novos padrões a serem atingidos(...)”*. Essa dinâmica conjugal baseada somente na complementaridade pode causar um aumento de tensão no relacionamento, podendo chegar ao término da relação.

Sendo assim, o casamento pode ser considerado o espaço propício para o crescimento como também para a perpetuação de conflitos não resolvidos que podem gerar o rompimento do casal. A estabilidade e o crescimento do casal e dos filhos estão vinculados aos padrões de relacionamento baseados tanto na reciprocidade como na complementaridade.

Com o nascimento do primeiro filho instaura-se uma nova dinâmica familiar que compreende as **relações entre pais e filhos** (subsistema parental). Desta forma, além do papel de marido e mulher desempenhado no subsistema conjugal, o casal passa a ter agora mais uma função: de pai e de mãe, ao proteger, educar, ensinar e orientar os filhos.

No entanto, é preciso que uma fronteira seja estabelecida entre os pais e a criança, permitindo que o filho tenha acesso aos pais, sem contudo incluí-lo no subsistema conjugal. (Minuchin, 1990)

Os primeiros anos de vida do bebê expressam grande vulnerabilidade e imaturidade. É através do vínculo com sua família que a criança crescerá e se desenvolverá com segurança. Desta forma, a família será o maior referencial de afeto e acolhimento. No entanto, as famílias cujos pais estão em constante instabilidade e conflitos acabam por prejudicar o filho. (Kaloustian, 1994)

O modo utilizado pelos pais para ensinar e se relacionar com a criança está vinculado à própria experiência que tiveram com suas famílias de origem. Da mesma forma, os comportamentos vivenciados pela criança podem reativar nos pais as suas próprias vivências do ciclo evolutivo.

Com o crescimento dos filhos surgem outras transformações na dinâmica familiar. Os pais precisam se adaptar às exigências impostas pelos filhos em razão de seu desenvolvimento. Esse processo inclui o contato da criança com outros sistemas (creche e escola, por exemplo), a passagem da infância para a adolescência e a saída dos filhos de casa.

A adolescência é a fase em que o filho busca sua própria identidade, procurando livrar-se das pressões e regras que estão presentes em maior ou menor grau na família. A necessidade de autonomia do adolescente e as exigências feitas pelos pais provocam conflitos na família. Os pais precisam ser mais flexíveis e racionais, sem deixar de impor limites. Também devem "*conseguir superar as vivências regressivas a que os filhos os induzem, o que nem sempre é possível*". (Soifer, 1983)

Quando os filhos se tornam adultos, vão deixando a casa dos pais e assumindo suas próprias responsabilidades. Segundo Ramos (1990), a mulher pode sentir-se inútil, pois sua função de cuidar dos filhos já não existe mais. O marido pode sentir-se da mesma forma em relação à aposentadoria. A meia-idade dos pais também os levam a ter mais medo da morte, principalmente quando o casal chega à velhice.

Existe ainda o **relacionamento entre irmãos** (subsistema fraternal). É dentro desse contexto que as crianças aprendem como negociar, cooperar e competir. Nessa relação também são percebidos o relacionamento de cada filho com os pais e as interações que se estabelecem com a interferência do irmão.

No caso dos filhos únicos, estes podem se desenvolver mais precocemente dentro do mundo adulto, como também podem ter dificuldades em relação à autonomia, ao compartilhar, ao competir e cooperar.

Concluindo, a dinâmica familiar nos fornece uma visão do indivíduo e de sua família, do desenvolvimento de cada membro, bem como dos acontecimentos intra e extra-familiares, a partir da interação dos três subsistemas apresentados.

2.6 Família e Comunicação

A Teoria da Comunicação é parte fundamental da Teoria Sistêmica Familiar, a qual nos possibilita uma maior compreensão da família como sistema. Os padrões de interação estabelecidos pela família através de suas relações circulares, organizações, regras, entre outros, estão relacionados à comunicação e informação entre os membros do sistema familiar, influenciando e dando significado aos comportamentos e atitudes entre eles, bem como entre os supra-sistemas e outros sistemas.

Watzlawick, Beavin e Jackson (1967), em seu livro: *Pragmática da Comunicação Humana*, nos fornecem cinco axiomas da comunicação que nos possibilitam compreender como ocorre a comunicação entre os membros da família, identificando assim, possíveis patologias:

Primeiro axioma da teoria da Comunicação: para os autores, é impossível um indivíduo não se comunicar, não se comportar, pois qualquer “agir” ou “não agir” é uma forma de se comunicar. Sendo assim, palavras, silêncios, atividade, inatividade, observação, entre outros, possui valor de mensagem. Watzlawick acrescenta que a comunicação também acontece quando não há uma compreensão mútua.

Segundo Cerveney (1994), *“Quando vemos uma família em funcionamento, fica muito clara a premissa de Watzlawick. O grupo familiar se comunica por meio do espaço, do olhar, do silêncio, do movimento etc.”*

Segundo axioma da teoria da Comunicação: a comunicação não só fornece informação, mas determina comportamentos. A mensagem seria denominada uma unidade comunicacional isolada e a interação, uma série de mensagens trocadas entre as pessoas. Por exemplo, o filho que não quer almoçar com a mãe, acaba irritando-a. Este comportamento pode estar sendo usado para conseguir a atenção da mãe. Em contrapartida, a mãe que torna-se irritadiça com o comportamento do filho, entra no “jogo” da criança, ou seja, forma-se um padrão de interação, de comunicação familiar.

Terceiro axioma da Teoria da Comunicação: diz respeito à troca de mensagens entre os comunicantes. Para um observador externo, uma série de comunicações pode ser vista como uma seqüência ininterrupta de trocas. No entanto existe uma pontuação que serve para organizar as seqüências de interação. Como exemplo, citamos um conflito conjugal: a esposa sempre critica, ataca e insulta o marido. O marido, por sua vez, sente-se inundado com este tipo de comportamento e se retrai, como forma de defesa. A esposa acusa o marido por ser muito passivo e o marido diz que é “fechado” em razão dos ataques da esposa. Este exemplo demonstra a incapacidade de ambos metacomunicarem sobre os padrões respectivos de sua interação, ou seja, este sistema de relação impossibilita o diálogo para que se encontre uma solução para o problema.

Quarto axioma da Teoria da Comunicação: não existe uma mensagem simples, e sim pessoas que enviam e recebem constantemente uma multiplicidade de mensagens verbais - digitais (as palavras são o conteúdo das mensagens) e não verbais – analógicas (posturas, gestos, lágrimas etc.)

“...se nos lembrarmos de que toda a comunicação tem um conteúdo e uma relação, podemos esperar concluir que os dois modos de comunicação não só existem lado a lado mas complementam-se em todas as mensagens. Também poderemos esperar concluir que o aspecto de conteúdo tem toda a probabilidade de ser transmitido digitalmente, ao passo que o aspecto relacional será predominantemente analógico em sua natureza.” (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967)

Quinto axioma da Teoria da Comunicação: existem duas categorias de comunicação: simétrica e complementar. Uma relação é **simétrica** quando duas pessoas se comportam de maneira igualitária. Numa família, esta relação é sustentada pela possibilidade de negociações. Na relação **complementar**, duas pessoas estão numa relação de desigualdade – uma pessoa ocupa a posição dominante e a outra possui a posição de dominado. Abreo (1998:46) explicita claramente a relação complementar, afirmando que esta relação nem sempre é negativa:

“(...)existem casos no desenvolvimento do ciclo da vida familiar, quando as crianças são pequenas, que é normal que a mãe assuma uma relação complementar, que controle a educação proteção e cuidado dos filhos. A relação complementar torna-se negativa quando fica congelada (não se) modifica, por exemplo, essa mesma mãe quando o filho cresce, trata seu filho de 15 anos como se ele tivesse ainda três anos de idade. Essa mãe tem que ir evoluindo e

passando de uma relação complementar para uma mais simétrica(...).”

O ideal seria que houvesse um equilíbrio entre essas duas interações, permitindo uma maior flexibilidade e harmonia para a relação familiar.

Até o momento estudamos a família e seu meio interno e externo. Além desse conhecimento fundamental, precisamos entender também o conjunto de ações e propostas que envolvem e interferem na vida familiar, conjunto este relacionado à instituição e às políticas sociais. É através da junção entre o microssistema e o macrossistema que podemos realizar uma prática eficaz junto às famílias.

3. Instituição e Intervenção – trabalhando com famílias de baixa renda

Os trabalhos voltados ao atendimento às famílias, principalmente às famílias de baixa renda, está se firmando cada vez mais como objeto da prática do assistente social. Por famílias de baixa renda, podemos entender: (Kallas apud Bott, Figueira, 97:86)

“A família de baixa renda se concebe como uma unidade de sobrevivência, um espaço de solidariedade e de luta em comum. A relação familiar é predominantemente hierárquica, complementar e segregada. A segregação se dá pela separação de tarefas, pela rígida divisão de atividades no lar e menor tempo dispendido em lazer conjunto. Na família hierárquica prevalecem as diferenças posicionais isto é, por sexo e idade. Ela se opõe à família igualitária onde as diferenças são mais pessoais. A dinâmica hierárquica se dá principalmente entre marido e mulher. Ela tende a se diluir na relação com os filhos, a medida em que eles crescem e participam da renda familiar(...).”

Essas famílias procuram auxílio em uma instituição quando estão com dificuldade em solucionar seus problemas e tensões, advindos de situações externas como o desemprego, o desabrigo, a migração, entre outros. Além desses fatores externos, as famílias também procuram apoio quando não conseguem lidar com as modificações sofridas em seu meio interno, em função de seu ciclo vital: casamento, nascimento dos filhos, morte na família etc.

Conforme Mioto (1997, p.124):

“A eclosão de problemas acontece quando a família fracassa no manejo de suas dificuldades(...). Quando uma família recorre a ajuda institucional para a solução de seus

problemas, ela já não dispõe de recursos para lidar com suas dificuldades”.

O papel do profissional e da instituição é reconhecer essas realidades e entender a família além do indivíduo (através de sua totalidade). Também faz-se necessário compreender a organização familiar. Assim, pode-se intervir sobre as importantes características de uma situação familiar, “ajudando o grupo familiar a se ajudar”.

Porém, o olhar a família segundo um sistema amplo e totalizante quase não é utilizado como um meio de abordagem às famílias, uma vez que a maioria das instituições trabalha na direção do usuário-problema. Ou seja, o atendimento ainda é feito individualmente ao adolescente com problemas de droga; à criança agressiva; à mãe vítima de violência; ao portador de necessidades especiais; entre outros. Desta forma, o processo interventivo tende a ser parcial e localizado. Para Minuchin & Colapinto (1999, p.30):

“A questão não é se essas intervenções são às vezes necessárias, mas o fato de sempre romperem as estruturas familiares. As intervenções são realizadas sem se reconhecer os laços emocionais positivos e os recursos efetivos que podem também ter sido destruídos.”

Além da importância da leitura da família vista como uma unidade e do reconhecimento das situações pelas quais a família passa, acrescentamos a necessidade em se trabalhar com a família e sua rede mais ampla.

As **redes** ou relações, podem ser classificadas em **primárias**, constituindo a convivência do indivíduo com seus familiares, amigos e vizinhos e **secundárias**, sendo estabelecidas dentro das instituições. (Elkaim apud Takashima e Palma, 1995). Desta forma, o trabalho do Assistente Social junto às famílias nas instituições acontece através da rede secundária.

Outro fator presente nas instituições diz respeito à “padronização” das famílias de baixa renda. Por não serem reconhecidas a história da família, as dificuldades vividas por ela, bem como os padrões que descrevem seu funcionamento e suas relações a nível macro, estas famílias acabam sendo rotuladas. Segundo Silva (1998),

“Ao falarmos da estrutura da família, é necessário que consideremos, antes de tudo, o processo de mudança no qual ela está inserida, que não ocorre em separado de outras mudanças (macro e micro) sociais, nem se encontra isolada das “outras famílias”. Por terem diferentes condições de vida, articulam-se conforme uma dinâmica própria, que podem apresentar semelhanças entre si, mas

que não são homogêneas, assim como não são homogêneas as famílias das "outras classes".

Neste sentido, é preciso que os profissionais abandonem os modelos pré-definidos para que possam olhar a família como elas são e não como "deveriam ser", bem como ter a clareza de que as famílias diferenciam-se umas das outras.

Muitas famílias de baixa renda possuem dificuldades para resolver seus conflitos em razão da dependência que se estabelece entre o grupo familiar e as instituições. Para que as famílias readquiram o controle de suas vidas, o profissional precisa fortalecer os limites entre a família e a instituição utilizando uma postura menos central. Ou seja, o profissional *"deve conter seus conhecimentos, usar suas habilidades para encorajar os membros da família a encarar uns aos outros como recursos e mobilizar ajuda dentro de sua própria rede de relacionamentos."* (Minuchin & Colapinto, 1999:67). Desta forma, a família torna-se capaz de lidar com os seus próprios conflitos, tendo a instituição uma função de reforço.

Foi através do **Escritório Modelo de Assistência Jurídica (EMAJ)** (Anexo 1) que pudemos intervir junto às famílias de baixa renda em situações de crise.

O EMAJ foi reestruturado pelo Departamento do Direito processual e Prática Forense do Centro de Ciências Jurídicas em 09 de julho de 1993, através de convênio firmado entre Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, UFSC, Procuradoria Geral da Justiça e Ordem dos Advogados do Brasil/SC. A instituição tem como principal objetivo, prestar assistência jurídica gratuita à população carente de recursos sócio-jurídicos e financeiros da Comarca de Florianópolis, além de proporcionar aos acadêmicos dos cursos de Direito e Serviço Social campos de estágio que visem a prática profissional.

O Serviço Social é reinserido nesta instituição no mesmo ano (1993), na forma de um projeto de extensão do Sub-Núcleo da Família, vinculado ao Núcleo da Criança e do Adolescente (NECAD) do Departamento de Serviço Social da UFSC, denominado "Projeto Serviço Social Forense". E tem como principal objetivo intervir nas demandas referentes à área da família. Esta intervenção está vinculada aos atendimentos do curso de Direito, que define as demandas. Entretanto, houveram situações em que a pessoa procurou primeiramente o Serviço Social, sendo encaminhada posteriormente ao Direito. Também atendemos situações em que a pessoa não necessitava de uma assistência jurídica, e sim uma intervenção do Serviço Social.

A partir de 1996 aumentaram os casos referentes a separações judiciais, legitimando a demanda do Serviço Social na área da família. São situações de crises que dizem respeito à separação conjugal, disputa de guarda dos filhos, pensão alimentícia, regulamentação de visitas, entre outros.

Através do Atendimento Sócio-Familiar é realizado um acompanhamento às famílias que não conseguem reorganizar suas vidas diante de alguma crise. São feitas entrevistas individuais (membros da família), em grupo (família) e visitas domiciliares. O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e algumas noções da Teoria Familiar Sistêmica são utilizados como respaldo nos atendimentos.

O objetivo do atendimento é conhecer a realidade das famílias, construindo alternativas para o enfrentamento das tensões e conflitos familiares.

O atendimento no EMAJ é realizado por uma equipe composta por estagiários do Curso de Direito e Serviço Social, orientados e supervisionados por um grupo de professores que oferecem atendimento à comunidade nas áreas: Civil, Penal, Trabalhista e Familiar dentro dos seguintes critérios:

- Ser pessoa carente (critério sócio-econômico: possuir rendimento mensal de até três salários mínimos verificado através de triagem);
- Ser pessoa física;
- Residir no município de Florianópolis, exceto se caracterizar competência da comarca da capital para o processo.

Assim, foi durante o nosso período de estágio - março à dezembro de 2000 – que começamos a atender as famílias de baixa renda que estavam passando por situações conflituosas.

Neste sentido, podemos considerar o EMAJ um campo de estágio fértil para a intervenção junto às famílias.

4. Políticas de atendimento às famílias

Com o advento da nova ordem constitucional, inaugurada pela Constituição Federal de 1988, podemos perceber um avanço nas questões relativas aos direitos da família, as quais estão sintetizadas no artigo 226: *“a família é a base da sociedade, tem proteção especial do Estado”*. Posteriormente, em seu artigo 227, incorpora a convivência familiar e comunitária entre os direitos da criança e do adolescente.

A criação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), decretado por lei federal em 1990, foi outro avanço. O Estatuto reconhece o direito à convivência familiar, investindo no fortalecimento dos laços familiares. Conforme Art. 19:

“Toda criança ou adolescente tem direito a ser criado e educado no seio da sua família e, excepcionalmente, em família substituta, assegurada a convivência familiar e comunitária, em ambiente livre da presença de pessoas dependentes de substâncias entorpecentes”.

Ao reconhecer a família como a base da sociedade, o ECA enuncia, em seu artigo 23, que “a falta ou carência de recursos materiais não constitui motivo suficiente para a perda ou a suspensão do pátrio poder”.

O ECA recomenda, como medidas de proteção, a orientação, o apoio e a inclusão da família em programas de auxílio. (Art.129).

Entretanto, *“estes programas em geral inexistem ou se existem encontram-se de tal forma desarticulados e tão pouco apoiados – técnica e financeiramente – que seus efeitos são pífios”* (Carvalho & Guará, 1994:46)

Nossa prática vivenciada no EMAJ nos permite concordar com as autoras acima, pois tivemos dificuldade em incluir as famílias nos programas sociais existentes. Essas dificuldades diziam respeito principalmente, à falta de vagas nos programas. E se não há vagas, faltam outros programas que complementem os atendimentos.

Vamos mais além, ao citarmos Aoki & Tardeli (1994:13):

“O estatuto da Criança e do Adolescente, aos olhos daqueles que andam nas ruas e trombam – e acostumaram-se a trombar – com as tantas crianças nos semáforos, nos viadutos, nas praças e quedam-se a pensar onde estariam os pais dessas crianças, ainda não pegou. A solução da lei não tomou de assalto as ruas, ainda não produziu a diferença que se extrai de sua dicção.”

Também nos confrontamos com a restrição do acesso das famílias em razão dos critérios estipulados pela instituição, principalmente no que se refere à renda mensal limitada em até três salários mínimos. No entanto, o Serviço Social procurou incluir essas famílias, com base na Constituição Federal de 1988 e na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) sancionada em 1993, a qual prioriza a família nos programas de assistência social.

O modelo fragmentado de atendimento das políticas sociais, fruto do enfoque dado “à mulher”, “à criança”, “ao idoso”, “à mãe” e não ao grupo familiar

como um todo, também dificultam o processo de proteção e qualidade da vida familiar. Segundo Miotto (1997:126),

“...as políticas sociais não incluem a idéia da família como uma totalidade; ao contrário, são implementadas em função de indivíduos. Elas não incluem nenhuma previsão dos impactos que terão sobre as famílias e nas suas avaliações também não são considerados indicadores de análise sobre os efeitos que as políticas têm na vida familiar.”

Esses e outros obstáculos nos fazem pensar que a população de baixa renda não possui condições de lutar por seus direitos, benefícios e serviços públicos. No entanto, é papel do Assistente Social esclarecer os direitos e deveres que a família possui, levando-a a uma posição de autonomia.

Diante dessa realidade, podemos concluir que há muito a ser feito, tanto no sentido de garantir os direitos da família, como também em relação à construção de atendimentos mais eficientes. A consciência dos Assistentes Sociais para com essas questões é de suma importância, pois as Políticas Sociais fazem parte do instrumental desses profissionais. E é através da ampla leitura da realidade familiar e da conseqüente revisão de atitudes que podemos caminhar rumo à cidadania.

final revisado

CAPÍTULO II: ABORDAGEM FAMILIAR

“...O objetivo, em outras palavras, é transcender a técnica. Somente o indivíduo que dominou uma técnica e então conseguiu esquecê-la pode tornar-se um terapeuta habilidoso.”

Salvador Minuchin

1. Introdução

Neste capítulo abordaremos as questões referentes ao processo de intervenção, destacando algumas técnicas que nos possibilitarão um maior domínio das abordagens realizadas junto às famílias. Para tanto, utilizaremos como base os estudos sistêmicos já desenvolvidos no primeiro capítulo. E para dar respaldo ao processo interventivo, incluiremos alguns exemplos tirados dentre as 16 situações atendidas no EMAJ durante o ano de 2000.

A nossa prática de estágio no EMAJ foi realizada de duas formas. No primeiro semestre, os atendimentos aconteceram através da Oficina de Estágio, denominada anteriormente Estágio Curricular I. Nessa oficina, cada dupla de alunas ficou encarregada de atender uma situação particular, solicitada pelas equipes de Direito. Nosso papel diante da situação apresentada foi realizar visitas domiciliares e entrevistas com a família, documentando-as através de um estudo social. Segundo Mioto, o estudo social

“ é o instrumento utilizado para conhecer e analisar a realidade social de determinada população ou grupos populacionais e/ou situações sociais vivenciadas por determinados sujeitos sociais.(...) É constituído basicamente

de dois momentos: conhecimento da situação social/realidade social e análise da situação/realidade social."

Desta forma, o estudo tinha a finalidade de verificar e analisar a realidade das pessoas envolvidas, para que pudéssemos, juntamente com a assistente social responsável pelo Serviço Social do EMAJ, dar nosso parecer, contribuindo no andamento do processo jurídico. O parecer é, segundo Mioto, "*a opinião técnica sobre determinada situação social emitida por um assistente social ou por uma equipe de Serviço Social a partir do estudo social.*"

No segundo semestre, cumprimos o Estágio Curricular de 12 horas semanais, onde realizávamos, além de estudos sociais, acompanhamento às famílias em situações conflituosas.

Ressaltamos que, por questões éticas, os nomes dos usuários atendidos pelo EMAJ foram retirados, e para substituí-los, nos referimos a cada situação descrita, por uma letra.

2. Processo de abordagem junto às famílias

Compete ao Assistente Social um "olhar" compreensivo da realidade social, o que acaba por vincular-se à Teoria Familiar Sistêmica, uma vez que esta aborda a família em seu contexto social. A leitura da realidade social realizada pelos Assistentes Sociais acontece através da vivência em comunidades, bairros, moradias e instituições e serve tanto para conhecer os sujeitos sociais, realizar análises ou estabelecer diagnósticos sobre as situações sociais como para intervir nestas situações. Em relação ao estudo da Teoria Familiar Sistêmica, pudemos entender que a família interage tanto com o seu meio interno quanto externo. Desta forma, o conhecimento já adquirido pelo Assistente Social torna-se ainda mais ampliado em função do entendimento familiar sistêmico.

Segundo Tristão (1999), os instrumentos (entrevista, observação, reunião, documentação) estão em constante movimento, sendo criados e recriados de acordo com os objetivos do profissional, as exigências dos diferentes momentos do trabalho profissional, e o arcabouço teórico, político e ético do Assistente Social. Desta forma, podemos refazer e acrescentar alguns meios utilizados pelo Assistente Social através da Teoria Familiar Sistêmica, acrescentando uma qualidade técnica à ação.

Podem porém existir alguns obstáculos à utilização da abordagem sistêmica. Como exemplo, citamos os profissionais que, mesmo tendo conhecimento da família como

um sistema, não sabem como proceder de maneira eficaz para com ela. Outra questão refere-se aos limites impostos pela Instituição, quando esta trabalha segundo seus objetivos e finalidades, sem haver uma integração com as outras unidades. (Minuchin & Colapinto, 1999).

Portanto, para se trabalhar junto às famílias de maneira sistêmica é necessário considerar a posição da Instituição: esta já trabalha junto às famílias neste molde? Em caso negativo, há abertura para esta aplicação? Há uma integração entre a Instituição e os demais serviços?

O Escritório Modelo de Assistência Jurídica (EMAJ), local onde estagiamos, oportunizava a integração entre as Instituições. Existe inclusive um cadastro de recursos sócio-assistências que visam auxiliar o trabalho do Assistente Social. Este cadastro também é utilizado no encaminhamento do usuário a outras Instituições, quando as situações atendidas não competem ao EMAJ. A Instituição também propiciava espaço para o trabalho sistêmico junto às famílias. Entretanto, o Serviço Social utilizava as noções sistêmicas de forma superficial, pois além dos acompanhamentos, realizávamos estudos sociais e atendíamos as solicitações das equipes de Direito.

Após conhecer a posição da Instituição, passamos a descrever o processo de intervenção com a identificação de algumas técnicas que são construídas ao longo dos atendimentos, de acordo com a realidade e a necessidade das famílias.

Assim, decidimos propor neste trabalho, a partir de alguns autores já citados como Minuchin & Colapinto, (1999); Soifer, (1983); Abreo, (1998), bem como em Miranda (1995) e Satir(1988), um processo interventivo familiar refletido em nove movimentos.

O processo interventivo é descrito por “movimentos” por serem dinâmicos. Ou seja, o processo acontece de acordo com a dinâmica de cada família, da particularidade de cada relação profissional-grupo familiar, bem como das interferências externas. No entanto, ressaltamos que esses movimentos estarão descritos separadamente para uma melhor compreensão didática. Na prática, os movimentos se fundem uns nos outros, adquirindo sempre novos momentos e significados, em função da realidade de cada família.

Movimento inicial: Preparando o ambiente; Segundo movimento: Como proceder? O que comunicar à família?; Terceiro movimento: Coletando informações e avaliando a família; Quarto movimento: Entendendo os motivos da família; Quinto

movimento: Contrato; Sexto movimento: Organizando as informações; Sétimo movimento: Explorando e compreendendo a situação familiar; Oitavo movimento: Papel do profissional; e Movimento final: Há um término para o processo interventivo?

2.1 Movimento inicial: Preparando o ambiente

Para Miranda (1995) o primeiro contato do profissional com o usuário acontece através do ambiente físico em que aquele exerce a sua atividade. Assim, o ambiente de trabalho é como se fosse a própria extensão do seu atendimento. Ou seja, o Assistente Social começa a atender a pessoa antes mesmo de entrar em contato direto com ela.”

Segundo a autora, podemos preparar o ambiente físico com a intenção de emitir mensagens de cuidado e interesse. Como por exemplo:

- A disposição dos móveis - as cadeiras devem estar de frente uma para a outra, sendo que a distância entre elas deve estar adequada; a presença de escrivaninha ou mesa pode ser dispensada à medida em que o vínculo entre profissional-usuário já se tornou grande; entre outros;
- Conservar o ambiente limpo;
- Utilizar quadros e objetos - a colocação de posters é um exemplo e se torna um meio de repassar mensagens importantes como por exemplo, posters sobre amamentação, prevenção da AIDS etc.
- Garantir a privacidade: oferecendo um ambiente com vedação acústica, bem como com vedação “visual”, para que outras pessoas não possam ver o interior da sala.
- Outros cuidados especiais: incluir revistas na sala de espera, copos, água, lenços de papel etc.

2.2 Segundo Movimento: Como proceder? O que comunicar à família?

No início do processo interventivo, o profissional deve demonstrar interesse, colaboração e preocupação em relação ao que a família tem a dizer. Para Campaneli apud Abreo (1998:74),

“O assistente social deve ser cordial ao receber o usuário, para criar um clima de confiança e de complementaridade pois ele experimenta uma sensação de dificuldade e

constrangimento ao falar sobre seus problemas e os de sua família. Este esquema relacional inicial é de suma importância, pois ambos na relação começam a se conhecer, este é o momento da aceitação ou não aceitação do técnico por parte do usuário”.

Para amenizar o constrangimento do usuário, deixando-o mais a vontade, deve-se evitar inicialmente a pergunta: “Qual o seu problema?” Ao invés dessa postura, faz-se comentários informais e cordiais, bem como uma apresentação sem explicações complexas. (Tristão,1999)

De acordo com Miranda (1995), existem posturas terapêuticas, classificadas como dimensões básicas, que possibilitam ao profissional assumir atitudes construtivas em relação ao usuário. Citamos abaixo três dimensões que caracterizam a fase inicial do processo interventivo. São elas:

- Empatia: capacidade de se colocar no lugar do outro;
- Aceitação incondicional ou respeito: capacidade de acolher o outro, sem julgamentos;
- Coerência: capacidade de ser autêntico, expressando seus verdadeiros sentimentos.

Nesse movimento também ressaltamos para a importância da participação da família nos atendimentos, pois geralmente a procura por apoio acontece através de uma só pessoa, a qual pode ser a mãe, avó ou pai, por exemplo. Nesses casos, o profissional pede à pessoa que traga os demais membros familiares nos próximos encontros para que o trabalho sistêmico se torne possível. Com as informações já adquiridas por esse membro familiar, o Assistente Social já pode ir traçando o mapeamento para uma melhor compreensão do sistema familiar.

No entanto, nem todos os membros podem querer participar das reuniões, seja por desinteresse ou por falta de tempo, entre outros motivos. Nessa situação, o Assistente Social pode explicar como o processo de intervenção será realizado. Conforme Minuchin & Colapinto (1999:77),

“(...) O profissional deve transmitir a convicção de que o envolvimento da família é fundamental para o progresso e que esta é uma regra básica da agência, mas a mensagem só é eficiente se combinada com uma ênfase em suas potencialidades. Se o profissional puder transmitir respeito pelo interesse e pelo conhecimento da família, assim como uma posição clara de que os especialistas não poderão

realizar o trabalho sozinhos, ela em geral vai aceitar os fundamentos para sua participação.”

Exemplificamos essa situação através do atendimento Z., no qual o homem havia rompido um relacionamento de cinco anos com a namorada. O mesmo estava com problemas devido às ameaças que estava recebendo da ex-namorada, que alegava estelionato. Ele se prontificava a pagar o valor que realmente devia à ela, mas a mesma não concordava, pois queria um valor bem mais alto. Ele aceitou a sugestão de realizarmos uma mediação entre ele e a ex-companheira para tentar solucionar a situação. No entanto, em contato telefônico com a mesma, esta mostrou-se irredutível. Tentamos outras alternativas, como conversar com ela sem o ex-companheiro, ou fazermos uma visita domiciliar, mas a mesma não aceitou. Neste caso específico, não pudemos dar continuidade ao trabalho, mas de uma maneira geral, há aceitação e participação por parte das pessoas envolvidas nas situações atendidas.

2.3 Terceiro movimento: Coletando informações e avaliando a família

Após o primeiro momento de conhecimento entre profissional e usuário, inicia-se a coleta de informações, que pode acontecer através das entrevistas, da observação e do entendimento do grupo familiar. Essa coleta é realizada durante todo o processo interventivo.

A entrevista deve abranger o grupo familiar, suas relações com outros grupos e com o extra-familiar. Podemos abordar as seguintes questões iniciais:

- Quem faz parte da família? Qual a idade dos membros?
- Existem outras pessoas que participam da vida familiar (amigos, vizinhos, parentes)?
- Como é a rotina de trabalho? Há tempo para as crianças?
- As crianças estão na escola? Participam de alguma associação ou religião?
- Que fazem nos momentos de folga?

Existem outras informações importantes que podem ser colhidas na fase inicial do processo interventivo e que dizem respeito à cronologia da vida familiar. São elas: (Satir 1988)

- Vocês já foram casados anteriormente? Que idade tinham? Qual a duração do casamento? Existem crianças nascidas do casamento anterior? O que os levou à separação?
- Existem pessoas que, em qualquer momento do passado, tenham sido membros desta família? Por que elas ingressaram na família e por que a deixaram?
- Em relação ao relacionamento dos cônjuges: Quando se conheceram? O que viram um no outro que os fizessem se escolher? Quem deu os próximos passos da “conquista”? Quando decidiram manter um relacionamento sério? Quando se casaram? Em que época os filhos vieram?
- Como seus pais reagiram quando souberam do namoro e posteriormente do casamento? Atualmente, como está a relação de vocês com seu sogro e sua sogra?

Essas são apenas algumas questões que podem ser abordadas e têm como objetivos saber como os cônjuges procuraram lidar com os seus problemas, saber como os modelos (dos pais, por exemplo) influenciaram as idéias que cada cônjuge tem sobre os atuais papéis desempenhados e obter indícios sobre o significado do sintoma manifestado pelo paciente identificado, entre outros.

Durante a entrevista, o profissional deve ficar atento às seguintes questões: fazer uma pergunta de cada vez, evitar perguntas que sugerem respostas, oportunizar a ampla liberdade de expressão da família sem contudo perder o controle da entrevista, não dar sermão, ser preciso e claro nas perguntas, garantir privacidade etc. (Tristão, 1999).

Em relação à **observação**, Miranda (1995) sustenta que o profissional precisa estabelecer a diferença entre **observar** e **inferir**, antes de começar a “ver” o outro. Segundo a autora, quando observamos, estamos constatando coisas visíveis na pessoa observada, como a aparência, os gestos, movimentos, expressões etc. Portanto a observação é objetiva e não deixa dúvidas.

Já a inferência – hipóteses – é subjetiva, e é realizada a partir dos dados coletados pela observação, podendo estar certa ou errada. As inferências só se tornam verdades quando confirmadas pelo usuário. Por exemplo: na observação, o profissional vê os olhos do usuário cheios d’água. Na inferência o profissional supõe, através do olhar do usuário, que este está triste. E para obter a verdade, somente o usuário poderá dizer.

Essa compreensão permite que o profissional não introduza seus próprios valores e interpretações, tornando a coleta de informações mais precisa.

Além desses cuidados, a observação também deve levar em conta o comportamento individual de cada membro e do grupo familiar como um todo. Minuchin & Colapinto (1999:48) nos fornecem um exemplo: “(...)É claro que importa se a menina parece ter estado chorando, mas o profissional deve examinar o grupo todo, observando que sua irmã parece protetora e sua mãe impaciente”.

Os autores ressaltam para outro aspecto importante da observação, a qual consiste na maneira como os membros da família se sentam na sala, indicando desta forma, a organização e os relacionamentos familiares. Podemos ficar atentos as seguintes questões:

- Quem senta perto de quem?
- Quem fala primeiro?
- Quem fala mais e quem permanece calado, diferente ou desinteressado?
- Quem fala em nome de quem?
- Quem dita as regras?
- Qual a função de cada membro?
- Como são organizados os subsistemas – conjugal, parental, fraternal ?

Outras questões úteis a serem observadas, referem-se às relações conflituosas entre os membros da família:

- Quais membros da família apoiam-se uns aos outros e quais mantêm distância?
- Eles se interrompem para corrigir um ao outro? O que acontece quando fazem isso?
- Que tipo de comportamento não se ajusta à descrição da família?

2.4 Quarto movimento: Entendendo os motivos da família

Após o período de conhecimento da família e de seu contexto social, parte-se para o motivo que levou a família a procurar auxílio:

- Qual a queixa?
- O que é que está causando problemas nesta família?
- Como os diferentes membros da família vêem o problema?

Geralmente, a família responde que um de seus membros é o causador dos problemas familiares. Por exemplo: o filho rebelde, ou o marido nervoso e violento, ou a mãe negligente, entre outros. Minuchin (1990) ressalta um aspecto importante a esse respeito, quando explicita que a família, ao procurar um profissional que a ajude, quer que este mude a atual situação, sem mudar os padrões transacionais preferidos. Ou seja, a família deseja que o profissional a ajude a resolver “o problema do paciente identificado”, como se o resto da família não apresentasse problemas e não precisasse de ajuda. Isto ocorre, em geral, pelo medo da família em mudar, além de não saber também como fazê-lo.

Atendemos a família D, composta atualmente pela mãe, pelo filho de 7 anos e pela filha de 14 anos de idade, a qual, além de estudar, ajudava a mãe no cuidado da casa e do irmão.

A mãe viveu um relacionamento extraconjugal por 7 anos e há alguns anos não vive mais com o companheiro. Desse relacionamento nasceram dois filhos. O filho mais velho (7 anos) vive com a mãe e o mais novo foi adotado por outra família. A filha mais velha é fruto de outro relacionamento.

O mãe procurou o EMAJ para regulamentar as visitas e a pensão alimentícia do filho. Existia um forte conflito entre o ex-casal. O desejo da mãe era que o pai de seu filho “sumisse”, não tendo o direito de ver o filho. Mesmo o pai da criança não fazendo mais parte da família, era tido como o “causador do problema familiar”. A mãe da criança alegava que o ex-companheiro, quando visitava o filho, era grosseiro e fazia ameaças, exigindo que ela cancelasse o processo da regulamentação de visita e pensão alimentícia. Relatou também que ele prometia buscar o filho mas nem sempre aparecia. Disse que chegou a ser ameaçada também pela atual companheira de seu ex-companheiro, quando estava no ponto de ônibus.

O pai da criança, hoje casado e com mais três filhos, sempre negou tudo. Dizia que a mãe “fazia a cabeça” da criança contra ele, e que fazia questão em visitar o filho porque seus irmãos gostavam de brincar com ele. O mesmo reclamava do valor da pensão a ser pago e do dia estipulado para as visitas.

Neste caso, não podemos constatar a veracidade dos fatos, uma vez que cada um dos pais relatou a situação de forma diferente. No entanto, Minuchin & Colapinto (1999:48) ressaltam que “*é menos importante chegar à “verdade”, que, em qualquer*

caso, é sempre parcial, do que descobrir o padrão familiar para lidar com as contradições”.

De acordo com o relato da família diante da queixa apresentada e da visão que esta possui da situação, questionamos:

- que vocês estão fazendo para tentar solucionar a questão?
- Vocês discutiram o problema entre si?
- Que providências vocês tomaram no sentido de analisar e eliminar esses sintomas? O que aconteceu com estas providências?
- que vocês esperam da Instituição? O que esperam que venha a ser realizado?
- Qual a preocupação que vocês consideram mais importante?

Para Satir (1988) essas perguntas servem para esclarecer diversos pontos, como descobrir como a família reage às crises; qual o grau de clareza e objetividade da comunicação familiar; com que clareza os planos são comunicados; entre outros. Ressaltamos que as perguntas foram feitas uma de cada vez, para não confundirmos a família.

A solução tomada pela mãe foi fazer um Boletim de Ocorrência devido às ameaças recebidas. Nos dias da visita do pai ao filho, a mãe saía de casa deixando a filha mais velha com a criança. segundo relatos da mãe, a criança chegou a esconder-se debaixo da cama, pois o menino não queria ver o pai. Em relação ao ex-companheiro, ela não queria nenhum acordo. O pai da criança não havia tentado solucionar a questão e também não queria acordo com a ex-companheira.

Assim, trabalhamos o grupo familiar – mãe, filho e filha, separadamente do pai da criança, para evitar maiores conflitos.

Nas reuniões com o pai da criança, este se referia o tempo todo à sua ex-companheira como uma péssima mãe, como também alegava não poder pagar o valor da pensão. Por outro lado, a mãe relatava que o seu desejo era privar o pai do contato entre eles, assim, segundo ela, tudo estaria resolvido: *“Eu estou fazendo o melhor que posso para meu filho. Levo-o ao médico, ao psicólogo, à escola, faço festa de aniversário, tudo está bem, aí o pai dele chega e ele fica revoltado e agressivo.”*

Baseado nessa estrutura, o sistema familiar faz seu pedido: *“ajude-nos a mudar o paciente sem interferir em nossas relações...”* (Andolfi, Angelo, Menghi & Corigliano, 1989). No caso relatado, poderíamos deduzir o que a mãe está querendo nos

comunicar: “ajude-me a esquecer meu passado, convença o pai do meu filho a desistir de visitá-lo, pois só assim viveremos bem.”

Andolfi, Angelo, Menghi & Corigliano (1989), salientam sobre a questão da família não querer mudar seus padrões, indagando: “*Como é possível curar alguém que é definido como incurável? Como é possível curar um paciente se é impossível mudar as regras que apoiam seu comportamento?...*”

Segundo relatos da mãe, no dia da audiência seu ex-companheiro estava muito alterado, chegando a agredi-la verbalmente. Ele expôs ao Juiz que consumia drogas e que não queria mais ver o filho. Assim, as visitas foram suspensas temporariamente.

A complexa situação familiar apresentada requer acompanhamento, pois ainda não houve uma reorganização em sua estrutura. Não demos continuidade a este trabalho, em razão do término do nosso estágio. No entanto, as informações ficaram documentadas na Instituição, para futuro atendimento.

2.5 Quinto Movimento: Contrato

Ao final da primeira entrevista com a família, o Assistente Social deve encaminhar um contrato, criando um entendimento com a família a respeito de seu relacionamento futuro com a Instituição. Este contrato refere-se à operacionalidade do processo: frequência das reuniões, horários, local das reuniões (na escola, na Instituição, no domicílio, etc.). Outra questão a ser incluída diz respeito às regras que devem ser seguidas, como por exemplo (Abreo, 1998) :

- Cada membro deve poder concluir sua fala sem ser interrompido;
- Cada pessoa assume a expressão de seus próprios sentimentos;
- Não brigar;
- Pensar sobre possíveis opções para resolução das questões.

2.6 Sexto movimento: Organizando as informações

Minuchin & Colapinto (1999) nos levam a reunir as informações da família através do mapeamento. Este consiste em proporcionar um quadro da família através de um gráfico, facilitando o entendimento das interações familiares. Se possível, convém pedir à família que ajude na construção deste gráfico, o que os leva a pensar sobre os membros que estão mais presentes, os que devem ficar juntos, os que não possuem tanta

ligação, entre outros. Os autores ressaltam para o fato de que este primeiro conhecimento não está necessariamente completo, pois podem faltar importantes informações que serão adicionadas posteriormente.

Conforme Minuchin & Fishman (1990):

“O terapeuta nunca deve esquecer que no processo de recolher informação, ele está dentro do sistema que está estudando. Além do mais, a família nunca é uma entidade estática. Formular a configuração familiar de informações iniciais é um primeiro passo útil, porém, é só um primeiro passo...”

Além das informações gráficas do mapa mostrando as conexões, funções e relacionamentos familiares, convém descrever os dados obtidos depois da entrevista. Segundo Soifer apud Rivière (1983), podemos descrever os dados familiares seguindo a forma de um cone. Sua base está relacionada às primeiras observações obtidas no processo interventivo e são mais numerosas e amplas em quantidade. Os demais dados geralmente vão mostrando-se em menor quantidade até chegar ao topo, onde aparece o conflito. Este método torna possível o estudo da passagem do grupal ao individual para então integrá-lo.

2.7 Sétimo movimento: explorando e compreendendo a situação familiar

Existem “estratégias” que o Assistente Social pode utilizar para modificar a concepção que a família tem do problema, levando seus membros a procurarem respostas alternativas de comportamento e de afetividade. Citamos algumas delas abaixo:

Explorar padrões de interação alternativos, onde os membros da família possam se conectar de maneiras diferentes uns com os outros, expressando melhor seus sentimentos e que possam também construir um conjunto maior e mais eficiente de habilidades para resolver seus problemas.

Atendemos uma situação encaminhada pela equipe de Direito que solicitava providências quanto à família G. Esta é formada pela mãe e seu filho de 04 anos de idade, portador de necessidade especial. Segundo formulário preenchido pela equipe de Direito, a criança encontrava-se sem auxílio médico e educacional. Também estava impossibilitada de ver o pai.

Em conversa com a mãe da criança, esta relatou-nos que levava a criança ao médico sempre que necessário. Disse-nos também que seu filho não freqüentava mais a

APAE “*porque as professoras não cuidavam bem dele, o cinto de segurança do ônibus que ele tomava “assava” seu ombro*”, entre outros.

Observamos que a criança, acompanhada da mãe, estava bem vestida e “limpa”. Também pudemos perceber que o menino é muito esperto: brincava e manuseava os brinquedos que lhe dávamos.

Quanto à questão do pai da criança, eles estavam separados há três anos, mas ainda existia um forte conflito entre eles. Segundo contou-nos a mãe, “*ele é muito agressivo comigo, chegando ao ponto de me ameaçar de morte.*” Em relação a convivência entre pai e filho, as visitas aconteciam uma vez por semana, mas eram sempre “turbulentas”, pois o ex-marido sempre brigava com a ex-companheira na frente da criança.

A mãe não trabalhava e era sustentada por seus pais, passando o dia todo com a criança. Sempre que precisava sair de casa, levava o filho consigo.

Notamos a existência de um subsistema emaranhado entre mãe e filho: a mãe passava o dia todo com a criança, deixava claro que era ela quem realmente sabia cuidar do filho, se recusava a colocar a criança na escola, não aceitava as visitas do pai ao filho. Nessa situação é necessário tentar mudar os padrões de interação para que possa haver uma maior independência entre mãe e filho. Tanto a mãe precisa ter seu espaço como a criança precisa do seu para que possa se desenvolver. Assim como é de suma importância que a criança continue a ver o pai em condições favoráveis.

Para tanto, foram criadas algumas tarefas, como pedir à mãe que procurasse um emprego e neste tempo em que ela está fora a criança deveria ir para a escola; deixar a criança com os avós enquanto a mãe faz alguns afazeres como ir ao banco, orientávamos a mesma sobre a importância da presença do pai no desenvolvimento da criança, como também deixávamos claro de que as brigas do ex-casal não podiam interferir na relação do pai e do filho. Além dessas questões, discutimos os sentimentos e tensões que estavam sendo gerados em relação as brigas entre o ex-casal.

As mudanças são discutidas nos atendimentos, onde a família expõe como está se sentindo a respeito das intervenções, se está conseguindo cumprir as tarefas pedidas. Com o passar das reuniões, o profissional vai estabelecendo ainda outros padrões de interações, dependendo sempre de como a família vai assumindo sua “aparência”.

Ao estabelecer certos padrões, estamos definindo fronteiras. Nessa situação a intenção é definir uma fronteira em torno do subsistema mãe e filho, aumentando a distância entre eles, além de ir aproximando os avós e o pai na relação com o filho.

Quanto ao pai da criança, tentamos inúmeros contatos, incluindo uma visita em sua casa, mas nunca conseguimos encontrá-lo. Ele inclusive marcava horários para as reuniões mas não aparecia.

No caso de haver um paciente identificado na família, as técnicas utilizadas são as mesmas. Por exemplo: a mãe queixa-se que a filha mais moça (paciente identificado) de 12 anos de idade, não volta para a casa depois da aula, aparecendo somente à noite sem dizer aonde estava. No primeiro contato com a família, o profissional observa que a mãe tem problemas de controle com todos os quatro filhos. Depois descobre que uma avó também mora com a família. O Serviço Social então pede que ela compareça às reuniões juntamente com o restante da família. Durante os atendimentos, percebe-se que a avó é a chefe da família e que a mãe acaba perdendo seu poder em relação aos filhos em função do poder da avó. A partir daí, o Serviço Social orienta suas intervenções reestruturadoras, que almejam a exploração e construção de novos padrões para alcançar o equilíbrio familiar. Por exemplo, reunir a mãe e a avó juntas no subsistema parental para que se complementem e se apoiem. Para isso, a Assistente Social pode pedir que a avó não assuma a posição quando esta estiver conversando com a mãe.

Personalizar, mostrando a cada membro da família sua parcela de responsabilidade diante da situação que estão vivenciando, facilitando assim, a compreensão do papel que cada membro desempenha no próprio problema.

Segundo Miranda (1995), no início do processo interventivo o usuário fala sempre a respeito de outras pessoas, culpando-as por seus problemas, o que reflete uma falta de conhecimento e de habilidades para conduzir a vida.

O papel do profissional é auxiliar a “internalização” dos relatos dos membros, que a princípio são externos. Para “internalizar”, é necessário que o profissional junte as peças das experiências dos membros, oferecendo sua percepção dessa experiência como um todo, e oferecer também, a percepção da parcela de contribuição que cada membro possui do problema apresentado.

Segundo a autora (1995), a mudança do pronome é o primeiro sinal de que o conteúdo está sendo internalizado. Quando o usuário personaliza para ele mesmo, abandona os pronomes na terceira pessoa (“Eu me sinto...porque você...” ou “Eu me

sinto...porque ele, ela, eles...”) e passa a usá-lo na primeira pessoa “Eu me sinto...porque eu...”.

Também se faz necessário levar os membros a identificarem o que não sabem ou não conseguem, e o que os levam a seus problemas: “*Você se sente...porque você não sabe/consegue/é capaz*”. (1995:233).

O último elemento desse processo são os objetivos que a família pretende alcançar: “*Você se sente... porque você não sabe... e você gostaria de... (objetivo)*”.

A autora ressalta que a personalização é um processo doloroso que deve ser conduzido com muito cuidado e que nem sempre o grupo familiar está preparado para aceitar a sua parcela de responsabilidade diante da situação apresentada. Quando isso ocorre, o processo deve caminhar mais lentamente.

Enfatizar os pontos positivos da família para que ela possa sentir-se capaz de enfrentar as dificuldades.

Atendemos a senhora K, que possui três filhos e está separada há um ano. A mesma nos relatou estar com dificuldade de relacionamento com o seu ex-companheiro. Também nos contou seus problemas passados. No entanto, a medida em que ela nos falava de seus problemas atuais e passados, ela também nos relatava como foi criando alternativas para solucioná-los e o quanto aprendeu com as suas dificuldades. Ela também tinha uma visão da sua própria responsabilidade nessas vivências, ou seja, ela não culpava outras pessoas pelas situações difíceis pelas quais passou e pelas quais está passando. Diante de sua postura, percebemos e enfatizamos a sua capacidade de lidar, construir e refazer as situações. Conforme Minuchin & Colapinto (1999), a ênfase nas potencialidades positivas desmente o resumo de como a família funciona “mal”, reforçando os pontos fortes e ajudando-a a sentir-se menos derrotada.

Dependendo da situação, nem sempre é fácil fazer comentários positivos. No entanto, é preciso lembrar que as famílias de baixa renda enfrentam diversos problemas, suportam circunstâncias muito difíceis, toleram situações frustrantes, como também possuem habilidades para procurar ajuda, para ajudar outras famílias em situações similares, entre outros. Tomando consciência dessa realidade, fica mais fácil para o profissional reconhecer e redefinir os comportamentos em termos positivos. (Minuchin & Colapinto, 1999)

Considerar as situações de transições da família: As transições vividas pela família podem ser desencadeadas pelo ciclo evolutivo da família: nascimento dos

filhos, adolescência, morte na família etc., assim como também pela separação, divórcio e recasamento – situações estas, atendidas freqüentemente no EMAJ.

Fitchner apud Abreo (1998:54) coloca que:

“Como sistema dinâmico no tempo, a família deve se reestruturar a medida que seus filhos crescem, a fim de manejar adequadamente as crises normativas do desenvolvimento. Quando as famílias não crescem, encontramos pautas de comunicação disfuncionais, dificuldade de colocação de limites, bem como limites interpessoais difusos que não permitem o desenvolvimento psicossocial de seus membros.”)

Há também transições vividas por razões econômicas e sociais, como desemprego repentino, doença inesperada, enchentes, migração, instrução limitada, entre outros. O Assistente Social deve estar ciente da existência dessas transições e do quão doloroso pode se tornar esse processo que é marcado por períodos de insegurança e tensão. O profissional também precisa compreender que as dificuldades dos membros da família em se relacionar nem sempre é permanente. Conforme explicita Minuchin, & Colapinto (1999:27-8):

“...é importante compreender que as dificuldades de comportamento durante os períodos de transição não são necessariamente patológicas ou permanentes. Elas com freqüência representam as tentativas da família de explorar e se adaptar. Ansiedade, depressão e irritabilidade são componentes afetivos de uma crise. Embora o comportamento possa parecer perturbado ou disfuncional, não convém cristalizar a reação, concentrando-se na patologia.”

Ilustramos essas considerações através da realização do atendimento à família S, composta pela mãe e a filha de 06 anos de idade. A família atendida vivia anteriormente na Argentina e era composta pelo pai, mãe e filha. Existiam fortes conflitos entre eles. Segundo relatos da mãe, o pai era muito agressivo com ambas. Diante dessa vivência conflituosa, a mãe resolveu mudar-se com a filha para Florianópolis, local onde a mesma viveu até se casar. No entanto, começaram a surgir diversos conflitos entre elas, pois a menina não queria obedecer sua mãe e a mesma respondia com agressividade para com ela. O caso não foi acompanhado, pois a família não retornou mais ao EMAJ. Ao entrarmos em contato com uma vizinha da família, soubemos que a mãe resolveu voltar para a Argentina. Pudemos compreender que a decisão da mãe em “fugir” da vida

conflituosa em que vivia, imigrando para outra cidade (situação de transição), acabou por intensificar a crise.

Incluindo os filhos na abordagem : Algumas considerações podem ser úteis no processo interventivo familiar (Satir, 1988). São elas:

- A primeira e segunda reunião podem ser feitas somente com o casal. Desta maneira o profissional está dizendo que os consideram cônjuges, independente dos filhos.
- As demais reuniões podem incluir os filhos, pois assim pode-se ver como a família opera num todo.
- Na primeira entrevista com a família, o profissional pode se concentrar bastante nas crianças, pois desta forma, ele também estará falando indiretamente com os pais.
- O Assistente Social deve cumprimentar cada criança separadamente, perguntando nome, idade e escolaridade, diferenciando assim, cada criança. Pode-se repetir o que a criança responde, com o objetivo de demonstrar que está prestando atenção: - Qual a sua idade "Paulinho"? - Sete anos - Quer dizer que você tem sete anos.
- Muitas vezes as crianças não respondem às perguntas do Assistente Social, ou então dizem que não sabem, não se lembram, entre outras. Nestas situações ele pode dizer: "*Vejo que você não está preparado para falar sobre isso ainda. Voltaremos a você mais tarde. Notei que você estava olhando para mamãe e que estava com o rosto franzido. Talvez você esteja preocupado com o que ela irá dizer*". (p.215)

Em atendimento à família V, foi perguntado à criança de 12 anos se ela tinha preferência em morar com algum dos pais. No momento, a mesma estava vivendo com sua irmã mais velha, o marido desta, seu pai, a namorada dele e a filha da namorada, que tinha a mesma idade que a menina. A mãe morava em outro bairro. A criança não respondeu à pergunta. Ela pode ter tido várias razões para não responder: medo de dizer algo que possa lhe trazer represálias pela família ou mesmo por não saber com quem ela realmente quer ficar, afinal, esta pergunta exige muita responsabilidade, e ela é apenas uma criança que está entrando na adolescência.

- As perguntas feitas pelas crianças devem ser sempre respondidas. É preciso partir do pressuposto de que as crianças são interessadas, ouvem

e sabem compreender. O valor dado à fala dos pais deve ser o mesmo para com as crianças.

- De acordo com Satir (1988); Minuchin & Colapinto (1999) os pais devem exercer o controle dos filhos nas reuniões, pois caso o profissional assuma este papel, estará perdendo a oportunidade de observar como o pai e mãe realizam suas funções parentais. Por exemplo: as crianças estão brigando e uma delas fala ao Assistente Social que foi o irmão quem começou a briga. O profissional então pode responder que é melhor conversar com os pais sobre isto.

A **visita domiciliar** também faz parte do processo de conhecimento da família, pois através dessa abordagem domiciliar, podemos conhecer melhor a família, conhecer outros membros desta, realizar análise e estabelecer diagnóstico da realidade social e de situações singulares/particulares, compreender a natureza e o ambiente da vida cotidiana, entre outros. No entanto, é preciso ter a concordância da família para que o Assistente Social possa realizar a visita, marcando sempre com antecedência.

2.8 Oitavo movimento: Papel do profissional

Usualmente, o Assistente Social assume o processo dinâmico da família nas entrevistas, permanecendo numa posição central, o qual dá as coordenadas e a direção da atenção a determinados membros da família. Sobre o processo de ação do profissional, Minuchin & Colapinto (1999) destacam:

“...É difícil para as pessoas que estão em profissões de ajuda sair da ação, deixando que ela se desenvolva e esperando o momento mais conveniente para intervir. Se os membros da família impedem seus padrões atuais, dirigindo-se à equipe, o procedimento mais adequado em muitas situações é canalizar a interação de volta à família.”

Nesta perspectiva, esse novo posicionamento de liderança ativa, juntamente com a resistência a assumir o controle total, facilitam a aquisição de mais informações a respeito das interações familiares.

Outra noção importante diz respeito a neutralidade do profissional. Segundo Abreo (1998), ele deve ter cuidado para não fazer alianças ou proteger algum membro da família. Não deve haver “culpados” ou mesmo apoio por parte de um ou outro membro que se mostre como vítima ou como perseguido.

Queremos acrescentar, conforme Calil (1997), que a função do profissional no trabalho junto às famílias através da abordagem sistêmica não acontece facilmente. Pelo contrário, além de difícil, é preciso muita prática para que reconheçamos os padrões invisíveis de interação, pois o processo interventivo envolve o trabalho com comportamentos analógicos.

2.9 Movimento final: Há término para o processo interventivo?

O final do processo interventivo acontece quando ocorrem mudanças efetivas na estrutura e dinâmica familiar.

Para Miranda (1995:248) a inexistência de mudanças indica que algo falhou nos movimentos anteriores do processo: *"(...)pode não ter havido compreensão suficiente, ou exploração suficiente(...). Nesse caso, a solução é voltar ao ponto em que o processo falhou (...)."*

Para Satir (1988) o processo interventivo termina quando os membros familiares podem discordar, fazer escolhas, se libertar dos efeitos dos modelos passados, aprender através da prática, transmitir uma mensagem clara, se discriminarem através da linguagem ("eu sou eu, você é você"), etc.. Podemos dizer que esses exemplos são o resultado das mudanças ocorridas durante o processo interventivo. Acrescentamos também o abandono e a desistência como fatores de finalização dos atendimentos. Para ilustrar esse fato, citamos a situação da família B, composta pela mãe, o pai e três filhos. A mãe procurou auxílio pois estava em conflito com o marido e desejava fazer um tratamento psicológico. Ela disse-nos que o companheiro a havia traído e desde então, não conseguia mais viver bem com ele. O marido afirma que a relação extraconjugal terminou. Relatou-nos que ambos querem continuar juntos, mas que esse fato acabou prejudicando a relação. A ex-amante do marido está sempre perturbando-a, inclusive mudou-se para uma casa ao lado do casal. Sugerimos que os atendimentos fossem realizados com o casal. A mesma concordou e prometeu falar com o marido. Como não entrou em contato, telefonamos para saber se o marido concordava em participar, mas ela nos disse que no momento ele não queria e que ela iria fazer o tratamento sozinha. Conforme sua solicitação, marcamos uma primeira entrevista para a mesma no NAPS, bem como sugerimos que ela retornasse ao Serviço Social. Entretanto, ela não apareceu na Instituição e não conseguimos mais contato.

Para Soifer (1983) a própria família é quem geralmente estabelece o término das intervenções. Essa decisão está condicionada à flexibilidade ou rigidez das interações familiares. Desta forma, o processo interventivo se caracteriza pela aceitação e tolerância das mudanças na família. Quando o grupo familiar não “suporta” mais transformações, o processo termina.

Limites institucionais, tanto internos quanto externos, também podem contribuir para a finalização do atendimento. Como limite interno citamos as regras da instituição, enquanto limites externos seriam a não existência de outras instituições que auxiliem a suprir a demanda.

Miranda (1995, p.256) sustenta que existe, como também não existe, um fim para o processo interventivo. Segundo a autora, o final do processo chega quando “*ele (no caso a família) já sabe acolher-se, atender-se, observar-se, escutar-se(...). (...) Ele já sabe qual é a sua parcela de responsabilidade em cada situação e age para mudar, sempre, para melhor.*”

Não existe um término, quando os membros familiares estabelecem informalmente com eles próprios e com os outros membros, a continuidade do processo através da assimilação do “modelo” oferecido pelo profissional, tornando-se assim, um modo de viver.

Ressaltamos que o profissional, dependendo da demanda apresentada, deve realizar um acompanhamento (esporádico) às famílias com as quais trabalhou, reduzindo assim a probabilidade de elas fracassarem na adaptação. (Minuchin & Colapinto, 1999).

Finalizamos ressaltando que o processo interventivo não possui início nem fim, pois é na complexidade e singularidade de cada relação familiar que vamos construindo as intervenções.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho nos possibilitou amadurecer idéias e compreensões sobre as dúvidas e dificuldades que foram surgindo durante todo o processo de construção do mesmo. E é através desse processo, que nos permitimos agora tecer algumas considerações:

- O estudo sistêmico das famílias proporcionou o entendimento da amplitude do funcionamento do sistema familiar, onde cada indivíduo, não isolado do mundo e sim inserido neste, está ora preso à sua família e ora em busca de uma família.
- As dimensões teórico-práticas, bem como as Políticas Sociais e as Instituições, se trabalhadas de maneira integrada e unificada, possibilitam um agir “circular” e dinâmico, acrescentando uma maior qualidade e domínio interventivo.
- Pudemos constatar nas situações relatadas que, em razão da família ser vista como um todo dinâmico, as mudanças não se limitaram à um único membro familiar, e sim à família como um todo.
- Concluimos que as famílias possuem um ciclo vital que está em constante transformação para que possam adaptar-se ao mundo interno e externo, uma vez que o objetivo da família como sistema é manter-se viva e integrada, mesmo quando apresentam dificuldades, como nas situações de conflito conjugal.
- Os padrões disfuncionais que causaram conflitos familiares, como já identificamos, refletem-se muitas vezes através de um membro da família, denominado “paciente identificado”, que carrega os conflitos, as frustrações, a raiva, considerado “culpado” pelos problemas que acontecem na família, diminuindo desta forma, a ansiedade dos outros membros.

- É possível personalizar (Miranda 1995), ou seja, mostrar a cada membro da família sua parcela de responsabilidade diante da situação que estão vivenciando, facilitando assim, a compreensão do papel que cada membro desempenha no próprio problema.
- A família vista como uma entidade evolutiva nos possibilitou compreender melhor os conflitos familiares e avaliar quais as possibilidades e capacidades da mesma em efetuar mudanças.
- Nos relatos apresentados ficaram evidentes padrões de interação entre seus membros, bem como com os outros sistemas, padrões estes que regulam o comportamento dos membros da família.
- Podemos concluir que cada família possui uma estrutura particular, capaz de se adaptar às mudanças que ocorrem tanto internamente como externamente, exigindo assim, uma flexibilidade para mobilizar os padrões de interação através de modificações em suas regras.
- Percebemos que quando não existe clareza nas formas de organização e interação que a família estabelece com os outros sistemas, formaram-se fronteiras difusas ou fronteiras excessivamente rígidas.
- Concluimos também que os padrões de interação estabelecidos pela família através de suas relações circulares, organizações, regras, entre outros, estão sempre relacionados à comunicação e informação entre os membros do sistema familiar.

Nosso papel enquanto estagiários do EMAJ foi reconhecer essas realidades e entender a família além do indivíduo (através de sua totalidade), bem como compreender a organização familiar.

Acreditamos que esse trabalho tenha lançado as bases para essa longa jornada de aprendizagem junto às famílias e que inclui, como fundamental peça no processo dessa caminhada, as famílias que acompanhamos.

Sabemos que há um longo caminho a percorrer para chegarmos à compreensão e a construção do processo interventivo junto às famílias e, mesmo quando acharmos que estamos “perto” dela, haverão famílias que nos “dirão”: - “Vocês não conhecem tudo!”.

Finalmente sugerimos que o processo interventivo construído seja aplicado e aperfeiçoado por outros estagiários.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREO, Ana C. S. de. **A família em debate: uma intervenção familiar sistêmica.** Londrina, UEL, 1998.

ANDOLFI, M., ANGELO, C., MENGHI, P., CORIGLIANO, A.M.N. **Por trás da máscara familiar.** Porto Alegre: Artes Médicas: 1989.

AOKI, Luiz P. S., TARDELI, Roberto. Aspectos jurídicos da concepção de família na sociedade brasileira. **Revista brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano** – Família em tempos de transição. Nº 1, Jan/Jun, 1994.

ARIÈS, Philippe. **História social da criança e da família.** 2 ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1981.

CALIL, Vera L. Lamanno. **Terapia familiar e de casal.** São Paulo, Summus, 1987.

CAPRA, Fritjof. **O ponto de mutação.** São Paulo: Editora Cultrix, 1982. P.259-298.

CARVALHO, Maria do C. B. de, GUARÁ, Isa M. F. da R. A família: um sujeito pouco refletido no movimento de luta pelos direitos da criança e do adolescente. **Revista brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano** – Família em tempos de transição. Nº 1, Jan/Jun, 1994.

CERVENY, Ceneide M. de O. **A família como modelo – desconstruindo a patologia.** São Paulo, Editorial Psy II, 1994.

- ECA, **Estatuto da criança e do adolescente**. Secretaria do Estado do Desenvolvimento Social e da Família. Governo do Estado de Santa Catarina. Fpolis, SC.
- FERREIRA, Aurélio B. de H. **Minidicionário da Língua portuguesa**. 8 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.
- GARBAR, Claire, THEODORE, Francis. **Família mosaico**. São Paulo, Augustus, 2000.
- KALOUSTIAN, Sílvio M. **família brasileira: a base de tudo**. Brasília, Cortez, 1994.
- MEDINA, C.A. de. **Família, ontem, hoje, amanhã**. Debates Sociais – CBCISS. Rio de Janeiro, reedição 1997.
- MINUCHIN Patricia, COLAPINTO Jorge, MINUCHIN Salvador. **Trabalhando com famílias pobres**. Porto Alegre: Artemed, 1999.
- MINUCHIN Salvador. **Famílias: Funcionamento & Tratamento**. Porto Alegre; Artmed, 1982.
- MINUCHIN, Salvador, S. C. FISHMAN. **Técnicas de terapia familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990.
- MIOTO, Regina C. T. **Família e saúde mental: contribuições para reflexão sobre processos familiares**.
- MIOTO, Regina C. T. **Família e Serviço social: contribuições para o debate**. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São paulo: Cortez, n. 55, p.114-130, nov.1997.
- MIOTO, Regina C. T. **Texto de Apoio: Instrumentos/PET**.
- MIRANDA, Clara feldman de; MIRANDA, Márci Lúcio de. **Construindo a relação de ajuda**. 9. Ed. Belo Horizonte: Crescer, 1995. 265 p.

OSORIO, Luiz C. **Família hoje**. Porto Alegre, Artes Médicas, 1996.

RAMOS, Magdalena. **Introdução à terapia familiar**. São Paulo:Ática, 1990.

SARTI, Cynthia A. família e individualidade: um problema moderno. In **A família contemporânea em debate**. São Paulo, Cortez, 1997.

SILVA www.nfr.ufsc.br/gapefam

SILVA, Lídia M. R. **Serviço Social e família: a legitimação de uma ideologia**. São Paulo, Cortez, 1987, 3ª ed.

SILVA, Rita de C. O. da. **“A porta entreaberta” Práticas e representações em torno das relações entre casa e rua junto a crianças de camadas populares em Florianópolis**. Dissertação de Mestrado – Antropologia Social, UFSC, 1998.

TAKASHIMA, Geney, PALMA, Marli, PONTES, Ieda. O cotidiano das famílias: as percepções do Serviço Social frente ao projeto neoliberal. Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, VIII. Salvador, 1995. **Cadernos de Comunicações**.

TRISTÃO, Marly V. **Texto de Apoio: Processo de Trabalho no Serviço Social I – DSS** – UFSC, 1999.

VELHO, Gilberto. Família e subjetividade. In **Pensando a família no Brasil: da colônia à modernidade**. Rio de Janeiro, Espaço e Tempo: UFRJ, 1987.

WATZLAWICK, Paul, BEAVIN, Janet H., JACKSON, Don D. **Pragmática da Comunicação Humana**. São Paulo, Cultrix, 1967.

WHITAKER, Carl A., BUMBERRY, William M. **Dançando com a família**. Porto Alegre, Artes médicas, 1990.

ANEXO 1

EMAJ



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

EMAJ – Escritório Modelo de Assistência Jurídica

Um serviço UFSC à comunidade

O EMAJ oferece atendimento à comunidade, nas áreas CIVIL, PENAL e TRABALHISTA dentro dos seguintes critérios:

Ser pessoa carente (critério socio-econômico, verificado através da triagem); e

Residir no município de Florianópolis, exceto se caracterizar competência da Comarca da Capital para o processo.

Dias e Horários para Atendimento:

Os interessados deverão comparecer ao EMAJ, de 2ª a 5ª feira, para primeiramente serem atendidos pela Unidade de Triagem (alunos de Serviço Social e de Direito), nos seguintes horários:

Manhã: das 08:00 às 10:00hs

Tarde: das 14:00 às 16:00hs

A triagem será realizada segundo ordem de chegada.

A triagem seleciona aqueles que se enquadram nos critérios do EMAJ, isto é, avalia as condições sócio-econômicas e localização da residência e/ou Foro.

Após a seleção na triagem, haverá a indicação para uma equipe de estagiários do Curso de Direito, sendo marcada data e horário para o comparecimento ao EMAJ.

EMAJ : fone 331-9410 ou 331-9816 / Fax : 331-6523