

4

Descrevendo o caminho teórico-metodológico: uma opção pela compreensão da ação intersubjetiva do assistente social no contexto significativo da assistência hospitalar

“Importa buscar respostas, inspiradas em outras fontes e em outras visões de futuro para o planeta e para a humanidade”.

Leonardo Boff

4.1

Considerações acerca do referencial teórico-metodológico

A proposta de tratar da questão dos significados da humanização na prática do assistente social no cotidiano da assistência hospitalar, levou-nos a lançar mão de um referencial teórico-metodológico que privilegiasse o enfoque compreensivo, como já foi percebido. A opção por este enfoque deu-se, tendo em vista que a compreensão é um método que visa a captar o sentido da ação social ou, em outros termos, que aspira a interpretar o sentido da ação, reconfigurando a intencionalidade e as motivações dos seus agentes (Deslandes, 2002: 27). Ou ainda, entendendo-se nos termos de Schutz (1970: 164), que:

Compreensão, como tal, é relativa à significado, pois toda compreensão é dirigida para aquilo que tem significado e somente uma coisa compreendida é significante... todos os atos intencionais que constituem interpretações das próprias experiências subjetivas de alguém seriam chamados de compreensão.

Ao adotar este enfoque teórico-metodológico na pesquisa, vislumbramos construir um estudo que possibilitasse a reflexão acerca do “vivido” dos assistentes sociais que atuam no campo da assistência hospitalar e a busca de compreensão do fenômeno “humanização” a partir da expressão da fala destes profissionais. Neste sentido, direcionamos nosso olhar para a leitura das principais características típicas reveladas pelo grupo de assistentes sociais que vivenciam relações intersubjetivas no contexto da assistência hospitalar, no intuito de compreender o valor de significação que estes atribuem a sua ação social quando relacionada à humanização desta.

Ao trilharmos o caminho da busca de compreensão do fenômeno estudado, deparamo-nos com a necessidade de eleger um referencial teórico-metodológico que, coerente com a proposta compreensiva, desse-nos acesso a uma estrutura sistemática de investigação que viesse a garantir o desvelamento dos aspectos para os quais buscamos obter maior significado. Estando a nossa proposta preocupada com um contexto de significação, construído pelas relações intersubjetivas na forma da situação face-a-face experienciadas pelos assistentes sociais no cotidiano da assistência hospitalar, optamos – após um estudo preliminar à pesquisa – por adotar como referencial teórico-metodológico apoiado nos fundamentos da sociologia de base fenomenológica de Alfred Schutz, já que este tem como proposta central a compreensão da realidade social a partir do significado e da estrutura de relevância construídas intersubjetivamente pelos sujeitos que dentro desta realidade agem e pensam²⁹.

A escolha por este referencial é reforçada pela compreensão de que, tal como ressalta Cicourel (1980:110):

Se é correto supor que as pessoas, na sua vida cotidiana, ordenem seu meio, atribuam significado e relevância a objetos, fundamentam suas ações sociais em racionalidades de senso-comum, não se pode fazer pesquisa de campo ou usar qualquer outro método de pesquisa nas ciências sociais sem levar em consideração o princípio da interpretação subjetiva.

O acesso ao referencial teórico-metodológico representado pelo o pensamento sociológico-filosófico de Alfred Schutz, nos foi propiciado pela rica experiência de Estágio de Docência, realizada na graduação em Serviço Social da PUC-RJ, na disciplina de Metodologia do Serviço Social II, durante o segundo semestre de 2005. No período em que realizamos esta atividade acadêmica, tivemos a oportunidade de estudar e ministrar, sob a orientação da Professora do Departamento de Serviço Social Ilda Lopes Rodrigues da Silva, uma aula introdutória ao pensamento de Alfred Schutz. Deste modo, na ocasião pudemos fazer algumas correlações entre a teoria apresentada pelo referido autor e a nossa proposta de estudo para o Mestrado. Pudemos constatar também, através de pesquisa de levantamento bibliográfico, que o aporte teórico de Alfred Schutz vem sendo empregado atualmente com grande êxito em estudos acerca da ação

²⁹ SCHUTZ, Alfred. Fenomenologia e Relações Sociais. Rio de Janeiro: Zahar, 1970.

profissional, no campo das Ciências Sociais e Humanas: Saúde Coletiva; Enfermagem; Comunicação Social; Psicologia, Antropologia etc...³⁰

Assim, no curso de nossa pesquisa, chegamos à conclusão de que as idéias de Schutz apresentavam-se como um caminho relevante para a compreensão e interpretação da fala dos assistentes sociais entrevistados, já que, sua proposta, respaldada pela visão crítico-compreensiva, tem como eixo central o estudo da ação social subjetiva no contexto da vida cotidiana. Nesta perspectiva, o referencial de Schutz mostrou-se pertinente, no sentido em que forneceu-nos importantes categorias para problematizarmos o significado da ação social dos assistentes sociais que atuam cotidianamente no cenário da assistência hospitalar, ajudando-nos a compreender o vivido desses profissionais e os principais limites e possibilidades para a humanização de sua prática. A seguir, apresentaremos as principais idéias deste autor. É importante ressaltar que consideramos pertinente a seguinte exposição do pensamento de Schutz, visto que, atualmente no âmbito do Serviço Social, este autor ainda é pouco conhecido.

4.2

Notas sobre o pensamento de Alfred Schutz

Ao fundar as bases de uma sociologia originalmente compreensiva, Schutz buscou estabelecer uma estrutura do conhecimento sociológico que possibilita chegar aos principais significados e motivações que orientam os atores sociais no que diz respeito as suas relações intersubjetivas vividas na realidade do mundo cotidiano. A partir desta idéia norteadora, o autor se empenha na construção de uma sociologia de inspiração filosófica, baseada em considerações fenomenológicas. Neste sentido, ele busca conciliar juntamente com o rigor

³⁰ São exemplos de trabalhos científicos apoiados no referencial teórico de Alfred Schutz:

“RODRIGUES, B. M. R. D. O cuidar da saúde da criança: uma ação social desenvolvida pelo enfermeiro. Tese de Doutorado. Faculdade de Enfermagem. Rio de Janeiro: Faculdade Estadual do Rio de Janeiro, 1999”.

“CAMPOY, M. A. O ensino de enfermagem em saúde mental e psiquiátrica: visão do professor e do aluno na perspectiva da Fenomenologia Social. Revista Latino-Americana de Enfermagem, marco-abril de 2005”.

“TEIXEIRA, C. C. (org). Em busca da experiência cotidiana e seus significados; Georg Simmel, Alfred Schutz e a antropologia. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2000”.

científico, o respeito à subjetividade humana presente e atuante na estrutura da realidade social (Capalbo, 1979).

Conforme observa Minayo (2004: 55-56), Schutz traz para o campo de preocupações da fenomenologia social o mundo da vida cotidiana onde os homens se situam com suas angústias e preocupações em intersubjetividade com seus semelhantes. A autora pontua que a fenomenologia sociológica de Alfred Schutz apresenta: a) uma crítica radical ao objetivismo da ciência, na medida em que propõe a subjetividade como fundante do sentido; b) uma demonstração da subjetividade como sendo constitutiva do ser social e inerente ao âmbito da autocompreensão objetiva; c) a proposta da descrição fenomenológica como tarefa principal da sociologia.

O autor constrói a sua proposta tendo como ponto de partida as idéias de dois importantes autores: Edmundo Husserl e Max Weber. Ele realiza uma síntese do pensamento destes autores, cuja elaboração funda-se na perspectiva básica de que todo conhecimento humano tem a sua fonte irredutível na experiência imediata dos indivíduos conscientes e ativos.

A proposta de Schutz visa compreender que significados a realidade social tem para o sujeito que a experiencia e o que significa a ação dele dentro desta realidade. A ação na perspectiva de Schutz significa uma conduta dirigida para a realização de um determinado fim e essa ação só pode ser interpretada pela subjetividade do ator, pela compreensão de seus motivos.

Assim, o pensamento de Schutz transcende o esquema objetivo das Ciências Sociais, evidenciando que para conhecer o mundo social, tal como ele é vivido, faz-se imprescindível adotar o esquema subjetivo. É importante salientar que a noção de “subjetivo” sob a ótica de Schutz compreende a ação de relação, incluindo a consciência do ator. Neste sentido, o que o autor entende como “subjetivo” não se confunde com a idéia de introspecção psicológica.

Com sua proposta de estudo, Schutz estabelece uma diferença crucial entre a realidade física, objeto de estudo descrito pelo cientista físico e a realidade social, tal como ela é descrita pelo cientista social. O autor observou que há uma diferença essencial na estrutura dos objetos de pensamento ou constructos mentais formados pelos cientistas sociais e os formados pelos cientistas naturais. Atenta, neste sentido, para o fato de que o campo de observação interpretado pelo cientista natural, é desprovido de significado para os “seres” observados. Já o

campo de observação do cientista social, ou seja, a realidade social, possui um significado específico e uma determinada estrutura de relevância para os seres humanos que nela vivem e agem. Para Schutz, os significados da ação social de um sujeito ou de um grupo são construídos a partir de constructos do senso-comum, pré-selecionados e usados para interpretar previamente o mundo como realidade de suas vidas cotidianas. Por esta razão, o autor sustenta que os objetos das ciências sociais são “constructos em segunda potência”.

Neste sentido, o pesquisador deve ocupar-se da compreensão da estrutura de significados empregados pelos atores na vida social, visto que o objeto das ciências sociais quando é estudado já se encontra de certa forma estruturado e interpretado, pois a realidade social já possui sentido para os homens que nela vivem (Minayo, 2004).

O autor recorre a uma análise densa das experiências intersubjetivas no “mundo da vida”. A expressão “mundo da vida” é empregada por Schutz para designar toda a esfera das experiências cotidianas, direções e ações através das quais os indivíduos lidam com seus interesses e negócios, manipulando objetos, tratando com pessoas, concebendo e realizando planos (Wagner, 1970). Schutz observa que o mundo da vida não é apenas mundo natural, mas um mundo social, histórico e cultural.

Schutz (1970) nos esclarece que o “mundo da vida” é um mundo cotidiano e as experiências significativas que acontecem neste mundo são sempre vividas de forma intersubjetiva. A intersubjetividade é, segundo o autor, a categoria fundamental da existência humana no mundo da vida. O mundo da vida não significa o meu mundo privado, mas um mundo onde estou sempre vivenciando uma relação compartilhada com os outros. Por este motivo, as experiências cotidianas são manifestadas na forma da co-existência, indicando que as ações são sempre intersubjetivas. Viver no mundo da vida significa viver em envolvimento interativo com muitas pessoas, em complexas redes de relacionamentos sociais. A interação social pressupõe a existência de uma simultaneidade vivida. Por isso, Schutz vê os semelhantes como pressupostos. Vejamos o que o autor (1970: 178) nos diz sobre esta questão:

Na atitude natural do pensamento do senso comum do cotidiano, tenho como pressuposto o fato de que existem pessoas inteligentes. Isso implica que os objetos do mundo são em princípio acessíveis ao seu conhecimento, ou seja, conhecidos

delas ou passíveis de virem a ser conhecidos delas. Isso eu sei e vejo como pressuposto fora de questão. Mas também sei e vejo como pressuposto que o mesmo objeto deve significar alguma coisa diferente para mim do que significa para qualquer de meus semelhantes.

De acordo com Schutz, o meu semelhante pode ser um predecessor, um sucessor ou um contemporâneo. O predecessor é aquele vivido como modo passado. O mundo dos predecessores é inteiramente determinado, diz respeito às influências culturais que recebemos de nossos antepassados (sistema de normas, costumes, hábitos). O sucessor é vivido como perspectiva que se entreabre ao futuro, envolvendo as experiências que podemos vivenciar. Neste sentido, o mundo dos sucessores é não histórico e absolutamente livre. Já o contemporâneo é aquele com o qual realizo uma troca, um intercâmbio social atual. É com o meu contemporâneo que tenho a possibilidade de estabelecer uma relação face-a-face.

A situação face-a-face é apresentada por Schutz como o fundamento de todas as relações sociais. O autor considera que é na situação face-a-face que pode se dar a maior parte de meu intercâmbio social junto aos meus semelhantes. Ou seja, é na situação face-a-face que ocorre um processo intercomunicativo, direcionado pelo ato intencional de apreender o outro como um sujeito vivo e consciente. Segundo o autor, a relação face-a-face exige que duas ou mais pessoas dividam um mesmo setor no espaço e no tempo. Deste modo, a relação face-a-face sempre se dá numa comunidade de pessoas, significa uma experiência direta entre pessoas. Na relação face-a-face há uma simultaneidade vivida. Schutz costuma utilizar a expressão “envelhecer juntos” para designar esta simultaneidade vivida. É na relação face-a-face que pode haver a compreensão genuína entre os sujeitos, na medida em que nesta situação pode emergir uma direção intencional do eu para o tu e vice-versa, proporcionando, deste modo, um envolvimento, uma troca. Para o autor, a orientação para o tu é o modo puro de eu estar consciente de outro ser humano como uma pessoa. Quando isto acontece, Schutz nos fala que há uma relação do “Nós”. Contudo, Schutz considera que esta relação pode ser unilateral ou recíproca, ou seja, nas palavras do autor: “o fato de ver você como um semelhante não quer dizer que eu também seja um semelhante para você, a não ser que você esteja consciente de mim” (1970: 182).

Desta maneira, na relação face-a-face a comunicação acontece num ambiente comum, um ambiente situacional carregado de objetos e eventos que são

percebidos pelos sujeitos. É uma experiência simultânea de compreensão mútua. Conforme destaca o autor (1970: 162):

O ambiente comum de comunicação pressupõe que a mesma coisa que me é dada agora (mas precisamente, num agora intersubjetivo), com um determinado colorido, pode ser dada a outra pessoa do mesmo modo, depois, no fluxo do tempo intersubjetivo, e vice-versa.

A relação face-a-face envolve sempre um ambiente de comunicação comum. Na perspectiva de Schutz, o ambiente de comunicação comum, embora podendo ser vivenciado de pontos de vista diferentes, é sempre um ambiente situacional, ou seja, é um ambiente que está carregado de objetos e eventos que são percebidos por todos que dele participam. Por este motivo, o que acontece na situação comum é vivenciado simultaneamente e em comum, o que permite que cada pessoa vivencie não apenas a sua própria experiência, mas possa também vivenciar o modo como o outro vivencia a sua situação. A esse respeito, confira-se em Schutz (1970: 180):

Digo que outra pessoa está ao alcance da minha experiência direta quando ela compartilha um tempo comum e um espaço comum. Ela compartilha comigo um espaço comum quando está presente, pessoalmente, e estou consciente dela como essa pessoa ela própria, esse indivíduo em particular, e do seu corpo como o campo no qual estão em jogo os sintomas de sua consciência interior. Ela compartilha comigo um tempo comum quando a sua experiência flui lado a lado com a minha, quando posso a qualquer momento, buscar e captar seus pensamentos conforme eles passam a existir, em outras palavras, quando estamos “envelhecendo juntos”. Pessoas assim, ao alcance da experiência direta uma da outra, estão no que chamo de ‘situação face-a-face’.

De acordo com Schutz, o mundo da vida é experimentado por nós através de graus diversos de familiaridade e anonimato. Quanto mais anônimas são as relações entre os sujeitos, menores serão as possibilidades de se compreender a subjetividade do outro, e poucos serão os aspectos retidos como relevantes nesta relação. Nesta perspectiva, Schutz nos mostra que na relação de anonimato o outro não é percebido na sua singularidade, ele é apenas “um alguém”, “mais um”, muitas vezes identificado somente por um número, em síntese, há uma despersonalização do sujeito. Na relação de anonimato o outro é destituído de significado para mim. Já na relação de familiaridade o outro é apreendido por mim como único, vivencio com ele uma relação sob a forma do “Nós”.

Schutz nos esclarece que o mundo da vida é sempre encarado pelos sujeitos de forma natural. Isto porque o mundo da vida cotidiana é um mundo que pré-existe ao nosso nascimento. Assim, o mundo da vida é um mundo que já foi pré-organizado pelos nossos antecessores, muito antes da nossa chegada nele. Contudo a sua realidade se dá à experiência e interpretação dos sujeitos de forma coerente e organizada. Bauman (1999: 17) referenciando o pensamento de Schutz observa:

(...) nenhum de nós pode construir o mundo das significações e sentidos a partir do nada: cada um ingressa num mundo pré-fabricado, em que certas coisas são importantes e outras não o são; em que as conveniências estabelecidas trazem certas coisas para a luz e deixam outras na sombra.

Neste sentido, o mundo da vida é um mundo intersubjetivo comum a todos. Nele os sujeitos agem não em função de um interesse teórico, mas guiados por interesses eminentemente práticos. Conforme reiteram Berger e Luckmann (1974: 40), os atores sociais na vida cotidiana encaram a realidade social como algo que está simplesmente aí, algo que não requer maior verificação, não exigindo explicações que ultrapassem a sua simples presença. A realidade da vida cotidiana é, então, concebida como facticidade evidente por si mesma.

Schutz sustenta que as nossas atitudes naturais³¹ em relação ao mundo da vida cotidiana são sempre governadas por motivos pragmáticos. Quando alguém orienta sua ação em direção a outro, realiza este ato interativo guiado por motivos que são a causa em vista da qual se desenrola a ação. Desta forma, na ótica de Schutz, só podemos compreender os atos de uma pessoa se conhecer os seus motivos “a fim de” e os seus motivos “por que”.

Os motivos “a fim de” dizem respeito à orientação do sujeito para o futuro, quer dizer, para a realização de uma determinada ação desejada. Já os motivos “por que”, estão relacionados às vivências passadas, aos conhecimentos disponíveis, que podem influenciar a ação no presente. Assim, a ação motivada só pode ser interpretada a partir da história vivida do ator. Por esta razão Schutz

³¹ Atitude natural, na leitura de Schutz, é uma postura do homem que reconhece os fatos objetivos, as condições para as suas ações de acordo com os objetos a sua volta, à vontade e intenção de outros com os quais precisa lidar, as imposições dos costumes e as proibições da lei. A atitude natural é guiada pelo senso comum.

afirma que para chegar ao significado da ação social, deve-se partir da situação biográfica do ator em questão.

O autor chama de “situação biográfica determinada” a sedimentação de todas as experiências anteriores do sujeito, organizadas de acordo com o seu “estoque de conhecimento à mão”. Deste modo, é a situação biográfica de cada sujeito que – situado num determinado contexto social, histórico e cultural – resultará na eminente influência dos motivos, na direção, enfim, no modo como cada ator pensa e age no espaço social. Noutros termos, os sujeitos agem e interpretam a realidade social segundo a sua situação biográfica determinada.

Leia-se em Schutz (1970: 73):

Todo momento da vida de um homem é a situação biográfica determinada em que ele se encontra, isto é, o ambiente físico e sócio-cultural conforme definido por ele, dentro do qual ele tem a sua posição, não apenas posição em termos de espaço físico e tempo exterior, ou de seu status e papel dentro do sistema social, mas também a sua posição moral e ideológica. Dizer que essa definição da situação é determinada em termos biográficos significa dizer que ela tem a sua história.

O sistema de motivações correlaciona-se às “zonas de relevância”. As zonas de relevância, conforme esclarece Schutz, dizem respeito ao nosso interesse à mão, que motiva todo o nosso pensar, projetar, agir e que, portanto, estabelece os problemas a serem solucionados pelo nosso pensamento e os objetos a serem atingidos pelas nossas ações. É o sistema de relevância que vai dar ênfase maior a situação pré-vivenciada que interessa no momento presente. Os termos “relevância” e “zonas de relevância” empregados pelo autor, dizem respeito a importância que os objetos e os contextos possuem para os sujeitos.

Schutz considera que os sujeitos agem em função de constructos pré-elaborados da realidade social, estes constructos se apresentam sob a forma de tipificações. As tipificações são construídas a partir da situação social que o sujeito ocupa na realidade social e pela apropriação de conceitos já formados pelos predecessores ou contemporâneos que acabam por determinar os padrões de conduta e os objetivos. As tipificações auxiliam os sujeitos a se situar dentro do mundo social, e a manter as várias relações com seus semelhantes e objetos culturais. Para Schutz o ator social tipifica o mundo para poder compreendê-lo e comunicar-se com seus semelhantes.

O mundo, físico e sócio-cultural, é vivenciado desde o início em termos de tipos: existem montanhas, árvores, pássaros, peixes, cães, e entre eles perdigueiros irlandeses; existem objetos culturais, tais como casas, mesas, cadeiras, livros, instrumentos, e entre eles martelos; e existem papéis sociais e relacionamentos típicos, tais como pais, filhos, parentes, estrangeiros, soldados, caçadores, padres, etc. Assim, as tipificações ao nível do senso comum - em oposição às tipificações feitas pelo cientista e, especialmente, o cientista social - emergem, na experiência cotidiana do mundo, como pressupostos, sem qualquer formulação de julgamentos ou proposições claras, com sujeitos e predicados lógicos. Elas pertencem, usando um termo fenomenológico, ao pensamento pré-predicativo. O vocabulário e a sintaxe da língua cotidiana representam o epítome das tipificações socialmente aprovadas pelo grupo lingüístico (Schutz apud Wagner, 1979: 118).

Segundo Schutz, a apreensão da realidade social é realizada através da tipificação dos fatos do mundo. Quer dizer, a interpretação da vida cotidiana faz-se através da forma como os homens interpretam a vida diária, as suas atitudes e as atitudes dos outros. Nas suas relações cotidianas os sujeitos lançam mão de esquemas tipificadores que os orientam no modo como lidam com os outros. Assim, as tipificações afetam continuamente nossas interações.

No que tange a investigação da realidade da vida cotidiana, o que possibilitará a compreensão de um fenômeno social pelo pesquisador é a sistematização dos seus traços típicos. Noutras palavras, para se atingir a inteligibilidade de um fenômeno, o pesquisador deve construir uma tipologia que coloque em evidencia aquilo que aparece como original e específico neste fenômeno. Isto se faz, segundo o autor, a partir da compreensão e interpretação das ações dos sujeitos de acordo com as estruturas de relevância manifestadas por estes na vida cotidiana.

É importante ressaltar que a tipicidade não se restringe à ação de um único indivíduo, mas abrange sempre o grupo de sujeitos que vivenciam o fenômeno em questão. Assim, a tipicidade é algo que converge nas intenções expressas pelos sujeitos, sendo representada por uma estrutura vivenciada única que têm um valor de significação presente na relação interpessoal. Este valor de significação é transmitido pela linguagem e pela possibilidade de comunicação.

Nesta perspectiva, o modelo científico, de acordo com a teoria de Schutz deve estar pautado pelos seguintes princípios: a) a intersubjetividade: estamos sempre em relação uns com os outros; b) a compreensão: para atingir o mundo do vivido, a ciência tem que apreender as coisas sociais como significativas; c) a racionalidade e a irracionalidade: o mundo social é construído sempre por

ações e interações que obedecem a usos, costumes e regras ou que reconhecem meios, fins e resultados (Minayo, 2004: 57).

Diante destas considerações acerca do pensamento de Schutz, pretendemos empreender um esforço, dentro dos limites e possibilidades de nossa pesquisa, para atingir a compreensão da significação da ação dos assistentes sociais que atuam no contexto da assistência hospitalar, quando da relação de sua prática profissional com o tema da humanização.

4.3

Particularidades da pesquisa de campo: limites e possibilidades da investigação

Quando objetivamos a realização deste estudo, delineamos em sua metodologia a intenção de ter como campo de investigação instituições de Saúde onde pudéssemos ter acesso a assistentes sociais cujo trabalho cotidiano estivesse voltado para a realização de atendimentos individuais ou grupais, junto aos sujeitos e familiares que vivenciam o processo saúde-doença. Neste sentido, o nosso objetivo consistiu no propósito de buscar dialogar com esses profissionais a fim de compreender de que modo concebem a questão da humanização a partir da realidade concreta onde atuam cotidianamente, ou seja, o cenário da assistência hospitalar.

Ao darmos início à busca de instituições que pudessem vir a se tornar campo de nossa investigação, tomamos conhecimento de que o Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF) possuía um vínculo com a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), funcionando como campo de estágio supervisionado em serviço social para os alunos da referida instituição de ensino. Na tentativa de nos aproximarmos deste campo, apresentamos o nosso Projeto de Pesquisa à Professora Eliza Regina Ambrósio³², Mestre da PUC-Rio e Chefe do Serviço Social do HUCFF. A referida professora mostrou-se muito solícita à nossa proposta de pesquisa, colocando-se disponível para apresentá-la aos assistentes sociais que atuam na instituição, de modo a

³² Gostaríamos aqui de agradecer à Professora Eliza Regina Ambrósio por ter compreendido a relevância de nossa proposta de estudo e possibilitado a realização da pesquisa de campo no HUCFF, através de sua imprescindível mediação junto aos profissionais que atuam nesta instituição de Saúde Pública.

ressaltar a relevância do tema de estudo como uma importante contribuição para a reflexão sobre a prática profissional dos assistentes sociais. Assim, a professora foi uma importante mediadora neste processo de entrada no campo, revelando-se uma grande colaboradora. Seu papel foi imprescindível, na medida em que, convidando os assistentes sociais a participarem da pesquisa foi extremamente ética, propiciando que estes manifestassem o desejo de contribuir com a proposta.

O HUCFF foi inaugurado no ano de 1978³³ pelo Governo Federal. Trata-se de um Hospital Geral da rede pública de saúde que integra a estrutura da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), ocupando a posição de Órgão Suplementar ao lado de outras Unidades e Órgãos do Centro de Ciência da Saúde dessa Universidade. O HUCFF é caracterizado por desenvolver, de forma articulada, atividades voltadas para o ensino, pesquisa e assistência, tendo a função de oferecer uma atenção à saúde que deve servir de modelo e referência para as Instituições de Ensino e Serviços de Saúde. Esta instituição de saúde vem se destacando como a única unidade de saúde da área a oferecer atendimento de referência terciária e quaternária³⁴. A clientela do HUCFF é prevalentemente procedente do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo também constituída por usuários do setor privado, oriundos de diferentes convênios.

O Serviço Social do HUCFF conta com a atuação de vinte e dois assistentes sociais que se dividem em diversos setores e programas da instituição. O trabalho destes profissionais está inserido em uma visão pluralista da profissão, tendo como norte as seguintes premissas básicas: cidadania, democracia, justiça, equidade, participação, humanização, autodeterminação e transformação social.

Tendo em vista que o HUCFF, pela sua infra-estrutura, nos daria acesso a um contexto significativo representado pelos assistentes sociais que lá atuam em diversos setores e programas, e também levando-se em consideração o escasso

³³ As informações sobre o HUCFF foram extraídas do “Plano Básico de Ação do Serviço Social. Universidade Federal do Rio de Janeiro/ Hospital Universitário Clementino Fraga Filho/ Divisão de Apoio Assistencial/ Serviço Social, 2001”.

³⁴ O nível terciário de assistência à saúde é aquele caracterizado pelo atendimento de internações e pelas situações emergenciais, além de possuir maior complexidade tecnológica. Já o nível quaternário é aquele formado por serviços especializados de alta complexidade. Sobre os níveis de atenção à saúde ver: SOUZA, Rodriane de Oliveira. Modelo assistencial no Sistema Único de Saúde. In: BRAVO, M. I. Souza [et. al.] (Org.). Capacitação para conselheiros de saúde – textos de apoio. 1ª ed. Rio de Janeiro: UERJ/NAPE, 2001.

tempo para a realização da pesquisa, decidimos por não eleger mais nenhum outro campo de investigação.

A característica privilegiada do HUCFF como um Hospital de “ensino e pesquisa” foi um dos fatores importantes para a sua escolha como campo de pesquisa. Isto porque, entendemos que a questão da humanização passa, também, pela formação profissional.

A pesquisa foi direcionada por uma abordagem qualitativa, visto ser esta metodologia caracterizada por: priorizar a ótica e os sentidos construídos pelos sujeitos; focalizar a realidade de maneira aberta, flexível e contextualizada; favorecer o acesso à riqueza dos dados descritivos. Consideramos ainda, conforme observa Minayo (1992: 96), que:

Os dados qualitativos são importantes na construção do conhecimento e, também eles, podem permitir o início de uma teoria ou sua reformulação, refocalizar ou clarificar abordagens já consolidadas, sem que seja necessário a comprovação formal quantitativa.

Estando preocupados com o estudo da ação dos assistentes sociais no contexto hospitalar, avaliamos que os dados qualitativos nos seriam de grande valia, visto que: (...) “objetivam uma compreensão profunda de certos fenômenos sociais apoiados no pressuposto da maior relevância do aspecto subjetivo da ação social” (Goldenberg, 2004: 49). Assim, acreditamos que a metodologia da pesquisa qualitativa possibilitou o levantamento de questões importantes referentes a vivencia dos assistentes sociais que atuam no cotidiano da assistência hospitalar, propiciando-nos a compreensão do fenômeno “humanização” a partir da ótica desses atores.

Participou de nossa pesquisa o total de sete assistentes sociais, todos do sexo feminino. O primeiro contato com estes profissionais se deu a partir da apresentação dos objetivos do estudo. Assim, os assistentes sociais foram convidados para que contribuíssem com seus depoimentos³⁵. Entrevistamos assistentes sociais de diversos setores, o que nos permitiu também apreender as particularidades desses espaços. Todos os entrevistados trabalham no HUCFF há mais de dez anos, já tendo atuado em diversos setores, visto que o Serviço Social da instituição se organiza segundo um sistema de rodízio. Entre todos os

³⁵ As entrevistas foram realizadas durante os meses de setembro e outubro de 2006.

entrevistados, apenas dois possuem Pós-Graduação. O restante afirmou apenas ter realizado cursos de capacitação na área, sendo recorrente a realização de curso de capacitação para supervisores. Todos os entrevistados afirmaram participar de sessões de estudo, geralmente promovidas por iniciativa do Serviço Social da instituição. Todos os profissionais entrevistados realizam supervisão de alunos oriundos de diversas Universidades Públicas e Privadas. Dos sete profissionais entrevistados, apenas quatro efetivam projeto de intervenção no setor onde atuam, os demais realizam apenas atendimento das demandas espontâneas e procedimentos de rotina.

Empregamos como método para o diálogo com os assistentes sociais a entrevista semi-estruturada, orientada pela elaboração prévia de um roteiro³⁶ com questões sobre a relação entre a prática profissional e o fenômeno da humanização. Optamos pela realização de entrevistas por entender que este método de pesquisa se caracteriza por uma comunicação verbal que reforça a importância da linguagem e do significado da fala (Neto, 1994: 51). A intenção foi conhecer como se apresentava para os assistentes sociais a questão da humanização de sua ação profissional no cenário da assistência hospitalar. Noutras palavras, compreender o fenômeno “humanização” tal como ele é definido por estes sujeitos ativos.

As entrevistas foram realizadas mediante a leitura e assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Informado (In: anexo), como forma de garantir o direito de livre expressão de adesão dos assistentes sociais à proposta de pesquisa.

Aos profissionais participantes da pesquisa foram garantidos - em conformidade com as exigências éticas para a realização de uma pesquisa - o absoluto sigilo quanto a sua verdadeira identidade e a total fidedignidade ao conteúdo das informações concedidas.

³⁶ É importante salientar que o roteiro como um instrumento de pesquisa difere do sentido tradicional do questionário. Conforme esclarece Minayo (2004: 99) enquanto o questionário pressupõe hipóteses e questões bastante fechadas, cujo ponto de partida são as referências do pesquisador, o roteiro tem outras características. Visando compreender o ponto de vista dos atores sociais previstos nos objetivos da pesquisa, o roteiro contém poucas questões. De acordo com autora, enquanto instrumento para orientar uma “conversa com finalidade” que é a entrevista, ele deve ser o facilitador de abertura, de ampliação e aprofundamento da comunicação.

Os diálogos foram direcionados pelo esforço de se estabelecer uma comunicação empática, agradável, livre de preconceito e de respeito ao entrevistado. Contudo, logo nas primeiras entrevistas, percebemos certo desconforto por parte dos assistentes sociais para falarem sobre sua prática. Geralmente, suas respostas eram diretas e/ou genéricas, fugindo aos objetivos do estudo. Consideramos que tal fato pudesse possivelmente estar relacionado a certa “representação” do nosso trabalho de pesquisa como uma tentativa de questionamento da sua prática profissional. Percebemos-nos, nesta situação, ocupando a posição de “estranho”, assim como definida por Schutz (1970: 87): “o estranho torna-se em essência o homem que tem de colocar em questão praticamente tudo aquilo que parece inquestionável para os membros do grupo do qual se aproximou”. Diante desta situação, tivemos então que reforçar o caráter compreensivo da entrevista, buscando sensibilizar os entrevistados para os nossos reais propósitos. Deste modo, na tentativa de cultivar um envolvimento compreensivo, fizemos questão de frisar a cada encontro que a nossa intenção era reflexiva e não punitiva. Percebemos, então, que esta tentativa de aproximação com os assistentes sociais entrevistados favoreceu um diálogo mais rico, possibilitando que estes falassem com mais segurança sobre o tema proposto.

As entrevistas foram gravadas. Estas ocorreram no ambiente de trabalho dos assistentes sociais e, por este motivo, em diversos momentos tivemos que interromper os diálogos para que os assistentes sociais realizassem um atendimento que, naquele momento, não podia esperar.

Percebemos que o momento da entrevista mostrou-se como uma oportunidade de os profissionais refletirem sobre o seu ambiente situacional de trabalho e as suas ações dentro deste ambiente. Neste sentido, nos diálogos, os assistentes sociais expressavam grande interesse pelos temas que iam surgindo e, ao mesmo tempo, iam elaborando reflexões sobre estes temas. Isto possibilitou que os profissionais explicitassem aspectos significativos atinentes ao tema aqui estudado.

Após a realização das entrevistas, os depoimentos foram transcritos na sua íntegra e lidos exaustivamente. A partir da leitura preliminar, concentramos nossa atenção na apreensão do modo como surgia nas falas dos assistentes sociais a estrutura do vivido da prática profissional no que concerne a sua relação com o tema da humanização. Após identificarmos os principais aspectos significativos

da experiência de cada profissional, procuramos captar aquilo que aparecia como aspecto global, ou seja, como marca comum em todos os depoimentos, de modo a atingir significações pertinentes à pesquisa realizada.

Este movimento nos indicou a construção de algumas categorias concretas que comportam as ações dos assistentes sociais em relação ao tema estudado, revelando a tipicidade das vivências, conforme o referencial de Alfred Schutz (1970). No capítulo a seguir, apresentaremos esta análise compreensiva, esta leitura dos “textos” construídos pela ótica dos assistentes sociais entrevistados. Contudo, é importante esclarecer que o que se pretende neste trabalho não é uma análise definitiva, mas incentivar um movimento de permanente reflexão frente à complexidade e os diversos matizes que envolvem o tema em questão.