

FUNDAMENTOS II

KFOURY, N. G. - A Técnica do Serviço Social de Casos Individuais. Serviço Social, São Paulo, nº 38, 1945.

P= 31-A
Orig= 4

FUNDAMENTOS II

Prof.ª LENISE

PASTA 19

TEXTO - 2ª UNIDADE

A TÉCNICA DO SERVIÇO SOCIAL DOS CASOS INDIVIDUAIS

NADIR GOUVEA KFOURI

As escolas de serviço social multiplicam-se pelo Brasil agora. É que há em nosso país crescente consciência dos problemas sociais existentes; conhecimento acompanhado por uma atitude salutar, positiva: esses problemas devem e podem ser enfrentados.

Dai a preocupação pelos movimentos sociais em geral e pela fundação de escolas de serviço social, onde os alunos estudam os problemas em suas causas e consequências e aprendem os meios preconizados para combatê-los.

A Escola de Serviço Social de São Paulo procura colaborar em toda linha com as novas escolas que se organizam. Assistentes sociais que diplomou prestam serviços às escolas ou cursos intensivos de serviço social da Bahia, Niterói, Natal, Belo Horizonte.

Os todos os que desempenham tarefas junto às escolas de serviço social, principalmente os que lecionam, têm uma dificuldade básica comum: a falta absoluta de livros em português sobre serviço social.

Como desde há alguns anos temos a nosso cargo a cadeira de serviço social dos casos individuais, que é básica numa escola de serviço social, pareceu-nos que poderíamos valer da nossa experiência para diminuir por pouco que fosse a dificuldade de outros que se entregam à mesma função.

Ocorreu-nos assim apresentar, pela Revista Serviço Social que além do seu incontestável valor social e cultural tem ainda o de vir suprimindo a ausência de textos sobre serviço social, em forma sucinta e esquemática, mas completa, os pontos fundamentais do método do caso individual a serem desenvolvidos num curso de tal gênero.

Serviço Social dos Casos Individuais:

- 1 — genérico: trata dos princípios fundamentais da técnica do caso individual.
 - 2 — específico: aplicação destes princípios a determinado campo. Exemplo: a família, o trabalhador, focalizando-se no entanto os aspectos próprios ao campo em questão.
- Dai as diferentes formas ou modalidades que o caso social pode apresentar:

priz

serviço social dos casos individuais:

- da família,
- de menores,
- psiquiátrico,
- médico,
- junto ao escolar,
- junto ao trabalhador, etc.

SERVIÇO SOCIAL DOS CASOS INDIVIDUAIS GÊNICO
(objeto do curso)

A — Processo: o reajustamento de um caso supõe três elementos fundamentais: o estudo, o diagnóstico e o tratamento social.

1 — estudo ou investigação social: Visa o conhecimento do cliente e de suas necessidades. Consiste num estudo de sua personalidade, dos seus problemas, do seu ambiente, com fins de diagnóstico e tratamento.

a — Limite:

as necessidades do cliente, donde: evitar exageradas investigações quer de ordem social ou psicológica. Deve investigar-se até onde o tratamento requiera, nem mais nem menos.

b — Ponto de partida do "estudo": a queixa do cliente e não perguntas feitas com o fito de se preencher um formulário. Depois à medida que for oportuno e aconselhável obter dados sobre a situação familiar, física, econômica, mental, moral do cliente. Supõe a obtenção do:

c — Histórico social — É o conhecimento da história do nosso cliente: de sua infância, de sua família, da instrução e preparo profissional recebidos, dos empregos que teve, etc.. Aquilo que somos, depende do que fomos (relação de causa e efeito). Objetivo: compreender melhor o cliente para melhor tratá-lo. Princípios a serem observados para a obtenção do histórico:

— fazer com que o cliente compreenda o motivo pelo qual precisa dar as informações pedidas e portanto conscientemente participe do processo.

— partir da situação em que o cliente se encontra sem forçar o "tempo", acompanhando com interesse o sentimento que vai pondo no que relata; assim as nossas boas relações com ele ficarão garantidas.

— partir sempre da queixa do cliente, obtendo as informações à medida que forem requeridas pelo diagnóstico e tratamento.

2 — Diagnóstico ou interpretação social — é feito com base nos dados obtidos e nas observações realizadas. Visa sempre o tratamento.

a — Fases da elaboração de um diagnóstico:

- i — seleção dos dados obtidos.
- ii — inferência feita com base nos dados seleccionados.
- iii — comentário ou enunciado diagnóstico.

b — Tipos de diagnóstico:

- i — interpretativa.
- ii — descritiva (pelas relações de causa e efeito).

c — Definição: diagnóstico social é a tentativa para se definir tão exatamente quanto possível a situação e a personalidade de um ser humano sofrendo ou apresentando um problema social de situação ou personalidade; isto é, em relação a outros seres humanos dos quais depende ou deles dependem, e também em relação às instituições sociais de sua comunidade (M. Richmond).

— Observação: um diagnóstico nunca é definitivo, muda conforme evolua o caso, ou conforme se modifique o conhecimento que dele tenhamos.

3 — Tratamento ou terapêutica social:

a — Consiste em:

- cultivar a capacidade do cliente para auto-direção e adaptação à vida social (processo eminentemente educativo).
- levar o cliente a utilizar-se dos recursos do meio social que o possam auxiliar em seu desenvolvimento.

b — Tipos:

1 — Classificação de Porter Lee:

- tratamento de orientação (leadership) consistindo na influência da personalidade do assistente sobre o cliente.
- tratamento executivo: encaminhamento aos recursos do meio.

2 — Classificação de Hamilton Gordon:

- tratamento direto: exercido através das relações entre o assistente e o cliente (influência pessoal), e este como consequência atua sobre o seu meio.
- tratamento indireto: quando o assistente agindo sobre o meio procura desta forma atingir o cliente.

B — Instrumentos utilizados para a realização do estudo, do diagnóstico e do tratamento: (a entrevista, a observação, os recursos do meio e a documentação).

1 — a entrevista é o mais importante dos instrumentos, através dela estudamos, diagnosticamos e tratamos. É onde o assistente revela a sua capacidade para tratar com as pessoas.

a — consiste numa palestra amigável do assistente com o cliente, mas de caráter profissional e científico à vista dos seus objetivos.

b — objetivos: o objetivo último é sempre o reajustamento do caso; no entanto cada entrevista tem um fim próprio como seja conhecer o cliente, dar-lhe uma orientação, discutir um projeto, etc., que concorra para o plano geral do reajustamento.

c — limites ou elementos que condicionam a entrevista:

i — o seu objetivo último e próximo

ii — as necessidades do cliente (sem se esquecer que todo problema tem um aspecto objetivo, aquilo em que ele consiste realmente, e um subjetivo, aquilo que ele significa para a pessoa que o apresenta).

iii — os fins e funções da obra social para a qual o assistente trabalha.

d — tipos de entrevistas:

a — a entrevista inicial — plantão, (Intaking Interview), compreende:

i — exposição do pedido de auxílio pelo candidato à assistência, portanto de seus problemas e necessidades, motivos pelos quais recorreu à agência.

ii — o assistente deve ouvir compreensivamente, dando o candidato à vontade e inquirindo se houver necessidade de o estimular. A seguir julgará se se trata ou não de um caso a ser matriculado na obra, para tal esclarecerá o solicitante com relação aos requisitos a serem observados para concessão da assistência. Não sendo o caso da alçada da obra em questão, deverá encaminhá-lo a um serviço adequado, ou então procurar dissuadi-lo da idéia de receber assistência se assim julgar conveniente. Compete-lhe ainda anotar certos dados concretos como: nome, endereço etc., e preparar a realização da primeira entrevista para o assistente encarregado do caso.

— conclusão: supõe uma tentativa de diagnóstico segundo a qual a pessoa é ou não matriculada como cliente da obra. O assistente encarregado do plantão deve ser escolhido entre os mais experientes e habéis em lidar com pessoas (um competente assistente no plantão representa verdadeira economia para a obra social).

b — Primeira entrevista — consiste no primeiro entendimento entre o assistente encarregado do caso e o cliente, supõe geralmente a visita domiciliar. São seus objetivos:

i — o estabelecimento de relações amistosas entre assistente e cliente numa base de confiança e respeito mútuo (é o objetivo principal).

ii — secundariamente, num estudo mais aprofundado do caso; estudo limitado pelas circunstâncias, pelo que o bom senso e a prudência aconselham. Não se deve ter a preocupação de querer ler muito longe neste primeiro contato; do contrário poderíamos forçar respostas mentirosas ou então irritar o cliente pelo abuso de perguntas das quais não estaria ele em condições de perceber o alcance.

iii — deve representar ainda uma preparação de terreno para as entrevistas posteriores.

c — entrevistas posteriores (follow up): serão tantas quantas exigir o tratamento. Através dele aprofundamo-nos no estudo do caso, firmamos nossas relações com o cliente e o orientamos na solução de seus problemas. Deverão de preferência ser realizadas no escritório da agência social (economia do tempo do assistente, dá maior responsabilidade ao cliente uma vez que é ele quem procurará o assistente, oferece um ambiente mais adequado, pelo sossego e discrição, para a realização da entrevista).

d — entrevistas com colaterais ou fontes de informações: palestras do assistente com parentes, médicos, sacerdotes, professores, etc., têm por finalidade a obtenção de informações suplementares que concorram para a melhor compreensão e tratamento do cliente. Necessidade de seleção, de critério, não se deve abusar destas entrevistas. Via de regra devemos ter a autorização do cliente para realizá-las.

2 — a observação: de atitudes, do comportamento do cliente; de sua família, do ambiente em que vive, de sua casa, etc.. É uma capacidade que se desenvolve com o treino. Toda vez que entrevistamos, observamos, mas pode-se observar sem entrevistar.

3 — pesquisa de meio social: para o estudo e o tratamento de um caso o assistente recorre frequentemente a obras sociais, a especialistas em determinados setores tais como médicos, professores, etc.. A solução dos casos depende muito portanto da organização social da comunidade.

4 — documentação: documentos tais como certidões, cartelas, passaportes, etc., auxiliam na compreensão e orientação do caso. E sobretudo os relatórios das entrevistas e dos prosseguimentos que constituem os prontuários de todos os clientes, e são elementos indispensáveis para a realização do estudo, diagnóstico e tratamento sociais.

aproveitamento
documentos

Pontos básicos a serem considerados na prática do caso social:

- Reconhecimento do valor intrínseco do indivíduo; a dignidade da pessoa humana.
- Importância da vida da família e das relações familiares.
- Capacidade da pessoa humana para "self-help" e orientação própria. Exigir sempre a cooperação do cliente; não o substituir em sua atividade natural.
- Valor dos sentimentos e da vida afetiva.
- Importância das relações entre o assistente e o cliente.
- A interação e interdependência de fatores sociais e individuais.
- Importância em se conhecer o que é normal, o que "deve ser" (princípios básicos).
- Continuidade no processo do caso individual, ainda que nele possamos distinguir o estudo, o diagnóstico e o tratamento. Estes elementos distinguem-se mas não se separam; muitas vezes dão-se ao mesmo tempo. Portanto o assistente que estuda o caso é o único indicado para diagnosticá-lo e tratá-lo.

O COOPERATIVISMO NOS ESTADOS UNIDOS

LUIZ FREITAS

Antes de analisar detidamente o ponto máximo atingido pela grande nação norte-americana relativamente às cooperativas, procuraremos, num rapidíssimo exame retrospectivo, notar como evoluiu este movimento através da história.

Sabe-se que a primitiva forma do cooperativismo surgiu no Egito, onde vários grupos se formavam com o fim de colaborar mutuamente no trabalho de acumular as reservas durante os anos férteis, para consumi-las nos anos estérteis. Houve ainda, na Idade Média, fatos mais ou menos semelhantes, quando grupos de homens trabalhavam, cooperando para a obtenção das utilidades vitais de que careciam. Se bem que tenha sido nos países escandinavos que se haja notado um desenvolvimento mais espetacular, foi em Rochdale, no ano 1844 que as cooperativas tomaram uma feição moderna, tendo a "Equitable Society of Rochdale Pioneers" servido de modelo a um sem número de instituições congêneras que se fundaram e difundiram pelos demais países da Europa e da América.

Não se ignora que cooperação significa trabalho em conjunto para a consecução de um fim comum. Mas a muitos ainda não ocorreu a idéia de que cooperação é também um meio de fazer negócios. Para exemplificar: uma cooperativa de consumo é uma empresa possuída por um grupo de pessoas que se unem voluntariamente para a realização de um negócio que consiste em adquirir as mercadorias de que têm precisão da cooperativa que então se organiza, recebendo como compensação, findo o exercício de um ano, os dividendos dos lucros, na proporção das compras efetuadas. Torna-se assim possível ao indivíduo beneficiar-se, beneficiando muitos outros, pois que, o que um homem só não poderia fazer, unidos numa cooperativa muitos o poderão. Todas as cooperativas operam segundo os mesmos princípios e alentadas pelos mesmos ideais. Trabalhando em colaboração, sempre que é possível colimar os mesmos objetivos, estas cooperativas se unem e fortalecem e então, os economistas e historiadores as encaram como movimentos. Contudo, estes movimentos não são destinados a pregar ideologias ou expressar cultos; mas sim, são impulsionados pelo propósito de possibilitar o bem-estar social aos seus membros, facilitando-lhes o acesso às utilidades e à prestação de serviços de qualidade superior e custo inferior. Constituem pois, o meio viável