

BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO

GISELA KONOPKA

DOAÇÃO  
CLEUSA SANTOS

# SERVIÇO SOCIAL DE GRUPO

Um Processo de Ajuda

*Tradução de*  
ADOLPHO JOSÉ DA SILVA

*Revisão Técnica de*  
EVANGELINA LEIVAS

*Sexta edição*

ZAHAR EDITORES  
RIO DE JANEIRO

## PRINCÍPIOS DO SERVIÇO SOCIAL DE GRUPO NA PRÁTICA

*O homem nasceu predestinadamente idealista porque nasceu para agir... Agir representa afirmar o valor de um fim e persistir na afirmação do valor de um fim significa fazer uma idéia.<sup>1</sup>*

“Não há nada que possamos fazer com ele”, era a atitude geral dos vizinhos, adultos e crianças, com relação a John. “Ele nasceu mau.” Os pais proibiam que os filhos travassem relações com ele. ~~No playground, as crianças o chamavam de “o matador”.~~ Na verdade, aos nove anos, ~~tinha uma impressionante folha corrida: roubava com habilidade; maltratava crianças menores.~~ No entanto, ele próprio, aos 9 anos, era uma das crianças mais magras e menores que se poderia imaginar. A menor provocação irritava-se profundamente e havia batido com tanta força com um pedaço de pau numa menina que ela precisou ser hospitalizada com o braço fraturado. Foi uma das poucas crianças que conseguiu escapar da casa de detenção juvenil. Parecia ser de inteligência média ou acima da média, mas examiná-lo era quase impossível em virtude do seu hostil mau humor por ocasião de um teste. Para ele, os adultos eram os maiores inimigos. Seu aproveitamento escolar era muito baixo e não sabia ler. Sua mãe sentia-se infeliz com o seu comportamento, mas estava também

<sup>1</sup> Harry C. Schriver, *Justice Oliver Wendell Holmes, His Book Notices and Uncollected Letters and Papers*, Nova York: Central Book Co., 1936, p. 143.

convencida de que “ele nasceu assim, tal como o pai, que nos abandonou”. Era uma mulher infeliz, incapaz de transmitir calor aos filhos. John era o segundo de três filhos. Todos mostravam comportamento difícil, mas John era o mais destruidor.

Desistir? Aceitar o fato de que esse menino de nove anos está destinado a uma vida de crimes? Havia aqui difíceis forças de serem superadas — na criança, no seu ambiente humano. A atitude básica do assistente social é de otimismo. Ele é o “idealista”, de quem Holmes fala de maneira tão bela. Não se trata de um idealismo que não leva em conta a realidade com as suas limitações, mas um idealismo que possibilita a ação. É uma criança firme na capacidade que o ser humano tem de crescer e se modificar, desde que receba ajuda. Esse otimismo faz parte de uma tendência generalizada da cultura americana. Mas não é do tipo a que Jacques Maritain acertadamente chamou de uma ilusão:

Sob alguns aspectos, o conceito americano da vida parece ser como que uma continuação das impressões otimistas do século XVIII sobre o homem e a natureza.

...crença na bondade da natureza, na bondade natural do homem, no sentido expresso por Rousseau.<sup>2</sup>

Trata-se de um idealismo de ação, que considera todos os fatos sem sentimentalismo, mas com a convicção de que, freqüentemente, o sentimento de sincera esperança transmitido a indivíduos ou grupos pode ajudá-los ainda mais profundamente nas dificuldades. Um filósofo, Leonard Nelson, seguidor de Kant e Freud, pensador e criador de sua própria doutrina, escreveu um tratado filosófico no qual abordou, de modo claro e lógico, a necessária e possível “aliança do Idealismo com o Realismo”.<sup>3</sup> Nesse tratado, separou o idealista realístico do entusiasta puramente sentimental ou do pessimista, que se utiliza de um pretenso realismo para fugir à ação:

<sup>2</sup> Jacques Maritain, *Reflections on America*, Nova York: Charles Scribner's Sons, 1958, p. 131.

<sup>3</sup> Leonard Nelson, *Politics and Education*, Londres: George Allen & Unwin Ltd., publicado primeiramente em 1928, traduzido por W. Landsdell, p. 186.

O idealista não é nem um sonhador nem uma pessoa que duvida, mas que encara o mundo como ele é, com olhos realistas, e é desse realismo que surgem sua energia e sua coragem...

O realismo ensina o idealista a conhecer os meios necessários para a consecução do seu objetivo. Ensina-lhe que os desejos piedosos não têm poder para mover as coisas do mundo do espaço e que precisamos manter as mãos ocupadas se quisermos tornar melhor este mundo.<sup>4</sup>

Com essa atitude de análise ponderada dos fatos (realismo) e esperança de possível mudança (idealismo), o assistente social de grupo se aproxima de uma criança como John, de um grupo interessado num projeto de urbanização de uma favela, ou de uma desolada enfermaria de um hospital de doenças mentais. Esta atitude básica faz não só com que o próprio assistente social se torne ativo, mas normalmente estimula o indivíduo ou o grupo. Este último fenômeno é visto, em escala crescente, em todas as artes educacionais e de cura.

John, por exemplo, não foi encarado como "um caso perdido", mas como alguém que necessitava dos esforços de diversos membros de uma equipe de orientação infantil. (Tal equipe é composta por um psiquiatra, um psicólogo, uma assistente social de caso e uma assistente social de grupo.) Chegou-se à conclusão de que a abordagem inicial só poderia ser feita através do Serviço de Grupo, devido à sua profunda desconfiança e hostilidade em relação aos adultos. Ele precisava ser um pequeno garoto entre outras crianças de um grupo que fosse suficientemente pequeno para que se pudesse sentir importante. O assistente social tinha de estar preparado para um comportamento hostil e para proteger as outras crianças dele, mas, ao mesmo tempo, sem rejeitá-lo. John precisava experimentar algum êxito concreto em alguma coisa, quer em coisas que fizesse com as mãos ou na simples experiência (para ele não era tão simples assim) de passar uma hora com outras crianças sem insultos e lutas. Precisava ser deixado tranqüilo dentro de um grupo, sem ser negligenciado. Só conhecerá sempre o papel do rejeitado ou daquele que apenas recebe atenção porque se comporta de forma negativa. Precisava sentir

<sup>4</sup> Op. cit., p. 171.

que um adulto acreditava na sua capacidade de se modificar, sem forçá-lo a dizê-lo por palavras, sem ter de prometer ser "bonzinho", sem ser solicitado a dar algo em troca pela atenção, pela afeição — só demonstrada cuidadosamente — ou pela tranqüila e útil reserva a ele aplicada.

Estas eram as coisas de que John precisava: explicam por que ele começou primeiramente num grupo conduzido por uma assistente social de grupo. Inicialmente, procurou conduzir-se de acordo com a sua reputação de "matador". Mas como poderia manter essa atitude, mesmo sendo um menino "endurecido" de nove anos, quando as limitações sempre incluíam a idéia de que poderia agir de modo diferente, quando viu que os outros meninos também "tinham os seus problemas" e que a assistente social de grupo tratava a todos com a mesma espécie de respeito? Depois, havia atividades que eram divertidas, coisas que John teria vontade de fazer mas das quais havia sido persistentemente excluído — como trabalhar com madeira. No começo, cortava lascas de madeira ou fazia espadas afiadas, mas não era o único a fazê-lo: outros faziam-no também. O que deveria fazer a assistente social? Admirou a sua habilidade, quando ele deixou de fazer somente lascas de madeira; comentou sobre o gume muito afiado: "Bem feito, John. O que você gostaria de fazer com a espada?" "Matar alguém." "A quem?" "Você." "Verdade?" E repentinamente John sentiu que gostaria de ver algo afastado para muito longe dele. Virou-se rapidamente. As lágrimas afluíram aos olhos — lágrimas! Que coisa boba! Era certo que ele a detestava; ela o fizera chorar, não era verdade? Mas ele nunca havia chorado antes. Sentia raiva e, contudo... Não compreendia seus sentimentos.

A assistente social de grupo percebeu a luta de John consigo mesmo, o indício do primeiro sopro de ternura que surgia em seu íntimo, mesmo que o próprio John não quisesse admiti-lo, e prudentemente nem forçou uma resposta nem "explicou" coisa alguma.

Camadas de ódio não podem ser simplesmente arrancadas, mas precisam cair lentamente, precisam ser removidas com infinitos cuidados, como os do arqueólogo que levanta uma preciosa peça de arte que encontrou encoberta e incrustada com a poeira dos séculos.

Propositadamente a assistente social deixou John tranqüilo neste minuto precioso e voltou-se para outra criança; assim não o fez sentir que o havia abandonado. John sentiu alívio; nem era o centro da atenção nem era forçado a expressar ódio ou a desculpar-se. Podia observar o que as outras crianças faziam: Jim, que também tinha feito uma espada afiada, cortava papel com ela e parecia gostar dessa atividade; Símon usava a sua espada para traçar linhas na caixa de areia — “como um bebê”, pensou John. Sem perceber, aproximou-se cada vez mais da caixa de areia. Repentinamente a sua espada atingiu a areia, remexeu-a, apunhalou-a. Durante vinte minutos, John foi um bebê agressivo, brincando com a areia. A assistente social de grupo não fez nenhum comentário. Sabia que se tinha iniciado um processo muito importante: John deixou-se ser o bebê que nunca tinha sido, mas que ansiava ser. Parte do bebê era agressão, mas parte dele também era necessidade de amor.

John teve muitas outras experiências: labaredas, voltas às explosões de raiva, repentinos sentimentos de carinho. Houve mesmo início de discussões com outros meninos. Acontecia, geralmente, quando estavam comendo e quando Owen começava a falar sobre a escola — Owen era o “falador” do grupo. Todos odiavam a escola, principalmente a leitura. Foi John que deixou escapar um dia que era horrível, que ele odiava todas as outras crianças porque elas podiam ler os sinais nas ruas e ele não. A assistente social perguntou-lhe: “Você gostaria que o Sr. Dennis (o psicólogo) o ajudasse a aprender a ler? Você sabe, acho que poderá aprender muito rapidamente. Lembra-se quando queimamos madeira outro dia? Você imediatamente reconheceu as letras que usamos.” “Ela realmente gosta de mim”, pensou John — ou melhor, *sentiu-o*. “Ela realmente acredita que posso fazer alguma coisa.”

Algumas semanas tinham passado e desde as primeiras reuniões John começara a confiar e acreditar na sua conselheira — certamente a tinha experimentado repetidas vezes, implicando com os outros e também com ela, mas agora havia um novo conflito no seu íntimo: ele a queria somente para ele; as outras crianças não deveriam estar lá. “Será que a *senhora* pode-me ensinar?”, disse John.

A assistente social compreendeu. Quando as camadas do ódio começam a cair, a pele que está por baixo é muito fina. A criança voltara a um estágio anterior — o estágio do bebê — e o adulto em que aprendera a confiar devia ser exclusivamente seu, devia ser sua mãe. O partilhar, que fora tão útil no começo, porque possibilitara manter distância do adulto, agora se tornava penoso. Agora a criança estava em condições de ter um relacionamento mútuo mais intenso, mas, ao mesmo tempo, tinha de aprender a aceitar o partilhar das pessoas amadas — mãe, pai, professores.

John ainda precisava do grupo, mas também tinha de ser ajudado a aceitar relacionamento com outra pessoa adulta. A assistente social simplesmente não podia rejeitar John. Para ele, isso significaria que era novamente rejeitado, como lhe acontecera tantas vezes anteriormente. E, ainda assim, ela tinha de ajudá-lo a transferir o seu bom relacionamento para outras pessoas também.

A assistente social explicou a John que não era tão capaz quanto o Sr. Dennis de ajudá-lo na leitura, mas que teria todo prazer de participar da primeira sessão, se isso lhe desse prazer. Também lhe falou mais sobre o Sr. Dennis e sua maneira de agir. John ainda não estava pronto para este passo: não desejava ir — mas, ao menos, não foi magoado.

As palavras TEMPO e PACIÊNCIA precisam ser escritas em maiúsculas no Serviço Social de Grupo.

Algumas semanas mais tarde, Owen contou a John que era um “bobo” por não ter procurado ajuda para ler. Ele, Owen, tinha agora ultrapassado a fase inicial e achava tudo mais fácil. Ninguém investido de autoridade poderia chamar John de “bobo”, mesmo naquele tempo, sem fazer reaparecer o ressentimento antigo. Alguns meses antes, nenhuma criança poderia tê-lo chamado assim. Mas, agora, era muito mais um menino entre meninos! “Bobo é você”, gritou ele para Owen, mas não o atacou fisicamente. A assistente social compreendeu que também podia agir de forma mais direta agora. “Por que não tentá-lo, John?” Nenhuma resposta ainda...

Era na época da Páscoa e os meninos tinham ido à cidade com a assistente social para comprar “surpresas” para a sua festa. Na loja, John passou por um balcão em

que havia uns coelhos peludos de brinquedo; voltou àquele bulcão várias vezes. A assistente social indagou o que desejava. "Será que eu poderia ter um daqueles coelhos?" — disse-o algo acanhado e um pouco envergonhado. "Certamente, desde que não seja muito caro." Novamente o mi-lagre para John: ali estava um adulto que não achava ser fora do comum que um menino de dez anos quisesse um coelho de brinquedo. No ônibus, John segurou o saco de papel com o coelho. Vez por outra suas mãos acariciavam o brinquedo. Uma vez ele surpreendeu a assistente social olhando-o. Amarrou a cara. Será que ela iria rir dele? Mas não o fez; apenas balançou a cabeça, aprovando-o.

A assistente social de grupo compreendeu que se tratava de um momento muito importante para John. Pela primeira vez ele se permitiu, de modo consciente, ser um pequeno menino com necessidade de carinho. Era importante que ninguém caçoasse dele em casa, especialmente sua mãe. Era um momento em que o julgamento do assistente social tinha de ser rápido, claro e, se necessário, fora das convenções. Em geral, a assistente social de caso mantinha entrevistas com a mãe; a assistente social de grupo apenas alguns contatos. Desta vez, contudo, decidiu parar com ele em sua residência para obter o apoio da mãe. Perguntou a John, no caminho, se desejava mostrar o coelho à mãe. Ele disse que adoraria fazê-lo, mas que não sabia se caçoaria dele.

Em casa, todos três falaram sobre o passeio. John guardou o coelho escondido no saco de papel. Finalmente, a mãe perguntou o que havia ali e John, acanhadamente, mostrou o brinquedo. A assistente social virou-se calmamente para a mãe: "É bonito, não é verdade? Significa muito para John." Ela não retirara de John a responsabilidade de mostrar a sua compra à mãe, mas o apoiou e, ao mesmo tempo, obteve a ajuda da mãe, fazendo-a sentir que as suas atitudes eram importantes para John. A mãe, que aprendera sobre ela mesma e John nas suas entrevistas com a assistente social de caso, sorriu e admirou a beleza do coelho. E John foi dormir com o coelho nos braços.

Na semana seguinte, durante a festa da Páscoa, Jim levou alguns frangos. Segurava-os firmemente — tão fir-

mente que quase os sufocava. A assistente social de grupo mostrou-lhe como os pequenos frangos sofriam assim, mesmo que ele quisesse provar-lhes o seu amor. Pela primeira vez, John encontrou palavras para sentimentos: "Amar é bom, não é verdade?" O braço da assistente social envolveu os dois meninos. Depois Owen e Gary se juntaram a eles. Falaram acerca dos seus temores, da necessidade de pessoas adultas para protegê-los, de antigos ódios, da raiva.

Um caloroso vínculo lhes havia dado coragem para abaixarem as fortes barreiras existentes entre si e o adulto.

Pediram para fazer cartões de Páscoa para as mães (não foi sugestão da assistente social, foi idéia deles próprios).

Começaram a transferir o seu amor para a pessoa que era a força real em suas vidas. Só o podiam fazer porque haviam analisado o problema e o experimentaram com a assistente social de grupo. Também podiam amar-se mutuamente e não apenas disputarem entre si o amor do adulto. Tornaram-se meninos de dez anos, mas somente depois que lhes foi permitido serem meninos muito pequenos, sem ter de se envergonhar disso.

Solicitaram lições de escrita. John perguntou a Owen (e a assistente social registrou um silencioso "progresso", porque ele pedira a outro menino e não a ela) se ele *realmente* achava que o Sr. Dennis poderia ensiná-lo a ler, se era mau, se gostava dos meninos. E John começou as lições de leitura...

Algumas semanas mais tarde, John trouxe um amigo da vizinhança para o grupo. "Exibiu-se" da maneira sadia e deliciosa com que um menino de dez anos apresenta seus amigos e "seu" clube. O amigo ficou bem impressionado com as coisas que faziam, com os meninos e com o próprio local.

John tinha dado mais um passo — ganhara prestígio junto a um vizinho.

Seguimos esta criança através de suas experiências com o tratamento do Serviço de Grupo para mostrar a utilização dos diferentes meios empregados pelo Serviço Social de Grupo; a integração da subjacente atitude de respeito e otimismo com a realidade da compreensão da criança em

sentimentos e relacionamentos em mudança e, por parte do assistente social, as decisões diagnósticas tomadas em relação às existentes necessidades de cada criança e de outros membros do grupo e o uso dos relacionamentos, da transferência, da interação de grupo, das atividades verbais e não-verbais, de programa — tudo isso para ajudar a criança a recuperar o senso do valor próprio. Assim, a criança gradualmente se tornou capaz de se relacionar com outros de determinada forma, ao passo que, inicialmente, os seus relacionamentos eram sobretudo destruidores. Este exemplo nos mostra como estão intimamente entrelaçadas a compreensão intelectual da dinâmica individual e de grupo com a empatia sensitiva e infinita paciência, e como as duas ajudam a criança no seu desenvolvimento, ao fazer exigências que não são esmagadoras.

Vemos que a seqüência geral do processo do Serviço de Grupo é a passagem do "travar conhecimento um com o outro" (e na pessoa hostil isso inclui experimentar a pessoa responsável ou investida de autoridade) para o manter afeição (e, às vezes, a dependência e o ciúme de partilhar com outros membros), para a solução dos próprios problemas ou obstáculos, em nível verbal e não-verbal, para uma nova experimentação (porém em nível diferente do começo), para passagem para os relacionamentos sadios e normais com adultos e crianças e a necessidade e início de ativa procura de realização.

Embora neste exemplo tenha optado, propositadamente, por focalizar uma única criança para apresentar o processo de ajuda, ele também mostrou a interação de diversas crianças, a maneira pela qual se influenciam mutuamente e a maneira pela qual o assistente social de grupo habilitado utiliza o processo de grupo, quer para afastar excessiva atenção do indivíduo, quer para ajudá-lo a obtê-la.

Ilustra, igualmente, o lento desenvolvimento e a importância dos laços do grupo e a sua força de libertação quando o membro individual do grupo experimenta verdadeira aceitação. Em muitas formas de terapia acentua-se a libertação da inibição de expressar hostilidade. Isso é freqüentemente necessário para muitas pessoas, especialmente quando estão por demais atemorizadas (ou muito contraídas) para que possam mostrar sentimentos negativos.

Contudo, na nossa cultura atual os sentimentos negativos são expressos com maior facilidade do que anteriormente, ao passo que a afeição e o amor muitas vezes são cuidadosamente ocultados — quer porque parecem ser algo de que a pessoa deva envergonhar-se ou porque esses sentimentos foram repelidos, de tal modo que o indivíduo se revestiu de tantas camadas protetoras que ele próprio não mais as sente. Criar um clima de grupo que permita a expressão de sentimentos genuinamente positivos, ao mesmo tempo que permita também a solução de conflitos, de ansiedade e outros sentimentos negativos, constitui uma das habilidades do Serviço Social de Grupo.

Voltemos à teoria.

Os capítulos precedentes apresentaram o seguinte esquema do método do Serviço de Grupo:

*O Serviço Social de Grupo é um método do Serviço Social que ajuda os indivíduos a melhorarem seu funcionamento social através de objetivas experiências de grupo e a enfrentarem de maneira mais eficaz os seus problemas pessoais, de grupo, ou comunitários.*

Premissa 1. O Serviço Social, como profissão, se interessa pela melhoria do funcionamento social da pessoa.

Premissa 2. Existe uma importante correlação entre o funcionamento social e a experiência de grupo.

Premissa 3. As pessoas necessitam de ajuda — às vezes, de ajuda profissional — para melhorarem seu funcionamento social.

A premissa 1 é uma questão de acordo, tradição, aprovação social e definição.

A premissa 2 está provada pelas pesquisas clínicas e de laboratório.

A premissa 3 está provada, principalmente, pela observação e experiência clínica.

Existem muitas formas, leigas e profissionais, para a melhoria do funcionamento social. O Serviço Social de Grupo é uma dessas formas. A sua eficiência específica reside na composição psicológica do ser humano: duas

necessidades básicas — a *necessidade de pertencer e a necessidade de ter respeito próprio* — dependem da realização de positivas experiências de grupo. Uma terceira necessidade se encontra na totalidade da sociedade humana, ou seja, a *necessidade de cooperação mútua*. Para o indivíduo, significa aceitação de responsabilidade mútua e abrangente — e exige — interação de grupo.

Os problemas a que o Serviço Social de Grupo visa compreendem desde as sadias necessidades de desenvolvimento social dos indivíduos até as suas graves perturbações e incluem problemas de relacionamento de grupo.

O "ponto de partida" geralmente está consubstanciado num pedido de ajuda, às vezes expresso abertamente, às vezes não.

As habilidades do Serviço Social de Grupo são *processuais e interatuantes*.<sup>5</sup>

As habilidades processuais se referem à utilização do método científico: o processo de coletar fatos, de os avaliar e de determinar objetivos para indivíduos e grupos. Baseiam-se: 1) no conhecimento (dinâmica dos processos individual e de grupo), e 2) na capacidade individual do assistente social de grupo (ouvir, observar, empatizar). Ruby Pernell as descreve como:

os passos de um reconhecido processamento metodológico de prestar ajuda: identificação do Objetivo Profissional, Estudo, Diagnóstico, Escolha de Objetivos, Tratamento e Relatórios.<sup>6</sup>

As habilidades interatuantes são os meios através dos quais o assistente social de grupo se torna eficaz. Baseiam-se: nas convicções éticas dele próprio e da sua profissão e no seu uso equilibrado do "eu" (arte). Pernell resumiu as habilidades interatuantes como:

As reações do comportamento que são adequadas às necessidades individuais e de grupo, dentro das finalidades do Serviço Social

<sup>5</sup> Os termos *processuais e interatuantes* constam do trabalho de Ruby B. Pernell, "Identifying and Teaching the Skill Components of Social Group Work", apresentado na Reunião Anual do Conselho de Educação do Serviço Social, St. Louis, 1962.

<sup>6</sup> Ruby B. Pernell, mesmo trabalho, mimeografado, Escola Superior de Serviço Social, Universidade de Pittsburgh, n.º 436c, p. 5.

de Grupo. Essas reações nós as identificamos de acordo com o esquema... como Aceitação, Relacionamento, Capacitação e Apoio, Limitação, Orientação, Diminuição e Interpretação.<sup>7</sup>

O esquema a que Pernell se referiu foi elaborado por Etta Saloshin, em sua dissertação de formatura, como um instrumento para a análise das atividades do assistente social de grupo. O esquema é aqui reproduzido:<sup>8</sup>

I. *Aceitação* (por parte do assistente social, da pessoa, sentimentos, idéias, ou comportamento).

II. *Relacionamento*

- A. Do membro ou grupo para com o assistente social
- B. Do membro ou grupo para com o membro
- C. Do membro para o grupo.

III. *Capacitação*

- A. Indivíduo ou grupo para que se *aceitem* ou a outros
- B. Indivíduo ou grupo para
  - 1. *expressarem-se*
  - 2. *realizarem* (ou terem o sentimento de realização)
- C. Indivíduos ou grupos para *envolverem-se* em:
  - 1. Atividades (programa)
  - 2. Tomada de decisão
  - 3. Assumir e desempenhar responsabilidades
- D. Indivíduos e grupos para adquirirem *visão, compreensão e segurança*.

IV. *Limitação* de Comportamento

- A. Prejudicial a terceiros ou à própria pessoa
- B. Destrutivo para bens e materiais ou para relacionamentos.

V. *Orientação* de discussões, atividades e movimento de grupo.

<sup>7</sup> *Loc. cit.*

<sup>8</sup> Henriette Etta Saloshin, "Development of an Instrument for the Analysis of the Social Group Work Method in Therapeutic Settings", tese de formatura, março de 1954, Universidade de Minnesota, Minneapolis.

VI. *Diminuição de:*

- A. Tensão
- B. Conflito
- C. Medo, ansiedade ou culpa.

VII. *Interpretação*

- A. Função do assistente social de grupo e agência
- B. Comportamento ou sentimentos do indivíduo ou do grupo.

VIII. *Observação e Avaliação (avaliação diagnóstica)*

- A. Comportamento individual
- B. Efeito do indivíduo sobre o grupo
- C. Comportamento do grupo
- D. Efeito do assistente social sobre o indivíduo ou o grupo (prática própria)

IX. *Planejamento e Preparo (pelo assistente social)*

- A. Formação de grupo e composição
- B. Programa
- C. Tratamento ou serviço.

Os princípios básicos para a prática do Serviço de Grupo surgem do conhecimento, da filosofia e da habilidade. A palavra "princípios" é aqui empregada num sentido duplo: como "a essência" do método do Serviço de Grupo, determinando e descrevendo sua natureza, e como uma regra de conduta, como "linha mestra" para o assistente social de grupo.

Houve diversas tentativas para delinear a essência ou princípios. A minha primeira tentativa foi feita em 1955, tendo sido usada também no Estudo Curricular. Consiste nos dez pontos seguintes:

1. A função do assistente social de grupo consiste em prestar ajuda ou possibilitar função: significa que a sua meta é ajudar os membros do grupo e o grupo como um todo a se movimentarem para maior independência e capacidade de auto-ajuda,

2. Ao determinar a sua maneira de ajudar, o assistente social de grupo emprega o método científico: procura de fatos (observação), análise, diagnóstico em relação ao indivíduo, grupo e ambiente social.
3. O método do Serviço de Grupo exige que o assistente social forme relacionamento objetivo com os membros do grupo e com o próprio grupo: exige uma focalização consciente das necessidades dos membros, dos objetivos do grupo, como expressos pelos seus membros, como espera a agência patrocinadora e como é implicado pelo comportamento dos membros. Diferencia-se de um relacionamento casual não-focalizado.
4. Um dos principais instrumentos para alcançar tal relacionamento é a utilização consciente do eu. Exige auto-conhecimento e disciplina nos relacionamentos, sem perda de afeto e espontaneidade.
5. Deve haver aceitação das pessoas, sem, contudo, aceitar-se todo o seu comportamento: implica capacidade de "empatia", bem como a incorporação das exigências da sociedade. É a parte do método em que existe um mais íntimo entrelaçamento entre uma grande flexibilidade e grande dose de afeto por parte do assistente social de grupo, assim como identificação com os valores e com o conhecimento.
6. Começar onde se encontra o grupo: a capacidade de deixar que os grupos desenvolvam seu próprio ponto de partida, sem impor desde logo severas exigências.
7. Uso construtivo das limitações: as limitações devem ser usadas de maneira judiciosa em relação às necessidades individuais e de grupo e à função da agência. As formas variarão sensivelmente. O assistente social de grupo empregará, principalmente, a si mesmo, os materiais do programa, a interação do grupo e o despertar da autocrítica nos membros do grupo.
8. Individualização: é um dos pontos específicos do método do Serviço de Grupo para que o indivíduo não se perca no todo, mas que seja ajudado a se sentir como pessoa única, que pode contribuir para o todo.
9. Utilização do processo de interação: a capacidade de ajudar a equilibrar o grupo, de permitir o conflito, quan-

do necessário, e de evitá-lo, quando prejudicial: a ajuda dada à pessoa isolada, não apenas através de atenção individual do assistente social de grupo, mas também fazendo com que se relacione com os outros membros.

10. Compreensão e utilização consciente do material não-verbal, assim como do verbal: eu, pessoalmente, coloco o material não-verbal em primeiro lugar, já que o assistente social de grupo lida em grande parte com este, mormente no trabalho com crianças. A sua capacidade de usar os materiais do programa que não exijam expressão verbal mas que, não obstante, são úteis, deve ser bastante ampla.<sup>9</sup>

Esta relação não é totalmente satisfatória porque inclui uma variedade demasiadamente grande de conceitos e não apresenta princípios, estritamente falando. A seguir apresenta-se uma nova tentativa:

1. *Reconhecimento e ação subsequente em relação à diferença única de cada pessoa (individualização no grupo).*

O assistente social de grupo nunca deve encarar o grupo como uma massa anônima. A sua responsabilidade consiste em compreender cada indivíduo e em ajudar cada um deles com relação às suas próprias necessidades específicas, bem como em relação às necessidades existentes no grupo total e na sociedade. Este princípio inclui habilidade em diagnosticar e a complexa habilidade de focalizar os indivíduos no grupo.

2. *Reconhecimento e ação subsequente em relação à ampla variedade dos grupos como tal (individualização dos grupos).*

O assistente social de grupo compreende que o grupo representa mais do que a soma dos seus indivíduos. É um todo orgânico que possui características específicas próprias que se expressam sob a forma de vínculos, na

<sup>9</sup> Gisela Konopka, "The Generic and Specific in Group Work Practice in the Psychiatric Setting", *Group Work in the Psychiatric Setting*, Nova York: Whiteside and Morrow, 1956, ps. 21-22. Ver, também, Marjorie Murphy, *The Social Group Work Method in Social Work Education*, op. cit., ps. 125-126.

interação específica entre os membros, seus subgrupos, na existência ou falta de liderança etc. As suas características se relacionam a objetivos e à composição do grupo. Este princípio inclui a habilidade de diagnosticar um grupo e de agir de acordo com esse diagnóstico, bem como de compreender o indivíduo, conforme está expresso no princípio 1.

3. *Aceitação genuína de cada indivíduo com sua força e fraqueza únicas.*

O assistente social de grupo não compreende somente o indivíduo. Age em relação a ele segundo o modo determinado pela sua profissão de Serviço Social. A aceitação inclui o valor da orientação, o respeito para com cada indivíduo. Ele não aprova, necessariamente, as ações ou qualidades de cada indivíduo; na realidade, emprega um sistema de valores para avaliá-los como "forças" ou "fraquezas". Aceita o indivíduo na sua totalidade.

4. *Criação de um relacionamento objetivo de ajuda entre assistente social de grupo e membros do grupo.*

A prática do Serviço de Grupo se baseia na afirmação de que só ocorre mudança no indivíduo através da interação com terceiros. Para efetuar mudanças que tenham uma direção benéfica, as pessoas necessitam de ajuda e, em certos casos, de ajuda profissional.

5. *Estímulo e criação de um relacionamento objetivo de ajuda entre os membros.*

Este princípio se baseia na mesma afirmação do princípio 4. Admite-se em Serviço de Grupo que os relacionamentos entre "iguais" — entre os membros do grupo — têm, para o assistente social de grupo, a mesma importância que os relacionamentos individuais. Esses relacionamentos podem mover-se numa direção negativa ou positiva. (A determinação se a mudança é "negativa" ou "positiva", "sadia" ou "doente", "boa" ou "má" inclui uma avaliação dos indivíduos do grupo e o emprego do sistema de valores profissionais.) É atribuição do assistente social de grupo trabalhar no sentido de

criar, entre os membros, relacionamentos que se tornem benéficos para eles.

6. *Adequada modificação do processo de grupo.*

O processo de grupo se expressa pelas inter-relações entre os membros do grupo, pela formação de subgrupos, pela criação de vínculos, pela formação de liderança, pela criação de elementos isolados etc. O assistente social de grupo deve ver esse conjunto, avaliá-lo diagnosticamente e saber quando deve trabalhar com ele, reforçá-lo ou ajudar a modificá-lo.

7. *Estimular cada membro a participar de acordo com o grau de sua capacidade, possibilitando-lhe tornar-se mais capaz.*

“Participação” é uma palavra-chave na utilização do método do Serviço de Grupo. Significa que se deve ajudar cada membro a se envolver e a se tornar “parte” do esforço do grupo. Essa capacidade de participação varia de indivíduo para indivíduo. O assistente social de grupo deve aceitar o grau de capacidade do indivíduo para participar (muitas vezes é expresso como “começar onde se encontra o membro”), ajudá-lo a participar dentro do seu próprio nível, sem que se sinta empurrado ou embaraçado, e orientá-lo para um grau mais sadio ou capaz.

8. *Fazer com que os membros participem do processo de solução de problema.*

O assistente social de grupo não resolve problemas para o grupo. Não deve agir como uma pessoa onipotente que sempre sabe o que é melhor para os membros ou para o grupo como um todo. Ajuda os membros a se tornarem parte do processo de solução de problema e a encontrarem as suas próprias soluções pela interação com outros e com o assistente social de grupo.

9. *Fazer com que os membros do grupo experimentem formas cada vez mais satisfatórias de solução de conflitos.*

Este princípio se relaciona a formas de solução de conflitos de interação de grupo e individual. O grupo

como um todo pode ser capacitado pelo assistente social de grupo a passar do “esmurrar” a divergência de opinião para a solução de conflitos, por meio da troca de idéias, aprendendo a transigir ou empregando diferentes métodos democráticos. O indivíduo pode, por exemplo, ser ajudado no sentido de não fugir quando surge uma situação de conflito e a enfrentar a situação e reunir forças para resolvê-la. De importância para o método do Serviço de Grupo é o fato de que isso pode ser *experimentado* — bem como pode ser debatido — na presença de uma pessoa que ajuda, o assistente social de grupo.

10. *Criar oportunidades para novas e diferentes experiências nos relacionamentos e realizações.*

Também aqui, uma vez mais, a palavra-chave é “experiência”. É característico do método do Serviço de Grupo que ele se presta à experimentação de situações problemáticas, com a ajuda do assistente social de grupo, em vez de sua mera análise. A experimentação de novos relacionamentos faz parte da vida humana diária. Os assistentes sociais de grupo trabalham com esse problema quando há necessidade de ajuda especial, como, por exemplo, quando as pessoas se transferem das comunidades rurais para as urbanas; quando grupos raciais se encontram, que antes nunca se encontraram ou que apenas se encontraram no relacionamento de patrão e empregado, não como iguais nem como amigos ou vizinhos; quando uma criança passa do período da infância para o da adolescência e deve encontrar novas maneiras de agir em relação ao sexo oposto; quando um grupo de jovens só encarava a autoridade como um inimigo e está agora diante do desafio de ter de modificar as suas atitudes e sentimentos devido a encontrar adultos que trabalham com autoridade.

A “realização” é encarada como um dos principais ingredientes da saúde mental. Muitas vezes é negada às pessoas. É da responsabilidade do assistente social de grupo permitir essa experiência vital, proporcionando oportunidades de realização aos membros individuais bem como a todo o grupo.

11. *Uso criterioso das limitações relacionadas com a avaliação diagnóstica de cada indivíduo e da situação total.*

O princípio da aceitação, conforme enunciado no item 3, é com frequência interpretado como significando tolerância total. Isso não é considerado certo, já que significa tolerância para causar danos a outrem ou à própria pessoa, seja física ou emocionalmente. Por isso, as limitações são parte importante de um trabalho inteligente e objetivo com os indivíduos e com o grupo. Este princípio inclui pensamento diagnóstico e uso habilidoso de todos os meios ao alcance do assistente social de grupo, como relacionamentos, utilização do processo de grupo, programa, e assim por diante.

12. *Utilização objetiva e equilibrada do programa de acordo com a avaliação diagnóstica dos membros, dos objetivos do grupo e de metas sociais adequadas.*

Por *programa* tem-se em mente qualquer atividade que o grupo exerça na presença do assistente social de grupo durante as reuniões do grupo. Essas atividades não devem ser planejadas de acordo com as necessidades ou interesses específicos do próprio assistente social de grupo, mas quanto aos dos membros do grupo. Este princípio abrange o diagnóstico das necessidades individuais e do grupo e sua avaliação em relação aos objetivos da agência, bem como quanto aos valores profissionais e éticos dos relacionamentos humanos.

13. *Avaliação contínua do progresso individual e do grupo.*

As avaliações periódicas constituem parte do método do Serviço Social de Grupo; contribuem para que os esforços do assistente social de grupo continuem objetivos e flexíveis. São também frequentemente partilhadas (nem sempre) com os membros do grupo e os ajudam a alcançar objetivos individuais ou de grupo.

14. *Atuação calorosa, humana e disciplinada por parte do assistente social de grupo.*

Este princípio constitui parte de todos os princípios anteriormente mencionados, mas especialmente do princípio 4. É apresentado separadamente para sublinhar a

importância da qualidade da abordagem do assistente social de grupo em relação aos indivíduos e grupos. Este princípio exige do assistente social de grupo uma disciplina que o impede de usar o grupo para sua própria satisfação pessoal (isso não exclui sua satisfação na realização de um bom trabalho profissional), mas também exige que seja uma pessoa real e não apenas um observador frio, impessoal e distante.

No que concerne às características do assistente social de grupo, estes princípios pressupõem profissionais que possuam: 1) alta capacidade de empatia; 2) flexibilidade; 3) percepção e inteligência agudas para analisar e avaliar não apenas indivíduos, mas situações altamente complexas; 4) capacidade de se relacionar afetuosamente com as pessoas; 5) espírito criador ou imaginação.

Como o "eu" do assistente social de grupo representa o maior instrumento do método do Serviço de Grupo e como o método não inclui "neutralidade" ou um "relacionamento aparente", mas o emprego disciplinado e afetivo do "eu", os princípios só se tornam atuantes se empregados por uma pessoa que possui e que aumenta em si própria as acima mencionadas qualidades potenciais.

Além disso, deve-se sublinhar que esses princípios incluem, implicitamente, respeito por cada ser humano e responsabilidade mútua. Sem eles, conforme mencionamos antes, o método se torna uma técnica inexpressiva.

A parte final deste capítulo apresentará e analisará casos relatados. Cada caso ilustrará uma ampla variedade de princípios seguidos na realidade da prática do Serviço de Grupo. Os incidentes foram extraídos da prática em diversos ambientes.

Lembramos novamente ao leitor o fato de que o Serviço Social de Grupo é uma arte baseada na ciência e que, portanto, a personalidade do assistente social de grupo participa desta prática. Esses relatos foram feitos pelo assistente social de grupo logo após as reuniões.

Os dois primeiros exemplos apresentam as primeiras reuniões do assistente social com os membros do grupo, o começo do processo do Serviço de Grupo.