PRIMEIRA PARTE

HAMILTON, G. - Teoria e Prática
do Serviço Social de Casos.
62 Ed., RJ, Agir, 1986.

CAPÍTULO I

POSTULADOS BÁSICOS E MÉTODOS DO
SERVIÇO SOCIAL DE CASOS

O Serviço Social baseia-se em certos postulados¹ que não podem ser provados, mas sem os quais seus métodos e objetivos não têm significação. Esses axiomas são, por exemplo: o aperfeiçoamento humano é o objetivo de qualquer sociedade; à medida que se desenvolvem os recursos econômicos e culturais, deve elevar-se, progressivamente, o nível de vida; devem ser promovidos todos os esforços no sentido de desenvolverem-se tanto a assistência como a educação, para melhoramento das condições de vida humana, quanto à saúde física e mental; a solidariedade humana deve caminhar no sentido da fraternidade universal. As considerações éticas que surgem em consequência desses e de outros axiomas levam a duas idéias básicas que distinguem o Serviço Social como uma das profissões humanísticas. A primeira é que todo ato humano consiste em dois elementos: pessoa e situação, isto é, realidade subjetiva e objetiva, que se influenciam mutuamente; e a segunda é que o método característico do Serviço Social incorpora em seus processos básicos tanto conhecimentos científicos quanto valores sociais, para realizar seus objetivos.

¹ Certos trechos deste Capítulo foram publicados no livro "Social Work as Human Relations", sob o título "Helping People — the growth of a profession".

PROCESSO PSICOSSOCIAL

O homem é um organismo biológico-social: o "caso", o problema e o tratamento são sempre considerados pelo assistente social como um processo psicossocial. Um caso social não é determinado pela natureza do cliente (família, criança, velho, adolescente) nem pode ser distinguido pela natureza do problema (incapacidade econômica ou problema de comportamento). Um caso social é um "fato humano", no qual sempre existem fatores econômicos, físicos, mentais, emocionais e sociais, que atuam em maior ou menor intensidade. Um caso social é composto de fatores internos e externos ou ambientais. Não se lida com pessoas ou com o ambiente, no sentido material do termo, mas trata-se dos indivíduos em relação não somente com suas experiências sociais, mas também com os sentimentos em relação às mesmas. Assim, quando se trata de um caso social, consideram-se tanto os fatores internos como os externos, estando ambos entrelaçados. Muitas vezes pensa-se que o caso social de uma clínica psiquiátrica nada tem em comum com um caso de uma agência de assistência pública. É um engano, pois todos os casos, em sua essência, têm características "internas" e "externas" e abrangem pessoas e situações, realidade objetiva e a significação dessa realidade para aquele que a experimenta. Não é possível restringir a função do Serviço Social de Casos à simples modificação das condições "externas", pois o problema é, geralmente, interpessoal, além de social. Não somente é impraticável separar fatores ambientais e emocionais, mas é preciso que as reservas psicológicas do cliente sejam utilizadas na compreensão das situações "reais".

Não é fácil conhecer as pessoas. O ser humano é complexo e, quando uma pessoa chega à Agência de Serviço Social, já viveu algum tempo e grande parte de suas experiências nunca será totalmente compreendida. Sabe-se que tanto a hereditariedade quanto o meio têm influência sobre a pessoa e que os elementos constitucionais e as primeiras experiências afetaram seu caráter e condicionaram, em parte, suas reações. Entretanto, esse conhecimento não per-

² Ver DOLLARD, "Criteria for the Life History", pág. 26 et seq.

mite "julgar-lo". Duas pessoas de nível de salário baixo podem ter sofrido as mesmas privações, do ponto de vista material, mas, na realidade, cada uma sentirá e agirá de maneira diferente em relação ao mesmo problema. Duas mães solteiras podem estar enfrentando as mesmas dificuldades econômicas e culturais, no entanto, reagirão de modo inteiramente diverso. É bastante difícil apreciar objetivamente uma situação social, e mais ainda é compreender a realidade fugidia existente no íntimo de cada ser humano. O Serviço Social tem a desvantagem de tratar com as relações humanas, que são intangíveis, invisíveis e complexas, e com os sentimentos que cada um projeta nas mesmas. Por outro lado, o Serviço Social goza de uma vantagem, a de que os clientes possam exprimir por palavras os seus problemas, devendo os assistentes sociais aprender a ouvi-los. O aproveitamento dos recursos sociais torna possível ao assistente social dar assistência concreta e o conhecimento psicológico permite-lhe ajudar de maneira menos concreta, porém não menos real, auxiliando o cliente a esclarecer o problema e a agir em relação ao mesmo. A angústia, a miséria e a incapacidade são fatores pessoais e podem melhor ser compreendidas através das relações humanas. Qualquer relacionamento deve ser individualizado, a fim de se tornar útil.

Tanto à antropologia quanto a psiquiatria esclarecem quanto aos fatores necessários a um bom ajustamento. Como observa BENEDICT, "do mesmo modo por que são beneficiadas as pessoas cujas tendências espontâneas se coadunam com o comportamento aceito pelo seu meio, também aqueles cujas tendências geram um comportamento não aceito pelo seu ambiente são mais inclinados à desorientação".³ Pessoas há, cujos "impulsos" não podem ser satisfeitos no seu meio cultural, vendo-se, portanto, em dificuldades, e, se aquilo que desejam merece a desaprovação da sociedade, sua dificuldade é ainda maior. Sabemos que uma pessoa pode sentir-se ajustada num meio "fechado", em que as influências tradicionais e dogmáticas preencheram a função de um "Super Ego" ou consciência coletiva. As ideologias que a pessoa incorpora integralmente à sua vida tornam-se, para ela, uma fonte de tranqüilidade. Num ambiente cultural

³ BENEDICT, "Patterns of Culture", pág. 258.

aberto, tal como existe numa democracia, principalmente se é formada por vários grupos culturais, a adaptação da influência externa à vida interior pode levar a um equilíbrio mais perfeito da personalidade total. De qualquer maneira, a experiência prática tem demonstrado que, em se tratando de crianças ou de adolescentes, de pessoas deslocadas, imigrante ou cidadão naturalizado, soldado ou trabalhador retirado do seu meio, a mudança de ambiente que não leve em devida conta os costumes ou fatores culturais provoca tensão, insegurança e angústia. Não se pode considerar aceitável o tratamento que não dê a devida importância ao julgamento de valor que é determinado pela cultura.

CIÊNCIA E VALORES DO MÉTODO

Na aplicação das Ciências Sociais, o que talvez se verifique em relação a todas as ciências, cada vez mais se verifica a necessidade de levar em devida conta os objetivos e finalidades morais. Na ciência pura, esse ponto de vista não influencia os métodos de avaliação nem tampouco a obtenção dos dados, mas, nas ciências humanísticas, os meios e os fins estão indissolivelmente ligados, desde o início. Quando se diz que as necessidades humanas devem ser satisfeitas e não ignoradas, frustradas ou negadas; que a pessoa humana tem seu próprio valor e sua individualidade; que a interdependência do indivíduo e da sociedade torna imprescindível o respeito mútuo e a vida em sociedade, com pessoas dos mais diversos temperamentos e culturas, orientadas de maneira construtiva — então os valores e objetivos comuns tornam-se parte integrante da disciplina e do próprio método. Além disso, para ajudar eficientemente aos outros, é preciso respeitar a pessoa humana, isto é, o seu direito de viver a própria vida, de usufruir de liberdade pessoal e política, de buscar a felicidade e de procurar os valores espirituais a que aspira. A aplicação desse princípio significa que os assistentes sociais não devem impor aos clientes seus próprios ideais e padrões de comportamento, suas próprias soluções e princípios morais, mas sim conceder ao cliente o direito de ser ele mesmo e de tomar suas decisões. Os serviços concretos e a assistência material não

influência da antropologia

objetivos e finalidades (meios e fins)

(*)

valores não estão fora do método, mas estes valores são considerados "além das classes"

dependem de conformidade com um determinado padrão de comportamento. Os recursos e os benefícios do Serviço Social moderno, como da Medicina moderna, são dados porque o cliente tem necessidade dos mesmos. A iniciativa própria e a capacidade de tomar decisões são estimuladas. Os direitos do homem pressupõem que também os métodos de aplicação sejam democráticos, e a natureza humana, pela sua própria estrutura, favorece a sua participação ativa como membro responsável dentro da comunidade, colaborando nos processos sociais que ali se desenvolvam.

Historicamente, a Caridade sempre se relacionou com atividades religiosas, educativas e outras mais que desenvolvam a personalidade, do mesmo modo que com a melhoria das condições de vida e auxílio à pobreza. Os hospitais e orfanatos, a enfermagem, a assistência aos incapacitados, as organizações para preservação, aperfeiçoamento moral, auxílio aos desvalidos de toda sorte nasceram de impulsos construtivos, conscientemente levados à ação. O fato de serem muitos desses impulsos reações de culpa, provenientes de tendências à dominação e agressão, não muda seu valor como contribuição social. O Serviço Social está, há muitos anos, ligado à prestação de auxílio material. Essa tendência só pode ser bem compreendida se considerarmos as condições econômicas e culturais de sua origem e a maneira pela qual os pobres e dependentes, na sociedade americana, do passado, eram tratados em relação aos cidadãos mais favorecidos.

Mudanças radicais na vida econômica e cultural, tais como aquelas que o mundo agora atravessa, reclamam novas definições e readaptações. ⁴ O objetivo da "filantropia", ou

⁴ O Professor WALLER, no trabalho intitulado "Social Problems and the Mores" faz uma distinção entre o que se chama de costumes "humanitários" e costumes "de organização", dizendo dos últimos (pág. 925): "Provavelmente o impulso humanitário sempre existiu, mas só teve expressão grupal num período recente de nossa história, depois de modificarem os grupos primários. Os problemas sociais, no sentido moderno, não existiram na época em que os grupos primários cuidavam, eles próprios, dos seus necessitados e desvalidos. Os problemas sociais, tais como os conhecemos na atualidade, são consequência da sociedade de grupos secundários, nos quais já o grupo primário não mais cuida ou é capaz de prover às necessidades de seus membros."

S.S. social para servir ao cliente

neutralidade de ação pro

influência de doutrinas

do "amor ao próximo", tem sido perdido de vista, na prática, por ligar-se a atitude filantrópica à pessoa que dá, em lugar de ser vinculada à pessoa que recebe, isto é, à classe trabalhadora. A essência da verdadeira "filantropia" é a reciprocidade, através da qual todos os indivíduos poderão desenvolver sua capacidade e orientar suas atividades para o bem comum. O espírito democrático, penetrando fundo nas instituições políticas, econômicas e culturais, faz com que o comportamento humano seja baseado no direito de escolher livremente e nas oportunidades de realizar as capacidades individuais, bem como no respeito aos direitos e responsabilidades dos outros e na cooperação como base da vida em sociedade.

As obras de caridade, através dos séculos, sempre se dedicaram ao serviço ou ao auxílio individual. O verdadeiro significado da "caridade",⁵ que é altruística, paciente, confiante, compassiva e persistente, traz o elemento indispensável para ligar, de maneira construtiva, os seres humanos entre si, e, mais particularmente, aos que se encontram em dificuldade, ou seja, a "aceitação".

O valor da alma humana e o papel do indivíduo na sociedade não são considerados superficialmente na cultura americana. A civilização ocidental foi construída tendo por base certos valores, como justiça social, pesquisa científica da verdade, ou o conhecimento, segurança social, deveres e responsabilidades de cada um e, mais ainda, a dignidade da pessoa humana. As grandes culturas, tais como a dos Hebreus e dos Romanos, desenvolveram ideais e sistemas de justiça social, assim como a dos Gregos distinguiu-se pelo amor à verdade, à liberdade e livre expressão do pensamento e a dos Cristãos pelo amor ao próximo e pela valorização da alma. Conquanto nenhuma cultura possua todos esses elementos, a sociedade democrática assimilou grande parte deles, de tal maneira que o Serviço Social não pode ser entendido senão em função de todos esses valores. O fato de não ter a justiça social sido realizada de maneira integral e de ter-se desenvolvido mais sob o aspecto legal do que da justiça econômica e cultural, não altera seu papel como o mais importante objetivo da civilização. O que o torna parte

⁵ I, Coríntios, 13.

Serviço Social como produto desta sociedade.

refeito ao outro

valor da cultura na sociedade

→

do ideal democrático é a preocupação pelas necessidades, direitos e liberdade do homem. De fato, a crença no valor do ser humano é a base sobre a qual repousam vários princípios fundamentais: a igualdade de oportunidades para todos, o direito das minorias e o direito à liberdade de opinião. Para que um governo seja realmente democrático é preciso que seja, essencialmente, um governo com autonomia, e a autonomia é impossível, a menos que se reconheça que o indivíduo é o melhor juiz dos seus próprios interesses, do mesmo modo que nunca terão sentido a liberdade de reunião, o contrato coletivo de trabalho e outras atividades grupais de finalidade social, se os participantes não forem homens livres. Somente se o indivíduo é respeitado e tem oportunidade de desenvolver-se pela educação, pela instrução e pelo contato com instituições livres, será capaz de criar condições favoráveis à vida humana. O Serviço Social de Casos tem por objetivo capital fazer com que o indivíduo participe plenamente do processo de sua própria sociabilização.

Não é fácil compreender os problemas com os quais lida o Serviço Social — família, habitação, trabalho, recreação e educação — pois todos passam por essas experiências; mas, como sabemos, ter experiência não é necessariamente estar consciente daquilo que representam, ou saber traduzi-la em programas sociais adequados. A situação individual é a lâmina que deve ser observada ao microscópio.⁶ No correr de cada caso social encontram-se os elementos de um processo educativo completo. A ação social atua suavemente, apoiando-se em observações individuais, feitas com paciência e objetividade. Assim como o indivíduo é a pedra de toque da família, também a família é a pedra de toque da comunidade, e assim por diante, até chegarmos ao âmbito nacional e ao internacional. A sociedade não favoreceria à guerra se realmente visasse o bem do indivíduo e de seu grupo familiar. Acredita-se, atualmente, que o átomo possua energia e poderes suficientes para todos os objetivos da indústria. Assim também a "personalidade" tem o poder de sociabilizar a comunidade, pois as possibilidades

⁶ HAMILTON, "Contribution of Social Case Work to Modern Life", in "Family Life Today" (1928), págs. 205 e seguintes.

âmbito e generalização

AÇÃO SOCIAL

de êxito repousam, em última análise, no desenvolvimento da pessoa humana. O Serviço Social, portanto, não nega o seu interesse pela criança, quer esteja no próprio lar, quer num lar substituto, pelo adolescente-problema, pelo imigrante deslocado, pela mãe de família ou trabalhador inválido; mas, ao mesmo tempo, não pretende tratar dos casos e abstrair-se de modificar a estrutura do ambiente que causou os desajustamentos. O Serviço Social procura sempre levar em conta as diferenças e dissemelhanças, tanto na formação dos padrões, quanto na modificação dos mesmos. Qualquer pessoa que trabalhe em serviço público federal ou estadual pode verificar como os chefes acham difícil trabalhar com as várias cidades e municípios que se consideram diferentes e o são realmente. Seria muito mais econômico e conveniente se todas as cidades fossem iguais, do mesmo modo como seria muito mais cômodo se todos os seres humanos fossem iguais e não necessitassem de ajuda para os seus problemas.

Os reformadores acham que os primeiros assistentes sociais assumiam atitude demasiado pacífica em relação à reconstrução da ordem social através de grandes projetos ou modificações profundas de finalidade preventiva. Concebiam o Serviço Social como um mero distribuidor de recursos materiais, não visando a um objetivo mais amplo. Há muitos que hoje se satisfazem em atribuir todos os males sociais à estrutura econômica, pensando que o assistente social, por sua vez, só vislumbra as deficiências do indivíduo. É o mesmo que se dá numa discussão estéril sobre qual o fator mais importante, a hereditariedade ou o ambiente, a liberdade individual ou a direção pelo Estado. O Serviço Social, nos primeiros tempos, levou demasiado em conta as causas íntimas de desajustamento, porém sabemos, por experiência, que para compreender profundamente um conjunto de relações humanas temos de ir às causas longínquas, a fim de chegarmos às próximas. Sabe-se que o progresso individual depende, em primeiro lugar, de obter meios de subsistência, de aproveitar as oportunidades e, finalmente, de encarar a realidade imediata, de aceitar responsabilidades e trabalhar não somente contra as limitações, mas também com elas e apesar delas.

Ninguém pode compreender a pobreza sem conhecimento do comportamento humano, e ninguém pode tratar

individual e socioeconômico

"origem"

individual e meio para ajustamento

93

ler *

três características

(*)

de um problema de comportamento, inteligentemente, sem ligá-lo à estrutura econômico-social. Não é acidentalmente que o Serviço Social é objeto de tanta crítica e resistência, pois, no fundo, seus objetivos são um desafio aos preconceitos mais arraigados e às tendências mais egoístas. O Serviço Social, quer seja chamado de "assistência" ou de "filantropia", é essencialmente radical nos seus objetivos. O amor ao próximo não se reduz, na atualidade, a palavras vãs; faz parte da própria estrutura social e industrial de uma democracia, e tem, naturalmente, que enfrentar certa dose de hostilidade e de ressentimento. A democracia política e as liberdades civis conquistam terreno palmo a palmo, não havendo outro meio de se conseguir o bem-estar social. Só não haverá críticas se o bem-estar social for reduzido a um sentimento de benevolência, ou se se tornar instrumento nas mãos de um governo totalitário; mas, se for considerado fruto da ação de homens livres, que criaram condições satisfatórias de vida, então provocará discussões e animosidades.

Em suma, todos desejam que se realize o bem-estar social, até perceberem claramente o que significa subordinar os impulsos e necessidades individuais ao bem comum e aceitar não somente a nós mesmos e ao nosso semelhante, mas também aos vários grupos compreendidos pelas diversas nacionalidades, raças e classes. O assistente social tem recebido muitas críticas, sendo algumas justificadas. Conforme o ponto de vista de quem julga, é acusado de fazer assistência paliativa ou de ser esquerdista; de proceder com doçura ou ser um empecilho; de fazer ora caridade fria, ora extravagante. No entanto, o assistente social dá a sua contribuição para um mundo melhor, no qual a segurança econômica e as relações sociais sejam tanto quanto possível completas e satisfatórias. O Serviço Social preocupa-se com as privações, as atitudes de dependência, de ansiedade, de agressividade e hostilidade, tanto nas suas manifestações ostensivas quanto veladas, e assim não é de surpreender que progrida lentamente, sofrendo oscilações e incertezas, e que, por vezes, seja sua ação completamente tolhida. No entanto, não há dúvida de que, se não forem realizados seus objetivos, a própria civilização perecerá; e esses objetivos são: a elevação dos níveis de vida, produção adequada, educação progressista, recreação e saúde pública.

no fundo "de valores"

porque existe a possibilidade de pecar

três características

(*)

Desajustamento social como geradora do problema

GORDON HAMILTON

É impossível compreender a natureza tanto da dependência quanto da delinqüência, sem conhecer as bases culturais e as dificuldades com que lutam os indivíduos. Os homens nasceram para os grupos organizados, mas seu comportamento subordina-se a certas normas específicas. O mundo exterior exige o cumprimento de deveres e de obrigações que o indivíduo tem que satisfazer com uma atitude em que entram todas as suas possibilidades e a unidade de seu ser. Os indivíduos diferem uns dos outros não apenas quanto à psicologia de cada um, mas também em relação às coisas que lhes trazem satisfação.

Os grandes males e deficiências físicas e sociais, quer sejam econômicas, culturais, quer provenientes de moléstias, de guerra ou de um desastre, devem ainda ser minorados, a fim de que um certo nível de civilização seja atingido e que se consigam resultados apreciáveis no tratamento individual.

PROBLEMAS E PROGRAMAS SOCIAIS

Que espécie de problemas e de necessidades são abrangidos pelo Serviço Social e que métodos são aplicados na solução dos mesmos? Como toda profissão, o Serviço Social depende de aprendizagem. O que devem saber os estudantes de Serviço Social para serem bons profissionais? Se examinarmos os relatórios da "National Conference of Social Work", ou as publicações bienais do "Social Work Year Book", num período de 10 anos, encontramos tópicos como pobreza, desemprego, migrações, ajuda a imigrantes, doença, desquite, desajustamento familiar, invalidez por incapacidade física e mental ou pela velhice; acidentes industriais, salário baixo, falta de recreação e de habitação adequada e problemas de comportamento anti-social. Considerando os serviços criados para atender a esse problema, vemos a necessidade de assistência à família e à infância, da assistência pública, do seguro social, dos serviços médicos e jurídicos, da reabilitação profissional, da ajuda a viajantes, da colonização, dos serviços para inválidos, da prevenção e reeducação de delinqüentes, da orientação juvenil, da legislação trabalhista, da habitação e recreação, e ainda de ensino para crianças e adultos menos favorecidos.

programas "problemas"

Essa imensa área de ação pode ser objeto de dois principais campos ou dois principais objetivos do Serviço Social, que são: bem-estar físico e econômico; ou, em outras palavras, um nível de vida digno e confortável, ao mesmo tempo que oportunidades para o desenvolvimento social, através de relações e de experiências satisfatórias. Todas as profissões se interessam por esses mesmos objetivos, mas não há dúvida de que o Serviço Social assume em relação a eles uma posição de destaque, pois os fatores de segurança econômica e cultural estão indissolivelmente ligados ao comportamento humano. E essa relação estreita tem influenciado permanentemente o Serviço Social, dando-lhe um caráter próprio, porém não totalmente diferenciado; daí a sua complexidade, suas limitações, fazendo-o ao mesmo tempo uma profissão difícil e fascinante.

A integração realiza-se unicamente através de métodos diferentes. Pode-se modificar uma situação de várias maneiras, não sendo desprezível a atuação sobre a realidade concreta de cada caso. De fato, não há substitutivo para o conhecimento individual de cada um, pois os homens não vivem segundo um padrão médio, mas de acordo com a maneira pela qual encaram a realidade. Haveria, de fato, pouco progresso se todos fossem limitados por uma visão individualista, ou, ao contrário, se tivessem apenas em vista os programas feitos em massa. Nas agências sociais, como os administradores nos mostram às vezes, à custa de nosso próprio trabalho, é possível esquecer que o programa é feito em benefício do cliente. Parece, às vezes, que o programa só foi planejado para benefício do contador, do auditor ou do estatístico. Pode, portanto, acontecer que o indivíduo, como pessoa, é quase que esquecido na rotina de um grande hospital. Quer se pense em direção de serviços federais, estaduais, municipais ou numa só instituição, o princípio de "delegar responsabilidade" é mais sadio do que o da "administração executiva". Os mais eficientes programas baseiam-se no conhecimento de cada cliente, individualmente considerado pelos técnicos, mas não sendo impostos. A verdade é que sabemos, ou poderemos conhecer mais a respeito dos seres humanos do que sobre qualquer outro assunto, e, no entanto, muitos programas são executados excluindo a reação individual.

objetivos

não é

O auxílio é mais eficiente quando o beneficiário participa ativa e responsabilmente da sua administração. Poucas pessoas são gratas por receberem, de mão beijada, qualquer auxílio; e certamente reagem desfavoravelmente em relação aos benefícios que prolongam sua dependência. As relações do benfeitor para com o cliente são proverbialmente artificiais e produzem desilusões. Alguns não estão preparados para utilizarem-se do auxílio com eficiência, do mesmo modo que outros não estão em condições de aprender. Entretanto, a receptividade pode ser estimulada e orientada. O que realmente responde aos desejos e necessidades de todos, sejam nações ou grupos de indivíduos, é a oportunidade de se ajudarem mutuamente, encontrando a solução do próprio problema, e participando, por pouco que seja, na orientação de seus destinos. Os pobres e os menos favorecidos têm aspirações tão arraigadas quanto os grandes magnatas da indústria. O que lhes falta são recursos, capacidade e oportunidade. Os clientes geralmente satisfazem-se na razão direta do reconhecimento de seus desejos e dos meios de que podem dispor para aproveitar o próprio esforço na sua recuperação. A produção baixa, as dificuldades de convivência com os companheiros de trabalho, o abandono de crianças, e a delinqüência podem ser atribuídos, em parte, a fatores econômicos, políticos e culturais, mas também, em parte, à própria personalidade; as soluções dadas a esses problemas não serão eficientes se não levarem em conta a própria estrutura da personalidade. Os assistentes sociais aprenderam, graças à própria experiência, que a ajuda mútua é essencial à reabilitação e à recuperação.

Por mais complexo que seja seu conteúdo, o Serviço Social não é confuso em suas atividades. Com soluções em potencial para todas as fases da vida social, não pode variar ao sabor de cada nova doutrina em voga, apesar de que os assistentes sociais devam conhecer e inspirar-se nas tendências modernas e nos problemas do momento. Devem especializar-se quanto à solução de problemas relevantes e significativos, em seus campos de atuação, a fim de contribuírem com uma parcela de conhecimento geral. Não é suficiente o método puramente pragmático e de expedientes, devendo-se fazer generalizações sobre os casos e formular princípios. Por outro lado, é necessário constituir hipóteses

baseadas na reflexão e em dados precisos, de origem científica e social, sem o que toda a doutrina e todos os programas do Serviço Social nada mais serão do que meros paliativos, ao invés de contribuírem para a solução de problemas reais.

MÉTODOS E PROCESSOS

Tanto existem necessidades em massa quanto soluções em massa, necessidades da comunidade e soluções da comunidade, necessidades do grupo e soluções do grupo, necessidades individuais e soluções individuais. O Serviço Social, ao organizar-se como profissão, definindo seus objetivos para conseguir a elevação moral e material do nível de vida humano, e estabelecer relações humanas satisfatórias — passou a distinguir três métodos diferentes de ação: "Planejamento do bem-estar social" ou "Organização da Comunidade"; "Serviço Social de Grupo" e "Serviço Social de Casos". O movimento no sentido de procurar solucionar os problemas do bem-estar social é, em geral, chamado de "reforma social" e, mais recentemente, de "ação social".

Ação Social

Ação social não é absolutamente prerrogativa exclusiva do Serviço Social. A ação social abrange a atividade de todas as pessoas que utilizam técnicas de educação de adultos, publicidade, legislação social, cooperativismo e iniciativas em conjunto.⁷ Quando o assistente social se volta para as forças vivas da comunidade e para os recursos governamentais, a fim de conseguir seus objetivos, de preferência a valer-se da iniciativa individual ou de grupos voluntários, utiliza o processo chamado de "ação social". Os assistentes sociais têm se esforçado para melhorar as condições de habitação, para reformar o sistema penal, melhorar as instituições e tornar mais eficientes os métodos de administração da assistência. Seus líderes têm desempenhado papel decisivo nas campanhas de previdência social, como sejam o amparo à maternidade e infância, o auxílio à velhice e à

⁷ FIRCH, "Social Action", no "Social Work Year Book" (1939), pág. 398.

cegueira, a difusão da assistência médica e harmonia das relações entre empregadores e empregados. Os assistentes sociais consideram que a ação social abrange um vasto campo: assistência médica, trabalho, indústria, assistência pública, recreação, educação social, prevenção da delinquência e assimilação das diferentes culturas.

Existem dois ângulos a considerar, em todo planejamento de bem-estar social: de um lado a sociedade e, de outro, o indivíduo. As instituições sociais devem basear-se em relações mútuas e significativas, o que implica em uma análise e compreensão de valores. É engano pensar-se em resolver problemas individuais mediante soluções em massa, do mesmo modo que seria pueril pretender reformar a estrutura social através do método de casos. O método de casos focaliza os ajustamentos e soluções individuais, tendo significação de grande alcance.

Dr. ABRAM KARDINER fez uma análise interessante das "forças que promovem a ação econômica".⁸ Tais forças, segundo ele, "dizem respeito ao comando, controle ou aproveitamento das fontes externas que preenchem as necessidades humanas instintivas... São as necessidades que não podem ser satisfeitas artificialmente e que reclamam o controle do meio, de maneira racional". Cada cultura tem seus próprios valores, suas necessidades e suas defesas típicas... "Outras levam-nos a uma procura e a uma ação mais pessoal." Os assistentes sociais estão distinguindo mais claramente, no momento atual, as necessidades econômicas que exigem medidas de controle de condições ambientais, racionalmente aplicadas, das necessidades que requerem, em qualquer sistema econômico, um método de individualização, ou o método de "casos". Isto não quer dizer que se possa classificar os casos como "casos de emprego" ou "casos de personalidade", porém que as causas de desajustamento em grande parte econômicas deverão ser consideradas como tais, requerendo medidas de longo alcance, enquanto que as dificuldades que levam a estudo e ação mais pessoais são objetivo do Serviço Social de Casos, esteja ou não presente o fator econômico.

⁸ KARDINER, A., "Influence of Culture on Behavior", *Social Work Today*, IV (fevereiro, 1937) 11-14.

cont. entre economia e social

enfoque no indivíduo

Existem fatores no ambiente que são incontroláveis, e o Serviço Social nunca os poderá controlar: somente a reorganização da estrutura total será capaz de fazê-lo. Os direitos humanos requerem definição, classificação e tratamento uniforme; as necessidades humanas não reclamam apenas serviços de previdência, mas também, dentro das classificações gerais, individualização e tratamento específico. No momento, o Serviço Social de Casos não se limita, felizmente, a dar auxílios materiais, mas é utilizado quando a capacidade do próprio indivíduo está diminuída momentaneamente, ou quando ele apresenta deficiências na satisfação de suas relações sociais normais. A sociedade está indissolúvelmente ligada aos indivíduos que a compõem; quanto mais desenvolvida a capacidade individual de cada um, tanto mais poderá encontrar objetivos para dar-lhe expressão.

Existem atualmente, como aliás sempre existiram, duas maneiras básicas de resolver os problemas sociais: por meio de uma reorganização da estrutura social ou por meio de um trabalho individualizado, com as pessoas ou grupos, através de processos educativos. É animador ver-se que o Serviço Social de Casos e o Serviço Social de Grupo, que desenvolveram os mesmos princípios quanto à independência do indivíduo e da sociedade e a importância das atividades motivadas por iniciativa individual de grupos ou de pessoas, unem-se para atuar sobre o dinamismo da ação social. O Serviço Social necessita de uma certa unidade, como o próprio processo de Serviço Social de Casos. Por isso não somente os clientes precisam agir na solução de seus problemas, como os assistentes sociais devem utilizar métodos democráticos que venham beneficiar suas atividades profissionais e, por conseguinte, as condições de seus semelhantes. Do mesmo modo que o amor próprio e a dignidade pessoal são incentivos, para a pessoa, também o amor ao próximo é o incentivo normal para a vida em grupo. Muitas vezes, confunde-se clamor popular com ação social. Mas a ação social, orientada por profissionais, baseia-se em conhecimentos sólidos sobre o campo em que atua, e, também, em métodos científicos, os quais permitem ver a relação entre o problema em foco e os outros problemas sociais.

Finalmente, a ação social deve aproveitar as energias individuais, abstraindo-se de sentimentos de hostilidade e

Julgamos de método técnico

de agressividade, tornando-se assim mais capaz de conseguir a cooperação social.

Organização da Comunidade

Até a última década, pensava-se que organização da comunidade se interessava principalmente por obras particulares e grupos voluntários; seu trabalho seria baseado em métodos cooperativistas, em pesquisas e em estudos sociais, bem como melhoramento das condições de vida para melhor adaptar os recursos às necessidades, promovendo educação social por meio da divulgação, etc. Hoje a organização da comunidade refere-se tanto às obras particulares quanto às públicas e à cooperação mútua. Deve estudar as necessidades humanas, prever e interpretar novos métodos de ação. Os programas de assistência econômica e de aproveitamento dos lazes têm grande alcance, desenvolvendo-se aqueles quase que integralmente com os auxílios governamentais. Alguns aspectos da recreação, como parques e jardins para a infância, estão sendo administrados por órgãos do governo. Tanto a habitação popular como os programas de recreação estão dentro do âmbito de ação do bem-estar social, contribuindo as várias profissões para a execução de suas finalidades. As técnicas da organização da comunidade estão sendo constantemente modificadas para atender a todos estes programas, não se tendo alterado, no entanto, os princípios básicos de coleta de dados, de determinação de necessidades fundamentais e de participação integral do público nos empreendimentos que reverterão em seu benefício. Algumas atividades, como assistência e proteção a desvalidos, são executadas pelas instituições do governo, sendo completadas pelas obras particulares, enquanto que outras podem ser executadas por particulares, com o auxílio supletivo do governo. Há também empreendimentos que são realizados em conjunto. A aceitação e a participação do público em geral em atividades dessa natureza e de importância vital para o êxito dos programas de bem-estar social, tal como se verificou nas fases primárias da função governamental. A organização da comunidade desenvolve-se principalmente a fim de obter a participação consciente e esclarecida do público, através das obras sociais. É necessário ressaltar que a base para a compreensão e apoio dos

Atividade pública e privada

participação e comprometimento

A.S. e cliente

programas de bem-estar deve ser constantemente desenvolvida, para que toda a comunidade participe no planejamento. A cooperação apenas da classe abastada não é suficiente; os sindicatos, os grupos especializados, as diversas religiões e as associações de todos os tipos devem fazer-se representar. Não obstante, espera-se que o Serviço Social progrida de maneira segura e bem orientada, contribuindo com seus métodos de análise, suas técnicas e processos para enriquecimento das disciplinas dedicadas ao estudo e tratamento das necessidades e relações humanas.

Os assistentes sociais interessam-se pelos programas positivos de bem-estar, como a Medicina moderna se interessa pelos métodos positivos de saúde. Cada comunidade é responsável por uma pesquisa periódica de suas necessidades, e, na medida em que são criados os recursos, deve o público ser educado no sentido de bem utilizá-los. Pela mesma razão de estarem as necessidades inter-relacionadas assim também devem os serviços relacionarem-se para que seus resultados sejam mais eficientes. Muitos estudos sobre orçamento e custo de serviços têm sido feitos, mas não se pode aplicar nenhum orçamento-padrão para todas as necessidades. Isso leva a uma conclusão a que chegaram todos os técnicos: os programas improvisados e feitos sem planejamento são os mais dispendiosos. Muito mais despesas dão as penitenciárias, hospitais, sanatórios, asilos e albergues do que os programas bem planejados de bem-estar de natureza preventiva. As favelas são tão perniciosas quanto o bacilo da tuberculose. Os preconceitos de toda ordem e a intolerância racial são infecções virulentas que atingem todo o organismo social. O indivíduo tem responsabilidade não somente para consigo mesmo, mas também para com toda a sociedade — e esta tem responsabilidade não só de criar condições e oportunidades de progresso e de realizações positivas, como também de proteger as vidas e os interesses de todos os seus membros. Através de seu trabalho, o assistente social auxilia o cliente a ter um sentido mais realista de suas próprias responsabilidades para com a comunidade, encorajando-o no esforço em seu próprio benefício e na integração no seio de sua família e no da sociedade.

Os assistentes sociais que trabalham no campo do Serviço Social de Casos resistem às tentativas de classificação

papel educativo

Sociedade como organismo; problemas sociais com solução

dos problemas com que lidam diariamente. Sabem que não há casos idênticos, e que é sempre um esforço intelectual separar os atributos comuns. Por outro lado, aqueles que se dedicam a atividades de reforma social impacientam-se com o processo de individualização que, segundo sabemos, é mais lento. Entretanto, a organização da comunidade, considerada de modo inteligente, exige tanto uma classificação quanto uma individualização, quer se trate de problemas de saúde, de trabalho ou de programas de bem-estar social. O Serviço Social cria, aos poucos, atividades decorrentes da prática dos processos básicos de Serviço Social de Grupo e Serviço Social de Casos. As pessoas esbarrecidas vêem que o emprego de táticas revolucionárias para substituírem tudo que se sabe ou que se aprenderá sobre os seres humanos não contribuirá mais para a cultura de um povo do que os programas que compreendem planejamento adequado, pesquisa científica, métodos de apuração e o bom-senso aplicado ao conhecimento de cada situação.

Serviço Social de Grupo

O Serviço Social de Grupo é um processo psicossocial relacionado não somente com a capacidade de liderança e com o sentido de cooperação, mas, também, com o aproveitamento dos interesses dos grupos em benefício da sociedade. A experiência da participação democrática na livre associação é uma técnica essencial, tanto no aproveitamento das reservas latentes da comunidade, quanto no âmbito da política e da sindicalização. De fato, os poderes estatais tendem a adotar uma burocracia estagnante, a menos que a comunidade dê sua opinião e participe nos processos de socialização. A essência do Serviço Social de Grupo é o seu esforço para realizar as possibilidades de cada indivíduo, contribuindo, assim, para a experiência de vida social de todo o grupo.

A vida democrática dá o máximo de importância ao indivíduo, como pessoa e como cidadão, devendo ser satisfeitas suas necessidades fundamentais, protegidos seus direitos e estimulada sua capacidade de assumir responsabilidades, através da interação no meio cultural e político em que vive. Os indivíduos agem através da interação com outros indivíduos e grupos, dentro de várias instituições

culturais ou condições econômicas e materiais, de maneira que os programas existentes para diminuir as dificuldades econômicas, culturais e sociológicas do meio ambiente devem levar em conta a participação dos indivíduos e dos grupos, a fim de auxiliá-los a adaptar-se e a manter um equilíbrio satisfatório, dentro de sua própria situação.

Além disso, os métodos do Serviço Social de Grupo, não somente são básicos, como também de ação ampla, projetando suas técnicas a outros campos de atividades. Nos métodos de trabalho através de comissões e de conferências, para organização da comunidade, por exemplo, o Serviço Social de Grupo nos presta grande auxílio. Os programas construtivos de organização da comunidade provêm dos processos do Serviço Social de Grupo e a ação social eficiente, de que tratamos antes, será realizada principalmente aproveitando a liderança dos grupos de preferência à de pessoas, individualmente consideradas. No intercâmbio que se manifesta entre os indivíduos do mesmo grupo, quando a maioria governa e a minoria é respeitada, quando a interação de idéias é o resultado que se deseja, a educação e o aperfeiçoamento tornam-se realidade. O Serviço Social de Grupo e o Serviço Social de Casos, juntamente com a Pesquisa Social, são os processos básicos da técnica da organização da comunidade, da qual surgem o planejamento e a realização do bem-estar social.

A produtividade social, tão importante para a sobrevivência da civilização, intensifica-se pelo uso esclarecido de processos de Serviço Social de Grupo. A contribuição individual pode ser aproveitada, proporcionando maior satisfação. A interação grupal, além de canalizar os esforços individuais, torna-se uma experiência dinâmica, pela responsabilidade que assume o indivíduo em relação a objetivos comuns. Os grupos não podem chegar a soluções adequadas senão pela consciência das finalidades comuns e do valor do intercâmbio de pessoas e grupos, e pelo propósito de modificar a direção de seus destinos, conforme os interesses do grupo, sustentando-se mutuamente e criando novos rumos de ação.

Dizia-se antigamente que os assistentes sociais de grupo se interessavam unicamente pelas pessoas "normais" e que os assistentes sociais de casos se interessavam somente pelas

peçoas "anormais" — pensando-se, por exemplo, que uma criança que manifestasse dificuldades nas relações sociais, projeta-las-ia no grupo, e, sendo talvez rejeitado, se tornasse o "cliente" ou o "paciente" do Serviço Social de Casos (o termo paciente aplica-se ao cliente em relação ao Serviço Social Médico). A mesma criança poderia ter dificuldades na família ou na escola, mas a escola tem menos liberdade de rejeitar os elementos destoantes do que o grupo voluntário e a família não se volta contra os seus, exceto em circunstâncias extremas, dizendo-se, geralmente, da família que cada um se comporta conforme o seu temperamento. O Serviço Social de Grupo, em nossos dias, desenvolve técnicas especiais não somente em relação a indivíduos que encontram facilidade de viver em grupo ou de educar-se através da ação em grupo, mas também para os de personalidade mais fora do comum, que podem, incontestavelmente, ser auxiliados para associar-se ao grupo, aperfeiçoando-se mais e adaptando-se melhor ao seu meio. Os assistentes sociais de grupo têm desenvolvido e definido, recentemente, com mais precisão os processos característicos de sua profissão, focalizando os aspectos administrativo, educativo e reeducativo, pondo em prática novas conquistas no terreno da terapêutica de grupo.⁹

O respeito aos nossos semelhantes pressupõe respeito por suas diferenças individuais. Os assistentes sociais nem desejam aceitação incondicional de suas opiniões nem tampouco uniformização de padrões de comportamento, quer sejam individuais quer culturais. Os serviços destinam-se a todos, sem discriminações (assim o dispõe a legislação federal de Seguro Social). Quando bem orientado, o Serviço Social baseia-se no valor da contribuição de várias culturas, e procura demolir preconceitos que não têm sentido e críticas infundadas. As variações entre o ódio e a angústia decorrem de frustrações de vários tipos, sendo a intolerância uma das conseqüências mais cruéis e desastrosas. Várias experiências no campo da educação juvenil, para promover a formação de atitudes positivas em relação ao meio social e à religião, demonstram claramente que uma formação puramente intelectual é insuficiente para combater os precon-

⁹ É sempre mais fácil definir o que é anormal do que aquilo que é normal.

ceitos da criança. Se, no entanto, se facilitam as ocasiões de associar-se com outras crianças, em ambiente fraterno, sem discriminação de raça, cor ou credo, então os esforços educacionais convergentes atingirão efeitos duradouros, vindo desabrochar ideais de tolerância. Se as crianças compartilham de uma experiência de vida cheia de afeição e com certa liberdade e, se a satisfação causada por esse modo de viver se torna consciente, a atitude de tolerância será para sempre integrada na sua personalidade. Já foi dito de JOHN WINANT, hoje já falecido, que sua grandeza residia no fato de que acreditava realmente "na maior fraternidade entre os homens".

*Serviço Social de Casos*¹⁰

Nas várias tentativas para definir o processo do Serviço Social de Casos, um conceito se destaca: a relação íntima entre a adaptação do indivíduo e o melhoramento das condições sociais. Das numerosas definições, ainda são preferíveis as de MARY RICHMOND, referindo-se ao Serviço Social como "processo pelo qual se desenvolve a personalidade, através de ajustamentos realizados conscientemente entre os indivíduos e o seu meio".¹¹ "O Serviço Social de Casos pode definir-se como a arte de ajudar as pessoas a ajudarem-se a si mesmas, cooperando com elas a fim de beneficiá-las e, ao mesmo tempo, à sociedade em geral."¹² Outras definições mais recentes têm esclarecido os métodos, recursos e finalidades desse processo, ressaltando que o problema é essencialmente do cliente e que, portanto, está ele envolvido ativa e responsavelmente na sua solução. Os objetivos do processo, entretanto, foram mais claramente formulados nas definições acima.

Os princípios fundamentais implícitos nas definições mais aceitas são: o indivíduo e a sociedade são interdependentes; as forças sociais influenciam o comportamento e as

¹⁰ O Reverendo Swithun Bowers prestou um serviço utilíssimo pelos seus trabalhos sobre "A natureza e a definição do Serviço Social de Casos", compilando, cronologicamente, todas as definições dadas de 1915 a 1947. Ver "Journal of Social Case Work", outubro, novembro, 1949.

¹¹ RICHMOND, "What is Social Case Work?", pág. 98.

¹² RICHMOND, "The long view", págs. 374 e seg.

atitudes, fornecendo oportunidade para o desenvolvimento da personalidade e para uma contribuição ao mundo em que vivemos; sendo todos os problemas psicossociais, isto é, com aspectos internos e externos, a maioria dos problemas do Serviço Social de Casos é entre pessoas, o que significa que o tratamento do indivíduo abrange mais de uma pessoa e a família em particular; o cliente é um participante responsável em todas as etapas da solução de seus problemas. A essência do processo de Serviço Social de Casos é a utilização consciente e dirigida das relações entre o assistente social e o cliente, para atingir os objetivos do tratamento.

O maior benefício que se faz a uma pessoa é torná-la consciente de poder reformar-se e aperfeiçoar-se. Não se pode, entretanto, desenvolver tais energias sem ensinar, de maneira sistemática, a compreender a natureza da motivação, isto é, sem fazê-la ver como encarar sua situação ou como lidar com os outros e que atitude ter para com o assistente social que atua como "conselheiro" ou "terapeuta". Para que o assistente social possa ajudar o cliente a mobilizar seus sentimentos no sentido de tomar novos rumos, progredir e adaptar-se à realidade — é preciso que tenha, na sua formação profissional, adquirido boa base psicológica. No Serviço Social de Casos, o cliente é estimulado a participar no estudo de sua situação, nos planos a serem feitos e no esforço para resolver sua situação, usando seus próprios recursos e os da comunidade que lhe sejam necessários ou favoráveis a seu caso. Há várias etapas nessa disposição de atitude. Quando se trata de pessoas relativamente independentes, que estejam sofrendo sérias dificuldades ou pressões externas, o objetivo pode ser alcançado através de conselhos ou de providências práticas para que o indivíduo possa sair daquela situação. Conforme já dissemos, estimula-se o indivíduo a agir por si mesmo. Se a pessoa se encontra doente, enfraquecida ou inválida, o assistente social deve apoiá-la e até mesmo intervir junto ao seu meio ambiente, para reduzir as pressões que a afetam, quer partam de pessoas, quer da sociedade. Está hoje aceita a hipótese de que a mudança nas atitudes e nos costumes é mais fácil quando se criam novas condições de vida que favoreçam novas experiências e novas satisfações.

A individualização dos problemas sociais iniciou-se ao se começar o trabalho de assistência a pessoas necessitadas.¹³ O trabalho de São Vicente de Paulo, nos Séculos XVI e XVII e o de Ozanam, no Século XIX, através da arte de visitar os pobres, ajudou a individualização dentro da própria família; os sistemas usados na Alemanha, nos Séculos XVIII e XIX, orientaram-se talvez mais no sentido da repressão à mendicância do que no do estudo do problema individual; não obstante, forneceram dados sobre as condições sociais e sobre o comportamento humano. EDWARD DENISON, SIR CHARLES LOCH e OCTAVIA HILL, entre outros líderes ingleses, desenvolveram em alto grau a teoria e a prática do trabalho individual, o valor da responsabilidade de cada um e o estudo aprofundado dos casos. Nos nossos tempos, MARY RICHMOND lançou o primeiro movimento racional e sistemático de análise da situação social dos indivíduos. O Professor GARRETT salienta "que a tentativa para modificar a personalidade do cliente não é uma tendência nova e revolucionária, mas sim consequência de uma evolução dos métodos anteriores. Naquela época, como hoje, reconhecia-se a necessidade de estimular as pessoas, para que desajassem modificar-se, e de influenciá-las a fim de participarem ativamente na solução dos próprios problemas".¹⁴ O Serviço Social de Casos caracteriza-se pelo objetivo de fornecer serviços práticos e de aconselhar de tal modo que seja desenvolvida a capacidade psicológica do cliente, e ele seja levado com habilidade a utilizar-se dos serviços existentes para atender ao seu problema. O Serviço Social de Casos reflete uma tendência da sociedade complexa de nossos dias, a de auxiliar o indivíduo quanto a "aspectos pessoais da vida co-

¹³ Para o histórico da assistência a desvalidos e outras atividades correlatas, os estudantes devem consultar certos livros de texto como "English Local Government", de WEBB, e "Charity Organization Movement in the United States", por WATSON, onde há um capítulo excelente sobre os antecedentes do movimento da assistência em outros países. Ver também WARNER, QUEEN e HARPER, "American Charities and Social Work", II Parte; BRUNO, "The Theory of Social Work", IV Parte; e MILLSPAUGH, "Public Welfare Organization", Cap. XII. Ver uma análise interessante da motivação econômica dos objetivos do Serviço Social de Casos, em "Rethinking Social Casework", de REYNOLDS.

¹⁴ GARRETT, ANNETTE. "Historical Survey of the Evolution of Casework", *Journal of Social Casework*, junho, 1949.

material resolve!

tridiana", mas é ainda a única das profissões "humanísticas" em que os técnicos são formados para essa finalidade. Sendo todos os problemas de natureza psicossocial, também o tratamento terá, inevitavelmente, que ser psicossocial. A mais antiga função do Serviço Social de Casos, que é fornecer ajuda prática ou utilizar-se dos recursos do meio, pode bastar para equilibrar o cliente ou ajudá-lo a adaptar-se satisfatoriamente. Porém, muito antes que fosse reconhecido o subconsciente como fator importante na motivação do comportamento humano, já os assistentes sociais reconheciam o valor da personalidade e do caráter como sendo essenciais ao reajustamento. A reorientação e a reorganização da vida são conseguidos através de um misto de compreensão psicológica e de serviços sociais, numa experiência de participação integral com o cliente. O Serviço Social de Casos, como método, não tenta, muitas vezes, a reconstrução total da personalidade, o mesmo se dando em relação à reorganização do meio ambiente; mas, por meio de conselhos diretos e pela terapia, assim como pela diminuição das pressões externas, tornam-se possíveis modificações de atitudes e do comportamento. É menos freqüente poder o Serviço Social de Casos solucionar todos os desajustamentos dos clientes do que ajudá-los a viver com eles, auxiliados por certas amenizações fornecidas pela própria sociedade em que vivem. Em circunstâncias favoráveis, o Serviço Social de Casos pode diminuir ou mesmo prevenir alguns aspectos deformantes da miséria ou das situações patológicas ou acontecimentos traumatizantes a que foram expostos. A inter-relação da personalidade com o ambiente criou uma profissão cuja finalidade é auxiliar ao indivíduo que tem problemas sociais. Isso requer, evidentemente, que se considerem os fatores que provocaram ou contribuíram para aquela situação. A realidade, vista pelo cliente, e aquilo que ele pensa da realidade, são aspectos essenciais no Serviço Social de Casos, em que os fatores familiares e interpessoais atuam continuamente, modificando o diagnóstico e os fins do tratamento. Constituem "tratamento" todas as atividades e serviços orientados no sentido de ajudar o indivíduo na solução do seu problema. O tratamento tenta diminuir ou resolver o problema imediato trazido ao assistente social e, se é possível, modificar as dificuldades e complicações fundamentais, mediante participação do cliente. O aspecto típico

de cada caso decorre das necessidades e desejos do próprio cliente, dos recursos da comunidade, da finalidade das obras sociais e da habilidade do assistente social. O objetivo profissional requer seja o tratamento feito no interesse do cliente e da comunidade. O assistente social tem obrigação não somente de ajudar à pessoa a satisfazer suas necessidades sociais, mas de estimular o indivíduo a participar construtivamente na vida de sociedade; o assistente social não pode esmorecer nas tentativas contínuas para conseguir melhores condições de vida para todos os indivíduos. Quer em relação a traumatismos, quer em relação a programas de saúde, de higiene mental e de bem-estar, — há a constante obrigatoriedade de considerar o lado preventivo, desenvolvendo programas de ação social.

O conceito de mudança de atitude relaciona-se com a capacidade do cliente e com as oportunidades e recursos sociais. Qualquer aproximação, direta ou através do meio ambiente, todo o conjunto de serviços, conselhos e terapêutica podem servir a um caso e terem valor bem diferente na solução de outro. Apesar de que as normas que apresentamos a seguir não sejam seguidas exatamente — completando-se ou duplicando-se por vezes — nos capítulos seguintes trataremos do Serviço Social de Casos, estudando seus quatro processos característicos: a) o uso do relacionamento; b) o processo da entrevista; c) a utilização dos recursos sociais; e d) os requisitos para o funcionamento da Agência.

A atitude de uma pessoa pode ser motivada a modificar-se apresentando-se para ela a esperança de uma satisfação a obter. Pode ser levada a modificar sua situação através de um processo educacional que esclareça uma série de ações e ofereça os meios ou recursos com os quais obtenha uma certa segurança. Tudo isso pode ser conseguido por conselhos racionais, mas, se a pessoa está mesmo realmente empenhada em mudar de atitude ou tomar novo rumo na sua vida, isso só pode ser conseguido por meios concretos, e não somente com um mero estímulo intelectual. A mudança de sentimentos pode ser resultado de um grande acontecimento, como um casamento feliz, pode ser devida a um

trata-se de psicossocial

material resolve!

ser

ocorre

ocorre mudança de atitude

de natureza social prática

ser

13

grande sofrimento físico ou moral ou ainda a uma amizade real com uma ou mais pessoas ou a uma provação religiosa. Não é acidentalmente que se tem dado tanta atenção ao relacionamento entre médico e doente. A prática nos tem mostrado que é só por meio de uma profunda e sensível experiência em relações humanas que o tratamento pode influenciar a atitude pessoal, em face de si mesmo e de seus semelhantes. Iniciaremos, portanto, a análise dos processos com o estudo do dinamismo das relações humanas no Serviço Social de Casos.