Universidade Federal da Bahia
Instituto de Psicologia
Programa de Pós-Graduação em Psicologia

Luane Neves Santos

O ENCONTRO DAS PSICÓLOGAS COM O "SOCIAL" NO CRAS / SUAS: ENTRE O SUPOSTO DA IGUALDADE E A CONCRETUDE DA DESIGUALDADE.

Salvador
2013

Luane Neves Santos

O ENCONTRO DAS PSICÓLOGAS COM O "SOCIAL" NO CRAS / SUAS: ENTRE O SUPOSTO DA IGUALDADE E A CONCRETUDE DA DESIGUALDADE.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia.

Área de concentração: Psicologia Social e do Trabalho.

Orientador: Prof. Dr. Marcus Vinicius de Oliveira Silva

Salvador

2013

Santos, Luane Neves,
S237 O encontro das psicólogas com o “social” no CRAS/SUAS: entre o suposto da igualdade e a concretude da desigualdade / Luane Neves Santos. – Salvador, 2013.
186f.

Orientador: Profº. Drº. Marcus Vinicius de Oliveira Silva
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Psicologia, 2013.

1. Desigualdade social. 2. Subjetividade. 3. Psicologia social. 4. Psicólogas - Brasil. I. Silva, Marcus Vinicius de Oliveira. II. Universidade Federal da Bahia, Instituto de Psicologia. III. Título.

CDD – 301.1

Nome: Santos, Luane Neves

Título: O encontro das psicólogas com o "social" no CRAS / SUAS: entre o suposto da igualdade e a concretude da desigualdade.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia.

Aprovado em: 16 de maio de 2013.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Marcus Vinicius de Oliveria Silva
Universidade Federal da Bahia - UFBA

Prof. Dr. Antônio Marcos Chaves
Universidade Federal da Bahia - UFBA

Prof.ª Dr.ª Ana Mercês Bahia Bock
Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Aos psicólogos e psicólogas em movimento...

AGRADECIMENTOS

É chegado enfim o momento do "ponto final". Durante essa jornada, muitas foram as incertezas, dúvidas, angústias, assim como as alegrias, descobertas, partilhas. Me sinto grata a tudo que pude vivenciar, pois o mestrado foi um caminho de entregas, no qual pude transformar potencial em ação. Por tudo isso, reconheço que esse percurso não seria possível sem os apoios com os quais pude contar.

Primeiramente, agradeço a **proteção espiritual**, esse amparo invisível, mas que o meu coração sente e traduz na força da ancestralidade, na história de tantas gerações que se expressam como presente muito além do presente.

Honro e reverencio **minha família**, representada especialmente na figura dos **meu avós**, cujas vivências batalhadoras são fonte de inspiração constante.

Aos meus genitores, **Wellington e Noélia**, pelo amor, incentivo, pela liberdade, por não perderem de vista que o mais importante é que eu possa estar feliz, onde quer que eu esteja, o que quer que eu esteja fazendo. Imagino o quanto isso exigiu e exige de vocês.

Às minhas irmãs, **Juliana e Naiane**, e especialmente a esta última, pela confiança expressa além das palavras, num sentimento intenso e verdadeiro, que tantas vezes me ajudaram a acreditar e prosseguir.

Ao meu marido, **Leonardo**, esse homem maravilhoso, para o qual qualquer palavra será sempre insuficiente. Obrigada pelo apoio expresso nas atitudes cotidianas. Sua presença amplia meus horizontes e o nosso amor tem sabor de felicidade só por existir.

Às minhas amigas, agradeço pelos momentos de partilha, leveza e crises de riso que fazem a barriga doer. Especialmente, a **Camila Oliveira** pelo apoio quando o mestrado ainda era só um sonho, a **Grayce Sant'Anna**, por sua intensidade encantadora e revolucionária e a **Daiane Santos**, que esteve comigo em todos os momentos, acompanhando cada passo nos mínimos detalhes, ajudando para que eu me levantasse a cada tropeço, inspirando para que o meu caminhar fosse cada vez mais longe.

À minha psicoterapeuta, **Renata Sá Barreto**, por ser um porto seguro, espaço de vínculo transformador, potente em amparo, acompanhado de estímulos à autonomia.

No PPGPSI, agradeço as colegas que se tornaram amigas, **Helenira Fonseca** pelos bons momentos juntas e **Andréa Padovani** pelas trocas, pelo carinho, pela disponibilidade e por esse fazer pesquisa comprometido com a realidade social.

À companheira **Alessivânia Mota**, por essa capacidade de convocar reflexões e sentimentos profundos. Por sua interlocução a este trabalho, disponibilidade para troca de experiências e essa humanidade sensível a convidar a minha humanidade.

Agradeço ainda **aos professores**, em especial aqueles que puderam colaborar com esse trabalho por meio das qualificações I - **Marilena Ristum** - e II - **Antônio Marcos Chaves**. Assim como o colega doutorando **Rui Diamantino**, leitor na quali II.

À **Faculdade Pitágoras - Unidade Teixeira de Freitas**, especialmente **Adriano, Susana e Mara**, pelo incentivo ao aprimoramento profissional, traduzido na flexibilidade de horários para as viagens necessárias a Salvador, para orientações e defesa.

Minha profunda gratidão ainda a **Jessé Souza**, por sua clareza na formulação da teoria da desigualdade social brasileira, a **Fernando González Rey** por sua compreensão tão profundamente qualitativa de pesquisa da subjetividade e a **Ana Bock**, por sua disponibilidade em contribuir para esta dissertação, desde a gentil partilha dos relatórios de pesquisa até a possibilidade de estar presente na banca. O contato com vocês, mediado pelos livros, artigos e relatórios de pesquisa, pôde colaborar para que eu me tornasse uma psicóloga mais comprometida socialmente. As leituras me inquietaram, inspiraram, emocionaram, enfim, foram essenciais para construção desse trabalho.

Às **psicólogas participantes** dessa pesquisa, obrigada por compartilhar suas histórias, reconhecendo de maneira tão honesta limites e potencialidades da atuação.

E como não poderia ser diferente, o meu agradecimento máximo ao meu orientador, professor **Marcus Vinicius de Oliveira Silva**. É impossível conter as lágrimas ao tentar sintetizar a minha gratidão em tão breves palavras. Preciso muito claramente em minha formação profissional, um antes e um depois de te conhecer, no sexto semestre da graduação, quando ministrava a disciplina Psicologia da Saúde. De lá para cá, foram estágios, iniciação científica, produção de artigos, organização de eventos e agora a conclusão do mestrado. Para além do rico aprendizado intelectual, que pude construir nessa parceria, meu maior ganho foi outro. Ao seu lado, e aqui quero destacar o sentimento de estar ao lado; não atrás ou a frente, mas ao lado, no sentido de ser vista como um sujeito na construção desse trabalho, num diálogo ao mesmo tempo confrontativo e acolhedor. Ao seu lado, venho aprendendo a construir recursos subjetivos para uma atuação profissional comprometida com a realidade social brasileira. Se hoje posso assumir que este é o meu trabalho de pesquisa, é por que antes de tudo, ele é o nosso trabalho de pesquisa.

Ao mesmo tempo que esta tarefa, de definirmos o projeto de nossa intervenção, se coloca como obrigatória, outro ganho acontece. Passamos a nos ver, como profissionais, que através de nossas intervenções atuamos no mundo; mudamos o mundo; nos objetivamos no mundo. Nos vemos, então, como sujeitos que transformam o mundo a partir de sua prática profissional. Isto passa a exigir que façamos de nosso projeto profissional, um projeto político, de construção do âmbito coletivo.

Ana Bock

RESUMO

Neves, L. S. (2013). *O encontro das psicólogas com o "social" no CRAS / SUAS: entre o suposto da igualdade e a concretude da desigualdade. Dissertação de Mestrado.* Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador.

Este trabalho teve por objetivo analisar como a desigualdade social, materializada no contato com populações pobres e vulneráveis socialmente, repercute na profissional psicóloga e em sua atuação no CRAS/SUAS. Utilizou-se como aporte teórico a teoria da subjetividade proposta por González Rey e produções brasileiras sobre a desigualdade social, com ênfase na teoria de Jessé Souza. Optou-se pela metodologia qualitativa para estudo da subjetividade, a partir da perspectiva sócio histórica, uma vez que esta incorpora a dialética entre objetividade e subjetividade, no esforço para articular o sujeito ao seu processo social e histórico. Considerando o envolvimento da pesquisadora com o tema, recorreu-se a análise da implicação enquanto recurso metodológico e mecanismo ético-político para interlocução com a pesquisa. A definição do instrumento seguiu a lógica da dinâmica conversacional, almejando transformar a pesquisa em um espaço de construção de sentido. A coleta de dados ocorreu no ambiente laboral das seis psicólogas participantes, requerendo entre dois e três encontros individuais. As conversas foram estimuladas através de comentários e inserção de temas e reflexões, de modo aberto, ainda que contemplassem quatro eixos norteados: 1) trajetória pessoal e familiar; 2) trajetória profissional; 3) o trabalho na assistência social básica; 4) hipóteses explicativas da desigualdade social. A análise dos dados desenvolveu-se como um processo construtivo-interpretativo, no qual após transcrição das conversações, foram conduzidas várias leituras do material coletado, visando seleção de indicadores, destacados pelo aspecto emocional e simbólico que revelavam. Foram então construídos os núcleos de sentido das configurações subjetivas de cada participante, para posteriormente elaborar as zonas de sentido, articulando elementos das subjetividades individuais e social. As sínteses das vivências singulares foram agrupadas em seis zonas de sentidos: 1) hipóteses explicativas sobre a desigualdade social; 2) enfrentamentos da desigualdade social; 3) a dicotomia social X psicológico; 4) a atuação no CRAS frente à concretude da desigualdade social; 5) o (des)preparo das psicólogas para atuar na assistência social básica; 6) a má fé institucional na assistência social básica. A análise destes dados permitiu perceber que o trabalho na assistência social insere as psicólogas em dinâmicas laborais, nas quais vivenciam posições subjetivas referentes à condição de oprimidas e opressoras, construindo práticas

atravessadas por sentidos subjetivos que culpabilizam os usuários por sua condição social e naturalizam o fenômeno da desigualdade social. As participantes apresentaram sentimentos de frustração, impotência, angústia e sofrimento, numa dinâmica que alia compaixão e conformação frente às hipóteses explicativas de uma realidade social com forte estratificação. A visão dicotômica, em que demandas sociais não são vistas em relação com as demandas psicológicas, leva a uma atuação fragmentada, influenciada pelos modos de enfrentamento da desigualdade social. Os resultados indicam a necessidade de reposicionar as práticas para atuar na dimensão subjetiva dos problemas sociais, produzindo novas tecnologias e reflexões sobre o lugar social das técnicas, aliado a um trabalho que oportunize espaços de expressão para os usuários, visualizando potências sem perder de vista os limites impostos pelos determinantes sociais e compreendendo a transformação da realidade social como responsabilidade coletiva e cotidiana.

Palavras-chave: Desigualdade Social. Subjetividade. Psicologia Social. Psicólogas - Brasil.

ABSTRACT

Neves, L. S. (2013). The psychologists' encounter with social issues at CRAS/SUAS: between a supposed equality and the concreteness of inequality. Master's dissertation. Psychology Institute, Federal University of Bahia, Salvador.

This study aimed to investigate how social inequality - manifested in the contact with socially vulnerable populations - has repercussions in psychologists and their work at CRAS/SUAS. González Rey's theory of subjectivity was the theoretical basis used, along with Jessé Souza's papers on social inequality. The study of subjectivity has been done using the qualitative methodology with a socio-historical perspective. Such frame of reference has been chosen due to an effort to relate the subject to its social and historical process, it incorporates the dialectic between objectivity and subjectivity. Considering the researcher's involvement with the theme, implication analysis has been employed both as a methodological resource and ethical-political mechanism to dialogue with the study. The definition of the research instrument followed the Conversational Dynamics Model, which has transformed the study into a process in which meaning could be built to its participants. Data collection took place at the participant Psychologists' workplace and required about two and three individual meetings. The conversations were stimulated through comments and the presentation of themes and reflections that contemplated four different topics: 1) personal and family related trajectory; 2) professional trajectory; 3) professional practice at basic welfare; 4) explanatory hypothesis of social inequality. The data analysis has been developed as a constructive-interpretative process, where the transcripted conversations were read several times in order to select indicators that stood out by the emotional and symbolic aspects they revealed. The following step was the formulation of meaning nuclei of the subjective configurations of each participant, which lead to the elaboration of zones of meaning that articulates elements of social and individual subjectivities. The summaries of the singular experiences were grouped in six zones of meaning: 1) explanatory hypothesis concerning social inequality; 2) confrontation of social inequality; 3) the social vs. psychological dychotomy; 4) working at CRAS while facing the reality of social inequality; 5) the psychologists' unpreparedness to work at basic welfare; 6) the institutional disbelief in basic welfare. The data analysis showed that the professional practice at welfare places the psychologists in labor dynamics in which they experience the subjective positions of being at once the oppressors and the oppressed. Through such positions, the psychologists have built practices that are affected by subjective

meanings that blame their clients for their social condition, thus naturalizing the phenomenon of social inequality. The participants have showed feelings of frustration, impotence, anguish, and suffering, while showing compassion and resignation when faced with the explanatory hypothesis of a strongly stratified social reality. A dichotomous point of view - in which social demands are not seen as related to psychological demands - leads to a fragmented profissional practice. The study's results suggest the need to change the professional practice in order to operate on the subjective dimension of social problems, yielding new technologies and reflections on the social place of techniques. Furthermore, the professional practice should provide spaces where the clients can express themselves and can be understood in their possibilities and limitations provided by social determinants.

Keywords: Social inequality. Subjectivity. Social Psychology. Psychologists - Brazil.

LISTA DE SIGLAS

CMAS – Conselho Municipal de Assistência Social

CRAS – Centro de Referência da Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado da Assistência Social

CFP – Conselho Federal de Psicologia

CREPOP – Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

PAIF – Programa de Atendimento Integral à Família

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego

PUC/SP - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUS – Sistema Único de Saúde

UTI – Unidade de Terapia Intensiva

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO **15**

APORTE TEÓRICO **23**

1. A DESIGUALDADE SOCIAL BRASILEIRA NUMA PERSPECTIVA SUPERADORA DA DICOTOMIA INDIVÍDUO-SOCIEDADE. 23
   1.1. A dimensão subjetiva da desigualdade social 34
2. A TEORIA DA SUBJETIVIDADE EM GONZÁLEZ REY 38
3. O SOCIAL COMO OBJETO DA POLÍTICA E A ATUAÇÃO DAS PSICÓLOGAS NESSE CAMPO 41
   3.1. O compromisso social na psicologia 45
   3.2. As psicólogas no CRAS/SUAS 48

DELINEAMENTO METODOLÓGICO **52**

4. PROBLEMA E OBJETIVOS DA PESQUISA 53
5. SOBRE AS PARTICIPANTES DA PESQUISA 54
6. SOBRE A PESQUISADORA: REFLEXÕES QUANTO A IMPLICAÇÃO 57
7. INSTRUMENTOS 60
8. O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DAS INFORMAÇÕES 63

PELOS CAMINHOS DA DESIGUALDADE - A VIVÊNCIA SINGULAR DAS PSICÓLOGAS NO CRAS / SUAS **65**

- *Joana* *66*
- *Madalena* *80*
- *Cristina* *93*
- *Isabel* *106*
- *Fátima* *119*
- *Maria* *134*

O ENCONTRO DAS PSICÓLOGAS COM O "SOCIAL" - AS ZONAS DE SENTIDO **148**

1. Hipóteses explicativas sobre a desigualdade social 149
2. Enfrentamentos da desigualdade social 151
3. A dicotomia social X psicológico 155
4. A atuação no CRAS frente à concretude da desigualdade social 157
5. O (des)preparo das psicólogas para atuar na assistência social básica 165
6. A má fé institucional na assistência social básica 168

CONSIDERAÇÕES FINAIS **174**

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS **181**

INTRODUÇÃO

No Brasil, o histórico acesso diferenciado a recursos, tanto de ordem material como simbólica, caracteriza o contexto no qual os sujeitos se desenvolvem e constroem suas subjetividades. Em geral, evidenciada pelas dimensões econômicas objetivas, sobretudo na diferença da distribuição da renda, a desigualdade social inclui também dimensões relativas a aspectos existenciais, relações sociais e expressão política (Souza, 2006a), destacando-se assim, uma dimensão subjetiva à mesma. Desse modo, a desigualdade social estrutura as relações sociais e é considerada um tema complexo com variadas manifestações.

Nessa direção, Medeiros (2005) reporta-se ao capital relacional, capital cultural para além da escola e propriedade como variáveis de difícil mensuração, mas que não podem ser excluídas em um modelo explicativo da desigualdade e da riqueza. Em países periféricos como o Brasil, a desigualdade social toma contornos perversos, dada à condição de miséria e subcidadania vivenciada por amplas camadas da sociedade, no que se refere a aspectos tanto objetivos quanto subjetivos. Observa-se, portanto, a lógica da inclusão econômica, materializada na possibilidade de ganhar dinheiro e sobreviver, que não acompanha, contudo, uma inclusão no plano social e moral, comprometendo a condição humana (Bock, 2010).

Há muitos mecanismos mantenedores da desigualdade social no Brasil, com destaque para o processo de naturalização que a envolve. Convergentes, as leituras psicológicas de Bock (2010), Bock e Gonçalves (2009) e Spink (2005) e a tomada sociológica de Souza (2006a) sobre o tema, apontam que a desigualdade social é uma construção coletiva, consolidada cotidianamente nas relações estabelecidas pelos sujeitos, a partir das práticas sociais reiteradas por crenças e valores. Tal definição implica numa ruptura crítica frente ao processo de naturalização, ampliando a discussão sobre o tema, a partir do entrelaçamento de dimensões objetivas e subjetivas.

Considerando a dimensão objetiva da desigualdade social, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), na pesquisa sobre indicadores de desenvolvimento sustentável, o Brasil permanece com elevado índice de Gini (0.531 em 2008). Esse índice mede o grau de concentração na distribuição de rendimentos da população e varia de 0 (zero), situação de plena igualdade a 1 (um), conjuntura de desigualdade máxima. Em condições reais, é muito difícil que o índice alcance esses valores extremos. Todavia, um

índice em torno de 0,5 é compreendido como um valor expressivo de fortes desigualdades na distribuição de renda na região analisada.

O crescimento econômico no país, portanto, não reduziu a desigualdade social na mesma proporção. Dados do IBGE (2010) revelam, por exemplo, que entre 1996 e 2006, o PIB *per capita* cresceu 11,2%, enquanto o índice de Gini diminuiu 7,1%. Dados mais recentes, divulgados pela Fundação Getúlio Vargas na pesquisa intitulada "Desigualdade de Renda na Década" (Neri, 2011), destacam uma redução na pobreza de 50,64% entre dezembro de 2002 e 2010 e do índice que mede a desigualdade, que chegou ao mínimo em uma série histórica desde 1960.

Um fator importante nesse contexto são as diferenças regionais destacadas pelo indicador: maior no Centro-Oeste (0,558) e menor nas Regiões Norte e Sul (0,498). Estados como Piauí, Paraíba e Alagoas, que possuem os maiores índices de Gini do Brasil, por exemplo, apresentam proporções elevadas de famílias com rendimento mensal familiar *per capita* inferior a ½ salário mínimo: 44,1%, 42,2% e 47,6%, respectivamente (IBGE, 2010). Sobre o caráter regional, Pochmann (2010a) alerta que, apesar das significativas mudanças na estrutura social, a região Nordeste permanece com 50,9% do total de brasileiros na base da pirâmide entre 1998 e 2008, indicando expressiva desigualdade social nessa região.

Fortes desigualdades na distribuição de renda implicam na consolidação da pobreza e vulnerabilidade social para ampla camada da sociedade e situam-se entre os problemas mais graves do país. Nesse sentido, é preciso reconhecer os avanços na área, sem reduzir os esforços para que se possa consolidar as mudanças empreendidas e encaminhar novas ações, com vistas às transformações necessárias. Sobre os avanços na área social, Pochmann (2010a) relata que a expansão da economia e por consequência do emprego, aliada a reorientação das políticas públicas aos segmentos de menor rendimento, produziram mudanças recentes à estrutura social brasileira.

Em síntese, considerando os últimos cinquenta anos, o Brasil apresentou três padrões de mudança social: entre 1960 e 1980 observou-se crescimento da renda nacional *per capita* e da desigualdade de renda entre as pessoas, medida pelo índice de Gini, indicando crescimento econômico com forte concentração de renda; no segundo padrão, entre 1981 e 2003, estagnação da renda e contenção da desigualdade e por fim, a partir de 2004, delineou-se um novo padrão, que combinou crescimento econômico e diminuição da desigualdade social, aliando forte apoio ocupacional, educacional e de renda à base da estrutura social brasileira (Pochmann, 2010a).

Assim, a partir da dimensão econômica objetiva, evidenciada a partir do critério de distribuição de renda, observa-se que a desigualdade social brasileira apresenta-se historicamente como um grave problema, ainda que com um cenário promissor a partir das políticas públicas direcionadas ao social, implantadas no início do século XXI. O papel do Estado a partir do governo Lula foi decisivo para que o Brasil retomasse a luta contra o subdesenvolvimento, combinando crescimento econômico e distribuição de renda (Pochmann, 2010b).

Nesse contexto, é inegável a importância dos indicadores econômicos frente ao tema da desigualdade social, uma vez que estes revelam as condições concretas de vida das pessoas. A proposta que se delineia neste trabalho coaduna com a perspectiva de que, aliada à dimensão objetiva apresenta-se uma dimensão subjetiva ao tema, sendo necessário para compreensão do mesmo, o entrelaçamento de contribuições oriundas da economia, sociologia, assistência social e psicologia, tendo em vista as múltiplas causas, expressões e desdobramentos da condição de desigualdade social extrema no nosso país.

Souza (2006b) indica que a desigualdade social no Brasil é naturalizada a tal ponto na vida cotidiana, que esta se torna pouco acessível à percepção, permanecendo "invisível". Nesse sentido, o referido autor destaca que, a percepção da rede de causalidades no interjogo indivíduo-sociedade, que resulta na existência de pessoas pobres e miseráveis é obscurecida por um arsenal de justificativas que normalizam as condições precárias de existência de um segmento da população, como, por exemplo, as ideias de meritocracia, trajetórias pessoais fracassadas, sorte ou azar.

O problema é que quando os critérios de estratificação são considerados justos e éticos, há maior tendência dos sujeitos assumirem uma postura de tolerância frente à desigualdade social, mesmo em casos extremos de diferença na distribuição de renda por segmentos, como no Brasil (Bock, 2010; Medeiros, 2005; Scalon, 2004). A invisibilidade da desigualdade é, portanto, fruto da naturalização, que obscurece as verdadeiras causas da desigualdade social brasileira: o histórico acesso diferenciado a recursos materiais e simbólicos, sustentado por relações sociais moldadas a partir desse processo.

A marginalização constante de grupos sociais inteiros correlaciona-se com a disseminação ativa de certas compreensões morais e políticas na sociedade. Dentre estas, a noção que reduz a causada marginalidade à possibilidade de resolução do problema por via exclusivamente econômica é um bom exemplo, pois oculta a dimensão fundamental das relações sociais moldadas a partir de critérios que atribuem reconhecimento social para uns e marginalidade para outros, num processo que alia cidadania e subcidadania (Souza, 2006b).

Considerando a extrema desigualdade social vivenciada no país e com vistas a atuar sobre suas expressões na pobreza e miséria, vivenciadas por extensos segmentos da população brasileira, vem se estruturando ao longo das últimas décadas uma série de ofertas institucionais no campo das políticas públicas com vistas a garantir direitos e promover a cidadania, que culminaram na Política Nacional da Assistência Social (PNAS) e na criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Tal processo, contudo, não é estanque e vem acompanhado no plano prático, por um caráter regulatório, que contribui para a manutenção do próprio sistema capitalista e excludente (Sposati, 2010).

Paralelo a este processo, houve um redirecionamento da psicologia, a partir do movimento dos Conselhos Federal e Regionais, visando o comprometimento social da profissão com o processo de lutas pela transformação da realidade social brasileira. As psicólogas foram, então, convocadas a integrar as equipes do SUAS, passando a estar presentes nos equipamentos públicos que operacionalizam a política, incluindo o Centro de Referencia da Assistência Social (CRAS), considerado a "porta de entrada" na assistência social. Esse processo expõe as profissionais, que tradicionalmente estavam vinculadas a uma formação comprometida com as elites (Bock, 2009; Yamamoto, 2009), ao atendimento a populações que vivenciam outra ordem de dimensão subjetiva, oriundas do contato cotidiano com as expressões de pobreza e vulnerabilidade social, decorrente da condição de desigualdade social extrema no país.

Em suma, o encontro com o "social" confronta as profissionais psicólogas com dificuldades de ordem pessoal e técnica para lidar com populações que vivenciam outra ordem de subjetividade. Cabe esclarecer ainda que, a escolha pelo gênero feminino na designação das profissionais psicólogas neste trabalho, não visa excluir os psicólogos da discussão. É antes disso, uma referência à composição estritamente feminina das participantes do estudo, bem como se reporta a prevalência de mulheres na psicologia.

De acordo com o Conselho Federal de Psicologia (CFP), em 2011, entre os 215 mil profissionais cadastrados, 190 mil eram mulheres[1]. Nessa direção, Lhullier, Roslindo e Moreira (2013) apontam que na psicologia, nove em cada dez profissionais são mulheres. Este relatório preliminar de pesquisa problematiza, também, o desequilíbrio entre a composição majoritariamente feminina da profissão e a supremacia masculina na categoria, no tocante a ocupação de posições de destaque na profissão, além da falta de questionamento sobre o uso

[1] Dados disponíveis em http://site.cfp.org.br/mulheres-somos-quase-90-da-psicologia-brasileira/.

prioritário da referência masculina genérica - "o psicólogo" - na designação da produção científica da área.

Nessa direção, Mota (2011) destaca a importância de se considerar o recorte feminino da profissão, ao referir-se às assistentes sociais, mas cuja ponderação é pertinente também à psicologia por contribuir na reflexão sobre os diferentes tipos de atravessamento de gênero a que estamos submetidas. As trabalhadoras tendem a vivenciar tanto a

> discriminação e reprodução da cultura de subordinação das mulheres – baixos salários, subalternidade, qualificação inferior em relação a outras profissões 'masculinas' - quanto apresenta os ganhos do processo de emancipação das mulheres na sociedade brasileira – movimentos sociais femininos, políticas sociais, de saúde e legislação específica para as mulheres (Mota, 2011, p. 182).

As psicólogas formadas em sua grande maioria por referenciais teórico-técnicos que desconsideram a relevância dos aspectos objetivos, históricos e sociais no desenvolvimento humano (Bock, 2001), confrontar-se-ão no CRAS, que para além dos supostos de igualdade entre os homens, a concretude da desigualdade incide objetiva e subjetivamente tanto nas técnicas quanto nos usuários. Assim, o contato das psicólogas com o "social" produz repercussões em suas vidas, objetiva e subjetivamente, fruto da tensão invisibilidade/concretude da desigualdade, sendo a prática destas profissionais moldadas também sob o efeito da afetação de tal processo.

Questionando o mito da sociedade de iguais na cultura brasileira, Medeiros (2005) contrapõe que vivemos em uma sociedade muito hierarquizada, a qual institui tanto por regras explícitas quanto por normas sutis, papéis claramente demarcados sobre o lugar social dos sujeitos, dos quais decorrem limites e potencialidades para sua ação no mundo. A igualdade pode ser considerada como atributo básico da cidadania e pressupõe o acesso a direitos, subtraídos, no entanto, para grande maioria dos brasileiros. Para que possamos considerá-la efetiva, a igualdade suposta perante a lei precisa estar diretamente associada à igualdade nas chances de vida (Scalon, 2011).

A ideia de igualdade natural entre os homens, propiciada pelo liberalismo, favoreceu um espaço social de ocultamento das desigualdades, na medida em que nega efetivamente os direitos, mas recai prioritariamente sobre o sujeito a responsabilidade por suas condições de vida concreta, materializadas em consignas de sucesso ou fracasso pessoal, frente à suposta igualdade de oportunidades oferecidas pela sociedade (Bock, 2001). Nesse sentido, o fenômeno psicológico, tal qual proposto pela psicologia sócio-histórica, reflete a condição social, econômica e cultural, revelando a concretude da desigualdade social.

Nessa perspectiva teórica, o estudo da subjetividade apresenta potências, referidas às dimensões dos indivíduos e das coletividades. Assim, a subjetividade social atravessa de modo constante a individualidade, motivo pela qual se observa que a subjetividade individual é capaz de produzir novos sentidos subjetivos de acordo também ao espaço social em que a ação do sujeito se desdobra (González Rey, 2005c). Nessa dinâmica de entrelaçamento da subjetividade social às subjetividades individuais cabe a reflexão: quem é a psicóloga que vai trabalhar nas políticas sociais com as populações subalternas?

Multiplicam-se as dificuldades no campo da assistência nas políticas sociais, a partir de concepções teóricas e técnicas dicotômicas, nas quais indivíduo e sociedade são vistos como elementos isolados e sem interconexão. Mais especificamente sobre o CRAS, M. L. Rozzotti (comunicado em palestra, 21 de junho, 2010) alerta que, a qualidade do trabalho depende essencialmente do objetivo e da compreensão que temos, enquanto técnicos, do que é vulnerável e o que faz a vulnerabilidade neste país, bem como das concepções sobre o que é preciso fazer, enquanto proteção social e promoção de igualdade no Brasil.

A literatura vem apresentando progressivamente a discussão sobre o trabalho do psicólogo no CRAS/SUAS (Fontenele, 2008; Mota & Gota, 2009; Andrade & Romagnoli, 2010; Costa & Cardoso, 2010; Barreto, 2011), mas ainda carece de estudos que problematizem as repercussões - objetivas e subjetivas - da desigualdade social, para as psicólogas que trabalham junto a populações em situação de vulnerabilidade social. Nessa direção, Reis (2000) aponta a carência de estudos sobre como grupos e setores particulares vivenciam e interpretam a desigualdade social, sobretudo no contexto das políticas sociais.

Acrescenta-se ainda que a psicologia foi convocada a participar do processo de transformação da realidade social do país, destacando-se o trabalho nas políticas socais - uma vez que a desigualdade social extrema gera grande sofrimento psíquico (Bock, 1999) - o que resultou em expansão do mercado de trabalho para as psicólogas nos espaços públicos. Nesse sentido, Andrade e Romagnoli (2010) destacam a importância de serem realizados estudos no CRAS sobre as práticas envolvidas nessas unidades, espalhadas por todo o território nacional.

A relevância do tema da desigualdade social e especialmente do estudo desse fenômeno no campo das políticas públicas é reconhecido também por Scalon (2011, p. 65) ao declarar que "não é pertinente imaginar uma ciência social que se nega a ser socialmente relevante". Da mesma forma, uma psicologia comprometida socialmente não pode abster-se da discussão de tais temas (Bock, 2010). O esforço deste trabalho é o de produzir visibilidade para as repercussões da desigualdade social nas psicólogas e em suas atuações no CRAS/SUAS.

Por fim, soma-se o interesse pessoal e profissional da pesquisadora, que atuou seis anos no campo da saúde com populações em situação de vulnerabilidade social. Apesar da trajetória em saúde, contudo, optamos neste trabalho por dialogar com profissionais atuantes no CRAS/SUAS, por ser um espaço que tem por objetivo trabalhar pela superação dos níveis extremos de desigualdade social no Brasil. Por conseguinte, são equipamentos em que as psicólogas têm de lidar diretamente com a desigualdade social e seus efeitos na promoção de vulnerabilidade social para ampla camada da sociedade.

As reflexões apresentadas acima culminaram na formatação do problema de pesquisa deste estudo: *como a desigualdade social, materializada no contato com populações pobres e vulneráveis socialmente, repercute na profissional psicóloga e em sua atuação no Centro de Referência da Assistência Social?*

O objetivo consistiu em *analisar como a desigualdade social, materializada no contato com populações pobres e vulneráveis socialmente, repercute na profissional psicóloga e em sua atuação no CRAS/SUAS.*

Para responder ao problema de pesquisa e contemplar os objetivos propostos, o trabalho encontra-se estruturado em três seções: aporte teórico, delineamento metodológico e resultados. O aporte teórico refere-se aos capítulos de revisão teórica e de literatura sobre a desigualdade social, compreendida aqui numa perspectiva que alia as dimensões objetiva e subjetiva, discussões sobre a teoria da subjetividade a partir de González Rey e por fim uma síntese sobre o social como objeto da política e a atuação das psicólogas nesse campo, incluindo a reflexão do compromisso social na profissão e uma revisão dos estudos sobre o trabalho dos psicólogos no CRAS/SUAS.

No delineamento metodológico, apresentamos o embasamento teórico da metodologia qualitativa proposta por González Rey, esclarecendo ao leitor as opções adotadas na construção do desenho de pesquisa. Reflete-se ainda sobre a construção do problema e dos objetivos de pesquisa, critérios para escolha das participantes, bem como o perfil das mesmas, além do relato da pesquisadora sobre sua análise da implicação junto ao tema, enquanto um mecanismo ético-político para interlocução com a pesquisa. Posteriormente, descrevemos os instrumentos, o formato da coleta de dados e a análise dos mesmos, entendida como um processo construtivo-interpretativo.

Por fim, apresenta-se os capítulos de resultados, enquanto produtos reflexivos da pesquisa. Num primeiro momento reportamo-nos à organização dos núcleos de sentido, baseados em elementos indicativos da vivência singular das psicólogas participantes. Num segundo momento compomos as zonas de sentido, que entrelaçam objetividade e

subjetividade na compreensão das repercussões do confronto entre os supostos de igualdade e a concretude da desigualdade social - vivenciada entre técnicas e usuários - para as psicólogas que atuam no CRAS / SUAS. A conclusão dessa seção se dá por meio das considerações finais, as quais mais do que respostas, visam levantar questões e reflexões que possam ampliar as zonas de sentido sobre o tema.

APORTE TEÓRICO

Este trabalho adota como marco teórico, fundamentalmente, contribuições oriundas da literatura sobre a desigualdade social brasileira proposta pelo sociólogo Jessé Souza e da subjetividade a partir das contribuições do psicólogo cubano Fernando González Rey. A aproximação teórica entre os referidos autores pode ser de grande utilidade na medida em que, oriundos de matrizes disciplinares distintas, a saber, a psicologia e a sociologia, ambos se movimentam no sentido de evidenciar suas insatisfações com os limites impostos pela dicotomia indivíduo-sociedade, que a escolar distinção entre essas matérias produz. E por acréscimo, favorece também, a compreensão das implicações psicossociais da desigualdade social na construção das subjetividades individual e social.

1. A DESIGUALDADE SOCIAL BRASILEIRA NUMA PERSPECTIVA SUPERADORA DA DICOTOMIA INDIVÍDUO-SOCIEDADE.

A desigualdade social é marca importante da nossa sociedade, característica basilar da estrutura social brasileira (Bock, 2010; Reis, 2000; Scalon, 2005), que se expressa em variadas dimensões, resulta de distintos fatores e tem consequências diversas, materializadas como problemas sociais (Scalon, 2011). Em países periféricos como o Brasil, a raiz histórica da desigualdade social fica bastante evidenciada pela condição colonial, amplo uso do trabalho escravo, da monocultura da produção e do monopólio da terra, associado ainda a características mais atuais como o avanço do capitalismo selvagem (Pochmann, 2007).

Longe de ser um fato natural, a desigualdade social reporta-se eminentemente a uma construção social, de caráter histórico e produzido por relações sociais determinadas (Bock, 2010). Nesse sentido, todas as sociedades vivenciam desigualdades manifestas em variados aspectos: prestígio, poder, renda, entre outras, mas o ponto central é que níveis de desigualdade são toleráveis (Scalon, 2004). A questão, portanto, não é apenas explicar as origens da desigualdade social brasileira, mas essencialmente compreender sua permanência e por vezes seu aprofundamento, a despeito dos valores igualitários modernos (Scalon, 2011).

Apesar da relevância do tema, muitos são os obstáculos para transformar tal fenômeno em um problema de pesquisa, destacando-se seu caráter enigmático: frente a efeitos sociais tão perversos, como a sociedade brasileira sustenta níveis de desigualdade tão extremos? Além do difícil enfrentamento dos argumentos que naturalizam tal processo na sociedade, compondo seu caráter de invisibilidade (Souza, 2006), sendo o pesquisador também atravessado pela vivência concreta da desigualdade social e do incômodo que subjaz às discussões que questionam o modo de funcionamento social.

Tradicionalmente, observa-se uma tendência de abordagem dicotômica ao problema, no sentido de uma polarização centrada em aspectos objetivistas, como se a desigualdade social se restringisse a diferenças na distribuição da renda. A dimensão subjetiva do fenômeno voltou-se, então, para os efeitos da desigualdade, representada na vasta gama de estudos sobre pobreza, vulnerabilidade social e seus correlatos. Progressivamente, contudo, foram se organizando estudos focados no entrelaçamento da vivência concreta dos sujeitos a aspectos de ordem subjetiva, debruçando-se sobre estilos de vida, gostos, valores, comportamentos e práticas (Scalon, 2011).

Sobre a tendência dicotômica, Souza (2003) destaca que ao pulverizar a discussão sobre a desigualdade social brasileira, outras teses corroboram para sua naturalização ao deslocar componentes subjetivos e priorizar aspectos objetivistas: 1) ênfase excessiva nas “cruzadas contra a corrupção”, desconsiderando que esse é um problema das sociedades modernas como um todo; 2) foco em reformas administrativas, como se o problema de base fosse somente de gestão apropriada dos recursos; 3) destaque nas diferenças regionais conduzindo a uma luta contra “as elites retrógradas”, como se as regiões mais modernas não enfrentassem problemas semelhantes, e, sobretudo, 4) a crença “fetichista” na capacidade da economia em solucionar todos os problemas.

Atualmente a desigualdade social é reconhecida como um fenômeno complexo e multifacetado, muito além do aspecto da distribuição de renda, cujos impactos diversos incidem sobremaneira nas condições de pobreza e precariedade para ampla gama da sociedade brasileira (Scalon, 2011; Souza, 2003, 2006b, 2009). Caracteriza-se, assim, como importante problema de pesquisa, inicialmente com grande concentração de estudos na área da economia, sendo progressivamente ampliados os desenhos de pesquisa na sociologia e psicologia, incluindo aspectos referentes a uma dimensão subjetiva.

Destaca-se entre esses estudos o *survey* sobre percepção da desigualdade social (Scalon, 2004), no qual análises comparativas entre brasileiros e populações dos EUA, Rússia, Hungria, Portugal, Espanha, Suécia e Chile, situou semelhanças e diferenças entre as mesmas.

As opiniões emitidas encontram substrato na história, cultura, processos de socialização e relações sociais particulares de cada país, os quais compõem a subjetividade social das nações. Descobriu-se, por exemplo, que brasileiros e chilenos manifestam apoio à concepção de que as desigualdades são necessárias para a prosperidade do país, legitimando diferenças econômicas no âmbito macrossocial, ideia difundida nos períodos das ditaduras militares desses países, mas que sobrevive aos dias atuais: é necessário fazer “crescer o bolo”, para só então reparti-lo (Scalon, 2011).

O referido estudo revela que a tolerância às desigualdades é maior quando os determinantes de estratificação são percebidos como justos e éticos,

> especialmente se tomarmos como paradigmáticos os casos de EUA e Rússia, em polos opostos, o primeiro reconhecendo-se igualitário e confiando na meritocracia como definidora do sistema de estratificação, e o segundo percebendo-se desigual e atribuindo o sucesso a fatores não vinculados a características individuais adquiridas (Scalon, 2004, p. 21).

Os brasileiros indicam forte adesão à crença de que nossos determinantes de renda são justos e éticos. Observa-se, no entanto, que os brasileiros reconhecem a desigualdade extrema do país e que o discurso em defesa da igualdade não é necessariamente incompatível com a legitimação da desigualdade. Questionados sobre diferenças justas para remuneração de diferentes ocupações, os brasileiros mantêm atribuições muito desiguais mesmo em condições ideais, sendo as ocupações que requerem credenciais de ensino superior, mais valorizadas do que em qualquer outro país analisado (Scalon, 2004).

Entre os brasileiros, há ainda uma percepção compartilhada de que esforço, qualificação/inteligência e educação são decisivos nas chances de “vencer na vida”. Tal perspectiva coaduna com o ideário liberal de que na sociedade moderna são os atributos adquiridos que prevalecem nos processos de ascensão social. Tais opiniões ajustam-se à concepção de uma sociedade meritocrática, que pressupõe distribuição igualitária das oportunidades, justificando assim as qualidades individuais como responsáveis diretos pelo sucesso (Scalon, 2004).

Retomando as atribuições ideais de remuneração de diferentes ocupações pelos participantes de sua pesquisa, Scalon (2004, p. 9) sintetiza: "a ideia do que seria justo no Brasil é mais desigual e injusta do que na maioria dos demais países, demonstrando que as disparidades reais estão incorporadas e distorcem as disparidades ideais, indicando forte tendência à naturalização do fenômeno". Esse fato chama ainda mais atenção, uma vez que a renda oriunda do trabalho consiste na fonte principal de acumulação de riqueza e consumo da

maioria das famílias brasileiras, caracterizando-se, portanto, como importante fator de estratificação social no país (Medeiros, 2005; Pochmann, 2010a).

A distribuição desigual da renda é justificada por ineficiência dos governantes, atraso econômico ou incompetências individuais. A exclusão social se naturaliza por não ser distinguida como decorrência e função de uma modernidade específica (Bock, 2010). Nesse sentido, o debate sobre o enfrentamento das desigualdades requer discussão aprofundada sobre políticas sociais e projetos de nação (Scalon, 2005). Nesse campo, observa-se debate controverso, atualizado por diferentes correntes de pensamento: transformação radical na distribuição do poder econômico e político no país, controle populacional como solução para diminuição da pobreza e crescimento da economia como opção mais eficaz (Scalon, 2011).

Essas três vertentes se revelam em políticas de promoção da igualdade, controle da fecundidade ou crescimento da economia (Medeiros, 2005). Nos estudos recentes, os estudiosos da área enfatizam, sobremaneira, a importância das políticas redistributivas e formulações de novos modelos de desenvolvimento, incluindo o investimento na promoção de oportunidades (Medeiros, 2005; Reis, 2000; Scalon, 2011). Necessário se faz interferir na dinâmica em que os interesses dos mais privilegiados são sistematicamente favorecidos por meio das desigualdades econômicas, sociais e políticas.

Em suma, a superação da desigualdade social passa também pela superação das visões dicotômicas de abordagem ao problema. É preciso perceber que o modo como este fenômeno se apresenta em nossa sociedade é prejudicial não apenas para os pobres. O tipo de estratificação social vivenciado no país instaura um padrão que dificulta o crescimento sustentado. Há, portanto, a necessidade de estudos que dialoguem com a dimensão subjetiva da desigualdade social, desvendando crenças e comportamentos que corroboram para sua existência e manutenção.

Nos estudos sobre a elite brasileira (Medeiros, 2005; Reis, 2000), por exemplo, os ricos enfatizam questões sociais quando questionados sobre quais os principais problemas do país, mas atribuem ao Estado a responsabilidade por tal contexto, bem como ao insuficiente crescimento econômico. Contudo, sua causa principal não é prioritariamente deficiências no crescimento econômico, mas sim a concentração de renda. Desse modo, a elite claramente não se implica quanto a sua participação na produção da pobreza e desigualdade social.

Não há nesse sentido, um senso de responsabilidade social por parte das elites brasileiras que conduza a soluções coletivas, como as que culminaram na construção do *welfarestate* na Europa. Em geral, quando trazem para si a tarefa de produzir soluções, as mesmas apresentam caráter individual e excludente, como na questão do policiamento

privado para enfrentamento das fragilidades na segurança pública (Reis, 2000). A preocupação com o "social" vem associada a um apreço dos ricos por políticas que não impliquem em transferências redistributivas com taxações sobre seus ativos. Desse modo, educação e reforma agrária são as opções priorizadas, pois enquanto na primeira o custo recai sobre o Estado, esta última alcança somente uma pequena elite agrária.

Outro dado que chama atenção na pesquisa de Reis (2000) é o consenso quase absoluto entre as elites quanto à impropriedade de políticas de discriminação positiva e medidas de ação afirmativa, destacando-se a primazia de iniciativas universalistas. A adesão a tais políticas exigiriam o reconhecimento da desigualdade social e mais do que isso, das estruturas injustas que conduzem a tal condição em nossa sociedade, rompendo com o ideário de igualdade, que legitima a apropriação seletiva de bens escassos.

Na Psicologia, ainda há poucos estudos sobre a desigualdade social, conforme alertam Bock e Gonçalves (2009), sendo necessário ampliar a visibilidade da dimensão subjetiva dos fenômenos sociais. Destaca-se, contanto, o grupo de pesquisa do instituto de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP): "a dimensão subjetiva da desigualdade social e suas diversas expressões", liderado por Ana Bock e Maria da Graça Gonçalves. Este grupo vem produzindo relevantes discussões sobre o tema (Bock, 2010; Bock & Gonçalves, 2009), as quais serão discutidas em itens posteriores. Após esse breve panorama, optou-se neste trabalho em aprofundar a temática da desigualdade social brasileira a partir da perspectiva teórica do sociólogo Jessé Souza.

Ao afirma que o ponto principal é saber por que as pessoas sentem o que elas sentem e qual a dinâmica social que produz de maneira tão avassaladora, esse tipo de humilhação e baixa autoestima, exatamente para determinada classe de pessoas, Souza (2003) propõe a concepção de uma teoria crítica da sociedade associada a uma percepção de subjetividade que explique a dinâmica das causas que produzem prioritariamente dor, desrespeito, não reconhecimento e humilhação para uns e legitimação, prazer e saúde para outros.

Assim sendo, Jessé Souza se associa a outras iniciativas sociológicas tais como a de Bernard Lahire, que no artigo intitulado "Esboço do programa científico de uma sociologia psicológica", indica a importância de que os estudos sociológicos possam incorporar a perspectiva da vivência concreta dos sujeitos. Ou como ele afirma

> estudar o social individualizado, isto é, o social refratado em um corpo individual - cuja peculiaridade é atravessar os diferentes grupos, instituições, campos de forças e de lutas e cenas -, é estudar a realidade social sob a forma incorporada, interiorizada (Lahire, 2008, p. 375).

Souza (2003) alerta que a marginalização constante de grupos sociais inteiros correlaciona-se com a disseminação ativa de compreensões morais e políticas na sociedade. Entretanto, como o fundamento principal transclassista é o pressuposto do desempenho e da disciplina, a anuência e internalização generalizada deste princípio tornam-se responsáveis pela percepção de "fracasso pessoal" enquanto modelo explicativo da inadaptação e marginalização destes setores. Pressupõe-se que o marginalizado é portador das mesmas capacidades disposicionais do indivíduo da classe média. No entanto, a reprodução de classes marginalizadas vincula-se ao cultivo das pré-condições morais, culturais e políticas da marginalidade, pois a miséria dos "desclassificados" é moldada não apenas sob a forma de miséria econômica, mas também sob a forma de miséria emocional, existencial e política (Souza, 2006a).

Dessa forma, no Ocidente, o compartilhamento de uma dada estrutura psicossocial apresenta-se como a base tácita do reconhecimento social, entendido enquanto atribuição de respeito e deferência, reportando-se à noção moderna de cidadania jurídica e política (Souza, 2006b). Nessa perspectiva, a hierarquia valorativa - implícita e enraizada institucionalmente de modo invisível - é que determina quem é ou não "gente", sempre segundo seus critérios contingentes e culturalmente assentados e, por consequência, quem é ou não cidadão; decorrendo desse processo, a construção social da subcidadania (Souza, 2003).

A noção de subcidadania instaura um grande desconforto quando analisada a partir de uma perspectiva individual, por meio do questionamento de como esse processo se apresenta nas relações sociais. Souza (2003) ressalta que não se trata de intencionalidade, pois:

> ...nenhum brasileiro europeizado[2] de classe média confessaria, em sã consciência, que considera seus compatriotas das classes baixas não-europeizadas "sub-gente". Grande parte dessas pessoas votam em partidos de esquerda e participam de campanhas contra a fome e coisas do gênero. A dimensão aqui é objetiva, sub-liminar, implícita e intransparente. Ela é implícita também no sentido de que não precisa ser linguisticamente mediada ou simbolicamente articulada. Ela implica, como a idéia de *habitus* em Bourdieu, toda uma visão de mundo e uma hierarquia moral que se sedimenta e se mostra como signo social de forma imperceptível a partir de signos sociais aparentemente sem importância como a inclinação respeitosa e inconsciente do inferior social quando encontra com um superior, pela tonalidade da voz mais do que pelo que é dito (Souza, 2003, p. 175).

[2] Souza (2003) esclarece que ao se referir ao aspecto europeu, não está remetendo-se a entidade concreta da "Europa", nem a um tipo físico específico, mas destacando a fonte histórica da concepção culturalmente assentada de ser humano, que se apresenta de forma hegemônica por meio da ação empírica de instituições como mercado competitivo e Estado racional centralizado.

A falta de reconhecimento não implica somente na ausência do devido respeito a alguém. Ela produz feridas profundas, incidindo nas vítimas também por meio do autodesprezo. Na maioria das vezes, a aceitação da situação de precariedade como legítima e até merecida, corrobora com a naturalização da desigualdade, mesmo em casos de desigualdade extrema como na sociedade brasileira (Souza, 2003). A noção de subcidadania implica, portanto, numa hierarquia valorativa das pessoas dentro de uma determinada sociedade, o que consequentemente leva a acessos diferenciados aos recursos materiais e simbólicos. Neste sentido, torna-se imprescindível discutir o conceito de má fé institucional, enquanto uma possibilidade explicativa do modo como tais processos se materializam nas instituições e relações sociais.

A má fé institucional é um modelo de ação institucional, que se articula tanto no nível do Estado - por meio dos planejamentos e das decisões sobre a distribuição de recursos - quanto no nível do micropoder, ou seja, no nível das relações de poder cotidianas entre os indivíduos, que de acordo à posição que ocupam na hierarquia social, podem dispor de maneiras distintas dos recursos materiais e simbólicos que as instituições proporcionam (Souza, 2009). Assim, o conceito de má fé institucional é muito útil para compreensão das dimensões insatisfatórias das práticas desenvolvidas nos serviços públicos, uma vez que a precariedade dessas instituições revelam seu descaso com o público alvo.

A má fé institucional reporta-se diretamente a noção de igualdade enquanto um suposto metafísico e um pressuposto capitalista. Trata-se do encontro diário entre a ficção jurídica da igualdade e sujeitos concretos claramente desiguais socialmente. Importante esclarecer que não é uma questão moral ou pessoal, mas certa dificuldade para operar no mundo reconhecendo as implicações e os desdobramentos cotidianos da desigualdade, sobretudo para ralé; incluindo para efeitos das exigências de desempenho tratar como supostamente igual, o desigual pobre, e privilegiar o desigual rico, a partir dos critérios de distinção (Souza, 2009).

Na obra de Jessé, o termo ralé compõe uma categoria teórica de cunho metafórico, que se refere a uma classe de indivíduos desprovidos não somente do capital cultural e econômico, mas fundamentalmente sem acesso as pré-condições sociais, morais e culturais que permitem essa apropriação. O termo é utilizado em tom provocativo, sem intenção de ofender ou humilhar as pessoas que compõem esse grupo social (Souza, 2009). Corroborando com essa descrição, Scalon (2011) destaca que a pobreza não pode ser reduzida à precariedade de renda, pois implica substancialmente na privação de capacidades básicas para realizar funcionamentos na sociedade, cuja ausência conduz à vulnerabilidade e exclusão.

No livro “A Ralé Brasileira: quem é e como vive”, Souza (2009) apresenta a teorização sobre a má fé institucional e juntamente com três colaboradoras apresenta campos de expressão específicos do conceito: a escola (Freitas, 2009), a justiça (Coutinho, 2009) e a saúde pública (Luna, 2009). Considerando a importância desse construto para o estudo da desigualdade social, bem como a ausência de produções que correlacionem o conceito no campo específico da assistência social, será descrito brevemente os dados encontrados no campo da escola, justiça e saúde pública.

No campo da escola, Freitas (2009) destaca a expressão da má fé institucional pelo movimento em que apenas uma parcela da população tem efetivo acesso ao ambiente escolar. Tal processo se retroalimenta na medida em que essa mesma parcela é, posteriormente, ainda mais selecionada, considerando os métodos tradicionais de ensino e avaliação vigentes, altamente segregadores; cujos parâmetros de avaliação são fundamentados em uma educação livresca, acadêmica e aristocrática, mensurada pela habilidade de armazenar o maior número de informações, muitas vezes, vazias de significado para a maior parte da população, que não possuí as disposições indispensáveis para se envolver afetiva e cognitivamente a escola.

Para referida autora, a reflexão sobre a grande seletividade de nossas escolas públicas, considerando as exigências acima mencionadas, bem como de todas as outras instituições modernas, precisa incluir a compreensão de que as disposições para o engajamento ao mundo escolar não são naturais a todos os seres humanos. O cultivo de tais habilidades impõe um tipo de socialização especifica para sua construção. As consequências da não percepção da ralé enquanto classe é a culpabilização individual de seus membros por um fracasso, que em princípio, corresponde ao de uma classe inteira.

Na área da saúde também é possível observar reproduções da desigualdade tão profundamente enraizada em nosso país. A própria estruturação da assistência nos âmbitos público e privado, bem como os segmentos populacionais que, em geral, cada setor assiste, já denota este aspecto. A debilidade dos serviços públicos em saúde sinaliza como a sociedade segrega e classifica seus membros de forma a valorizar uns em detrimento de outros, o que se desdobra na lógica de operação das instituições, que situam acessos diferenciados aos serviços a partir dessa hierarquia social valorativa (Luna, 2009).

Neste contexto, "o mau funcionamento de um setor público, como no caso da saúde, deve ser repensado tendo em vista seu “público” alvo principal" (Luna, 2009, p.256). Destaca-se, portanto, a necessidade de refletir sobre a ausência de reconhecimento da cidadania para significativa parcela da sociedade, denominada no trabalho de Jessé Souza como ralé, que está imbricada no tratamento desigual recebido pelas pessoas das classes

subalternas. Acrescenta-se ainda, que também fazem parte da má-fé institucional as condições estressantes a que estão submetidos os profissionais nas políticas públicas, considerando inclusive a necessidade de jornadas duplas e triplas de trabalho para compor uma melhor remuneração (Luna, 2009).

Na justiça penal, assim como visto no campo da escola e saúde públicas, a má fé institucional também se apresenta. Coutinho (2009) defende a perspectiva de que os maiores problemas enfrentados nessa área não estão associados à ineficiência do Estado separado da sociedade. Ao contrário, é precisamente o fato dos conflitos de classe, historicamente construídos na sociedade, alcançar o Estado, que produz a ausência de alternativas à reprodução da desigualdade social pelo sistema criminal. Nesse campo, a má-fé institucional esboça os ritos e a infraestrutura do sistema criminal de maneira a inviabilizar escolhas alternativas para o magistrado, pois mesmo quando ele é compassivo aos dramas a que estão decisivamente submetidos a maioria dos réus que ele julga, muitas vezes não há outra opção ao encarceramento quando se trata de um réu da ralé.

Coutinho (2009) acrescenta ainda que a precariedade da socialização da ralé pode produzir obstáculos à internalização de princípios normativos como dever e responsabilidade, sejam eles derivados de normas estatais (leis, sentenças) ou sociais, pois um sujeito de direito é socialmente construído e não criado pela lei. Assim, a internalização de valores sociais comuns está condicionada a uma gama de experiências sociais: um aprendizado no qual o interesse afetivo por reconhecimento estimule a deferência às normas. Precisamente neste ponto, é possível inserir a discussão de *habitus* proposta por Pierre Bourdieu e o uso específico que Souza (2003) faz desse conceito.

Bourdieu (2007) afirma que a dinâmica de produção simbólica na vida dos sujeitos não ocorre arbitrariamente. Ao contrário, essas produções seriam provenientes desse sistema dominante e legitimador das preferências, estilos, formas de ser, pensar e atuar, que se incorporariam nos sujeitos de forma tão sedimentada, complexa e mascarada, que o processo de dominação e opressão tende a se tornar legítimo. Enquanto produto da ação dominante do sistema, o *habitus* permitiria a produção “livre” de todos os pensamentos, percepções e ações, se fazendo, entretanto, nos limites inerentes às condições particulares de sua produção (Souza, 2003). Isso porque o *habitus* possui uma capacidade infinita de engendrar uma “liberdade” controlada, condicional e condicionada às ações dos sujeitos em bases historicamente e socialmente situadas.

É a noção de *habitus* que permite desvelar a força das construções ideológicas presentes na sociedade, os processos de constituição dos sujeitos baseada na naturalização e

banalização das desigualdades e os mecanismos utilizados para legitimá-las como boa e justa. Em outras palavras, compreender a "persuasão invisível" que atua sutilmente nos detalhes cotidianos considerados de menor importância (andar, vestir, falar, consumir etc.), os quais vão se inscrevendo e naturalizando, de forma imperceptível e inconsciente, em toda uma estrutura social. Neste uso que faz de Bourdieu, a construção de Jessé Souza distancia-se das compreensões economicistas para valorizar aspectos que são normalmente considerados como dimensões subjetivas.

O uso do conceito de *habitus* na obra de Souza (2003) é fundamental, pois amplia a explicação da marginalidade localizada, por exemplo, no preconceito de cor para outras tradições, alertando para a centralidade da reprodução de um *habitus* precário como causa principal da inadaptação e marginalização desses grupos. Ao propor tal compreensão, ele não descarta a existência do preconceito, apenas situa que, para além da cor, existe um preconceito que se remete a um tipo especifico de "personalidade", expressa na ralé, avaliada como improdutiva para a sociedade como um todo.

Consequentemente, o problema não está na cor, mas na inadaptação social. Nesse ponto, Jessé sinaliza uma ruptura teórica com Florestan Fernandes[3], ampliando a discussão proposta por este autor ao produzir a tensão cor versus *habitus*. Para apoiar tal interpretação, Souza (2003) retoma os achados de Florestan Fernandes no livro "A integração do negro na sociedade de classes", em cuja obra ele compara as condições de inadaptação da população negra a dos dependentes rurais brancos, combinando esses dois elementos como formadores da "gentinha" ou "ralé" nacional.

Refletir sobre a tensão cor/*habitus* exige, portanto, debruçar-se sobre o componente oculto "por trás" da cor. Segundo Souza (2003), Florestan indica o caminho a ser seguido através da repetição constante em seu trabalho, que o desejo dos negros essencialmente era transformar-se e "ser gente". Nesse sentido, "ser gente" pode ser comparado às pré-condições para a constituição de um *habitus* apropriado às necessidades institucionais da nova ordem, independentemente da cor de pele. Este "ser gente", no caso, expressando as lutas por reconhecimento, pré-condição social para a configuração e expressão das pessoas no mundo.

Ao aprofundar a discussão sobre *habitus*, Souza (2003) propõe uma subdivisão interna de tal categoria com vistas a atribuir-lhe um caráter histórico mais matizado: *habitus* primário, precário e secundário. Por *habitus* primário, ele compreende os esquemas avaliativos e disposições de comportamento objetivamente absorvidos e incorporados, como proposto na

[3] Conforme referência indicada por Souza (2003): Fernandes, F. (1978). *A integração do negro na sociedade de classes.* São Paulo: Ática.

perspectiva bourdieusiana do termo, que possibilita o compartilhamento entre as pessoas de uma noção de "dignidade".

> É essa dimensão da "dignidade" compartilhada, no sentido não jurídico de "levar o outro em consideração", e que Taylor chama de respeito atitudinal, que tem que estar disseminada de forma efetiva numa sociedade para que possamos dizer, que nesta sociedade concreta, temos a dimensão jurídica da cidadania e da igualdade garantida pela lei. Para que haja eficácia legal da regra de igualdade é necessário que a percepção da igualdade na dimensão da vida cotidiana esteja efetivamente internalizada (Souza, 2003, p.166).

O *habitus* precário pode ser compreendido como um modo de organização subjetiva com disposições de comportamento insuficientes às demandas objetivas para que, seja um indivíduo seja um grupo social, possa ser considerado produtivo e útil em uma sociedade moderna e competitiva. Esse processo instaura um tipo de validação ao sujeito, que passa a usufruir de reconhecimento social e de seus correlatos. A vivência do *habitus* precário, enquanto elemento fundamental da construção de uma ralé estrutural, só se apresenta como um fenômeno de massa, em países periféricos como o Brasil (Souza, 2003).

Já o *habitus* secundário parte da homogeneização dos pressupostos atuantes na constituição do *habitus* primário, acrescentando critérios classificatórios de distinção social com base no conceito de "gosto", desenvolvido por Bourdieu (2007). Nesse aspecto o "gosto" ganha a qualidade de uma "moeda invisível", transformando o capital econômico puro e, sobretudo, o capital cultural, em um conjunto de signos sociais de distinção legítima. O processo de luta pela distinção, firmada no que Souza (2003) denomina de *habitus* secundário, existe tanto em sociedades periféricas quanto nas avançadas, pois se associa com a apropriação seletiva de bens e recursos escassos.

A despeito das condições objetivas, reiteradas pela reprodução dos modos da dimensão subjetiva e por assim dizer, dos diversos *habitus*, o ideal de justiça apresentado pelo mundo moderno fundamenta-se na meritocracia - entendida como a possibilidade dos indivíduos superarem as barreiras sociais, econômicas e culturais existentes - desconsiderando a real natureza destes obstáculos (Souza, 2003). O indivíduo privilegiado por um aparente "talento inato" seria na verdade, produto de capacidades e habilidades transmitidas de pais para filhos por mecanismos de identificação afetiva por meio de exemplos cotidianos, assegurando a reprodução de privilégios de classe, indefinidamente no tempo (Souza, 2009), ainda que tais aspectos possam figurar como pressupostos latentes.

Em síntese, a sociedade brasileira, liberada do potencial horror associado ao seu caráter perverso, vive um tipo *sui generis* de estratificação no qual as classes sociais são demarcadas

não somente pela renda, mas, sobretudo, pela capacidade diferencial dos sujeitos de dispor de recursos tanto materiais quanto simbólicos; o que termina por retroalimentar o processo de desigualdade social, ainda que se conviva com supostos de igualdade (Souza, 2009). Evidencia-se a importância de uma atitude crítica e reflexiva ao fenômeno, que contribua com soluções efetivas tanto objetiva quanto subjetivamente.

1.1. A dimensão subjetiva da desigualdade social

É inegável que, em sua dimensão objetiva, a pobreza e a desigualdade social são frutos diretos da má distribuição de renda no Brasil (Bock, 2010). Contudo, ao superar a visão comumente disseminada, que apresenta a desigualdade social como uma questão estritamente de ordem econômica, e enfatizar a dimensão de base que não somente institui, mas retroalimenta a desigualdade, no sentido de dar visibilidade a componentes como compreensões, sentimentos e modos de agir associados, instaura-se a necessidade de refletir sobre a dimensão subjetiva da desigualdade social. Que componentes relacionais sustentam esse processo? Como os sujeitos se vinculam de maneira diferenciada a partir da posição que ocupam na hierarquia social? Como propor mudanças que efetivamente possam encontrar ressonância na sociedade?

De acordo com Souza (2009), esclarecer a desigualdade e a marginalidade brasileira impõe restaurar, obrigatoriamente, a discussão teórica em torno da ambiguidade característica de toda sociedade moderna, que é a de se supor igualitária e justa, e ser, em ato, desigual e injusta. Esse processo, contudo, não está posto de modo estanque, sendo continuamente moldado e consolidado por meio das vivências subjetivas individuais e sociais. A realidade da desigualdade social é constituída, também, por uma dimensão de registros simbólicos e afetivos que diferenciam o fenômeno, por meio de sentimentos, significados, afetos, valores (Bock & Gonçalves, 2009; Bock, 2010).

Nesse sentido, a dimensão subjetiva associada à construção e manutenção da desigualdade social no Brasil pode ser considerada como uma realidade complexa e que inclui componentes contraditórios. Martínez (2005) assinala que um indivíduo pode abarcar conjuntamente características e concepções contraditórias, em dependência da articulação entre os sentidos subjetivos formados na sua história de vida e os momentos relacionais no

presente de sua ação como sujeito. Sobre a vivência da desigualdade social, evidencia-se uma subjetividade social de construções histórico-valorativas.

Nesse contexto, torna-se necessário alinhar esforços interpretativos para compreensão da desigualdade social a partir de perspectivas superadoras da dicotomia indivíduo-sociedade, pois, ao passo em que a construção social da subcidadania - bem como os demais efeitos do modo como a desigualdade social se consolidou e se retroalimenta no Brasil - tem um componente estrutural relativo à subjetividade social, esta também se perpetua pela ação pré-reflexiva dos sujeitos nas vivências de suas subjetividades individuais (Neves, Mota & Silva, no prelo).

Diante disso, "não se pode estudar a desigualdade social como se ela existisse apenas para além e fora dos sujeitos que se relacionam e constroem a desigualdade" (Bock & Gonçalves, 2009, p.149). As configurações subjetivas do social não aparecem, portanto, como algo externo, em contraposição às configurações das subjetividades individuais, pois estas se constituem mutuamente, uma vez que não é possível considerar a subjetividade de um espaço social desatrelada da subjetividade dos indivíduos que a compõem. De modo análogo, não é possível compreender a constituição da subjetividade individual sem apreciar a subjetividade dos espaços sociais que colaboram para a sua construção (Martínez, 2005).

Dito de outro modo, toda produção de sentidos subjetivos é fruto da tensão entre os sentidos que surgem no decorrer da ação do sujeito e os sentidos que precedem esse momento (González Rey, 2005b). Assim, a responsabilidade pela superação dos efeitos da desigualdade social na ralé não se trata de uma questão meramente individual, mas uma responsabilidade coletiva, na medida em que apontam para o modo de vinculação entre os sujeitos em nossa sociedade, o que requer estudos para um maior aprofundamento do tema.

A partir da revisão de literatura, verificou-se grande escassez na psicologia de produções associadas à dimensão subjetiva da desigualdade social, destacando-se, contudo, o estudo de Bock (2010), que analisou essa temática adotando o referencial teórico da subjetividade a partir da perspectiva sócio-histórica e delineamento metodológico com grupos de discussão por gênero entre moradores de três diferentes bairros, indicativos de baixo, intermediário e alto índice de exclusão social na cidade de São Paulo. Os índices mais altos indicam regiões com piores condições de vida. Os dados foram organizados em torno de cinco categorias: relato de experiências, descrição da desigualdade, explicação para a desigualdade, sentimentos associados e projeto de futuro. Tendo em vista a relevância do estudo, apresentaremos sucintamente alguns resultados.

As mulheres do bairro de alto índice de exclusão social, em geral, explicam as causas da desigualdade social por fatores que estão associados prioritariamente às suas consequências, tais como diferenças no nível de escolarização, falta de oportunidades, aparência. Tendem a atribuir a produção do fenômeno a elementos de caráter individual, tais como esforço pessoal. Apresentam relatos de humilhação social (Gonçalves Filho, 1998), traduzidos na suposição de "ser menos" para os outros nas relações sociais. Nos projetos de futuro enfatizam a importância dos estudos, emprego e esperança de melhores condições de vida.

O grupo dos homens neste bairro apresenta posição mais crítica sobre o tema, reconhecendo que a desigualdade tem raízes profundas e causas mais amplas, mas também focam o enfrentamento da situação de vulnerabilidade social no esforço individual. A educação é avaliada como elemento positivo que colabora nesta empreitada pessoal. Tanto as mulheres quanto os homens apresentam pouca clareza na descrição e explicação da desigualdade social, desconsiderando o papel da desigual distribuição de renda nesse processo, indicando naturalização do fenômeno.

Em ambos os grupos são frequentes relatos de discriminação associados à aparência de pobre: "está na cara que a gente é pobre". Esse dado nos remete às considerações sobre *habitus*, propostas por Bourdieu (2007) e retomadas por Souza (2003), no sentido dos signos sociais que se inscrevem no corpo e expressam implicitamente as hierarquias de diferenciação social. Nesse sentido, Bock (2010) destaca que os moradores das periferias dos grandes centros urbanos seriam portadores de um *habitus* precário (Souza, 2003), que resulta em respostas pouco efetivas às demandas do capitalismo.

No grupo de mulheres residentes do bairro de intermediário índice de exclusão social em São Paulo, as participantes indicam relatos de resistência, marcado pelo sentimento de orgulho frente às lutas coletivas para melhoria das condições de vida no bairro e forte preocupação com os filhos. Também situam o preconceito e o sentimento de desvalorização por serem pobres, indicando os ricos como os "iguais", enquanto elas seriam as diferentes, enfatizando a importância da igualdade social. A desigualdade tida como sinônimo de pobreza apresenta-se estática e naturalizada, associada a diferenças no "ter" que se desdobram em diferenças no "ser". Sobre os projetos de futuro, o estudo é visto como um sonho visando melhoria de vida (Bock, 2010).

Já o grupo dos homens nesse bairro apresenta discurso mais elaborado, remetendo-se às estruturas e instituições sociais. Ressaltam elementos associados ao trabalho e às relações nele vivenciadas, sobretudo no sentido de trabalharem muito e não melhorarem de vida. Também situam preconceitos e humilhações a que os pobres estão submetidos, indicando percepção da

hierarquização social e decorrente apropriação diferenciada dos espaços e recursos públicos na descrição da desigualdade. Sobre as explicações do fenômeno apresentam posições diversas, problematizando a relação entre oportunidades, apadrinhamento e esforço pessoal (Bock, 2010).

O último grupo refere-se ao de mulheres do bairro de baixo índice de exclusão social, no qual se encontram as melhores condições de vida. Elas tendem a atribuir a condição de "desigual" ao pobre, desconsiderando a relação pobre/rico. Reconhecem a falta de oportunidades na sociedade, mas correlacionam as causas da desigualdade aos indivíduos serem acomodados, responsabilizando os pobres pela sua condição. Nesse sentido, se igualam aos pobres para depois se afastar, indicando que a ausência de esforço pessoal é modelo explicativo para eles não obterem sucesso (Bock, 2010). Tais considerações fazem parte da ideologia capitalista dominante, compondo elementos da subjetividade social do país.

As mulheres desse grupo creditam ao Estado grande parte da responsabilidade por não prover as condições básicas de sobrevivência, ao passo em que questionam as políticas sociais, por considerar que tratam o pobre como "coitadinhos", favorecendo a condição de acomodação. No discurso destacam adesão a trabalhos voluntários e disposição de ajudar por meio de doações, mas como não acreditam que esta seja uma obrigação, vê-se como pessoas boas e humanas. Em suma, essas mulheres percebem a desigualdade, mas não se veem como parte da sociedade que a produz, destacando-se ausência de responsabilidade social na construção coletiva de alternativas. Não foi possível realizar o grupo dos homens nessa localidade.

A autora da pesquisa conclui seu relato afirmando:

> o outro é o pobre, da periferia, sem escolarização e sem cultura, com poucas condições de escolher o melhor para si e com pouca força de vontade para sair deste lugar de pobreza. O rico é o padrão, é a referência; é definitivamente, em nossas significações O SUJEITO (Bock, 2010, p.81).

Diante desse contexto, é indispensável refletir sobre a construção dos sentidos subjetivos que sustentam esse processo, pois a desigualdade social também se apresenta entre técnicas e usuários nas políticas sociais, produzindo interferências na atuação profissional.

2. A TEORIA DA SUBJETIVIDADE EM GONZÁLEZ REY

Considerando o objetivo deste trabalho, no sentido de *analisar como a desigualdade social, materializada no contato com populações pobres e vulneráveis socialmente, repercute na profissional psicóloga e em sua atuação no CRAS/SUAS,* torna-se necessário apresentar a discussão sobre a subjetividade, a partir da perspectiva teórica adotada neste trabalho, uma vez que tais repercussões são referidas a dimensões objetivas e subjetivas.

Conforme Figueiredo e Santi (2011), o surgimento da noção de subjetividade reporta-se a passagem do Renascimento para Idade Moderna, inserida num cenário dicotômico e de valorização da interioridade, com forte demarcação entre os polos objetivo e subjetivo. Nesse sentido, era concebida como uma experiência tipicamente intrapsíquica, denominada por esses autores de "subjetividade privatizada". Atualmente, a concepção de subjetividade é revista na psicologia, destacando-se o trabalho de González Rey, inserido numa perspectiva relacional e superadora da visão dicotômica vigente, o que implica considerá-la não apenas individual, mas também social.

A origem da teoria da subjetividade proposta por Gonzalez Rey localiza-se no pensamento dialético propagado pelo enfoque histórico-cultural do psiquismo humano, essencialmente apresentado no pensamento de seus fundadores, Vygotski e Rubinstein. Considerando, dentre outros aspectos, a base epistemológica comum entre a teoria da subjetividade e a da complexidade proposta por Edgard Morin, Martínez (2005) destaca que tal teorização constitui-se como uma expressão do paradigma epistemológico da complexidade na psicologia; sendo a complexidade definida enquanto um meio de compreender a realidade, no qual são reconhecidas as dimensões não ordenada, contraditória, plural, recursiva, singular, indivisível e histórica que a caracterizam.

A partir da perspectiva histórico-cultural, a subjetividade é concebida como um sistema fundado em bases diferentes das invariantes universais, cuja unidade central são as configurações de sentido, que integram o presente e o passado em cada momento de ação do sujeito, nas distintas áreas de sua vida. Assim, o conceito de subjetividade refere-se a um sistema complexo, o qual se desdobra e se desenvolve no interior da gama de realidades e processos objetivos caracterizadores da organização social (González Rey, 2005c). Nesse contexto, a subjetividade integra uma disposição típica da psicologia atual de produzir representações macro, capazes de superar as dicotomias atomizadas que tem marcado a relação indivíduo-sociedade (González Rey, 2005a).

Enquanto categoria central nessa abordagem, o sentido subjetivo se estabelece como um sistema psíquico qualitativamente distinto a partir da integração da emoção aos registros simbólicos. Assim, as conexões e os desdobramentos dos sentidos são variados e não adotam uma regra universal. O sentido subjetivo existe, por conseguinte, em um fluir na subjetividade, que toma formas diversificadas nas configurações subjetivas. Por isso, um sentido subjetivo pode participar, ao mesmo tempo, da composição de diferentes configurações e estar vinculado à produção de novos sentidos em cada uma delas, em um processo para além da consciência do sujeito (González Rey, 2005b).

O conceito de sentido subjetivo, portanto, embasa uma perspectiva histórica e social da subjetividade, que produz ruptura com qualquer lembrança de mentalismo ou subjetivismo, pois esta é uma síntese de outra ordem ontológica da pluralidade de aspectos que caracterizam a vida social e a história de cada sujeito e espaço social concreto (González Rey, 2005a). O sentido subjetivo é uma complexa unidade integradora de elementos distintos, na qual transitam diferentes emoções, conectadas de múltiplas formas a diversos processos simbólicos.

As configurações subjetivas organizam a subjetividade como sistema e podem ser consideradas relativamente estáveis por estarem ligadas a uma produção de sentidos subjetivos que precede o momento presente da ação do sujeito e contribui na produção de sentidos de qualquer ação nova. O conceito de configuração refere-se não somente às unidades distintivas da personalidade, enquanto forma de organização da subjetividade individual, mas também aos modos de organização da subjetividade social. Esta última sendo definida como um sistema complexo, no qual se emaranham processos de diversos espaços da vida social (Martínez, 2005).

O caráter relacional e institucional da vida humana alude à configuração subjetiva não somente do sujeito e de seus variados momentos interativos, mas também dos espaços sociais em que essas relações são produzidas. Os diferentes espaços de uma sociedade concreta estão intimamente relacionados entre si em suas implicações subjetivas. Desse modo, a subjetividade social está organizada tanto no sujeito individual, como nos distintos espaços sociais em que este vive, sendo ambos constituintes da subjetividade (González Rey, 2005a).

Para González Rey (2005a), as múltiplas formas de expressão da subjetividade social expressam a síntese, em nível simbólico e de sentido subjetivo, da gama de aspectos objetivos, macro e micro, que se interpenetram no funcionamento social. Esses são os mesmos subsídios que se articulam na formação da subjetividade individual, com a diferença

dos processos de sentido nesse nível ser constituídos, de maneira distinta, pelos aspectos singulares da história dos sujeitos concretos.

O referido autor destaca ainda que um dos processos mais curiosos de produção de sentidos subjetivos é a naturalização dos espaços e dos fenômenos socialmente construídos. Nessa perspectiva, os fenômenos da subjetividade social, ao se institucionalizarem, naturalizam-se, tornando-se realidades que se antecedem e se impõem aos protagonistas das relações concretas em um espaço social. Assim, as pessoas compartilham, no interior do espaço social das instituições, uma cadeia de códigos explícitos e implícitos em suas variadas práticas sociais. Tais práticas se transformam em "realidades" socialmente aceitas, mas que só serão transmutadas pela ação crítica e diferenciada dos sujeitos concretos que vivem nessa realidade.

No bojo de tais considerações, as subjetividades social e individual são concebidas como parte de um mesmo sistema, no qual as contradições entre esses dois níveis de organização se convertem em produções de sentido que participam, respectivamente, do desenvolvimento dos sujeitos e da sociedade, em um processo infinito. Analisada sob este ponto de vista, Martínez (2005) ressalta que a subjetividade pode ser compreendida tanto como teoria quanto categoria.

Enquanto teoria, a subjetividade é conceituada como uma representação da psique. Já no que se refere à concepção da subjetividade enquanto categoria destaca-se a articulação que se processa entre individual e social, pois a subjetividade integra concomitantemente essas duas dimensões (Martínez, 2005). Assim, os significados e sentidos que compõe a subjetividade, também caracterizam os diferentes espaços sociais que os indivíduos constroem, e por isso tal abordagem apresenta-se como uma proposta teórica superadora das dicotomias indivíduo-sociedade, interno-externo, intrasubjetivo-intersubjetivo, articulando, dialeticamente os extremos, e expressando suas dimensões contraditórias, complementares e recursivas.

González Rey (2005a) relembra ainda que, por muito tempo, a subjetividade foi sumariamente excluída do estudo dos fenômenos macrossociais mais complexos, o que conduziu a desconsideração da expressão diferenciada dos sujeitos estudados como fontes fundamentais na construção da significação de um acontecimento social para uma população. Observa-se, então, a importância de retomar um olhar superador da dicotomia indivíduo-sociedade, pois em todo fenômeno macrossocial subjaz necessariamente uma dimensão subjetiva ao mesmo.

Nessa direção, Bock (2001) destaca que para psicologia sócio-histórica a discussão do fenômeno psicológico reporta-se obrigatoriamente à discussão da sociedade, posto que a

subjetividade humana é constituída em relação dialética com a objetividade que caracteriza o espaço social vivenciado pelos homens. Desse modo, o entendimento do “mundo interno” correlaciona-se como entendimento do “mundo externo”, uma vez que se trata de duas faces do mesmo movimento: o homem atua na construção do mundo, enquanto este último fornece os subsídios para constituição psicológica do homem.

Referindo-se a teoria da subjetividade em González-Rey, Bock (2010) destaca ainda que a mesma colabora para discussão da subjetividade na perspectiva sócio-histórica, destacando um avanço importante: o reconhecimento da subjetividade não somente como configuração que expressa o psiquismo dos sujeitos individualmente, mas também como produção e processo constitutivo do espaço social e cultural. Esse é um grande diferencial, por assim dizer, uma potencialidade da teoria de Rey: compreender a subjetividade numa dimensão individual (representação da psique), mas também social.

Assim, todo sujeito é um sujeito histórico e traz a luta de classes na sua subjetividade. Nesse sentido, Bock e Gonçalves (2009) indicam que, numa sociedade fortemente estratificada como a brasileira, os indivíduos se colocam como "acima" ou "abaixo" uns dos outros a partir da posição desigual que ocupam, num processo tão naturalizado que chega a parecer natural. Por isso é tão importante localizar socialmente os sujeitos, pois eles se expressam a partir da subjetividade individual, mas também a partir da subjetividade social que vivenciam. Nesse sentido, *habitus* e subjetividade podem ser compreendidos como conceitos que se associam, tendo em vista que ambos destacam a mútua interferência entre indivíduos e sociedades na constituição de uma forma de ser e estar no mundo, que se expressa tanto nos sujeitos quanto nas coletividades.

3. O SOCIAL COMO OBJETO DA POLÍTICA E A ATUAÇÃO DAS PSICÓLOGAS NESSE CAMPO

Após as considerações teóricas sobre a desigualdade social brasileira e o estudo da subjetividade, incluindo a reflexão da existência de uma dimensão subjetiva aos fenômenos sociais, torna-se necessário discutir alguns aspectos teóricos sobre a constituição do "social" enquanto objeto das políticas públicas e a atuação das psicólogas nesse campo, , uma vez que as ações dos sujeitos têm efeitos na vida social, bem como a vida social, por vezes, impõe os limites que comportam a ação dos sujeitos.

Uma Psicologia comprometida com a transformação social toma como foco as necessidades, potencialidades, objetivos e experiências dos oprimidos e compreende que intervir na capacidade de transformação do sujeito envolve a construção de novos significados, pois para romper com os processos de exclusão é importante que o sujeito perceba-se num lugar de poder, de construtor do seu próprio direito e da satisfação de suas necessidades. Pressupõe-se que o trabalho das psicólogas no CRAS, ao atuar na dimensão subjetiva, contribua para o desenvolvimento de tais potencialidades.

Para produzir mudanças na realidade social, contudo, é necessária uma mudança ampla de significados no contexto social, ressignificando a compreensão sobre os modos de produção da vulnerabilidade social (Centro de referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas [CREPOP], 2008). Compreender o papel do indivíduo aliado à influência das relações sociais, valores e conhecimentos culturais sobre o desenvolvimento humano pode favorecer a elaboração de uma atuação profissional que contribua para transformação das desigualdades sociais. Para tanto, é indispensável refletir sobre o cenário das políticas sociais e a relação técnico-usuário, incluindo os atravessamentos que o contato com a desigualdade social extrema, materializada em contextos de miséria, produzem nos profissionais.

Sobre a caracterização histórica da assistência, Sposati (2010) relata que se trata de uma prática antiga na humanidade e que no decorrer do tempo, grupos filantrópicos e religiosos foram assumindo as práticas de apoio. Contudo, é na civilização judaico-cristã que essa "ajuda" irá assumir a qualidade de caridade e benemerência ao próximo. No decorrer desse processo houve forte associação da assistência social a componentes de cunho caritativo e filantrópico, sobretudo junto a organismos vinculados a igrejas de variados credos. Sob esta perspectiva, eximia-se o papel social do Estado, enquanto se responsabilizava a solidariedade da sociedade civil como elemento fundamental do auxílio social.

Assim, até 1930, a pobreza não era considerada como manifestação da questão social, sendo tratada pelo Estado como "caso de polícia", a partir dos seus aparelhos repressivos. Subjaz a essa conduta a compreensão da pobreza como uma disfunção pessoal dos indivíduos, desdobrando-se, em alguns casos, em asilamento dos portadores de tal condição (Sposati, 2010). Nesse contexto, o ciclo de expansão produtiva no Brasil entre 1930 e 1980 instituiu um papel secundário à política social, prevalecendo a premissa de atribuir a responsabilidade pela distribuição da renda à própria dinâmica do acelerado crescimento econômico, resultando em restrições na autonomia relativa do gasto social (Pochmann, 2010b).

Somente a partir da Constituição de 1988, as ações da Assistência Social foram articuladas com a Saúde e a Previdência, constituindo-se, o Sistema Brasileiro de Seguridade

Social, reconhecido como política pública em 1993 com a vigência da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), que preconiza proteção social a todos que dela necessitarem, sem contribuição prévia (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome [MDS], 2004), marcando a ampliação dos recursos públicos na área social e os avanços na política social brasileira (Pochmann, 2007). Os segmentos de menor rendimento foram os mais beneficiados. Em 2008, por exemplo, a base da pirâmide social (os 10% mais pobres) apresentava 25% do seu rendimento decorrente de transferências monetárias, enquanto em 1978, eram apenas 7% (Pochmann, 2010b).

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) criada em 2004 e operacionalizada através do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005, apresenta como projeto político a radicalização dos modos de gestão e financiamento das ofertas institucionais no campo da assistência social, produzindo uma importante ruptura histórica com os tradicionais modelos assistencialistas e a lógica de viabilizar direitos como favores (CREPOP, 2008). Tal processo visa a superação da condição de subalternidade, focando no desenvolvimento global das famílias e das comunidades e, consequentemente, na interrupção do ciclo intergeracional de pobreza (Costa & Cardoso, 2010).

O SUAS estabelece ainda duas formas de proteção social, que se reportam às vulnerabilidades e aos riscos que os cidadãos enfrentam no contexto em que vivem. A Proteção Social Básica, relativa às ações de vigilância social e prevenção de situações de risco, por meio de aquisições e desenvolvimento de potencialidades e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e a Proteção Social Especial, responsável por situações mais complexas que envolvem violação de direitos, tais como violência e abuso sexual, exploração do trabalho infantil, dentre outras (CREPOP, 2008).

Para Fontenele (2008),

> a proteção social assume as contradições do capitalismo e reconhece que deve haver a responsabilização dos segmentos que detêm o poder pelas sequelas sociais decorrentes do sistema, ao mesmo tempo em que serve para manter o sistema funcionando num ritmo que as questões sociais não o comprometam (p.29-30).

A autora acrescenta ainda que o sistema de direitos civis, políticos ou sociais depende substancialmente da transformação das normas em leis, mas estas isoladamente não são suficientes para garantir um processo de transformação social nas camadas subalternas.

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é um equipamento público estatal, que se enquadra na proteção social básica e é responsável pela execução do Programa de Atendimento Integral à Família (PAIF). Fica localizado, obrigatoriamente, em territórios

onde há presença de vulnerabilidades e riscos sociais e presta serviços continuados, enfocando a família e os vínculos comunitários no seu desenvolvimento, e não apenas nos momentos de maior dificuldade (MDS, 2009). O cadastro no CRAS permite acompanhar a dinâmica habitual dos assistidos, o que possibilita a construção de uma compreensão das famílias e da comunidade como um todo (Costa e Cardoso, 2010).

O CRAS tem por objetivo o desenvolvimento local e pretende se constituir como espaço de referência e "porta de entrada" para os serviços da assistência social, buscando potencializar o território de modo global e produzir alívio imediato da pobreza. O foco da atuação no CRAS é a prevenção e promoção da vida, por isso o trabalho deve primar pelas potencialidades, valorizando os aspectos saudáveis presentes nos sujeitos, nas famílias e na comunidade (CREPOP, 2008).

A equipe do CRAS deve ser formada por profissionais, preferencialmente do mesmo município, e deve contar com assistentes sociais, psicólogas, auxiliares administrativos, estagiários e coordenador. O trabalho requer a capacidade de produzir escuta qualificada individual e coletiva, com vistas a identificar necessidades, oferecer orientações, agenciar serviços e recursos para atendimento, encaminhamento e acompanhamento de famílias e indivíduos, além de fundamentar seus fazeres em pressupostos teórico-metodológicos e ético-políticos (MDS, 2009).

Para Andrade e Romagnoli (2010), apesar de ser um programa que se mantém independente de prefeitos, governadores ou mesmo do Presidente da República, o CRAS convive com ações descontinuadas atravessadas pela política local, que interferem no cotidiano dos profissionais e usuários, reproduzindo relações de poder. Para esta política alcançar o seu objetivo principal de viabilizar direitos é necessário que haja o reconhecimento em muitos níveis dos direitos da população assistida, o que requer uma mudança paradigmática importante (CREPOP, 2008).

É preciso transformar nossas compreensões sobre a pobreza e a maneira de atuarmos sobre ela, incluindo o assistido como participante ativo dessa construção, de objeto da política a sujeito político. É preciso, portanto, reconhecer que essas comunidades já existiam antes da chegada dos técnicos, assumindo uma postura atenta quanto ao que o usuário pode nos ensinar sobre os enfrentamentos da sua condição de vida (M. V. de O. Silva, comunicado em conferência, 21 de junho, 2010).

3.1. O compromisso social na psicologia

No Brasil, tradicionalmente, a Psicologia se compromete com os interesses das elites, se constituindo como ciência e profissão para controle, categorização e diferenciação dos indivíduos, sendo recente a preocupação com a transformação das condições tão desiguais de vida no país, conforme alerta Bock (2009). Nesse sentido, a referida autora apresenta o panorama histórico nacional associado à prática profissional do psicólogo: como colônia de Portugal a marca fundamental era a exploração, sendo as ideias psicológicas produzidas por representantes da igreja ou intelectuais orgânicos do sistema português, visando ao controle, sobretudo de mulheres, crianças e indígenas.

No século XIX, o Brasil transforma-se de colônia em império. As ideias psicológicas passam a ser produzidas principalmente no âmbito da medicina e da educação com destaque para o saneamento e higienização das cidades, tanto material como moral. Enquanto a educação caracteriza-se por práticas autoritárias e disciplinares, a medicina pela criação de hospícios como asilos higiênicos e de tratamento moral.

No final do século XIX, a psicologia alcança o status de ciência autônoma na Europa e posteriormente nos Estados Unidos. As ideias psicológicas são associadas à administração e à gestão do trabalho, fundamentadas no pensamento taylorista. No Brasil, a industrialização abre espaço para expandir as contribuições da psicologia aplicada à educação para as empresas, viabilizando a diferenciação das pessoas na formação de grupos mais homogêneos nas escolas e seleção de trabalhadores adequados.

Acrescenta-se ainda o desenvolvimento dos testes psicológicos no contexto das guerras: instrumentos pautados na prática diferenciadora e categorizadora da psicologia. É preciso lembrar que foi com este lugar social que a Psicologia se institucionalizou no Brasil, sendo reconhecida como profissão em 1962. Desse modo, constituía-se uma profissão distante da realidade social e que, quando se aproximava das camadas de baixo poder aquisitivo, seja em empresas, escolas ou serviços de saúde, estava a serviço do controle, da higienização e da discriminação (Bock, 2009).

Esta psicologia “tradicional” se desenvolveu e se fundamentou em concepções universalizantes e naturalizantes da subjetividade, sob a orientação liberal e positivista. Pressupunha uma visão de homem livre, dotado de potencialidades e responsável pelo seu processo pessoal (Bock, 2001). Contudo, ao afastar o homem de sua realidade social, o fenômeno psicológico tornou-se uma entidade abstrata, colaborando para transformar

problemas sociais em problemas individuais. Em suma, constituiu-se uma psicologia que ignorava a realidade política e social das desigualdades.

Em diversas produções, Bock (1997, 1999, 2001, 2009) organiza a crítica à visão liberal dominante, da qual decorre grande parte da produção em psicologia. Em contrapartida, propõe uma reformulação paradigmática do fenômeno psicológico, ancorada nos pressupostos da psicologia sócio-histórica. Trata-se de um saber fazer que resiste à atribuição de uma natureza universal ao homem, já que tais concepções funcionam a partir de caráter ideológico, desconsiderando a determinação social dos mesmos. Decorre desse processo, um homem pensado a margem do social, enquanto estrutura que o constitui e é constituída por ele. Propõe-se um homem em movimento, construído na vivência social, situado historicamente.

As implicações dessa mudança paradigmática são profundas e, no campo da Psicologia e Políticas Públicas, produzem contribuições indispensáveis. A visão de homem, que vai além do indivíduo portador de sucesso ou fracasso, dá espaço para novos olhares e novas explicações, que aliam de modo recursivo e em espiral sujeito e sociedade, no sentido de perceber que toda vivência humana é fruto de uma vivência social, nas quais os sujeitos estão situados historicamente. Do mesmo modo que a naturalização dos fenômenos sociais retroalimenta sua existência, as concepções que naturalizam o homem e seu psiquismo na psicologia corroboram para uma atuação pouco questionadora das condições sociais em que tais fenômenos são forjados.

A atuação do psicólogo ficou demasiadamente condicionada à reprodução das condições sociais na medida em que preconizava um indivíduo descolado do seu contexto social, sem reflexão crítica sobre os limites e potencialidades formados a partir desse mesmo contexto (Bock, 1999). Nesse sentido, o posicionamento ético-político da psicologia, comprometida com a transformação da realidade social brasileira, apresenta-se como uma mudança paradigmática importante.

Tais transformações ressoam com as exigências das novas condições de trabalho do psicólogo no país. O psicólogo não podia mais restringir seus serviços à classe média e/ou alta e aproximou-se das camadas menos favorecidas da população, encontrando espaços, realidades e processos de subjetivação diversos aos que estava habituado (Mota & Goto, 2009). Quanto ao estudo de temas correlatos à desigualdade social, observa-se que os psicólogos brasileiros têm se interessado progressivamente pela questão, sendo necessária a ampliação dos estudos nessa temática, dada sua grande relevância social.

Destaca-se como um dos pioneiros o trabalho de Patto (1984) que, ao analisar a psicologia e as classes subalternas, produz uma importante reflexão crítica sobre a teoria da

carência cultural enquanto modelo explicativo das dificuldades de inserção social das classes pobres. Produções mais atuais evidenciam os entrelaçamentos entre a experiência de subalternidade e as implicações subjetivas de tal condição. Entre estes, se incluem os estudos sobre a humilhação social (Gonçalves Filho, 1998), a invisibilidade pública (Costa, 2004), o sofrimento ético-político (Sawaia, 2009), a cidadania negada (Patto, 2009) e a dimensão subjetiva dos fenômenos sociais (Bock& Gonçalves, 2009; Bock, 2010).

Considerando os aspectos históricos, observa-se que, tanto no plano da ciência quanto da profissão, a psicologia brasileira mantinha-se, em geral, conservadora até o fim da década de 90, quando ganha força a perspectiva de compromisso social na psicologia. Tal movimento também se expressa nas agendas de pesquisa, ampliando o estudo de temáticas que possam subsidiar uma atuação pautada na transformação social. Nesse contexto, a obra de Silvia Lane e Wanderley Codo - Psicologia social: o homem em movimento[4] - pode ser considerada como o marco de nascimento de uma psicologia social brasileira com expressivo compromisso social (Furtado, 2009).

O compromisso social na psicologia, amplamente defendido pelo conselho profissional a partir do movimento "cuidar da profissão" tem por objetivo promover uma releitura ideológica na atuação profissional junto às políticas públicas, cujo processo não é estático, foi e ainda é fruto de enfrentamentos políticos. Tal processo foi fortalecido no seio acadêmico-profissional após a Constituição de 1988, também denominada "constituição cidadã". Este é um marco importante, pois redefine o paradigma da cidadania e prevê o acesso a direitos, pela primeira vez, estabelecidos em texto constitucional, provendo, portanto, condições objetivas para o surgimento das políticas sociais.

Assim, Yamamoto (2009) conclui que, apesar das denúncias e avaliações a cerca dos rumos da psicologia já existirem há algum tempo, apenas a partir da confluência de condições históricas específicas, tais como o fim da ditadura militar e a crise mundial do capitalismo é que surgem possibilidades de mudança. Ele esclarece que a mudança no perfil da profissão pode ser atribuída, então, a pelo menos três fatores: 1) contingências específicas do mercado de trabalho, no sentido da diminuição da demanda por serviços psicológicos no modelo de profissional autônomo dada a crise econômica vivenciada no país 2) abertura dos espaços de trabalho na área social após constituição de 1988 e 3) as produções teóricas que nutriam de reflexão crítica essa redefinição de caminhos.

---

[4] Conforme referência indicada por Furtado (2009): Lane, S. T. M. & Codo, W. (Orgs.). (1984). *Psicologia social: o homem em movimento*. São Paulo: Brasiliense.

No atual espaço teórico-prático da Psicologia vive-se a renovação do fazer-poder profissional aliado às demandas emergentes das políticas públicas. Trata-se de um contexto potencialmente aberto para novas abordagens psicológicas baseadas nos direitos humanos, necessitando de metodologias que encaminhem respostas efetivas e organizem a regulação de referências mínimas para o exercício profissional (Barreto, 2011). A questão que se coloca, nesse momento, é sobre quais elementos podem contribuir para o avanço da atuação profissional e, em consequência, da atenção aos sujeitos da política.

A questão central sobre compromisso social é produzir a reflexão sobre se enquanto ciência e profissão, numa perspectiva ética, a finalidade do trabalho da psicologia está a serviço da manutenção ou da transformação da realidade social (Bock, 1999). Desse modo, a desigualdade social extrema no Brasil é um dos principais argumentos a favor do compromisso social na psicologia, pois a problemática da desigualdade vai muito além da distribuição de renda, a despeito desta ser indispensável; reporta-se, assim, a uma dimensão subjetiva, sobretudo no modo como as pessoas, incluindo técnicos e usuários, se relacionam a partir disso.

3.2. As psicólogas no CRAS/SUAS

A inclusão da psicologia no SUAS reflete o entendimento da interface entre os fatores psicológicos e sociais nas situações de risco e vulnerabilidade. No CRAS deve-se atuar sobre a dimensão subjetiva, fortalecendo vínculos socioafetivos, de forma que as atividades de atendimento tenham por princípio contribuir para independência dos benefícios oferecidos e promoção da autonomia na perspectiva da cidadania. As psicólogas devem ainda integrar as equipes de trabalho em igualdade de condições e com liberdade de ação, contribuindo para construção de uma nova ótica de assistência, rompendo com o paradigma da tutela, das ações dispersas e pontuais (CREPOP, 2008).

Para Costa e Cardoso (2010), o CRAS abriga um paradoxo, pois nele convivem simultaneamente práticas assistencialistas e mantenedoras do *status quo* e práticas transformadoras, cujo objetivo é a superação das desigualdades sociais. Nesse sentido, destacam a ação do profissional como decisiva para o processo de manutenção ou transformação da realidade social, ainda que lenta e gradual, pois a atitude do profissional que realiza a intervenção, como interpreta as leis, normas e orientações vigentes e como articula

tais conhecimentos com as ações, interfere fundamentalmente na possibilidade de mudanças sociais mais profundas. Assim, a reprodução é social, mas implica na existência de sujeitos que a produzem coletivamente.

Descrevendo o perfil das psicólogas que atuam no SUAS, Fontenele (2008) destaca que a maioria são jovens, com poucos anos de prática e que os serviços apresentam alta rotatividade de profissionais. Dentre as dificuldades vivenciadas nesses equipamentos públicos, Barreto (2011) situa a baixa remuneração profissional e a falta ou precariedade de recursos e equipamentos operacionais para o trabalho, tais como transporte, computadores, dentre outros. Alerta ainda para importância de uma dimensão humana ao lidar com tal gama de sofrimentos e a necessidade da formação do psicólogo incluir tais aspectos para atuar nesses contextos.

As pessoas assistidas pelo SUAS têm histórias marcadas pela miséria social e emocional, refletidas, por vezes, em experiências traumáticas. Neste ponto, Barreto (2011) questiona sobre a qualidade do contato humano que o profissional consegue estabelecer com os assistidos, na relação técnico-usuário, limites e recursos subjetivos dos profissionais para lidar com tamanho sofrimento, além do suporte institucional para trabalhar com experiências arduamente consolidadas na subjetividade dos usuários. Trata-se da importância de refletir sobre a atuação dos psicólogos no SUAS numa perspectiva que avança para além dos estudos de sua inserção nesta política pública.

Ainda que os profissionais não estejam preparados para lidar com o sofrimento oriundo da miséria e da desigualdade social, é justamente a esse tipo de sofrimento que se é convocado a responder tecnicamente no contexto da atuação nas políticas públicas da assistência social. Consonante com a perspectiva de que a desigualdade social e a miséria constituem-se como uma problemática que está para além da dimensão estritamente econômica, Barreto (2011) destaca, no seu relato de experiência sobre o trabalho em políticas públicas, que:

> os que diariamente ocupam a linha de frente dos antipostais de nossas cidades conhecem a densidade dos sentimentos e as produções advindas. À primeira vista, achamos que o problema mais estrutural é a miséria financeira. Ao nos aproximarmos com mais cuidado da situação, penetrando – mesmo que limitadamente – na intimidade das vidas de pessoas em situação de rua, podemos observar outro tipo de miséria, de ordem afetiva: um flagelo emocional, uma individualidade dilacerada por experiências repetitivas de sofrimento, violência e dor (...) Um grande desafio se nos apresenta: construir vínculos diferentes em relações transformadoras, que possam semear, na intimidade dessas pessoas, sentimentos de segurança, prazer, cuidado e potência (p.416).

Referindo-se ao difícil encontro entre técnicos e usuários em contexto de desigualdade social extrema, o referido autor alerta ainda sobre os prejuízos do excesso ou da privação de envolvimento nas situações de campo, pois enquanto o primeiro produz uma sobrecarga emocional que continuamente se reverte em stress, frustração, episódios depressivos e tantos outros sintomas comuns em profissionais que atuam na área social, o segundo empobrece a atuação técnica, aumenta o distanciamento entre o psicólogo e os sujeitos da política, produz conhecimento improdutivo, leis utópicas e pouco efetivas (Barreto, 2011).

Apesar das dificuldades de inserção no campo e estruturação da atuação, a psicologia pode desempenhar importante papel para o desenvolvimento do trabalho nas políticas sociais; mais precisamente pela potencialidade da intervenção na dimensão subjetiva, enquanto elemento indispensável para superação das desigualdades sociais. Como bem situa Barreto (2011), apesar do poder da atuação micropolítica junto ao indivíduo, são notórias as influências macrossociais dos modos capitalistas de relacionamento na manutenção da miséria, o que denota a importância de considerar tanto os aspectos individuais quanto sociais na superação de tal processo.

Pensar nos modos de relação técnico-usuário indica a importância de produzir visibilidade para a percepção das profissionais sobre aqueles a quem assiste e seus contextos, uma vez que tais crenças semeiam o terreno em que as intervenções são produzidas. Em pesquisa conduzida por Macedo e Dimenstein (2009), ao investigar as concepções e práticas de cuidado desenvolvidas por psicólogos que atuam no campo das políticas sociais, observou-se que para os técnicos a falta de comprometimento dos usuários tanto individual/familiar quanto em termos da pouca mobilização coletiva para a melhoria da comunidade em que residem, é atribuída à falta de informação e ao pouco acesso a educação da população usuária, no que passam, muitas vezes, a investir nesse aspecto com projetos de vida previamente pensados para essas populações.

Nessa direção, o risco é que as intervenções objetivem regular o comportamento das pessoas a partir de práticas pedagógicas e pela medicalização da vida, com vistas a "controlar" as incertezas e vulnerabilidades do mundo contemporâneo, tais como adoecimento, velhice, desemprego, violência, criminalidade, tráfico, dentre outros (Macedo & Dimenstein, 2009). A atenção é para que práticas pretensamente libertadoras e transformadoras não sirvam apenas ao "controle" das populações, contribuindo para reprodução das desigualdades sociais.

Outro aspecto observado no estudo de Macedo e Dimenstein (2009), no que tange às articulações entre o CRAS e demais políticas para discutir a geração de renda, foi o foco em

atribuições de ordem excessivamente individual – a exemplo dos argumentos a favor da qualificação profissional –, sem a devida observação dos aspectos sistêmicos envolvidos nesse processo, tais como a empregabilidade local, ou mesmo pensar alternativas para geração de emprego/renda que promovessem a sustentabilidade das famílias, como projetos de economia solidária, o que indica uma percepção dicotômica e centrada nos indivíduos, por parte dos profissionais.

Em outra pesquisa, Yunes e Szymanski (2003) conduziram investigação sobre as crenças de profissionais sociais sobre famílias pobres e suas possibilidades de resiliência. Neste estudo, os trabalhadores sociais apresentaram visão acrítica e preconceituosa sobre as famílias pobres, vistas como acomodadas e desestruturadas. Os trabalhadores também desconsideravam as dimensões sociais e estruturais implicadas nesse processo e compreendiam o enfrentamento da miséria socioeconômica por meio de ações prioritariamente individuais e no sistema familiar.

A tendência dos técnicos a culpabilizar as vítimas configura-se possivelmente como um modelo para compreender a interação entre técnicos e usuários, podendo gerar, consequentemente, inabilidade na assistência (CREPOP, 2008; Yunes & Szymanski, 2003). Considerando as crenças observadas, Yunes & Szymanski (2003) apontam a necessidade de se estudar o modelo de relações que tem sido adotado pelos profissionais sociais com as famílias pobres, pois como acrescentam Cotta et al. (2007), o distanciamento dos profissionais quanto a realidade social dos pacientes em situação de pobreza pode produzir desafios e obstáculos na assistência.

Os psicólogos precisam ter consciência de que, ao fazer psicologia, estão com sua prática e seu conhecimento intervindo na sociedade (Bock, 1999), mas estar no serviço público somente não constrói uma psicologia comprometida socialmente, pois são diversos os desafios no campo da formação e prática profissional para firmar uma práxis guiada pelos direitos humanos, autonomia dos sujeitos e justiça social. Tal procedimento requer envolvimento e compromisso com o enfrentamento da miséria humana e a transformação da realidade social.

O trabalho nas políticas públicas, e mais especificamente no CRAS/SUAS, requer um psicólogo em movimento, inquieto, capaz de estranhar o que se torna tão familiar que passa a ser concebido como natural. Um psicólogo receptivo às inovações, que acolha o desafio coletivo de produzir alternativas nos campos da produção teórica e da atuação profissional (Bock, 1997).

DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa e, visando coerência com o referencial teórico apresentado, adota-se a metodologia proposta por González Rey para o estudo da subjetividade. Essa proposta representa um novo modo de conceber os princípios gerais de uma perspectiva metodológica apropriada ao estudo dos processos psicológicos, sendo legitimado o singular como instância produtora de conhecimento científico, através do seu valor no modelo teórico que o pesquisador vai desenvolvendo. Nesse sentido, incorpora a dialética entre objetividade e subjetividade, no esforço para articular o sujeito com seu processo social e histórico.

O histórico e o cultural têm infinitos canais de expressão atuantes através da constituição subjetiva em um sujeito concreto. Nessa perspectiva de estudo da subjetividade, firma-se um modo de construir o pensamento psicológico que estabelece profunda afinidade com a antropologia e a sociologia, devido aos temas se apresentarem numa perspectiva interdisciplinar e não excludente (González Rey, 2005a); aspecto sobremaneira interessante para este trabalho que agrega contribuições teóricas provenientes da economia, sociologia, serviço social e psicologia.

González Rey (2005a) propõe uma reflexão aberta e sem âncoras apriorísticas quanto às exigências e necessidades na forma de pesquisar qualitativamente, defendendo o caráter construtivo-interpretativo do conhecimento. Esta proposta compreende o conhecimento como produção, como construção humana e não como apropriação linear de uma realidade que se apresenta, pois reconhece que o acesso ao “real” é sempre parcial e limitado de acordo as nossas práticas.

A intenção da pesquisa, desse modo, é produzir “zonas de sentido”, que se referem aos espaços de inteligibilidade para seguir aprofundando um campo de construção teórica, ao invés de almejar esgotar a questão que significam. Tal conceito possui uma profunda significação epistemológica que confere valor ao conhecimento, não por sua correspondência literal com o “real”, mas por possibilitar tanto o surgimento de novas zonas de ação sobre a realidade, como de novos caminhos de circulação dentro dela através de nossas representações teóricas (González Rey, 2005a).

Assim, a significação de cada registro empírico durante o desenvolvimento da pesquisa é uma construção, um ato de produção, eminentemente teórica. Por essa construção intelectual, fruto da atividade pensante do pesquisador, pretende-se romper em definitivo com a dicotomia entre o empírico e o teórico, na qual o primeiro se apresenta como atributo de uma realidade externa e o segundo é visto como mera especulação ou simples rótulo para nomear o empírico (González Rey, 2005a).

As implicações da definição ontológica de subjetividade para pesquisa em Psicologia podem ser sintetizadas nos seguintes pontos (González Rey, 2005a):

- ✓ A subjetividade, enquanto sistema, se expressa em configurações que possuem núcleos relativamente estáveis de produção de sentidos subjetivos, mas que integram e expressam sentidos diversos em momentos distintos da ação do sujeito ou do comportamento de um espaço social;
- ✓ O estudo da subjetividade, a todo o momento e para os variados cenários em que é produzido, estará nos informando, concomitantemente, sobre os sujeitos e sobre a subjetividade social em seus múltiplos aspectos.
- ✓ A subjetividade não aparecerá automaticamente ante os estímulos organizados para produzir respostas do sujeito. Ela emerge apenas quando o sujeito ou os grupos estudados se implicam em sua expressão e a pesquisa ganha sentido para eles.

Reportando-se novamente ao entrelaçamento entre a subjetividade individual e a subjetividade social, González Rey (2005a) auxilia na compreensão do nosso problema de pesquisa ao destacar que

> o sujeito individual está inserido, de forma constante, em espaços da subjetividade social, e sua condição de sujeito atualiza-se permanentemente na tensão produzida a partir das contradições entre suas configurações subjetivas individuais e os sentidos subjetivos produzidos em seu trânsito pelas atividades compartilhadas nos diferentes espaços sociais (p.25).

4. PROBLEMA E OBJETIVOS DA PESQUISA

Dada sua relevância, a desigualdade social vivenciada no contexto histórico, social e cultural do Brasil é um elemento que participa da constituição tanto das “subjetividades individuais” quanto da “subjetividade social” dos brasileiros. Nesse contexto, indivíduos e coletividades operam práticas relacionadas à desigualdade, que ora engendram sua

reprodução, ora buscam a superação, a exemplo das políticas sociais implantadas por meio do Sistema Único da Assistência Social, operacionalizadas nos CRAS e CREAS.

Assim, o problema de pesquisa definido para este estudo questiona como a desigualdade social, materializada no contato com populações pobres e vulneráveis socialmente, repercute na profissional psicóloga e em sua atuação no Centro de Referência da Assistência Social.

O objetivo geral visa **analisar como a desigualdade social, materializada no contato com populações pobres e vulneráveis socialmente, repercute na profissional psicóloga e em sua atuação no CRAS/SUAS.**

O objetivo geral se desdobra nos seguintes objetivos específicos:

- ✓ Caracterizar os sentidos subjetivos presentes na formação pessoal e profissional das psicólogas participantes da pesquisa;
- ✓ Analisar os sentidos subjetivos que emergem no discurso das psicólogas ao produzir explicações sobre a existência do fenômeno da desigualdade social;
- ✓ Descrever o trabalho das psicólogas no CRAS/SUAS a partir da perspectiva das profissionais;
- ✓ Avaliar as repercussões da desigualdade social na atuação das psicólogas no CRAS/SUAS.

5. SOBRE AS PARTICIPANTES DA PESQUISA

A pesquisa qualitativa orientada a grupos maiores e a instituições não exclui o contato com sujeitos individuais; na realidade o pressupõe, contudo os sujeitos não serão escolhidos ao acaso, mas eleitos entre os que puderem oferecer uma contribuição mais significativa aos objetivos da pesquisa (González Rey, 2005a). Desse modo, sustenta-se teoricamente a escolha pelas psicólogas que atuam no CRAS/SUAS como participantes desse estudo, por estas serem consideradas informantes-chaves do problema de pesquisa investigado, dado o contato

cotidiano que estabelecem com as expressões da pobreza e vulnerabilidade e, por assim dizer, com a concretude da desigualdade social, que se desdobram em sentidos subjetivos sobre tal experiência. Nesses espaços, as psicólogas são convocadas a trabalhar em uma política pública pela superação da extrema desigualdade social, o que implica no contato com o fenômeno em múltiplos aspectos.

Para esta abordagem, antes de selecionar os sujeitos participantes, o pesquisador deve envolver-se no campo para observar, conversar e conhecer, de forma geral, as particularidades do contexto em que a pesquisa será desenvolvida. Nesse trânsito pelo campo, aparecem as primeiras hipóteses a serem organizadas em conceitos e reflexões, que fundamentarão o modelo condutor do processo de construção. Na fase inicial desse trabalho foram realizadas visitas a diferentes CRAS na capital baiana, sendo estabelecidos contatos informais com psicólogas e assistentes sociais, além da equipe gestora da proteção social básica, no intuito de conhecer o espaço social a que se destinava a pesquisa e delimitar melhor sua problemática.

Nos contatos iniciais com as profissionais observou-se uma série de dificuldades relativas à realização da pesquisa nesse município, sendo destacada uma postura de receptividade das profissionais, acompanhada, contudo, de certa tensão expressa no receio de participarem do estudo sem uma autorização formal da equipe gestora. No contato com a coordenação foram situadas experiências pregressas negativas com pesquisas, em que houve exposição dos problemas enfrentados pela Secretaria. Na sequencia, uma série de entraves foram se apresentando.

Frente aos obstáculos percebidos e tendo em vista a questão do tempo previsto para coleta de dados, recorremos ao contato com as secretarias sociais de três municípios da região metropolitana, as quais apresentarem-se solícitas ao estudo, prestando os encaminhamentos necessários às coordenações da proteção social básica que, posteriormente, disponibilizaram os contatos das psicólogas nos CRAS. A partir desses encaminhamentos foi priorizado o contato com as profissionais que tivessem maior tempo de atuação no CRAS e ao entrar em contato com estas, ia sendo apresentada a outras, em geral da mesma unidade, que se dispuseram a participar da pesquisa.

Um aspecto interessante da mudança de participantes do estudo (a princípio seriam psicólogos(as) que trabalham no CRAS em Salvador) foi a maior abrangência das localidades, incluindo a possibilidade de fazer contato com profissionais de três diferentes municípios, expandindo as possibilidades de análise para mais de uma realidade política, quanto aos elementos macro estruturais envolvidos na gestão dos CRAS; além do maior número de

profissionais compatíveis com os critérios para participação na pesquisa, o que favoreceu a sua viabilidade prática.

O número de sujeitos participantes não foi quantificado a priori, pois de acordo a concepção teórico-metodológica adotada, a definição deste ocorre em função das necessidades e oportunidades surgidas no transcorrer da pesquisa. Utilizamos, então, os critérios de saturação temática, acolhendo um menor número de participantes, tendo em vista a viabilidade do estudo, uma vez que as conversações eram extensas devido ao grande volume de informações a serem coletadas. Assim, foram realizadas conversações com duas psicólogas por município, totalizando seis participantes.

A pesquisa não conseguiu contemplar nenhum profissional do sexo masculino. Considerando a composição estritamente feminina das participantes do estudo e a necessidade de renomeá-las, para garantir a confidencialidade e anonimato das informações, buscamos entre nomes comuns de mulheres brasileiras a inspiração para essa mudança: Joana, Madalena, Cristina, Isabel, Fátima e Maria. Já os municípios foram designados genericamente pelas letras iniciais do alfabeto: A, B e C.

A seguir apresentamos quadro descritivo das principais características das participantes:

Município	Participante	Idade	Religião	Ano Grad.	Pós Grad.	Tempo de atuação no CRAS	Vínculo
A	Joana	53	Espiritualista.	1992	Psicodrama	3 anos	Concursada
	Madalena	32	Católica (não praticante)	2005	Psicologia do Trânsito	4 anos	REDA
B	Cristina	40	Espírita	1996	Gestão de Recursos Humanos	2 anos e oito meses	Concursada
	Isabel	40	Católica praticante	1996	Formação clínica em Psicanálise	3 anos	Concursada
C	Fátima	33	—	2007	Saúde na Infância	4 anos	?
	Maria	?	Evangélica	2007	Psicoterapia Infanto Juvenil.	3 anos e oito meses	?

Quadro 1: caracterização das participantes da pesquisa.

A partir do quadro acima se observa uma composição heterogênea, sendo que três participantes possuem idade a partir de quarenta anos, variando o tempo de formada entre quinze e vinte anos, e por volta de três anos de atuação no CRAS, diferentemente do perfil indicado no estudo de Fontenele (2008), em que há prevalência de profissionais recém-formados. Uma possível explicação é que estas participantes são as concursadas, sendo a

entrada no CRAS marcada por transição de carreira ou conciliação com outros empregos. Um fato que chama atenção é que todas possuem especialização em área diversa ao social, destacando-se o campo de saberes da psicologia clínica.

6. SOBRE A PESQUISADORA: REFLEXÕES QUANTO A IMPLICAÇÃO

A epistemologia qualitativa exige que o pesquisador assuma seu processo autoral, destacando a implicação intelectual deste com sua produção teórica e a consciência de que toda construção será sempre fruto da sua interpretação. Nesse sentido, a pesquisa qualitativa é vista como um processo de construção altamente dinâmico, no qual as hipóteses do pesquisador estão relacionadas com um modelo teórico que estabelece contínua tensão com o momento empírico, e cuja legitimidade está na potencialidade do modelo para expandir tanto suas alternativas de inteligibilidade sobre o tema pesquisado como seu constante aprofundamento em perceber a realidade estudada como sistema (González Rey, 2005a).

Perceber-se enquanto pesquisador, analisando também a si mesmo dentro da atividade de pesquisa e frente ao objeto pesquisado, nos parece fundamental nessa proposta metodológica. Para auxiliar nesse intento, recorremos à definição de implicação do sociólogo francês René Barbier:

> A implicação, no campo das ciências humanas, pode ser então definida como o engajamento pessoal e coletivo do pesquisador em e por sua práxis científica, em função de sua história familiar e libidinal, de suas posições passada e atual nas relações de produção e de classe, e de seu projeto sócio-político em ato, de tal modo que o investimento que resulte inevitavelmente de tudo isso seja parte integrante e dinâmica de toda atividade de conhecimento (Barbier, 1985, p. 120).

Barbier (1985) situa três níveis de abordagem para o conceito de implicação: psicoafetivo, histórico-existencial e estrutural-profissional. Tais níveis encontram-se articulados e agem uns sobre os outros. O primeiro nível refere-se ao envolvimento pessoal do pesquisador, que do ponto de vista histórico-existencial, participa do "aqui agora" da sua pesquisa e atua a partir da sua socialização, incluindo elementos da sua classe de origem e dos seus grupos de referência. Aliado a tal processo, a atitude individual do profissional está sujeita ao papel social de sua profissão dentro de um mercado de trabalho estruturado pelas relações de classe, caracterizando o terceiro nível.

O contato com tal conceito foi, ao mesmo tempo, esclarecedor e revelador. A partir da noção de implicação posso analisar por que foi tão difícil assumir esse tema de pesquisa, que há muito já havia sido escolhido. Durante o mestrado, me debati com diversas possibilidades temáticas para o projeto, que sofreu pelo menos três mudanças significativas até chegar aos entrelaçamentos entre subjetividade e desigualdade social na vivência das psicólogas no CRAS/SUAS, próximo a segunda qualificação. As leituras eram, por vezes, mobilizadoras e o tema parecia delicado demais para ser enfrentado.

Hoje percebo que estou completamente implicada na pesquisa que desenvolvi, não só pela minha condição de psicóloga brasileira, que vivencia a desigualdade social como uma realidade que nenhum de nós pode escapar, mas pela maneira particular com que esse tema se apresentou na minha história pessoal e familiar. Venho de uma família humilde que ascendeu socialmente ancorada na noção de que a união familiar, associada a uma dedicação extrema ao estudo e trabalho, é central para o crescimento das pessoas. Eu, particularmente, não vivi situações de pobreza e privação, mas acompanhei desde cedo os relatos sobre as dificuldades e humilhações vivenciadas por meus avós e a superação transgeracional empreendida por meus pais e tios.

Do ponto de vista pessoal, apesar de não vivenciar a pobreza, pude experienciar a desigualdade e as ressonâncias subjetivas dessa vivência. Durante minha infância vivi em um bairro popular de Salvador e estudava próximo a minha residência. Nesse período, os contatos sociais eram restritos a esse ciclo e, frente à condição econômica dos meus colegas, a minha casa parecia aos meus olhos um castelo, o que fazia eu me sentir em uma posição de conforto e distinção.

Com o passar dos anos, e a priorização pelo ensino de qualidade enquanto um valor familiar, fui transferida de escola duas vezes, sendo esta última situada num bairro de classe média alta de Salvador. Lembro-me do estranhamento com o bairro, com a escola, com os hábitos e, sobretudo, com o modo de tratamento entre as pessoas a partir da posição social que ocupavam. Entrei em contato com uma realidade socioeconômica que eu não tinha parâmetros para dimensionar, e percebi que, aos olhos de muitos, o meu “castelo” poderia ser apenas um casebre.

Talvez por tais identificações, minha história profissional tenha sido construída na assistência a populações vulneráveis socialmente, seja nos estágios que fiz em saúde mental e hospitalar no SUS, ou mesmo como profissional de um hospital filantrópico em Salvador, quando pude me deparar com tantas histórias sofridas, não somente pelo aspecto do adoecimento físico, mas, sobretudo, pelo sofrimento social, pela dificuldade de acesso a saúde

e a condições mínimas para uma vida digna. Ao trabalhar junto a populações vulneráveis, percebi que as minhas noções sobre a pobreza eram profundamente abstratas e que as restrições e humilhações vivenciadas por essas pessoas são de uma concretude que chega a doer.

De lá pra cá, a minha família foi melhorando sua situação socioeconômica progressivamente, à custa de muito trabalho dos meus pais, que apesar de possuírem apenas o segundo grau, tiveram nos concursos públicos para nível médio uma chance de alterar suas histórias. Percebo no meu discurso como é forte na minha família a descrição da superação socioeconômica enquanto um empreendimento individual ancorado no micro sistema familiar, ainda que assentado no reconhecimento de que só foi possível por meio de suportes sociais efetivos, de pessoas e grupos sociais.

Atualmente meus pais residem no mesmo bairro de classe média alta da minha última escola. Os conflitos de socialização de classe decorrentes do encontro de *habitus* distintos permanecem nos detalhes mais sutis, como as diferenças na forma de se vestir ou mesmos entre vizinhos nas discordâncias sobre a lide com os funcionários do prédio. Ao olhar para os funcionários da limpeza, por exemplo, é inevitável o pensamento de que aquele poderia ser um parente meu, como meu avô que foi servente durante muitos anos, morando num “quarto dos fundos”.

Mesmo após anos de terapia, fica para mim ainda certo desconforto, de uma posição mediana, de quem não quer passar pelas dificuldades que os meus avós enfrentaram - um contexto de privação que fica marcado em muitos níveis - e ao mesmo tempo daquela que não consegue apenas usufruir de uma boa condição socioeconômica, como se vivesse dentro de uma "bolha". Nesse sentido, o contato com a abordagem teórica da desigualdade social proposta por Jessé Souza, bem como as leituras da psicologia sócio-histórica e do compromisso social me sensibilizaram profundamente. Esse encontro teórico foi marcado por um sentimento de revelação, resistência e transformações. Percebo claramente um antes e um depois, sobretudo na construção cotidiana de uma atitude reflexiva sobre as relações sociais, fortemente verticalizadas em nossa sociedade.

No início desses estudos, minha atuação profissional estava voltada para área hospitalar no SUS e não foi fácil identificar momentos em que me flagrei atuando como agente da má fé institucional, seja na “boa intenção” de auxiliar um conhecido, ou mesmo desconsiderando os atravessamentos da realidade social nos sujeitos assistidos, os quais, por vezes, impõem os limites da ação desses sujeitos no mundo. Inferir ausência de demanda, para pacientes que

hoje avaliaria como portadores de poucos recursos simbólicos, para formular demandas nos moldes que aprendemos na academia, é um bom exemplo desse processo.

Apesar do caráter sofrido do contato com a implicação frente à desigualdade social, há algo de substancial nesse novo olhar, que se traduz em uma prática profissional mais consistente. Reconhecer os limites dos usuários da ralé também me ajudou a buscar de maneira consciente as potencialidades desses sujeitos, por meio de intervenções contextualizadas à realidade social e maior rigor quanto a anterior tendência de "ajudar as pessoas", quando a motivação era associada a uma identificação de classe. Foi duro compreender que favorecer alguns implica necessariamente em desfavorecer a outros.

Na pesquisa foi interessante o contato com participantes tão diversas, sentindo no meu corpo a mistura de identificações e rejeições às visões de mundo e homem apresentadas, bem como às concepções do trabalho junto à ralé. Em muitos momentos, me emocionei com o relato das minhas colegas, oscilando entre a raiva no julgamento ferrenho e compaixão na empatia frente aos inúmeros obstáculos e dificuldades para estruturação de uma práxis transformadora das desigualdades sociais. De certa forma, vejo um pouco de mim na fala de cada uma delas, seja a Luane do passado, do presente, ou mesmo a que visualizo para o futuro.

A pesquisa foi, portanto, acompanhada simultaneamente pelos atravessamentos subjetivos das vivências e do exercício da diferenciação. Nesse sentido, esclarecer a minha implicação é o recurso metodológico e ético que me tranquiliza. A desigualdade social sempre me tocou, perpassou a minha história pessoal e familiar, como a história de muitas das participantes dessa pesquisa. Ao passo em que não desejo me alienar, empobrecer não me parece um recurso eficaz. Que alternativas podem ser construídas nesse contexto? Essa desigualdade tão concreta e próxima, mas que teima em se fazer invisível, que ela possa se revelar, ainda que em parte, nas reflexões desse trabalho.

7. INSTRUMENTOS

Considerando o modo de desenvolvimento da pesquisa, a partir da metodologia qualitativa, um atributo essencial é compreendê-la como um processo dialógico, já que o homem constantemente se comunica nos variados espaços sociais que habita. A comunicação

é o espaço privilegiado em que o sujeito se move em seus variados modos de expressão simbólica, os quais serão caminhos para estudar sua subjetividade e a maneira como o universo de suas condições sociais objetivas passa a existir nesse nível (González Rey, 2005a). Pela via da comunicação os participantes da pesquisa se transformam em sujeitos, implicando-se no problema pesquisado com base nos seus interesses, desejos, contradições.

González Rey (2005a) alerta ainda que a epistemologia qualitativa tem por objetivo superar a compreensão da pesquisa em seu caráter instrumental, o qual privilegia a aplicação de uma sequencia de instrumentos e cujos resultados parciais serão a fonte do resultado final. Assim, a produção do sujeito é tida como um complexo tecido informacional, construído por diversas vias e considerado material privilegiado para produção do conhecimento.

A partir do *status* epistemológico conferido à comunicação nessa abordagem, a definição dos instrumentos de pesquisa seguiu a lógica da dinâmica conversacional, almejando transformar a pesquisa em um espaço de construção de sentidos que implicasse os sujeitos estudados e a pesquisadora. Ofertamos às participantes a escolha do ambiente para as conversações, que poderia ser tanto o espaço laboral das mesmas, quanto ambientes informais e espaços públicos, desde que resguardada a possibilidade de interferências mínimas e constituição de um espaço acolhedor, pois o espaço social da pesquisa é fundamental para a qualidade da informação produzida.

Todas as psicólogas optaram pelos encontros no ambiente de trabalho, sendo que as conversações ocorreram numa média de duas horas e meia, divididas em dois ou três encontros por participante. A necessidade de mais de um encontro já havia sido evidenciada no estabelecimento do piloto, tendo em vista que, na dinâmica conversacional, se buscará alcançar os objetivos da pesquisa por meio de eixos norteadores do diálogo, os quais não são rígidos, incluindo a possibilidade de novas questões irem se desdobrando de acordo ao problema de pesquisa apresentado.

Os sistemas conversacionais possibilitaram à pesquisadora deslocar-se do lugar central das perguntas para integrar-se em uma dinâmica de conversação que assume variados modos e que é responsável por um tecido de informação, em que se almeja a implicação natural e autêntica dos participantes. As conversações geraram uma responsabilidade mútua entre pesquisadora e pesquisadas, por ambas serem sujeitos do processo, facilitando a expressão de cada uma através de suas necessidades e interesses. Nessa dinâmica, tanto os sujeitos pesquisados como a pesquisadora integraram suas experiências, dúvidas e tensões, em um processo que provocou a emergência de sentidos subjetivos no curso das conversações.

As conversas foram estimuladas através de comentários e reflexões, de modo aberto e com a intenção de despertar no outro o desejo de ser ouvido. Esse tipo de indutor posicionou as participantes frente à necessidade de construir suas experiências em determinada área, bem como de representar momentos de suas vidas em que confluíram processos simbólicos e emoções significativas. Assim, a conversação apresentou-se como um sistema que informou sobre as características e o estado dos que nela estavam envolvidos, cujas informações indicaram os limites dentro dos quais nos moveríamos.

González Rey (2005a) orienta ainda que nas conversações é preferível começar do mais geral ao mais íntimo, ficando atento aos momentos em que a própria conversação vai entrando nessas experiências. Nesse sentido, mais do que perguntas, foram oferecidos temas para conversar. Descrevemos abaixo os quatro eixos norteadores que funcionaram como indutores para dinâmica conversacional, sem necessariamente todas as questões serem contempladas nas conversações com as participantes.

O primeiro eixo norteador para dinâmica conversacional reportou-se a um levantamento sobre a biografia do sujeito, buscando situar a partir de que "lugar social" o mesmo se posiciona. Incluiu, portanto, dados de identificação sociodemográficos, tais como sexo, idade, naturalidade, estado civil, religião, para posteriormente explorar a caracterização da situação socioeconômica familiar e possíveis transições vivenciadas nesse aspecto. Investigaram-se, também, os antecedentes familiares, incluindo quem foram os avós, os pais e os principais valores herdados da família.

O segundo eixo norteador referiu-se à trajetória de formação acadêmica da profissional que culminou no trabalho como psicóloga no CRAS/SUAS, buscando identificar as motivações que as conduziram a tal emprego, bem como a percepção sobre quais suportes na formação contribuem para o sujeito lidar com questões emergentes do contato com a pobreza decorrente da desigualdade social extrema, inclusive disciplinas ou cursos na graduação/pós-graduação, bem como outras experiências.

O terceiro eixo norteador abordou os modos de desenvolvimento do trabalho no CRAS/SUAS, investigando as principais atividades, incluindo objetivos e metodologias utilizadas, bem como a avaliação da profissional sobre o serviço e aspectos que poderiam contribuir para uma melhor estruturação da política e do trabalho do psicólogo na mesma. Na caracterização da atuação, buscamos investigar se as profissionais desenvolvem atividades que julgam não ser função da psicologia, bem como os sentidos subjetivos associados a tal processo. Abordamos, também, limites e potencialidades atribuídos ao trabalho das psicólogas no CRAS/SUAS, referidos como resultados positivos e/ou negativos tanto ao profissional

como a comunidade. Por fim, investigamos o tempo de trabalho na área e as pretensões quanta a permanência ou não na mesma.

O quarto eixo norteador explorou as hipóteses explicativas acerca da desigualdade social, incluindo descrições sobre a população assistida no serviço, sentidos subjetivos para desigualdade social vivenciada entre técnico-usuário e compreensões sobre os aspectos de produção e reprodução da desigualdade social. Acrescentaram-se ainda questões indutoras que puderam favorecer a expressão de como as profissionais manejam a experiência de contato com a pobreza e vulnerabilidade social, atuando junto a demandas de sujeitos, geralmente oriundos de espaços sociais diversos aos seus.

A princípio, imaginamos que o eixo referente às questões da história de vida do sujeito ficaria por último, dado o caráter mais pessoal; entretanto, em reflexões durante as orientações, optamos por iniciar pela história de vida, tendo em vista a socialização das psicólogas favorecer tais conversações, deixando por último o eixo que investiga questões associadas à desigualdade social, dada dificuldade em se falar abertamente do tema em nossa sociedade. Essa estratégia se apresentou exitosa durante a coleta dos dados, tendo a dinâmica das conversações seguido em sua maioria este percurso.

É importante ressaltar que as conversações seguiram um fluxo determinado pelo entrelaçamento de ritmos entre pesquisadora e participantes, bem como as facilidades e dificuldades das mesmas para fazer contato com os temas, sendo os eixos trabalhados de maneira flexível e com uma direção mais ampla da pesquisadora, sobretudo na questão disparadora e nos momentos em que haviam pausas prolongadas.

8. O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DAS INFORMAÇÕES

As conversas foram gravadas, como indicado por Minayo (2009), para garantir a fidedignidade dos dados. Na análise foi utilizada a metodologia proposta por González Rey (2005a) para o estudo da subjetividade, conforme utilizado por Mota (2011), em que, após transcrição dos encontros entre pesquisadora e participantes, são conduzidas várias leituras das conversações, visando seleção de indicadores, extraídos a partir de trechos relevantes desses materiais, destacados pelo aspecto emocional e simbólico que revelam.

Os indicadores não têm caráter absoluto e aludem aos elementos extraídos desses registros que adquirem significado a partir da interpretação do pesquisador. Foram utilizados para desenvolver hipóteses que ajudassem na construção do modelo teórico ao possibilitar a visualização de informações ocultas aos sujeitos que estão sendo investigados (Mota, 2011). Na interpretação levantaram-se indicadores referidos tanto à subjetividade individual quanto social, num processo dialético. As descrições sobre as experiências dos sujeitos, construídas a partir dos indicadores, formaram os núcleos de sentidos subjetivos de cada participante, que avançaram posteriormente para constituir as zonas de sentidos, enquanto uma compreensão global do tema.

Nessa tradição de pesquisa, portanto, o sentido subjetivo não surge de maneira direta na expressão intencional do sujeito, mas sim indiretamente na qualidade da informação, no lugar de uma palavra na narrativa, no nível de elaboração diferenciado no tratamento dos temas, no modo com que a temporalidade é utilizada, nas manifestações gerais do sujeito em seus diversos tipos de expressão, dentre outras. Todas essas dimensões devem ser seguidas pelo pesquisador, de forma concomitante, no curso do processo construtivo-interpretativo, caracterizando sua postura durante o desenvolvimento do momento empírico da pesquisa (Gonzalez Rey, 2005a). Desse modo, depreende-se que o sentido subjetivo não estava dado, ele foi construído.

A partir dos elementos que emergiram na informação empírica, o pensamento avançou construindo representações teóricas que estão para além dos dados e permitem acessar novas regiões do problema estudado. Sem modelo, grande parte dos elementos isolados (em sua aparência empírica) passaria despercebido, pois seu significado apenas é possível dentro de um sistema de significação. A análise dos dados nessa perspectiva se dá por meio do estabelecimento de uma lógica configuracional (Gonzalez Rey, 2005a), fruto da organização de um processo construtivo-interpretativo que advém no curso da própria pesquisa, num vaivém entre a construção, a reconstrução intelectual e a experiência, num processo flexível e dinâmico.

PELOS CAMINHOS DA DESIGUALDADE: A VIVÊNCIA SINGULAR DAS PSICÓLOGAS NO CRAS / SUAS

Este capítulo apresenta o resultado das informações construídas sobre as experiências vivenciadas pelas seis psicólogas participantes da pesquisa, referente às suas trajetórias pessoais e profissionais, atuações desenvolvidas no CRAS e contatos com o tema da desigualdade social, seja por meio de hipóteses explicativas ou por atravessamentos objetivos e subjetivos. O grande volume de informações coletadas se apresentou como um dos desafios à síntese das histórias singulares, sendo, contudo, perseguido tal objetivo nas páginas que se seguem.

Ainda que os municípios nos quais as psicólogas trabalhem não se configurem como grupos na pesquisa, optamos pela apresentação das mesmas em sequencia com vistas a facilitar a comparação dos aspectos relativos às vivências e compreensões de cada profissional na interface com a gestão municipal do SUAS. Assim, as duas primeiras descrições dizem respeito às psicólogas do município A, seguidas das que trabalham no município B, concluindo com as do município C. Os trechos grifados em itálico indicam as falas das participantes e as passagens em negrito ou mesmo com letras maiúsculas, momentos em que houve ênfase na entonação da voz.

❖ Joana

Meu primeiro contato com Joana foi por meio de Madalena. Ao chegar ao CRAS pela manhã, elas me receberam e conversamos um pouco sobre a trajetória que me conduziu à pesquisa, além das explicações sobre o projeto. Ambas concordaram em participar e optaram que as conversações fossem feitas no CRAS. Comecei por Joana por uma questão de compatibilidade de horários, iniciando no mesmo dia, à tarde, a primeira conversação.

Inicialmente, tinha previsto a realização de quatro encontros, um para cada eixo norteador do diálogo. A conversação com Joana, entretanto, mostrou que dois encontros, em geral, contemplavam o objetivo. Em ambas as conversações houve contato com temáticas dos quatro eixos norteadores, mas na primeira foram abordados prioritariamente os dois primeiros eixos, referentes à formação profissional e pessoal e no segundo encontro, o trabalho no CRAS e a desigualdade social.

Percebo que eu estava um pouco ansiosa na primeira conversação, tendo em vista o início da pesquisa em campo. A falta de um roteiro escrito e estruturado me deixou receosa de que a conversação pudesse ficar solta ou improdutiva. Paralelo a isso, senti que Joana tentava manejar suas respostas de acordo a supostas expectativas da pesquisadora, requisitando por vezes perguntas mais diretas: *é isso... Não sei se tá certo... O que você queria ouvir... (risos).* Contudo, no decorrer da conversação fomos permitindo-nos falar livremente, entrando espontaneamente nas questões mais íntimas e difíceis, aprofundando as discussões em torno dos eixos temáticos.

Ao final do primeiro encontro agendamos nosso próximo contato para dois dias depois, condicionado a confirmação por telefone. No dia especificado para a segunda conversação, precisei remarcar e concordamos que seria melhor na semana posterior, pois além da minha dificuldade pessoal, nesse dia estava tendo grande movimento no CRAS devido à entrega de benefícios eventuais à população.

Joana tem 53 anos, é paulista e se formou em psicologia em 1992, numa faculdade particular de São Paulo, que fora oficialmente descredenciada pelo MEC no início do ano passado. Apesar de afirmar que a Psicologia foi um curso desejado, fez por *hobby*, pois já estava casada e, na época, o exercício profissional era por *gosto*, dada estabilidade financeira, que segundo ela, muda tudo: *eu não trabalhava com aquela... aquele grande comprometimento: com os pacientes, sim, mas não porque* ***preciso...***

Num primeiro momento, afirma não ter feito estágios durante a faculdade, mas em seguida relata duas experiências formativas durante a graduação: observação de atendimentos

clínicos em consultório particular e *reorganização neurológica* numa clínica de assistência a pacientes excepcionais. Como psicóloga trabalhou por seis meses em uma clínica de dependentes químicos, destacando intenso sofrimento psíquico originário do trabalho com essa temática: *você tem que tá muito bem preparado. Eu voltava pra casa chorando todos os dias, pela dor e o sofrimento que você vê, né?*

Quanto à formação continuada, relata a realização de especialização em psicodrama em instituição reconhecida na área, onde também fazia atendimentos em Serviço Escola com *pessoas voltadas para o social... pessoas de baixa renda*. Após três anos, quando já estava vinculando-se profissionalmente à entidade, optou por uma transição de carreira e decidiu abrir uma livraria.

Após separação do marido, com quem teve três filhos (*uma médica cardiologista, uma educadora física (...) e o menino que é administrador*), fechou a livraria - *não deu certo* - e a convite de alguns amigos, decidiu recomeçar a vida na Bahia, terra natal de seu pai. Nesse período relata que retomou sua profissão, referindo-se, contudo, a prática da acupuntura. Situa que mesmo antes de ser autorizada pelo Conselho Federal de Psicologia (Resolução 05/02[5]), ela já associava as duas práticas, destacando também a realização de cursos na *área holística*, tais como massagem terapêutica, reik, cromoterapia e radiestesia: *todas essas coisas que mexem com saúde, mas numa área complementar eu também fiz. Então, você acaba tendo uma visão... **diferenciada**, né?*

Sua entrada no CRAS ocorreu de maneira atípica. Em 2003, estava procurando imóveis e conheceu uma corretora, que simpatizou com ela e disse que sua sobrinha (Assistente Social) estava montando um CRAS num pequeno interior da Bahia, disponibilizando-se em indicá-la. Joana trabalhou durante oito meses compondo a equipe que implantou o CRAS nessa cidade. Posteriormente, foi convidada, pelo então prefeito do município A, para participar de um projeto em equipe multidisciplinar na área de saúde voltado para *população carente*, que, contudo, não foi à frente.

Trabalhou, então, durante seis anos num SPA de emagrecimento na região metropolitana, com atendimento clínico voltado para pacientes obesos. Sua saída desse espaço foi difícil e motivada por discordâncias entre ela e a equipe gestora, que resultaram em sua demissão: *aí eu não concordei e quando você não concorda com Deus, Deus te expulsa rapidinho...*

---

[5] Disponível em http://www.crpsp.org.br/portal/orientacao/resolucoes_cfp/fr_cfp_005-02.aspx

A entrada no CRAS do município A ocorreu há cerca de dois anos, por meio de aprovação em concurso público. Destaca, porém, que o concurso era para prefeitura, e que solicitou ser alocada na saúde: *"porque todo mundo quer escolher a saúde". Eu nem sabia disso. Como todo mundo quer escolher a saúde? Se eu só sou... meu currículo Lattes tá todo na área de saúde, como é que eu vou querer escolher outra coisa?* ***Tem que escolher a saúde, né?*** *Mas não, disse que não podia escolher... Então,* ***cá estou, né?*** *Não foi de todo estranho porque eu trabalhei de maio a dezembro num CRAS lá... nessa implantação; mas... não era bem o meu objetivo, né?*

Chama a atenção a totalização inicial do discurso referente à sua experiência estar voltada apenas para a área da saúde, pois ela já havia trabalhado por quase um ano em um CRAS no interior, no qual destacou uma rica experiência de trabalho, incluindo mapeamento por visita técnica das residências, grupos fixos com mães, adolescentes e idosos, cursos profissionalizantes ou que contribuíssem para melhoria da renda dos usuários assistidos, tais como artesanato, pintura, bordado, corte-costura, confecção de bijuterias, culinária, apoio na formação da cooperativa para venda de doces em compotas, intervenção "CRAS vai a escola", em que visitavam a escola e realizavam atividades em oficinas.

Na prefeitura do município A, Joana passou aproximadamente um ano e meio em um determinado CRAS e tem cerca de dois meses no CRAS que se encontra vinculada atualmente. Situa que a mudança não foi negociada e expressa sua insatisfação com as decisões verticalizadas da Secretaria, destacando que sua alocação atual ainda não é definitiva, o que compromete a vinculação técnico-usuário e entre a equipe.

Sua entrada no município A foi marcada por conflitos, uma vez que queria realizar o trabalho a partir do que está preconizado no SUAS, assim como já havia feito no CRAS no interior, o que resultou em desentendimentos com as equipes, tanto interna do CRAS, quanto gestora do município, ao defender seus pontos de vista: *uma que eu fui rejeitada no grupo que eu entrei lá, por causa... desse outro jeito! Na outra comunidade e tudo, nunca podia fazer nada... "Ah! Você não sabe? Não vai conseguir! Não vai fazer". De verdade... O pior é que era verdade... né? Mas na hora, eu queria mais era que acontecesse! (...) E aí eu brigo, eu brigo lá na secretaria muito... nos cursos... Toda hora o povo: "ah, já chegou a (risos) a revolucionária". Aí eu resolvi dar um... um "time" pra eu parar um pouquinho,* ***porque tudo eu questionava muito...Tudo!!!***

Uma questão que ela relata com grande sofrimento é a falta de apoio e autonomia para realização dos trabalhos, o que gera um processo de ócio e centralidade do trabalho em atividades operacionais e de pouco retorno efetivo no que tange às transformações concretas

na realidade de vida dos usuários. Ao expor esta indignação, contudo, ela revela uma dimensão importante, referida a participação do profissional, que se alia a dimensão macroestrutural, resultando na pouca efetividade do trabalho: o despreparo das profissionais para o manejo do trabalho nas políticas públicas: *eu sempre trabalhei no meu consultório... / Eu tô no social agora... (pausa) Não foi a minha formação. / Eu ainda me culpo! Como é que eu fico recebendo esse dinheiro sem fazer nada gente?*

O contato com os entraves institucionais e com uma política já constituída e com pouca abertura a mudanças resultou numa sequencia de adoecimentos, que a fez questionar até onde vale a pena trabalhar nessa área: *aí eu fui ficando doente... Por que... Saio e entro de coisas... Não! Eu quero fazer! Eu quero... Ajudar, entre aspas! / Eu falei, "não"! Não vou mais... ficar doente por uma... por um sistema que já, já encontrei montado e que eu não (engasgou nas palavras) vou mudar. Mas, de vez em quando eu falo, "ah! Eu vou sair! Eu não vou ficar aqui"! Tudo bem que é cargo público, é uma coisa que você tem estabilidade, mas...* ***a que preço?***

A partir dos indicadores acima, expressos também no tom emocional em que declara indignação pelo contato com entraves institucionais na realização do trabalho do psicólogo, delineia-se um primeiro núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Joana, denominado *BATENDO EM PONTA DE FACA*. Esse núcleo é marcado por uma trajetória profissional permeada por enfrentamentos junto às instituições, seja no SPA ou no CRAS, tanto com a equipe técnica quanto a gestora do município com vistas à defesa de suas concepções, sem, contudo, observar uma mudança efetiva nas situações, acrescida da percepção de uma sequencia de prejuízos pessoais: demissão, rejeição da equipe, conflitos internos.

Atualmente, Joana reside com uma amiga que também é sua sócia na área de paisagismo e, além desta atividade profissional e do CRAS, realiza alguns atendimentos domiciliares de acupuntura com pacientes que já eram atendidos por ela no SPA. Situa, contudo, que vem progressivamente saindo da área clínica desde que entrou no CRAS, sem expor justificativas. No final da segunda conversação, comentou que atualmente anda de ônibus, pois precisou vender seu carro pela falta de recursos para pagar as prestações: ganhava quatro vezes mais no SPA. Essa fala sinaliza as alterações no seu padrão de vida e os confrontos com as questões práticas do cotidiano a partir da baixa remuneração.

Joana é uma pessoa de muitas experiências, tanto por sua idade quanto pelo número de formações e vivências profissionais, mas repete de maneiras variadas em seu discurso que tem poucas experiências e talvez não fosse a melhor informante para a pesquisa: *não sei nem se posso acrescentar, porque, de verdade, hoje eu acho que minha experiência é muito pouca.*

No momento da conversação, valorizei sua experiência de vida e profissional dizendo que o mais importante seria fazer uma exploração a partir da história de cada profissional, sem juízo de boas ou más histórias.

Durante a análise, entretanto, observei que os indicadores acima revelam outro núcleo de sentido em torno da vivência subjetiva de Joana, designado *PSICOLOGIA: SERÁ QUE SERVE?* - caracterizado pela presença de inúmeras experiências formativas, mas sem uma apropriação pela mesma desse processo, associado à busca por outros referenciais teórico-técnicos e atividades ocupacionais, destacando-se dúvidas sobre a efetividade da intervenção profissional - *será que nós psicólogos ajudamos mesmo em alguma coisa?Por que enquanto o outro não tem um botãozinho lá dentro que acende e que isso faz com que ele busque... É só o externo, enquanto for externo... É... Não é duradouro* - e fragilização com a vinculação ao próprio papel de psicóloga: *a psicóloga já não quer ser mais psicóloga*.

É possível, entretanto, que este núcleo esteja mais forte nesse momento, dada o sentimento de frustração com o trabalho atual e distanciamento deste de recursos teórico-técnicos tradicionalmente associados à psicologia, pois ela também relata experiências bem sucedidas na atuação como psicóloga, destacando-se o trabalho de um modo geral no CRAS do interior, sobretudo com a utilização de técnicas do psicodrama nos grupos. Nesse sentido, a teoria da subjetividade ressalta que características e concepções contraditórias podem estar presentes na configuração subjetiva de um indivíduo, em dependência da articulação entre os sentidos subjetivos formados na história de vida da pessoa e os momentos relacionais no presente de sua ação como sujeito (Martinez, 2005).

Apesar de Joana considerar papel do psicólogo no CRAS atividades como cadastro e encaminhamento para benefícios, tradicionalmente atribuídos às assistentes sociais, essa parece ser uma resposta defensiva para justificar sua presença nesse serviço atualmente, uma vez que seu trabalho encontra-se restrito a tais atividades e ela não vislumbra meios para uma atuação diferenciada: *porque atendimento terapêutico não é pra ser feito no CRAS. Não é papel do psicólogo. Então se não é papel do psicólogo esse atendimento terapêutico, deve... (pausa / engasgou nas palavras) que seja os outros, né? Aí você fica meio sem função aqui dentro, se você não puder fazer nem essas outras coisas (risos), né?*

A zona de tensão sobre o papel do psicólogo e o lugar da clínica nas políticas sociais, também apareceu em outras participantes, e no caso de Joana configura-se como um importante núcleo de sentido, denominado: *NÃO É UM OLHAR TERAPÊUTICO, É UM OLHAR SOCIAL!* Esse núcleo se expressa pelo reconhecimento da impossibilidade de atuar tradicionalmente no CRAS: ***você tem que mudar o seu tipo de olhar, né?*** *Porque se não...*

*Você vai cair no que você tá acostumado a fazer que **é o seu** carro-chefe...*, acompanhado ao mesmo tempo da crítica a tal interdição e da sensação de estar perdida, como profissional, quanto aos parâmetros para estruturação do trabalho e efetividade das ações. No sentido em que está colocado, assinala ainda a abordagem dicotômica entre demandas e intervenções psicológicas e sociais.

O que nos chama atenção, contudo, é que a interdição da clínica parece ter sido significada como uma desapropriação do trabalho técnico, o que gera defasagem na atuação frente à dimensão subjetiva dos fenômenos sociais, dentre eles a desigualdade e vulnerabilidade social: *não sei, não sei se há esse técnico, né? (pausa) Tá meio... Pra mim tá meio perdido... Pelo menos **nesse trabalho social aqui**, pode ser que em outros trabalhos social que não seja CRAS... Você use o seu lado técnico de uma... de alguma outra forma. Eu lá em (...)* [reporta-se ao interior], *pelo menos, eu usava as minhas técnicas do psicodrama, o que eu aprendi pra fazer os grupos, pra fazer as dinâmicas, pra trazer um clareamento no olhar desses adolescentes, dessas mães, dos idosos, foi muito proveitoso...*

A insatisfação com os atravessamentos da política no trabalho, caracterizada pela percepção de descrédito e frustração com a gestão pública no município e, consequente, prejuízo para população assistida é outro elemento muito presente no discurso de Joana. Ela situa ter encontrado uma política já instituída, em que até mesmo as visitas, em geral, não são feitas pelos técnicos, ficando a cargo de *agentes sociais*. Para ela, a falta de recursos para implantação dos projetos e o trabalho restrito a encaminhamentos pontuais e cadastros, muito associado à entrega de benefícios eventuais (cestas básicas, vale-gás, cestas de Semana Santa e Natal), típico de intervenções assistencialistas, se reflete na pouca adesão dos usuários nas tentativas de formação de grupos, pois estes passam a ver o CRAS apenas como um ambiente para suprir demandas objetivas de caráter imediato.

A partir desses indicadores, podemos perceber mais um núcleo de sentido na configuração subjetiva de Joana, denominado *É UMA COISA MEIO TRUNCADA*, marcado pela percepção de precariedade das condições de trabalho associada à área social no município A e o consequente prejuízo para usuários e técnicos: *a gente não consegue comprar material pra curso! A gente não consegue contratar quem dê curso! / A casa aqui já foi condenada pela Defesa Civil. Deveríamos estar em outra.* A precariedade das condições de trabalho é também sinalizada por outras participantes e pode ser analisada à luz da má fé institucional (Souza, 2009), compondo assim, uma dimensão da desigualdade social e seus atravessamentos, que será explorado no próximo capítulo referente às zonas de sentido.

Joana descreve a população assistida no município A, prioritariamente, com adjetivos desqualificadores. Situa que as pessoas *chegam em situação de necessidade, de carência, mas numa* ***arrogância ABSURDA***, não aderem aos trabalhos do CRAS, estabelecendo uma relação de conveniência com os técnicos: *não dá devolutivas, só volta quando precisa*, na busca de uma sustentação financeira a partir do dinheiro público *o negócio é benefício, mais nada importa*, destacando-se uma postura pouco confiável, em que *eles abusam muito da gente, enganam, falam que tá precisando e você vai verificar na visita que não é tanto assim.* Reconhece, entretanto, que os usuários sofrem com atendimentos grosseiros, pois *já tá em uma situação de humilhação... de... de...* ***de humildade extrema, de necessidade de tudo*** *e você atende com quatro pedras...* e a dificuldade de acesso aos serviços devido a problemas de estrutura na rede de encaminhamentos.

A pouca adesão dos usuários é frequentemente citada pelas participantes do estudo. Joana situa que nem se os técnicos fossem buscar os usuários em casa, eles compareceriam para atividades nos serviços em que trabalha atualmente. Nesse sentido, ela diferencia muito a experiência no CRAS do interior, pois *de verdade, o referencial de CRAS que eu tenho é lá... Que... Que você vê de política do SUAS, como que funciona, como deveria ser...* ***Foi lá****!*. Questiona ainda a atuação no município A: *você veio aqui de manhã, você viu a gente trabalhando? Você veio aqui de tarde, você viu a gente trabalhando?*

A boa referência do trabalho no interior está associada tanto a elementos profissionais quanto macroestruturais: implantação do serviço com autonomia dos profissionais para realização de grupos e cursos, aquisição de materiais para os mesmos, adesão da população às propostas do CRAS, percepção de resultados. Além disso, atuava com o referencial do psicodrama numa perspectiva de empoderamento social nos grupos: *não era terapeuticamente, mas tem um fundo terapêutico,* o que trazia sentido ao seu trabalho, possivelmente por representar aspectos mais consolidados da identidade profissional do psicólogo.

Aliando a descrição da população assistida e a comparação entre a experiência do CRAS no interior e na região metropolitana, Joana reflete que a estruturação do serviço, nesta última, é um componente que contribui para manutenção da condição de subalternidade e vulnerabilidade social dos usuários, tanto em aspectos materiais quanto simbólicos: *lá a gente fazia um grupo, "vamos levar vocês num... sei lá... numa cascata... passar o dia tipo piquenique". Cada um trazia uma coisa...* ***Aqui não pode pedir nada pra ninguém!*** *Você tem que dar o lanche, o CRAS tem que fazer tudo... Então, algumas coisas assim... Sei lá...*

MUDOU *os conceitos totalmente...E aí eles são os coitadinhos, que você tem que fazer tudo e que acaba não fazendo quase nada.*

Quando questionada sobre o que dá pra fazer com vistas a contribuir de alguma forma na transformação dessa realidade, ela responde em meio a gargalhadas: *posso fazer uma piada antes? O que dá pra fazer é eu me aposentar. Porque assim pelo menos eu saio viva e inteira, né? Não sei. Você me pegou de calça curta agora.* Depois reconfigura, dizendo que dá pra fazer algumas *ações pequenas* e cita a intenção de estruturar um trabalho em grupo com gestantes de três ou quatro encontros, pelo menos antes de receber o benefício do enxoval, além de parceria com escolas.

Destaca também que está ao acesso dos profissionais estabelecer uma postura gentil com os usuários, dentro da perspectiva que chegam no CRAS muito fragilizados, buscando viabilizar ao máximo aquilo que necessitam, referindo-se a demandas objetivas, como transportes intermunicipais para assistência em saúde, por exemplo: *ações, assim, meio que individuais que você corre atrás dentro do seu possível, né?*

Os indicadores acima apontam para mais um núcleo de sentido na configuração subjetiva de Joana, designado *NO MEIO DO FOGO CRUZADO,* caracterizado por uma percepção de que o profissional na linha de frente é ao mesmo tempo aquele que sofre pelo contato direto com o problema, sem dispor, contudo, das ferramentas necessárias para produzir mudanças, uma vez que resultados efetivos no trabalho pela superação das vulnerabilidades sociais dependem de uma série de variáveis e contextos, sendo o profissional apenas um desses elementos. Nesse sentido, muitas vezes o trabalho vai se reduzindo a ações pontuais, individuais e descontextualizadas do objetivo principal.

Ao falar sobre sua formação pessoal e aspectos familiares, Joana relata que seus pais tinham baixo grau de instrução. Sua mãe é falecida há 16 anos e seu pai, ela define como uma *pessoa simples,* fora cobrador e motorista de ônibus, além de ajudante de padeiro, enquanto sua mãe era dona de casa, mas possuía uma doença degenerativa que progressivamente foi comprometendo sua capacidade de trabalho. Sua avó era italiana, mas seu avô, mato-grossense, é descendente de índios (*neto de cacique de tribo).*

Situa pertencimento a uma família paterna grande na Bahia, mas cujos laços eram mais fortalecidos na família nuclear, por residirem na mesma cidade. Havia grande incentivo ao estudo, que era considerado indispensável para obter oportunidades de progresso na vida: ***meu avô*** *escrevia cartas enormes dizendo da importância do estudo / Se você não estudar, você vai querer ser uma empregada doméstica o resto da vida? (risos) Eram umas coisas assim as cartas... Então, pra eles o foco era o "estudar"...*

Relata, entretanto, que se casou aos 19 anos, interrompendo o colegial. Após algum tempo de casada é que retomou os estudos, chegando a prestar vestibular. Ficou entre arquitetura e psicologia, mas destaca que esta última era um *sonho de menina*, mesmo antes de compreender do que se tratava a profissão. Refere que seu pai estava muito orgulhoso na sua formatura, ainda mais que ela foi a única filha a conseguir se formar: *uma pessoa muito simples! O orgulho de pessoas assim é filhos estudados, né?,* referindo-se ao pai.

Destaca que a família possui valores morais muito fortes, chegando a certa rigidez; que me parece ter se traduzido em um senso de disciplina para ela. Quanto à situação socioeconômica, o relato familiar ancestral é de enfrentar muitas dificuldades, mas com certo acesso diferenciado aos recursos, ainda que escassos: *tinha restrição de alimento... Mas meu avô era policial militar, então, de uma forma ou de outra conseguia um leite a mais, um açúcar e minha avó sempre conta que chegava alguém "ah comadre, você tem tal coisa?" Minha avó dizia "não, não tenho"! Aí minha mãe era pequena "ah! Tem! Meu pai...". Minha avó ficava doida, por que não era pra contar.* Já na família nuclear, a capacidade monetária era *de viver bem e não faltar nada, mas não tão grandes coisas, a não ser que se planeje.*

Na sua percepção, a situação socioeconômica do seu pai não se alterou: *meu pai foi uma pessoa que não cresceu,* e ela associa a imagem da sua família às classes populares: *Eu acho que a minha família era... (pausa) perto do povão mesmo!,* mas observa-se uma grande diferença entre as gerações e, mesmo em Joana, nos signos de distinção social presentes no corpo e traduzidos no *habitus*, evidenciados pelo relato da história de vida. Quanto ao padrão de vida houve grande mobilidade social na estrutura familiar, ainda que mais acentuada nas gerações recentes, seja a sua e de seus irmãos por meio de casamentos, ou dos seus filhos, por meio da formação acadêmica e, consequentemente, empregabilidades com maior reconhecimento social e remuneração.

Situa histórico de superação dos filhos, que em alguns momentos foram desacreditados por outras pessoas, destacando sua crença na possibilidade de transformação do ser humano. Exemplifica com a filha que passou vários anos até conseguir entrar na faculdade de medicina e com o filho que aos 12 anos foi taxado por uma neurologista, devido a defasagens no crescimento, de que nunca seria um arquiteto ou engenheiro, mas poderia ser um bom comerciante. Ele não se identificou com o curso de engenharia, abandonando-o, mas graduou-se em administração.

O interessante é que a despeito desse discurso sobre as potencialidades humanas, com relação aos usuários no CRAS, seu posicionamento é descrente e impregnado de experiências mal sucedidas. Chama a atenção também que ela restringe as conquistas dos filhos à dimensão

individual, sem correlacionar com a importância dos apoios sócio-familiares que receberam para serem capazes de produzir tais mudanças: *eu acredito muito nisso, né? Em superações que... **Todo muito tem**... a mesma chance. / Não me bote pra fazer ninguém de rótulo, porque a capacidade do ser humano é infinita... né?*

Cabe então a reflexão: seria na psicologia um recurso de engendramento da má fé institucional essa "ingenuidade" ao atribuir uma suposta igualdade natural aos sujeitos? Quanto a esse aspecto, Souza (2006b) destaca que um dos elementos que contribui para manutenção da desigualdade social é justamente o não reconhecimento dela, pois a noção de igualdade, aliada à meritocracia, responsabiliza estritamente o sujeito por sua condição social e desvia o componente de relações moldadas a partir de uma hierarquia social, que determina, por vezes, o acesso às oportunidades.

Entrando mais diretamente na desigualdade social e referindo-se a minha dissertação, Joana declara entre risos: *ai, ai, você tá mexendo vespeiro, moça!* Tal fala sintetiza como é difícil entrar em contato com essa temática, bem como os riscos de tal empreendimento. Para explicar a existência do fenômeno da desigualdade, ela recorre a explicações abstratas e fatalistas, de fundo energético e cunho espiritualista, justificando que estamos confinados num mundo de ilusão e que em algum momento, aqueles que tiveram uma maior consciência sobre isso colocaram no mundo medo, insegurança, falta, com vistas à dominação: *como você conserta? **Não conserta! Hoje em dia não conserta!** Ou "pum" e começa tudo de novo... ou não conserta, porque não adianta apagar esse fogo que aqui, porque ali tem um outro... Complicado!*

Quando questiono como seria esse "pum", ela completa: *eles não tão falando aí que a parte financeira mundial tá em... em colapso? (pausa) Começa por aí, né? Vai ter que começar à base de troca de novo, como foi **láaaa**nos primórdios... Quem sabe, né? Tirar essa coisa de um dominar o outro, porque não deveria ter esse tipo de domínio, né?* Chama atenção que tais descrições ainda que muito abstratas, incluem o tema da dominação, mas sem implicar aos atores sociais na construção das condições de vida que determinam a emergência e permanência desse processo.

Ela segue enunciando uma série de questões relativas a ineficiências no atendimento, sobretudo no tratamento grosseiro com os assistidos por parte de seus colegas, momento em que declara a desigualdade social entre técnico-usuário, evidenciada na ideia de que existem dois lados: *graças a Deus eu tô desse lado de cá, mas poderia ser eu do lado de lá e como você gostaria de ser atendido?* Ela chega, no transcorrer do discurso, a construir a hipótese de que o mau atendimento pode ser atribuído a essa diferença social: *mas eu vejo as pessoas lá,*

vai batendo aquela vontade... aquela... parece que vão fazer tudo direitinho e eu não sei o quê que muda depois... Não sei!!! ***Não sei se é o estar do lado de cá, que, faz a diferença...****/ Eu tô perdida!*

Questionada sobre como é para ela fazer contato com essa realidade de extrema vulnerabilidade social para ampla gama da sociedade, situa que quando foi para o CRAS do interior foi mais difícil, por que foi o primeiro contato e aproximação desse contexto, que por ser tão diverso, em alguns momentos, chega a parecer que não é real. Um primeiro movimento que ela percebeu foi o ímpeto de querer suprir as necessidades básicas dos usuários, seja tirando de si ou promovendo campanhas de doação: *porque eu sempre fui muito assim (risos) Quer dá uma esmola e tal. E aí você tem que ir se trabalhando pra que você não pode fazer do seu bolso, você tem que fazer de acordo com a possibilidade que o seu governo que você tá inserida dá, né, ao seu trabalho.*

No município A, ela considera que já dispunha de mais recursos pessoais para não sofrer tanto ao entrar em contato com a condição de pobreza das pessoas, mas que isso não representou uma cisão completa com os sentimentos associados a esse processo. Levanta, ainda, uma questão importante sobre as visitas, enquanto intervenção que confronta o profissional com a realidade do usuário, de uma maneira mais incisiva, elemento que pode contribuir para a análise da resistência de outras participantes em realizar as visitas técnicas: *fui amenizando isso em mim, mas não deixa de ser triste às vezes você olhar,* ***quando você vai mesmo fazer a visita****... Talvez aqui o impacto fosse menor, porque a gente não vai tanto fazer a visita, né?*

Ela descreve a realidade de precariedade extrema dos moradores no interior e conclui que fazer contato com aquela realidade foi mais difícil do que na região metropolitana, *porque aqui, a realidade daqui é outra, eu acho que as pessoas reclamam muito,* ***tendo muito, muito mais do que eu já vi quem não tinham mesmo****, né?* Questionada se ela considera que a realidade de pobreza no interior é maior do que na capital, ela completa: *Não! Eu acho que... tem algumas... algumas famílias aqui que são tão pobres quanto as de lá... Tem! Agora eu acho que... Não sei se é... Se é tão difícil de alguém oferecer um pão, uma coisa, entendeu? Até porque tem muito mais... comércio e tudo do que no interior tem.*

Os indicadores acima revelam mais um núcleo de sentidos, designado *DÁ UMA ESMOLA E TAL,* caracterizado por tendência ao enfrentamento da pobreza por meio de ações pontuais, de cunho objetivo, com vistas a suprir necessidades mínimas. Seu discurso, tal qual a perspectiva assistencialista, coaduna com elementos da subjetividade social ao vincular-se à lógica de garantir a subsistência e não a cidadania para a "ralé". Existe uma dimensão da

desigualdade social que se apresenta comparativamente, em geral por critérios de distinção, mas em uma sociedade desigual como a nossa, também pela priorização de acesso ao suprimento básico, e às vezes nem isso, como se para determinada classe de pessoas essas fossem as únicas necessidades indispensáveis.

A concretude da desigualdade coloca o profissional em contato com as expressões de injustiça social e sofrimento da população que vivencia tais processos: *lá no interior, no CRAS que eu fui, o que eles questionavam muito é que as pessoas que tinham mais condição tinham bolsa família e os outros que não tinha nada, não tinham...* Joana também exemplifica esse processo com conflitos vivenciados pela equipe em um evento do CRAS, quando ela buscou doações junto aos comerciantes para estruturar o lanche e a distribuição foi regrada para os usuários e posteriormente redistribuída entre os profissionais: ***Quem mais tem é quem vai mais tirar dos outros?*** Esse processo é muito bem analisado por Souza (2009), ao situar que um dos pontos principais da ralé é a precariedade dos recursos pessoais até para reivindicar os próprios direitos, o que contribui para retroalimentar a posição de subalternidade.

Joana destaca ainda o intenso desgaste pessoal para enfrentar tais situações, materializado na necessidade de ações diárias, por vezes individuais e pontuais, tais como o respeito aos critérios para distribuição de benefícios eventuais - alterado de mês sim, mês não, para trimestral, no mínimo, com vistas a ampliar o número de beneficiados – sem privilegiar àqueles que chegam por indicações políticas: *porque eu fui lá orientar a fila, ela: "**eu não vou** ficar na fila porque 'não sei quem' na política que não sei o quê"... Eu falei: "olha! Ninguém de lá de fora manda aqui! **Quem manda aqui somos nós!"** Mas, o quê, essa mulher fez um escândalo, "praguejou" de todo jeito...*

Os indicadores acima compõe mais um núcleo de sentido na configuração subjetiva de Joana, denominado <u>*A CORDA SEMPRE ARREBENTA PRO LADO MAIS FRACO*</u>, marcado pela percepção de vulnerabilidade e sofrimento psíquico compartilhado por técnicos e usuários: *Você precisa se trabalhar muito, porque você fica tão vulnerável quanto eles, entendeu? No outro lado da mesma moeda. Porque você fica mesmo, não é?Assim, numa... Numa sensação de incapacidade **muito grande!!!***. Interessante que esse parece ser um efeito cascata da desigualdade social, por que o usuário sofre com isso, mas os técnicos também passam por pressões na vivência da má fé institucional.

Quando questionada sobre o que pode contribuir para o trabalho com populações vulneráveis socialmente, ela situa, num primeiro momento, não saber dizer e acrescenta uma percepção de que atualmente o ser humano está muito desligado de si mesmo e pouco

solidário, faltando ao profissional sensibilidade e consciência, que ela resume como ***FALTA CORAÇÃO***. Joana destaca ainda outros elementos, tais como experiência e humanidade, para uma boa formação do profissional que atua junto a populações vulneráveis socialmente: *como você se formou aí dentro como ser humano para você olhar o outro como uma pessoa que... uma hora pode ser invertido esses lugares.*

Ela segue descrevendo qualidades pessoais necessárias para o trabalho do psicólogo com o social, sem associar, contudo, que tais habilidades estão diretamente referidas ao manejo do técnico frente à desigualdade social com o usuário. Ver o outro como pessoa, por exemplo, é uma construção que está associada à atribuição de cidadania e também de subcidadania, como explicitado por Souza (2003). A discussão sobre a subcidadania em uma sociedade permeada por profundas desigualdades sociais implica-nos refletir que há uma dimensão subjetiva na desigualdade social, que é também moldada e retroalimentada a partir das relações estabelecidas entre os sujeitos (Neves, Mota & Silva, no prelo).

Observamos no discurso de Joana certa tendência ao suposto de igualdade natural entre os homens, sendo a atuação técnica sensível atribuída a características humanas no enfrentamento das desigualdades. O reconhecimento da desigualdade social, fundamental para uma atuação que contribua para superação do fenômeno, parece ser visto como algo negativo, evidenciado no olhar de superioridade, flagrado sempre nos outros: *você saber olhar o outro não como superior, né? Por que... Isso é uma coisa que... A gente às vezes nota em algumas pessoas, né?*

Tais indicadores evidenciam mais um núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Joana, denominado *PARA ÁREA SOCIAL A FORMAÇÃO É DA PESSOA*, no qual parece haver certa confusão na ênfase de características pessoais para o desenvolvimento do trabalho na área social, sem, contudo, destacar os elementos de caráter técnico profissional, ou mesmo como tais habilidades humanas poderiam ser abordadas e desenvolvidas no ambiente acadêmico. A fragilidade da formação acadêmica para atuar junto a populações vulneráveis em políticas sociais já foi sinalizada também por outros estudos (Andrade & Romagnoli, 2010; Fontenele, 2008).

O trabalho na área social confrontou Joana com a concretude da desigualdade e ela destaca um alto custo emocional nesse processo, pois, se de um lado ela não quer integrar a *população alienada* que ignora a pobreza e usufrui dos bens indiscriminadamente, como por exemplo, *jogar um pão no lixo, enquanto tantos passam fome*, por outro lado, ela não reconhece perspectivas de mudanças, enfatizando que os usuários estão imersos em uma dinâmica de *pobres coitados*, sendo difícil mudar a visão de vida dessas pessoas, mostrando

que elas têm possibilidades e capacidades: *quero que me suspenda e me deixar lá em cima (risos), porque é muito louco isso!*

Num primeiro momento, cheguei a construir a hipótese de que Joana é uma profissional pouco comprometida, a despeito das importantes reflexões críticas que produz a cerca do seu contexto de atuação. Entretanto, no decorrer das conversações, ela vai trazendo vários elementos que mostram uma série de tentativas frustradas de realizar um trabalho pautado na transformação social, um profundo cansaço e descrença no processo, nas pessoas e nas instituições, acrescido da não apropriação de suportes teórico-técnicos da Psicologia para atuar junto ao "social".

Tenho a sensação de que Joana é sensível ao que acontece, mas tenta se distanciar, por não reconhecer recursos para o enfrentamento: *mas, pode ser que eu esteja iludida ou estou querendo me iludi pra achar que as pessoas realmente não vão ficar sem comer.* Nesse contexto, às vezes nega ou duvida da real necessidade do usuário: *não são tão pobres assim... não morre de fome por que vem aqui de novo no outro mês*, ou segue recorrendo a explicações espiritualistas e filosóficas sobre a desigualdade social, ancorando-se ainda numa suposta igualdade natural entre os homens.

Ela conclui nossa segunda conversação destacando que por um lado ela gostaria muito de continuar a trabalhar no CRAS, mas por outro sua intenção é se aposentar, ainda que proporcionalmente, como uma alternativa para *acabar com essa coisa pra mim!* Quando questiono se ela buscaria outra atividade ocupacional estando aposentada, ela logo responde: ***ah, com certeza!*** *Eu não queria ficar parada, eu queria...*, e logo elenca alternativas de trabalho, priorizando a área da saúde, tais como voltar a atender ou se vincular a outra instituição, e sintetiza categoricamente: *sei lá se tava nos traços da minha vida, eu tô no social agora... (pausa) Não foi a minha formação.*

❖ Madalena

Madalena foi a primeira participante com quem fiz contato. A coordenadora da proteção social básica do município A já havia me informado que ela é a psicóloga mais antiga nos centros de referência da assistencial social, com cerca de quatro anos de atuação e contrato pelo REDA. Os demais profissionais entraram por concurso a cerca de dois anos. Madalena foi receptiva por telefone, buscando compreender os objetivos da pesquisa e se disponibilizando para me encontrar no ambiente de trabalho no mesmo dia.

Chegando ao CRAS, ela me recebeu junto com a outra psicóloga da unidade (Joana). Conversamos um pouco sobre mim e a pesquisa, estabelecendo um contato afetivo. Devido ao ajuste de horários, combinei de começar com Joana e agendei com Madalena para o dia seguinte. Nossa primeira conversação foi muito enriquecedora e sua receptividade aliada a uma condição mais tranquila da pesquisadora favoreceu nossa interação. Ela me indicou ainda outras psicólogas, que poderiam ser possíveis participantes, o que sinaliza seu envolvimento e vínculo com a pesquisa.

Na segunda conversação, mantivemos o clima de entrosamento e fluidez no diálogo e percebi que ela estava um pouco triste. Seu pai havia sido internado recentemente por problemas de coluna. Madalena é muito ligada emocionalmente aos pais, que já são idosos e, em diversos outros momentos das conversações, destaca como é sensível a essa faixa etária. Ela tem 32 anos e se formou em psicologia há sete, numa instituição particular em Salvador, tradicional na área. Situa que durante a graduação fez apenas os estágios obrigatórios, em que optou por atendimento clínico na perspectiva da Teoria Sistêmica, pois além de estudar, já trabalhava nessa época.

Sua primeira oportunidade de emprego em psicologia surgiu no interior que seu irmão reside, numa clínica de assistência a pacientes para cirurgia bariátrica. Situa ter sido uma experiência interessante, ainda que breve (*três meses*), pois não conseguiu ficar longe dos pais e do namorado. Posteriormente, uma colega assistente social lhe indicou para um projeto com mulheres no município A, sendo sua entrada na área social motivada pela procura de emprego. Tratava-se de um projeto voltado para *pessoas de alta vulnerabilidade, pessoas carentes, beneficiárias do Bolsa Família.*O foco era profissionalizar essas mulheres para favorecer a inserção no mercado de trabalho.

Depois ela participou de um processo seletivo para trabalhar em CRAS neste mesmo município. A maior parte do tempo ela trabalhou no primeiro CRAS que se inseriu e a cerca de dois meses foi realocada para outra unidade. No princípio, ressalta que não trabalhava com

a liberação direta de benefícios eventuais no CRAS, fazia a escuta, o acolhimento e então encaminhava, mas, mesmo nesse período, já havia dificuldades para formar grupos socioeducativos e turmas de cursos profissionalizantes, que num primeiro momento ela atribuiu à comunidade ser *acomodada.* Com a entrada da distribuição dos benefícios eventuais no CRAS a não adesão aos trabalhos em grupo aumentou, pois a comunidade passou a ter na unidade essa referência.

Situa, então, a realização de algumas oficinas (customização, pintura em tecido) e a realização do grupo de idosos, que *foi maravilhoso*, mas sempre com muitas dificuldades quanto à adesão dos usuários. Chama a atenção que ela já havia sinalizado ser sensível a essa faixa etária, dada a sua forte ligação com os pais, o que nos faz pensar se a sua sensibilidade ao público alvo não teria sido um facilitador para a efetividade do grupo. Quando questionada sobre conhecimentos ou suportes acadêmicos que contribuem para prática na área social, ela reconhece a importância do conhecimento teórico, mas destaca que sua formação foi mais voltada para área clínica; no social, foi a *prática no dia a dia* que contribuiu para o desenvolvimento de estratégias com vistas à realização do trabalho.

Refere que a partir do conhecimento da comunidade é possível levantar as demandas e, então, desdobrar as intervenções. Nesse momento situa que os grupos socioeducativos e os cursos profissionalizantes são muito importantes para o desenvolvimento da autonomia dos usuários. Esse discurso, entretanto, não encontra correspondente nas ações práticas, ficando num patamar de idealizações distante da realidade efetiva do trabalho, que possivelmente contribui para a sensação de frustração e impotência associada a sua práxis.

Com relação à formação continuada, fez pós-graduação em Psicologia do Trânsito, mas ainda não atua na área, pois houve um problema no reconhecimento do curso. Revela intenção de manter o trabalho no CRAS quando se inserir profissionalmente na área de avaliação psicológica para habilitação no DETRAN, mas reconhece que são áreas bastante distintas. Apesar de relatar uma precariedade na sua formação básica, para atuação na área social, e a intenção de continuar nesse campo, a busca por uma especialização ocorre em área diversa do saber, sendo o investimento justificado pela necessidade de empregabilidade em uma área com melhor remuneração.

Sobre a família, relata que o pai é espanhol e veio para o Brasil aos trinta anos, tendo constituído família em Salvador. Ela é a mais nova de três filhos e a única que ainda reside com os pais. O pai é engenheiro mecânico e a mãe, filósofa; além do irmão que é engenheiro civil e a irmã economista. Enfatiza que a sua família é bastante unida e pautada em valores ético morais e atribui esse processo à origem europeia de seu pai: *o europeu tem muito isso,*

né? Eles valorizam demais a família, então a gente sempre foi (pausa) muito bem criado dentro do possível, né? Ressalta também que os pais primavam pelo acesso a uma educação de qualidade.

Quanto à situação socioeconômica da família, ela considera pertencer à classe média e situa que a condição já foi melhor, com muito acesso a viagens e lazer no passado: *quando meu pai trabalhava na área, (pausa) realmente nós tínhamos uma vida muito boa, né?* Essa diferença com a aposentadoria dos pais, contudo, foi amenizada pelo suporte dos filhos, sobretudo do que é engenheiro civil. Atualmente, Madalena só trabalha no CRAS com carga horária de 40 horas e não teve correção salarial desde sua contratação, nem benefícios, o que ela considera muito desanimador, ainda que tenha sinalizado gostar do trabalho: *eu vou até declarar o meu salário que é mil seiscentos e sessenta e seis reais e quarenta e oito centavos,* ***bruto!*** *(pausa) Acredite!*

Ela considera que a baixa remuneração poderia fragilizar o comprometimento com o trabalho e que, se não fossem seus valores familiares, sobretudo o senso de responsabilidade, ela poderia ter grande taxa de absenteísmo e atrasos: *mas muito pelo contrário, sabe? Apesar de todas as dificuldades (pausa) eu procuro cumprir ao máximo com as minhas obrigações, por que não é fácil não!* Situa sentimento de frustração decorrente do baixo retorno financeiro, destacando que esse processo chegou a reconfigurar a sua crença sobre ser mais importante fazer o que se gosta. Ela considerou a possibilidade de uma transição de carreira, mas situa não ter disposição de fazer uma nova graduação. Por isso, optou pela especialização em Psicologia do Trânsito como uma alternativa de melhor empregabilidade com salários em torno de cinco mil reais.

Essa questão da frustração frente à remuneração se apresenta de modo tão forte em Madalena, que ela chega a brincar que deveria ter seguido seu instinto de criança, quando dizia que seria gerente de banco. Diz não saber por que fez Psicologia e que, no mesmo período, tentou vestibular de Administração em universidade estadual, mas não fora aprovada. Atualmente, já considerou fazer até engenharia, por acompanhar a condição de vida do seu irmão, mas situa que se fosse pelo coração faria mesmo medicina veterinária, pois adora animais: *o que me realiza hoje é chegar em casa e tá com meus animais... Nossa! É o que me alegra, sabe?*

Pondera, entretanto, que talvez não soubesse lidar com o sofrimento ao presenciar abandonos e mortes dos animais. Destaca ainda muita disposição para o cuidado e sensibilidade frente a qualquer tipo de sofrimento vivenciado por animais, mesmo os de rua: *mas eu sofro de chorar, de... sabe? / O meu sonho é ter um abrigo para animais*. Indica

qualidades como fidelidade, lealdade e receptividade ao afeto, que fundamentam tal vinculação.

Os indicadores acima associados ao tom emocional na discussão entre fazer o que se gosta, mas estar atento aos aspectos da sustentabilidade pessoal e financeira delineiam um primeiro núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Madalena: *O QUE EU GOSTO, PRECISA DEPENDER DO QUE EU GANHO*, marcado por um reconhecimento de que é muito importante fazer o que se gosta, desde que essa escolha possa se materializar também na sustentação de uma *vida digna.* Quando consideramos a origem familiar e de classe de Madalena, tal situação é ainda mais reforçada, pois a mesma conhece os benefícios de um padrão de vida confortável, o que amplifica seu desconforto frente às precariedades das condições de trabalho na área social.

Retomando o grande apego com os animais e o medo de sofrer se fizesse Medicina Veterinária, ela diz já ter sido questionada sobre o trabalho com *comunidade carente* também ser muito difícil, ao que ela reconhece e chega a reconsiderar que talvez pudesse fazer Medicina Veterinária, pois você aprende como lidar com a situação. Acredita que os profissionais sociais se tornam menos sensíveis ao processo, tal os médicos na área da saúde, o que para alguns, pode chegar à condição de se tornar uma *pessoa fria*: *você não pode perder totalmente a sensibilidade. Mas você... aprende a lidar sim, numa boa!*

Considera que herdou o temperamento forte do pai, mas sabe conviver pacificamente como a mãe. Relata que o pai é muito impositivo e que isso a desestabiliza muito, assim como se alguém ofender um membro da sua família. Ao final da primeira conversação, quando questionada se queria acrescentar algum elemento sobre a vida pessoal ou profissional, retoma a questão da baixa remuneração e suas consequências práticas no cotidiano, a exemplo de ser a única em sua família que não tem plano de saúde, destacando uma experiência pessoal traumática nesse contexto.

Há cerca de dois anos ela adoeceu, apresentando severas dores abdominais que requeriam uma investigação diagnóstica mais aprofundada. Num primeiro momento, dispôs da sua rede de relacionamentos, e conseguiu uma consulta com a ex-cunhada, que é cardiologista e afastou algumas possibilidades. Após alguns exames, detectou-se que ela estava com pedras na vesícula e, após muitas crises, os pais optaram por levá-la a um hospital público geral, onde ficou internada dez dias. Situa que foi uma experiência muito difícil, que chegou a gerar um princípio de depressão recorrente até hoje.

Após essa experiência observa muitas mudanças em sua vida. Antes era uma pessoa mais ativa e organizada, enquanto hoje se sente com pouca disposição até para tarefas simples

do dia a dia, desenvolvendo o que é indispensável pelo senso de responsabilidade: *não tô sabendo como voltar (pausa) a ser o que eu era, entendeu?* Descreve que se sentiu muito assustada com as coisas que viu, pois ficou na emergência: *então, assim, toda hora entrava gente baleada, até... assaltante, algemado.* A internação no SUS foi caracterizada como um estado de desamparo, que implicou em possíveis identificações subjetivas a experiências comumente vivenciadas pela ralé.

Quando questionada se ela imagina que seria diferente caso tivesse sido internada em hospital particular, ela responde: *com certeza absoluta*. Demarca diferenciação social num forte estranhamento da família devido às condições precárias para os acompanhantes, como precisar dormir no chão, mas que ela, ao estar imersa na experiência, não conseguia ter a dimensão do que acontecia ao seu redor: *meu namorado comentava isso... O cheiro lá de dentro. Eu não sentia. Claro! Eu tava lá vinte e quatro horas por dia! / Os médicos vinham conversar comigo, assim... Eu sou uma pessoa que sou instruída, sou formada, então, eu interagia muito com os médicos. Eles acharam isso estranho, claro! Por que a maioria das pessoas que estão lá são pessoas que não tem o menor conhecimento...*

Descreve ainda zonas de tensão com a equipe de saúde, que não gostava de ser questionada; ressaltando o esforço para conseguir que um médico a visitasse na internação durante o feriado, bem como a necessidade de monitorar suas medicações, caso contrário teria ingerido uma errada. Nesse momento, faz um paralelo com os demais pacientes que, em sua grande maioria, não tinham recursos pessoais para tais enfrentamentos e destaca o quão vulneráveis estão as pessoas em condição de significativa desigualdade social, o que nos faz lembrar a má fé institucional na saúde pública, tal qual descrita por Luna (2009): *então, são coisas absurdas, que eu parei pra pensar, que eu lógico que eu sempre pensei! Mas quando você tá na situação, é totalmente diferente, sabe? / E as pessoas que não tem, né?, quem olhe por elas, que não tem informação, que não tem conhecimento, que não sabe conversar, não sabe desenvolver, não sabe correr atrás... termina morrendo...*

Discutindo sobre a inserção do CRAS em territórios de alta vulnerabilidade social, concordamos que há uma mudança significativa na *paisagem* entre os bairros, o que passa uma sensação de que estamos entrando em outra realidade, ainda que geralmente muito próxima de bairros com alto poder aquisitivo. Madalena ressalta, contudo, que atualmente está mais *habituada,* diferentemente do princípio, quando ainda estranhava muito o ambiente: *é a questão da... da sensibilização mesmo, que você vai... É inevitável, né?! É... é... é... Como é que eu posso falar? (pausa) É necessário pro... pro homem... pro indivíduo, né?, se inserir, se*

adequar, se adaptar... Então, pra mim eu realmente não tenho mais essa visão... ***Não tenho mesmo!*** *(pausa) / Pra mim é normal, sabe? Natural!*

Quando aliamos o uso da estratégia de naturalização como um recurso frente ao contato com o sofrimento social do usuário, a justificativa para não adesão aos grupos socioeducativos e cursos profissionalizantes, associado à comunidade ser acomodada e a própria experiência de naturalização frente às condições adversas da sua internação em um hospital público, podemos perceber a configuração de mais um núcleo de sentidos para Madalena, designado: *NATURALIZANDO A REALIDADE*, marcado pela cisão com o sentimento e naturalização frente a contextos muito difíceis, sobretudo quando não se visualiza alternativas e soluções a curto e médio prazo.

Referindo-se mais especificamente ao trabalho no CRAS, Madalena ressalta que gosta muito de *trabalhar com comunidade*, associando tal preferência com a sua motivação pessoal em ajudar as pessoas. Essa fala é muito recorrente entre os psicólogos, fazendo parte do imaginário e da subjetividade social dessa categoria profissional. Magalhães et al. (2001) ressaltam que essa intencionalidade de *ajudar as pessoas* é frequentemente verbalizada quando os psicólogos justificam sua escolha vocacional, sendo estes, inclusive, considerados entre as *profissões de ajuda*, assim como assistentes sociais e terapeutas ocupacionais.

Madalena encadeia, no entanto, que se depara com muitas dificuldades para realizar o trabalho, retomando a dificuldade de formar grupos e a associação do CRAS com a distribuição de benefícios eventuais. Se por um lado ela reconhece que esse processo reforça o assistencialismo, por outro, mantém uma perspectiva de responsabilização dos usuários: *por que é muito mais fácil, você chegar, pedir e ser concedido. Então, as pessoas não querem na maioria das vezes ter esse trabalho, de... né?, de participar de grupo, participar de uma oficina, se profissionalizar e a partir daí encarar o mercado de trabalho.*

A despeito de considerar anteriormente que o trabalho na assistência social deve ser baseado pelo contato com as demandas particulares de cada comunidade, Madalena tende a generalizações sobre os usuários e a acomodação destes, o que possivelmente contribui para as dificuldades vivenciadas: *eu acho que a realidade, na verdade, o perfil dessas pessoas de comunidade vulnerável...eu acho que é mais ou menos parecida, né?* Apesar das boas intenções, ela apresenta um discurso desimplicado dos componentes profissionais que contribuem para a pouca efetividade do trabalho, dentre estes a fragilidade da formação teórica e acadêmica; resultando em uma responsabilização excessiva para os usuários pela não adesão às atividades, compondo mais um núcleo de sentidos em sua subjetividade: *O PROBLEMA É QUE ELES SÃO ACOMODADOS.*

Referindo-se a descrição da sua rotina de trabalho no CRAS, destaca que atualmente está voltada para realização de cadastros psicossociais atrelados ao encaminhamento para o Bolsa Família e atendimentos psicológicos a crianças encaminhadas pela escola devido a problemas de *baixo rendimento ou mau comportamento*. É feita a avaliação dessas crianças que pode resultar apenas no suporte psicológico no CRAS ou encaminhamento para realização de psicoterapia em unidades de saúde: *esse tratamento terapêutico, né? Por que aqui no CRAS a gente não faz.*

Ela complementa, contudo, que há muitas deficiências na rede de assistência, com pouco estabelecimento de vínculos entre as unidades: *então, assim, quando eu digo "o psicólogo não faz terapia", eu digo isso, mas assim, eu, às vezes, me pego fazendo. É inevitável, né? Por que eu tenho um encontro com a pessoa, eu faço todo acolhimento, toda escuta, mas eu quero dar continuidade para saber como anda, né? E assim, se não tem rede para eu encaminhar, eu não vou deixar também essa pessoa a ver navios, né?* Uma questão que se coloca, então, é: a continuidade precisa estar atrelada ao desenvolvimento de um trabalho clínico? Que outros dispositivos podem ser utilizados para acompanhar a comunidade?

A pouca instrumentalização teórico técnica especializada para o enfrentamento dos desafios na assistência social, associada a uma formação tradicional e as dificuldades na rede de encaminhamentos, paralelo ao desenvolvimento do trabalho de caráter clínico no CRAS em alguns momentos, indica a construção de mais um núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Madalena, também evidenciada em outras participantes, denominado: *EU TERMINO FAZENDO O QUE EU JÁ SEI*, marcado pela recorrência ao trabalho na perspectiva clínica tradicional, mesmo com a consciência de que a função do psicólogo na assistência social é outra, uma vez que dispõe de poucos recursos pessoais, profissionais e institucionais para execução do trabalho em outros termos.

A discriminação de funções entre psicólogas e assistentes sociais parece ficar um pouco confusa para Madalena, indicando inclusive zonas de tensão. Para ela as psicólogas deveriam ficar com *a parte psicológica*, que ela exemplifica com os encaminhamentos feitos pela escola ou necessidades psicológicas detectadas em visita domiciliar. Contudo, como há grande procura pelos benefícios, situa que o trabalho termina ficando meio misturado em alguns momentos, o que é *desmotivador*: *assim, nós psicólogos, desenvolvemos bastante o trabalho do assistente social. O assistente social não desempenha o nosso trabalho, claro! / Mas, a gente, muitas vezes faz esses cadastros, que, teoricamente, teria que ser um cadastro mais social do que psicológico, né? Por que a demanda é muito mais social, né?*

Há duas questões importantes a se considerar nessa atitude: primeiro a abordagem dicotômica da desigualdade social, concebida a partir da cisão entre aspectos psicológicos e sociais, sem estabelecer uma conexão integradora aos mesmos. Segundo, uma visão distorcida do trabalho da assistente social, ao reduzi-lo a ações burocráticas de preenchimentos de cadastros e distribuição de benefícios, desconsiderando o projeto ético-político dessa profissão. Parece haver certa tensão em torno da distribuição de funções entre as profissionais, sobretudo no que diz respeito à construção de um trabalho interdisciplinar.

Essas zonas de tensão indicam a formação de mais um núcleo de sentidos designado *A GENTE MISTURA MUITO AS ESTAÇÕES*, caracterizado por uma percepção dicotômica do trabalho na assistência social, em que, frente à necessidade de delimitação das fronteiras profissionais, o social é visto como a parte do psicológico e centrado em funções de caráter operacional, para o qual, em sua maioria, não seriam requeridas especialização técnica. Nesse sentido, não é reconhecida a dimensão subjetiva presente no que é a "demanda" do social, aspecto central e indispensável, que funda a importância da presença do psicólogo no SUAS.

Quanto à política do SUAS e ao funcionamento do CRAS, enquanto equipamento público, Madalena analisa que no município A, o perfil é bastante assistencialista, diferente de outras cidades que ela tem contato e nas quais o trabalho transcorre de uma maneira diferente. Nesse momento, enfatiza que a não adesão aos grupos socioeducativos está associada à distribuição de benefícios no CRAS e quando conectamos tal fala a justificativa da não participação dos usuários frente ao perfil de acomodação, acrescida da ausência de reflexão pessoal e profissional no processo, observamos mais um núcleo de sentidos, designado *NÃO ME VEJO COMO PARTE DO PROBLEMA*, em que se destaca a pouca implicação frente às dificuldades vivenciadas na assistência social, no sentido reflexivo de perceber em que medida ela colabora para os entraves na realização do trabalho, a exemplo de sua fragilidade teórica e técnica.

Madalena compara ainda a atuação na assistência social com o trabalho no SUS, destacando que no primeiro caso, o contato com a vulnerabilidade social é inevitável e constante, pois há uma convivência próxima e cotidiana com o usuário, o que reforça a propriedade na escolha das participantes da pesquisa, pois a despeito da desigualdade ser um fenômeno da sociedade brasileira, há muitas formas de se escamotear o contato. Esse processo nos coloca frente à necessidade de pensar a desigualdade técnico-usuário como uma variável que interfere subjetivamente no profissional e por consequência na sua ação profissional, sendo merecedora de atenção pela psicologia, tanto nos aspectos da produção científica quanto da prática profissional.

Aprofundando nas repercussões subjetivas frente ao contato com a vulnerabilidade social, Madalena destaca que no princípio foi *impactante* se deparar com uma realidade completamente diferente da que conhecia: *eu me lembro como se fosse hoje a minha primeira visita domiciliar...Eu entrei na residência e era uma coisa, assim, ABSURDA! É... que eu não conseguia compreender... (pausa) Eu não conseguia, não é nem aceitar... Compreender mesmo, como é que uma pessoa conseguia viver sob aquelas condições, né? E eu confesso a você Luane que quando a pessoa chegou perto de mim, eu enguiei* [quase vomitou], *sabe?* Hoje em dia considera mais do que impactante, *frustrante.*

Nesse momento, sua fala é carregada de forte teor emocional, no que ela sintetiza o confronto do suposto da igualdade e a concretude da desigualdade: *por que, assim, apesar de... de... sempre ter tido uma educação no sentido de tratar todos de forma igual, todo mundo bem, quando você se depara dentro daquela realidade é muito diferente, sabe?* E conclui, retomando a estratégia da cisão com os sentimentos e naturalização do processo da desigualdade social: *não é o caso de se tornar* ***totalmente*** *insensível. Jamais! Mas um pouco da sensibilidade você tem que deixar de lado, sabe? Pra poder trabalhar direito com essas pessoas, pra poder realmente verificar a necessidade dessas pessoas. Então, você tem realmente de se tornar um pouco imparcial. Se não, você não consegue trabalhar... Por que a realidade... é dura e crua!*

Sobre a vida das pessoas em vulnerabilidade social, Madalena declara, de um modo geral, ser uma realidade *humilhante*, marcada por condições *degradantes e sub-humanas,* muito evidenciada nas visitas domiciliares: *eu não diria nem que elas vivem. Na verdade, elas sobrevivem, né?* Nesse momento, produzi a interlocução de que, num contexto desse tipo, deve ser difícil para as pessoas acessarem recursos simbólicos e materiais para dispor, por exemplo, de equipamentos públicos do SUAS, SUS ou a escola pública, além da questionável qualidade dos serviços quando consideramos a má fé institucional.

Ela reconsidera, mantendo, contudo, explicações centradas no indivíduo: *percebo muito isso! E... compreendo até, né? Assim, a questão da... da... de grande parte dessas pessoas não terem motivação, né? Nós, que temos um nível muito maior de conhecimento, um nível melhor de vida. Nós muitas vezes nos deparamos com tantas coisas que, nos desmotivam completamente, né?* Nesse sentido, Madalena atribui a ausência de recursos simbólicos e materiais do usuário à falta de motivação, enquanto um problema do indivíduo e não da sua frágil socialização, que se desdobra na constituição de um *habitus* precário.

No transcorrer da conversação, Madalena progressivamente vai fazendo contato emocional com a realidade dos usuários e o seu trabalho na assistência social, e chega a

produzir outros tipos de explicação, menos estereotipadas e mais empáticas, para o comportamento dos usuários, incluindo os impactos da dimensão objetiva na constituição subjetiva dos usuários: *então, assim, você realmente acordar, você não ter o que comer, você não ter o que dar para os seus filhos e ainda assim você ter motivação pra encarar curso, ou pra encarar...*

Nesse momento, ela se reporta ao trabalho do psicólogo como importante, porém *muito difícil,* considerando as complicações presentes para *mudar uma realidade, mudar um pensamento... a partir de coisas Luane que as vezes eu mesmo não acredito, sabe? Eu acho que se fosse eu, eu também não teria... motivação... vontade... E a partir do momento que eu mesma não acredito, complica um pouco, né?* E completa, indicando elementos da sua atuação centrada na má fé institucional, referindo-se ao trabalho centrado na liberação de benefícios: *eu me vejo da mesma maneira, reforçando, né? Inserida nessa política de... reforçamento dessa... submissão eterna!*

Os indicadores acima, referidos a designação frequente da responsabilidade do usuário por sua condição de vida, seja por meio da abordagem estereotipada da acomodação ou na perspectiva de maior compaixão, considerando a legitimidade da falta de motivação/vontade dos assistidos em transformar sua realidade, revelam faces de uma mesma moeda, cuja visão de homem e mundo parece estar voltada para o individualismo, difundido pela ideologia liberal e tão ancorado em nossa subjetividade social. Observa-se, assim, a formação de mais um núcleo de sentidos: *POR TODOS OS LADOS, MEU OLHAR CONTEMPLA O INDIVÍDUO*.

Seguimos na conversação aprofundando como a desigualdade entre técnico e usuário repercute em muitos níveis, crenças e intervenções, seja no SUS ou no SUAS, pois há uma tendência do técnico a considerar as possibilidade do usuário, a partir do seu contexto de socialização e de classe, como se as oportunidades e os acessos fossem, se não iguais, ao menos passíveis de serem incluídos no nosso horizonte de perspectivas. Reconhecer a desigualdade é um esforço necessário e cotidiano: *por que às vezes, até você se pega **"Ave Maria! Não tem três reais?!!!"**, né? Até a gente, às vezes, se pega falando isso, mas é uma realidade! NÃO TEM!*

Ao ser convocada a produzir hipóteses explicativas para a existência do fenômeno de extrema desigualdade social vivenciada no Brasil, Madalena recorre ao clássico argumento economicista sobre a má distribuição de renda, acrescentando enfaticamente o aspecto de submissão dos brasileiros, fruto da colonização do país: *eu acho que... não sei... Talvez de uma forma até inconsciente... A gente até... tenha se acostumado com essa questão de ser*

submisso... / ...grande parte dos brasileiros valorizam demais o que vem do... de fora, o que vem dos Estados Unidos, o que vem da Europa.

Nesse momento, ela argumenta que o processo está tão arraigado, que a produção de mudanças seria algo muito difícil ou quase impossível, dependendo fundamentalmente da educação, pelo seu caráter de acesso ao conhecimento, conscientização da população e consequente motivador da ação (*correr atrás*). Ela conclui suas explicações com a falta de interesse político na educação da população como meio de manter privilégios de classe: *e o pior de tudo é que pra acontecer uma mudança... Nossa!!! Eu acho que é coisa de muitos anos! Se é que algum dia vai acontecer alguma mudança.*

Os argumentos elencados por Madalena, para explicar o fenômeno da desigualdade social, alia aspectos da dimensão objetiva, referida à má distribuição da renda, a aspectos da dimensão subjetiva ao destacar o processo de colonização do país e relações sociais moldadas a partir do critério de submissão. Ao situar o enfrentamento desse processo, contudo, centra no papel do Estado em prover educação ou na necessidade de profissionalizar os usuários e inseri-los no mercado de trabalho, para que não fiquem acomodados ou dependentes de benefícios sociais.

Nesse sentido, responsabiliza prioritariamente o Estado e concebe na educação o caminho para superação da desigualdade, como já apresentado em outros estudos sobre a desigualdade social brasileira nos capítulos teóricos desse trabalho. Chama atenção ainda que, as relações sociais marcadas pela dominação de classe são situadas de maneira abstrata. Ela descreve consignas de diferenciação social ao longo da sua trajetória de vida, mas não se percebe como sujeito, seja na vida pessoal ou profissional, que também participa desse processo. Ademais, a compreensão sobre o trabalho do psicólogo no SUAS não parece incluir o fio que alinha objetividade e subjetividade, debruçando-se sobre esta última para favorecer a construção de potência nos usuários.

Questionada sobre como é para ela lidar com a desigualdade social enquanto técnica no contato com os usuários do CRAS, ela destaca que apesar do choque com as precárias condições de vida das pessoas, ela sempre buscou não fazer distinção, recorrendo aos supostos de igualdade: ***as pessoas me adoravam,*** *sabe?! As meninas, minhas colegas brincavam por que eu não me candidatava a vereadora (gargalhada) Sempre tratei todo mundo, beijei, abracei, por que eu gosto, eu sou assim, né?! Então, assim, as pessoas pobres, muito pobres, não tenho por que tratar diferente!*

Quando pergunto se ela percebe por parte da população usuária certo estranhamento com o profissional, considerando elementos de origem social, ela afirma que sim, e ainda

acrescenta que no primeiro CRAS que trabalhou se sentiu discriminada também pela equipe, devido a ela ser a única com cor da pele branca: *eu senti isso, sabe? Depois não! As pessoas foram me conhecendo. Isso, né?... Isso se quebrou e tal... Depois por que eu sou do REDA, né? Eu não sou concursada! Mas aí veio o pessoal do concurso. Quando é o pessoal do concurso já é um pessoal mais elitizado,* ***né?*** *Então já não teve mais tanta diferença...* Ela considera que o enfrentamento de tais contextos, no caso da relação com os usuários, se dá com o tempo, quando vai conhecendo melhor o técnico: *rola mesmo... esse tipo de preconceito. Com certeza! "Ah...", sabe? "O quê que ela sabe? Ela não passa o que eu passo!", entendeu? Isso acontece sim! / Até a pessoa se* ***acostumar****, se familiarizar ao técnico,* ***acontece sim.***

Outra estratégia adotada é amenizar os signos de distinção social, como por exemplo, atenção ao modo de se vestir, que no seu caso, ela já considera simples: *Não condiz! Se eu fosse esse tipo de pessoa que gosta de me arrumar excessivamente, pra trabalhar aqui não existe isso! Por que eu acho que você cria um tabu em relação à pessoa que você ta atendendo, sabe? / Se você trabalha com o "social", não é que você ande... pelo amor de Deus! Mas assim, se você vai trabalhar com o "social", você tem que ter o mínimo de...* ***discrição****! Por que se não você só aumenta a... a...* ***a diferença*** *entre você e a pessoa que você ta atendendo. / Tanto que as pessoas que trabalham com o "social", observe, são pessoas geralmente mais simples, né?*

Durante as conversações, Madalena indica, em diversos momentos, que tem facilidade para se adaptar, exemplificando na sua história de vida que precisou mudar de cidade muitas vezes devido às transferências do pai e que o trabalho no CRAS exige uma série de adaptações pessoais. Situa ainda a constituição de uma política rígida e estreita no município em que trabalha, com forte caráter assistencialista, e mesmo sem concordar, permanece empreendendo grande parte do seu tempo profissional na realização de cadastros e equacionamento para distribuição de benefícios escassos.

Frente a tais indicadores, delineia-se mais um núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Madalena, denominado *A VIDA É UMA CONSTANTE ADAPTAÇÃO*, caracterizado por forte crença de que é necessário se adaptar, que se desdobra em alguns momentos na qualidade da flexibilidade - como se aproximar dos usuários e da comunidade - e em outros em certa estagnação, como se não visualizasse recursos para atuar de outra forma.

Madalena traz ainda uma temática importante que é o medo de alguns profissionais de trabalhar em territórios de vulnerabilidade social, o qual ela diz não compartilhar: *o medo, principalmente, de ser agredida, né? Por que aqui, vamos combinar que a gente tá muito*

vulnerável, né? Todo tipo de pessoa entra no CRAS: pessoas alcoolizadas, pessoas às vezes drogadas, né? A gente tá muito vulnerável...No relato sobre suas colegas, descreve o receio do possível caráter perigoso dos usuários, que poderia incorrer em prejuízos pessoais às profissionais, o que gera em alguma medida uma postura defensiva nas mesmas.

Quando questionada se já passou pela sensação de não saber o que fazer em um atendimento, ela afirma que várias vezes, em geral situações marcadas por limites sociais: *às vezes... verificar, né?, uma necessidade muito grande de uma terapia, né? E não ter rede pra encaminhar, né? Ou então de realmente perceber a necessidade daquela pessoa de pelo menos matar a fome naquele momento e não ter um benefício para liberar.* Nesses momentos, diz *ter vontade de tirar do próprio bolso e dar*, mas que com o tempo o técnico se adapta e *termina... encarando como algo que acontece dentro do CRAS, que acontece no meio social e que não vai deixar de acontecer!*

Refere que quando se trata do pedido de auxílio por parte de alguém com quem já estabeleceu um vínculo ou que faz parte de um grupo social com o qual se identifica mais, como no caso dela, por exemplo, pessoas idosas, é mais complicado: *doí com qualquer pessoa, mas quando é uma pessoa que você já cria um vínculo, é muito pior! É muito mais difícil!* Quanto ao "tirar do próprio bolso", diz já ter acontecido algumas vezes, tanto por parte da equipe para financiar lanches nos grupos, quanto com pessoas que eram mais ligadas a ela e necessitavam em casos especiais: *não foi inúmeras vezes não, porque a gente tem que saber separar as coisas também, né? Se não vira um vício, cai no costume e de jeito nenhum! Mas já fiz sim! (pausa) Tenho que lhe ser sincera!*

Concluindo, perguntei o que ela considerava relevante para formar profissionais sociais, ao que ela destacou mais uma vez a importância da experiência prática. Já quanto às qualidades técnicas e pessoais que podem contribuir para o aprimoramento das psicólogas que atuam na área social, ela destaca o *saber se colocar no lugar do outro.* No que tange ao trabalho, ressalta o acolhimento e a escuta, mas retoma o discurso de que, sobretudo, é necessário *criar autonomia por parte* ***dessas*** *pessoas da comunidade... através de grupos socioeducativos.*

Ao final pergunto sobre a rotatividade dos profissionais e ela associa que a mesma existe, mas era mais intensificada pelo meio de contratação. Diz que deseja permanecer no CRAS, *até por que... Embora seja pouco, né Lu, como eu já conversei com você... É... Hoje é o que... É o que me sustenta, né, o que me viabiliza fazer outras coisas e apesar de tudo, apesar da pouca motivação que muitas vezes eu tenho, da frustração* ***que eu passo*** *muitas vezes, é o meu trabalho. É o que eu gosto de fazer... né?*

❖ Cristina

Cristina foi a primeira participante com quem fiz contato no município B a partir de uma lista dos psicólogos que trabalham na proteção social básica. Ela se mostrou receptiva à pesquisa, destacando, no transcorrer da mesma, que estava sendo um espaço de reflexão importante, além de indicar outras participantes para o estudo, o que evidenciou sua implicação. O CRAS em que trabalha é uma casa bonita e organizada, dispondo, inclusive, de uma recepção com cadeiras e muitos brinquedos. Entre a primeira e a segunda conversação houve um intervalo de duas semanas devido a ajustes de horário.

Cristina tem quarenta anos e situa que sempre teve duas profissões: professora e psicóloga, sendo muito comprometida com o papel de educadora. Formou-se em psicologia em 1996 por uma universidade federal e diz que o *gosto por essa questão social* a acompanha há muito tempo. Estagiou na área Organizacional, de Saúde e em Hospitais. Interessava-se pela temática da autoestima e, quando graduada, trabalhou com uma médica que trouxe para a Bahia a Cirurgia Bariátrica, mas não se identificou com o trabalho. Inseriu-se, então, na área da Psicologia Organizacional, passando dez anos em uma empresa privada de Salvador, desenvolvendo recrutamento, seleção e treinamento.

É muito atenta à importância da formação continuada, sendo receptiva à participação em cursos e eventos. Realizou pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos, da qual o principal aprendizado que extraiu foi a atuação junto a públicos diversificados e uma gestão centrada na definição de papéis: ***uma vez que cada um sabe o que tem que fazer*** *fica mais fácil de continuar.* Apesar de gostar do trabalho na área Organizacional e ser reconhecida (*carreira brilhante)*, frustrava-se por não acompanhar o desenvolvimento dos funcionários, sendo seu trabalho voltado para o encaminhamento de mão de obra.

Paralelo a esse processo, mantinha seu interesse de trabalhar na área social, o que a motivou a ser voluntária em uma instituição filantrópica: *nesses quatro anos eu vi "Bom! A minha praia é o social"! Essa questão mesmo de... de... de ajudar* ***de uma maneira mais****... premente as pessoas que são dessa realidade de vulnerabilidade, de pobreza.* Esse processo a conduziu para o concurso no cargo de psicóloga do município B, no qual sempre residiu e já era professora, estando no CRAS há dois anos e oito meses.

Quanto à carreira de professora, destaca que foi sua primeira formação. Ela e a mãe abriram uma escola quando ainda tinha dezessete anos, mas o desejo de oferecer uma educação de qualidade aliado ao custo do processo e da renda diminuta da população foram decisivos para escolha de fechar após um ano, antes de passar a ter prejuízos financeiros. Foi

então aprovada em concurso para ensinar no município de origem e atualmente já possui mais de vinte anos atuando nessa área. A despeito de ser um complemento de renda, situa que quando estava na empresa privada não precisava dar aulas à noite do ponto de vista econômico, mas não desistiu por acreditar no trabalho: ***eu sou professora por que eu gosto!***

Cristina também expressa forte identificação com o trabalho no CRAS, mas repete com veemência que *não é fácil!* Entre suspiros de cansaço ela declara: *a cada dia é matando um leão por dia ou mais do que um. Por que, justamente essa diferença, dessa divisão da... da renda, a pobreza extrema... Então, às vezes, eu chego para atender uma pessoa e o que é que me mobiliza? Ela diz que tá doente. Quando eu vou verificar direitinho, a doença dela é fome! / Isso mexe muito comigo!*

A escolha pelo CRAS implicou numa mudança significativa em seu padrão de vida, pois o salário de gerente de empresa, aliado a uma série de benefícios, era mais que o dobro do atual. Destaca, contudo, a estabilidade do concurso e que aumentou sua realização profissional: *eu afunilei naquilo que eu realmente gostaria, que era trabalhar com o público mais necessitado*, além da qualidade de vida, pois está mais perto da sua comunidade e não precisa percorrer longas distâncias para chegar ao trabalho. Diz não se arrepender pela escolha que fez, mas anseia por melhores condições: *eu quero ter a qualidade de vida que eu tenho hoje, e ganhar a mesma coisa que eu ganhava antes, ou mais! Esse é o sonho de qualquer pessoa normal, né?*

Os indicadores acima, relacionados à escolha por atividades carregadas de sentido pessoal e identificação, associados a diversos momentos de sacrifícios pessoais para sustentação de trabalhos que fossem fonte de realização pessoal e desejo, delineiam um primeiro núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Cristina, designado *EU SOU POR QUE EU GOSTO*, em que se destaca uma trajetória de vida permeada pelo reconhecimento da importância da remuneração, mas com foco no vínculo afetivo ao trabalho: *essa questão do salário é importante? É! A gente não vai viver de brisa! A gente precisa se sustentar! Não é isso? Mas que não seja o foco!*

Ressalta a falta de clareza da população quanto ao papel do CRAS e ao trabalho do psicólogo, havendo grande associação entre a unidade e o programa “Bolsa Família” e sendo muitas vezes demandada para questões de atendimento clínico. No que tange ao CRAS, esclarecer o papel é *fazer uma linha de acompanhamento com os usuários de tal forma que a gente consiga tirá-los desse, desse... assistencialismo e colocar numa situação de mais sustentabilidade... de... de... de autonomia* (tom reflexivo), *que é isso que a gente não*

consegue ainda, quanto à psicologia, é não fazer psicoterapia: *não é o meu papel aqui! Se aqui é a porta de entrada... do SUAS, eu vou direcionar.*

Sua ênfase na importância da definição de papéis e esclarecimento dos usuários sobre as funções de cada um, seja sobre o propósito da unidade ou o trabalho do psicólogo, aliado a uma trajetória profissional ancorada na Psicologia Organizacional, nos faz perceber um segundo núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Cristina designado *QUAL É O PAPEL?,* no qual há grande valorização da demarcação das responsabilidades dos profissionais e da unidade, no sentido de que as ações interventivas sejam ancoradas nesses princípios e que o profissional possa reconhecer que não é possível, nem devido, dar conta de tudo.

Seu trabalho é voltado para *atenção básica e prevenção.* Além dos atendimentos psicossociais mediados por demanda espontânea - conforme diz: *pode vim* ***qualquer coisa*** - visitas domiciliares e de rede, condução de grupos socioeducativos com mulheres e gestantes em que são trabalhados valores, propiciando um espaço de convivência que favoreça a intervenção social. Há ainda grande atenção para o registro das atividades por meio de relatórios ou outros instrumentos disponibilizados pelo MDS. Ela é também a técnica de referência do Projovem, sendo responsável pelo acompanhamento das famílias dos adolescentes cadastrados no programa: *nós somos a porta de entrada, mas as coisas não param aqui, as coisas começam aqui. E elas precisam ser continuadas*.

Mais especificamente quanto aos grupos, Cristina ressalta ser um trabalho com resultados muito positivos para os usuários, fortalecendo os vínculos sociais e familiares: ***a gente tem relatos belíssimos!!! Isso aí é que é gratificante!*** */ As trocas de experiência, uma que não tem nada, aquela que tem um pouquinho. E isso vai dividindo, vai dando mais dignidade a elas.* Um fator interessante nesse processo é seu engajamento quanto à divulgação dos trabalhos desenvolvidos pela unidade, apresentando as propostas, convidando as pessoas e solicitando que se engajem na divulgação dos trabalhos oferecidos: *não teve anúncio em rádio, não, nada,* ***que funcionasse tão bem quanto o boca a boca,*** exemplificando com a estratégia de divulgação do Projovem.

Quanto às visitas domiciliares, situa que o objetivo principal é *verificar o mapeamento, a contextualização familiar* para proceder posteriormente com os encaminhamentos necessários. É uma experiência de fazer contato com múltiplas realidades e contextos sociais, incluindo casas com condições muito precárias, o que a mobiliza bastante: *às vezes, tem casas com rato e a única coisa que tem lá é umaaaaa.... (pausa) Eu chego a me emocionar. É uma panela... com misturado... com pão com tudo misturado e cobre com pano. Daqui a pouco*

você vê uma ratazana passando na cozinha. Você vê de tudo! Claro! Tem casas mais organizadas. Tem pessoas né mais... menos miseráveis.

Outro trabalho que desenvolve são as visitas de rede, cujo objetivo é conhecer a rede de assistência do município, buscando fortalecer o vínculo do CRAS com outras unidades e identificando vias para o encaminhamento dos usuários: *eu fui visitar o CAPS, o CAPS-AD, o CREAS, o Conselho Tutelar, o próprio Conselho municipal de Assistência Social (CMAS).* Reportando-se à rede do município, observa que *existem muito boas intenções. Existem coisas isoladas. Mas a rede não se comunica.*

É muito presente na vida de Cristina um senso de comprometimento com a conscientização da população, sobretudo os mais jovens, no que tange a conhecer outros horizontes e alternativas. Esse processo se materializa tanto no trabalho no CRAS – o Projovem, por exemplo – quanto em seu papel como educadora. Quanto ao trabalho com esse segmento de usuários, destaca que é ***uma briga injusta****... com o mundo das drogas. Por que lá o resultado é assim, muito mais rápido, sabe?*

Mas segue afirmando que não se pode desistir e que ao menos o jovem precisa saber que existem dois caminhos: *um caminho honesto.* ***É mais duro, dificultoso****. Mas ele é mais longo. É real. E esse aqui é do rápido.* ***Pelo menos ele precisa saber que esse outro existe!*** *Se ele vai seguir por aqui ou não... Vai depender de... várias condicionalidades.* ***Várias****! É meu papel enquanto CRAS, eu digo assim, que pelo menos eu mostre que esse outro caminho existe. Por que se ele só souber esse, ele só vai por aqui. E é isso no CRAS que a gente tenta fazer, né? Mostrar outras opções de vida!*

Situa gostar muito do que faz e dentro da perspectiva da Psicologia Social compreende que as tarefas que desenvolve condizem com a função do psicólogo. Acrescenta ainda que, em alguns momentos, se sente frustrada por não conseguir *ajudar tanto quanto gostaria ou às vezes por que é muita coisa a abarcar.* Expressa ainda sentimentos de angústia por perceber que em alguns momentos o trabalho resvala em uma *política superficial*, sem alcançar uma transformação mais duradoura.

Ela destaca também como é frequente o adoecimento entre os membros da equipe: *por que a gente trabalha diretamente com a fome, com a miséria, a mazela. Então, como é que fica a saúde nossa, psicológica? Física? Por que a gente termina somatizando muita coisa. Aí eu pergunto: como é que você vai ajudar se você não está bem?* ***Eu só acredito na pessoa que vai ajudar****, se ela estiver bem. Você pode vê, que é um absenteísmo altíssimo. Mas as pessoas estão mentindo? Elas estão burlando? Tão dando um jeitinho?* ***NÃO! AS PESSOAS ADOECEM MESMO! ADOECEM MESMO****!*

A repetição frequente em seu discurso que a escolha pelo "social" tem caráter pessoal e que o trabalho não é fácil, considerando inclusive as fragilidades das condições de trabalho e do que está disponível enquanto recurso para ser ofertado ao usuário, associado aos sentimentos de frustração e angústia expressos e às mudanças significativas em seu padrão de vida, a partir do baixo retorno financeiro, delineiam mais um núcleo de sentidos denominado *NÃO É FÁCIL*, caracterizado pela percepção de que o trabalho na área social implica em alto custo emocional, físico e material para as profissionais.

Quanto aos suportes teóricos e técnicos para o enfrentamento desse contexto, relata que a prefeitura, em convênio com o governo do estado, disponibiliza cursos e treinamentos na área, incluindo temas como drogas e criminalidade. Recorreu, também, aos textos normativos do SUAS, sobretudo no sentido, já explicitado acima, de delimitar seu papel na unidade: *por que, quando eu sei o que é, eu também sei o que não é.* ***Isso me ajudou muito*** *a clarear! Por que, claro! A gente vem, acho que meio... utopicamente, achando que pode fazer muita coisa e esbarra na máquina pública... Esbarra nas dificuldades do dia a dia...*

A lida no dia a dia também é citada como fonte de aprendizado, bem como a troca de experiências e suporte mútuo entre as colegas da unidade (tanto psicólogas quanto assistentes sociais), reafirmando a importância do trabalho em equipe e de rede: *oh!* ***Teve situações difíceis!*** *Deu olhar assim e dizer: "o que é que eu faço"? Mas depois assim que eu partilho com as colegas, né?, tudo... Sempre a gente encontra alguma forma de... de...Se a gente não resolver, que a gente encaminhe pra tentar resolver. / Não venha me dizer que a rede aqui é pobre. Tem coisas aqui boas, sim! Mas será que a gente tá usando como deveria? É o que eu sempre falo com as colegas e me pergunto. Então, eu voltei desse... desse último curso que eu fiz...,* ***cheia de ideias...***

O distanciamento afetivo e a suspeição quanto à fidedignidade das necessidades expressas pelo usuário, também são estratégias utilizadas para enfrentar o contato com o sofrimento social dos assistidos, concepção frequente entre as participantes do estudo: *mas, assim,* ***me sensibiliza pra caramba****, mas como eu to lhe dizendo, eu preciso me afastar um pouco do problema, pra que eu possa ajudar de alguma forma.../* ***Eu hoje já tenho...****criado uma couraça, né? / (pausa) Foi criando uma uma uma cascazinha em mim, que eu vou a fundo ver se aquilo que aquela pessoa tá falando é verdade.*

Ela sempre morou no município B e pertence a uma família grande de seis filhos, na qual ela é a mais nova. Seus pais já são idosos, e ela se reporta a eles e aos irmãos como sendo *maravilhosos,* destacando o caráter de forte união familiar, apoio mútuo e ênfase na importância do estudo: ***eu cresci*** *sendo estimulada pelo meu pai, aí da maneira dele, pra...*

pra... pra leitura, pro estudo. E por minha mãe por ser professora, né? ***Extremamente exigente!*** *Eu estudei na escola pública que minha mãe era diretora.* Cristina se casou com um pernambucano há cerca de dois anos, sendo que a opção por residência na Bahia ocorreu devido aos seus vínculos empregatícios serem por via de concurso. Atualmente planeja ter filhos, considerando que já possui *organização material e estrutura* para tal projeto.

Sua fala é carregada de afetividade ao falar do município B e certa indignação por ouvir com frequência, desde a infância, que lá não havia talentos ou pessoas capacitadas. Nesse momento, retoma a sua própria história de superação, destacando que sempre estudou em escolas públicas e que sua graduação acadêmica foi em universidade e curso muito concorridos. Reconhece que a realidade da maioria dos moradores era de não se desenvolverem muito, mas contrapõe que essa não é uma característica do lugar, mas sim uma questão que depende de cada pessoa, exemplificando com sua história e a de amigas de infância, que hoje são psicólogas, advogadas.

Apesar de apresentar uma visão sistêmica e crítica, nesse momento lhe escapa a extensão do impacto dos elementos de suporte social ao longo da vida que colaboraram na sua trajetória e, possivelmente, na de suas amigas, não só do ponto de vista material e apoio familiar, mas um tipo de socialização específica que auxilia na construção de qualidades como responsabilidade e disciplina, além de um ambiente de valorização pelo estudo e trabalho, que favorece a autoconfiança e o desenvolvimento das pessoas (Souza, 2009): *então, é... Eu cresci com essa... essa... realidade de... de... me sinto forte!*

Com a entrada de universidades particulares na região metropolitana houve uma reconfiguração desse discurso que desqualificava os moradores do município B. Acredita que hoje em dia há um maior acesso à informação e que depende mais da busca pessoal: *hoje em dia, o acesso à informação... do diretor de uma empresa até um... Office boy, todos tem acesso à informação. Se bem que, se o Office boy for colocado na frente do computador, ele vai pra facebook, ele vai pro MSN, sei lá e o diretor da empresa talvez vá buscar outra... Mas todos dois têm a acessibilidade à informação da mesma forma. Então, acho que isso já tá bem mais equilibrado.* Trabalhar no CRAS possivelmente representa uma alternativa de participação na construção de talentos no município, reportando-se ao seu lugar de origem.

Os irmãos não fizeram graduação acadêmica por que *não quiseram*, considerando que tiveram a oportunidade de se inserir em *bons empregos*, que não requeriam formação universitária na época. Sua mãe foi uma das primeiras professoras a conseguir se formar no município B e trabalhou como diretora de escola muitos anos. Seu pai era autônomo, trabalhando no segmento de transportes, implantado por seu avô. Ela fala com muito orgulho

do importante papel desenvolvido por seu avô paterno no desenvolvimento urbano do município, por ter fundado a primeira empresa de transportes da região. As *marinetes* possibilitavam o acesso de muitas pessoas ao estudo na capital, já que não havia escolas no município nesse período.

Apesar de não ter estudado muito, seu avô era um grande incentivador dos estudantes, concedendo passagens gratuitas para esse público. Até hoje, ele é homenageado nas escolas municipais. Referindo-se à história da sua família no município parece haver uma sensação ambivalente quanto à temática do reconhecimento, explicitada na fala de seu pai: *"Ficam nessa coisa...* ***Não deram um nome de uma praça ao meu pai!*** *De uma praça, de uma rua! Agora, esse negócio de homenagem eu não vou mais não"! Ele, hoje em dia, já se revolta! Antes, ele se sentia lisonjeado.* Já sua avó, cuidava da casa e do suporte aos motoristas com refeições e lanches. Os avós maternos eram comerciantes: ***também significativos na área, conhecidos e tal.***

Quanto à situação socioeconômica da família, refere que ambos os avós tinham uma condição de vida confortável, mas não souberam administrar as finanças, sobretudo quando se considera o número de filhos, dentro e fora do casamento. Na sequencia, os filhos também tiveram dificuldades para gerenciar as empresas de ambos e o patrimônio foi se dissolvendo aos poucos. Os netos, portanto, precisaram trabalhar, pois já não tinham condições de viver a partir das empresas familiares, sendo necessário reconstruir a vida: *meus avós tiveram dinheiro? Sim! Mas isso... isso não serviu como herança! A gente teve que conquistar* (pausa) *tudo que a gente tem hoje, que também não é... Não é...* ***Tanto*** *assim! Mas, a gente vive,* ***bem,*** *razoavelmente.*

Sobre os valores familiares, ela destaca que os pais são grandes referenciais de honestidade, trabalho e perseverança, assim como seus irmãos, que também lhe serviram de exemplo: *por que, apesar deles serem muito honestos, muito corretos, tal tal tal... Ao mesmo tempo são muito humanos. E hoje eu sinto falta no mundo de... de... de... trabalhar valores. / Então! (...) Não só a grana! Claro! É bom! Dinheiro faz bem, traz conforto, mas não... mas não garante felicidade!*

É possível que a sua trajetória de superação, aliada a uma formação acadêmica que tradicionalmente centra no sujeito como objeto e a crença de que atualmente há uma maior democratização do acesso à informação, típico da subjetividade social ancorada na ideologia liberal, contribua para maior ênfase na responsabilização dos indivíduos, ainda que reconheça o efeito de outras variáveis no processo, destacando-se mais um núcleo de sentidos em sua configuração subjetiva: *QUER ALGUMA COISA? LUTE PARA TER!*, ilustrado no trecho a

seguir: *depende um pouco da própria pessoa também. Por que, tem gente que tá na miséria, mas, se contenta com pouco. Mas se ela tiver a vontade de sair e unida a minha vontade de querer ajudar, a gente vai conseguir fazer alguma coisa.*

Cristina transmite uma imagem de pró-atividade e competência, o que já foi reconhecido em experiências profissionais anteriores e possivelmente contribui, em muito, para sua unidade atual: *quando a gente se... se envolve mesmo, a gente encontra algumas formas de... de... de achar caminhos*. Possivelmente isso está associado a sua vinculação afetiva ao trabalho, mas também por uma socialização com forte apelo aos estudos e bom comportamento, pois conta que *era mais cobrada, por que, eu tinha que ser modelo...*, ficando um registro desde a infância da importância de desenvolver, da melhor maneira possível, qualquer tarefa a que se proponha.

Tais indicadores delineiam mais um núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Cristina, designado: *ME PROPONHO A FAZER, ENTÃO É PRA FAZER BEM FEITO*, marcado pelo caráter de fortes exigências pessoais quanto ao desempenho profissional: *eu sou uma pessoa movida a desafios. Eu coloco... objetivos e delimito tempo, para que eu possa tentar alcançar.* Sinaliza que os objetivos que traçou para sua atuação no CRAS são alvo constante de reflexão, pois muitas coisas ela gostaria que fossem diferentes: *que eu pudesse ajudar mais essas pessoas!*

Optou pelo recurso de buscar desempenhar da melhor forma possível os projetos pelos quais já é responsável, buscando visualizar mudanças não somente em um patamar geral para comunidade, mas sim a partir de perspectivas específicas. Ela exemplifica com o acompanhamento de jovens envolvidos com drogas e tráfico, participantes do Projovem: *eu oportunize* ***muito, muito concretamente*** *que ele veja outras vertentes da vida. Se ele vai seguir ou não aquilo, é uma escolha pessoal dele. Mas que ele pelo menos, ele veja o outro lado da moeda. E eu sei de muitos jovens que a gente consegue de alguma forma melhorar um pouco a vida, dar outros horizontes e isso... Isso aí...* ***Isso é bom!***

O frustrante é quando ela se sente sem conseguir contribuir para a resolução frente às necessidades dos usuários. Nesses momentos, seu recurso de enfrentamento é atuar como mediadora na rede de encaminhamentos, buscando alternativas de suporte e atendimento aos usuários: *e* ***ninguém saia daqui sem ter sido atendido*** *de alguma forma. Pode até não ser atendido no que gostaria, mas de alguma forma obteve uma informação.* Ela relata outras ações simples, em que busca atuar na transformação da realidade do usuário: *mas se a pessoa que tiver do lado de cá não se importar, vai ficando tudo solto. Aí... Fica meio sem... sem... sem nexo! Sem inicio, meio e fim!* ***BASTAM aqueles processos que não dependem de você!***

Os indicadores acima, declarados no compromisso com o trabalho na área social, associados ao reconhecimento de que existem necessidades, muitas dificuldades e poucos recursos, mas é necessário seguir buscando alternativas, seja a delimitação de papéis, a formação continuada, o acompanhamento efetivo dos usuários circunscritos a um projeto, revelam mais um núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Cristina, denominado: *VAMOS FAZER O QUE A GENTE PODE*, no qual enfatiza que o profissional não se paralise frente às dificuldades vivenciadas, buscando alternativas de superação aos obstáculos: *então, de alguma forma, se* ***eu fizer bem****, razoavelmente bem o meu trabalho, eu já me sinto colaborando com a sociedade no que eu queria pessoalmente, que era né?... diminuir essas distâncias, atenuar esse sofrimento, essa fome* ***e fome de tudo, viu?****Eu não falo em religião aqui, mas eu falo* ***em Deus****!*

Ela situa que foi militante da igreja católica durante muito tempo, destacando que seus pais são muito vinculados a essa religião, mas atualmente se considera estudante do espiritismo e ressalta que os centros espíritas também possuem uma preocupação com a atuação na área social, referindo-se a atendimentos gratuitos na área de saúde na instituição que frequenta. A entidade em que fez o voluntariado acolhia profissionais de diversas designações religiosas, sobretudo católicos e espíritas, dada visão espiritualista.

O voluntariado desenvolvido nessa instituição sem fins lucrativos, prévio a sua entrada no CRAS, teve grande papel no treinamento de Cristina para atuar na área social: *me preparou muito para isso aqui. É como se fosse assim, um rito de passagem. Quando eu trabalhava no... na... na empresa... organizacional... Psicologia Organizacional... durante dez anos, eu cheguei a gerente. Eu sabia que existia miséria, pobreza.* ***Mas não de uma maneira tão premente, quanto... quando eu vi com o meu voluntariado.***

Nesse sentido, ela considera que a intervenção nesse campo deve incluir o homem numa perspectiva integral, focando não somente o aspecto material, mas também espiritual: *então, eu* ***não falo de nenhuma religião****! Mas até pra essas pessoas é necessário que tenha essa vertente. Então, eu falo com todo mundo que vem aqui "qual a sua religião"? Eu sempre pergunto! E vou falar, o meu viés de... de discurso vai ser em cima da religião dessa pessoa, pra não ferir, né?, o que ela tenha. Mas pra que ela também se preencha, né?, com um pouquinho de Deus, por que sem Deus a gente não vai pra lugar nenhum!*

Chama a atenção que, para além da bagagem técnica, as profissionais atuam também a partir de suas crenças, história de vida e socialização, por assim dizer em termos bourdiesianos, a partir do seu *habitus*. Num cenário em que há forte percepção dos recursos como sendo escassos, parece ser ainda maior a tendência do profissional a recorrer a uma

intervenção de cunho mais empírico e pessoal, o que resvala, por vezes, em princípios religiosos, sejam eles assumidos com maior ou menor clareza no discurso das participantes. Nesse sentido, cabe-nos questionar: quais suportes precisamos construir na psicologia e quais suportes já existem, mas não acessamos por que já estamos preenchidos com nossas próprias concepções?

Ao retomarmos na conversação a temática do papel das psicólogas no CRAS, sendo questionada mais diretamente sobre o assunto, Cristina inicia sua fala declarando zonas de tensão sobre a impropriedade do trabalho clínico tradicional nessas unidades: *a gente não tem que... que se sentir mal, por que não tá fazendo, por que não é papel da psicóloga do CRAS. Qual é o nosso papel aqui? É de funcionar no município como uma espécie de filtragem. A gente atende, quando chega com uma demanda espontânea, peneira realmente, filtra um pouco, para enviar para Secretaria de Saúde.*

Em variados momentos das conversações, Cristina se refere à inadequação da psicoterapia no CRAS, tanto por questões de impropriedade do espaço físico para formar o *setting*, quanto de objetivo. Associando tal indicador a sua preocupação em delimitar o papel do psicólogo nessas unidades e forte identificação com a atuação na área social, evidencia-se a construção de mais um núcleo de sentidos, denominado: *NÓS SOMOS SECRETARIA SOCIAL*, caracterizado pela defesa do trabalho das psicólogas no SUAS centrado na psicologia social, primando por uma atuação em moldes diferenciados da clínica tradicional.

Ao falar do perfil dos usuários, situa dificuldades na adesão: *o nosso trabalho realmente impacta no fato de que às vezes a... **a família não quer**!* (pausa) *A gente só consegue ajudar quem quer ser ajudado!* e uma tendência de procura pelo CRAS apenas nos momentos críticos, gerando um ciclo que mantém ou acirra os problemas: *a gente vai e apaga o incêndio, o usuário às vezes some!* Ela acredita que parte desse comportamento seja devido à acomodação, pois *quando as coisas se acalmam, as pessoas se acomodam*.

Refere também seu impacto pessoal com o que denomina a *questão social da família*, que podemos compreender como mais uma faceta do estranhamento de *habitus* frente à desigualdade social técnico-usuário, mesmo para aqueles que são sensíveis ao reconhecimento das diferenças. Esse exemplo colabora para reflexão que, por vezes, aquilo que julgamos falta de bom senso, pode ser falta de condições materiais concretas: *eu vejo! "Menino! Você tá comendo salgadinho de manhã cedo? Não são nem oito horas ainda"! "Ah! Mas era isso que eu tinha"! "Mas, sim!" "Foi meu avô que me deu"! "O seu avô ao invés de comprar o salgadinho, não podia ter lhe dado o dinheiro para comprar uma coisa mais... pão, leite...?"*

"Não!!! Esse salgadinho ele já tinha. Ele não tirou o dinheiro para me dar, que ele também não tinha.

Cristina enfatiza a questão da dificuldade de aderência das famílias e seu desconforto quando o usuário não segue as orientações prestadas, *nem todo mundo tem essa disciplina*, contrapondo que ***as famílias que seguem o que a gente orienta,*** *essas sim, a gente consegue enxergar alguma autonomia.* Quando questionada sobre quais motivos ela imagina que confluem para as dificuldades na adesão, destaca que não pode *culpabilizar* somente o usuário, pois é um cenário de muitas variáveis: *faz parte de um contexto social e eu não posso nem assim, mapear. É município? É governo do estado? É governo federal? É um mapeamento que existe no Brasil.* ***Ainda tem muito assistencialismo.*** *Por mais que eu... que eu sinta assim, que aqui no município tenta se dá uma conotação diferente do assistencialismo, às vezes, acaba sendo isso.*

O assistencialismo, por mais que seja combatido, persiste no discurso e na realidade das unidades de assistência social. Nesse sentido, parece compor a polaridade oposta ao objetivo do CRAS que é o de contribuir para construção da autonomia e consolidação de melhores condições de vida para as famílias. Cristina acrescenta: *a gente nem chama mais de curso de bordado. É oficina de bordado. Então, a gente fica mapeando, pra ter as nomenclaturas certas, pra que as pessoas entendam aqui como um local de... de... de... de... desenvolver essa autonomia. Pra ela caminhar sozinha! Não é pra ela ficar o resto da vida dela recebendo o Bolsa Família... uma cesta básica.*

A ênfase na dificuldade de adesão dos usuários e suas famílias, associada ao reconhecimento de que as fragilidades na assistência compõem um cenário nacional com múltiplos desdobramentos e que a resolução de muitas das demandas foge às possibilidades de atuação no CRAS, sendo necessário o apoio da rede de assistência, seja municipal ou por meio de instituições filantrópicas, sugere a formação de mais um núcleo de sentidos, designado <u>*UMA ANDORINHA SÓ NÃO FAZ VERÃO*</u>, pelo qual visualiza que as transformações almejadas não dependem apenas de um segmento: *não é a família sozinha! Não é... Não são... os dirigentes do município sozinhos! E não somos nós técnicas sozinhas! É um contexto muito maior!*

Se por um lado, as considerações de Cristina ressoam em um aspecto de realidade, sobre o qual a construção da desigualdade social no Brasil, materializada na vivência da vulnerabilidade por ampla gama da sociedade, é uma construção coletiva e, assim sendo, sua superação exige ações integradas em muitos níveis, por outro chama a atenção o cuidado que é preciso ter enquanto técnicas para que o reconhecimento desse *contexto muito maior* não

represente um argumento que dilui as responsabilidades, resvala para o banalizado e justifica uma intervenção profissional fragilizada.

Diferentemente de outras participantes, Cristina reconhece que alguns assistidos dispõem de maneira equivocada dos benefícios, mas não atribui isso a um suposto perfil específico do usuário do CRAS: ***mas, isso é consciência do brasileiro*** *que quer se dar bem em tudo!* (pausa) *Entendeu? Não é da política da assistência social ou do usuário que vem aqui!* Ela reconhece a importância de tais programas e destaca que por estar *na ponta* pode comprovar que sem esses benefícios muitas pessoas já teriam *morrido de fome.* Essa concepção nos parece consistente, pois trabalhar na dimensão subjetiva não pode excluir a dimensão objetiva e as necessidades práticas das pessoas.

Quanto aos elementos que seguem contribuindo para a sustentação da desigualdade social em nossa sociedade, Cristina destaca a má administração do recurso público, sempre preocupada em situar os problemas oriundos da política como sendo de extensão nacional. Esse tipo de argumento nos reporta aos achados nas pesquisas de Souza (2006a) quanto às hipóteses explicativas para desigualdade social no Brasil, em que há ênfase nas justificativas exteriores, com pouca implicação sobre as relações sociais moldadas a partir de uma hierarquia valorativa.

Quando confrontada mais diretamente sobre como é para ela lidar com a desigualdade social enquanto técnica frente ao usuário assistido, ela inicia falando da questão do tipo de roupa usada no CRAS, no sentido de amenizar os signos da diferença: ***se eu for pra visita domiciliar, calça jeans e tênis!*** *Isso também é uma forma, até de não... ofender muito a pessoa que chega aqui. Isso... Isso... Eu respeito muito!* Para ela, o reconhecimento da desigualdade a torna mais humana e a faz valorizar ainda mais o que possui: *não é fácil... saber! ... me torna mais humana. E até dizer, puxa! Eu sou feliz e às vezes eu não agradeço pelo que eu tenho. Isso me sensibiliza como pessoa e como profissional, me movimenta para que eu possa fazer alguma coisa.*

Ao discorrer suas impressões sobre a desigualdade social, novamente o tema da necessidade de *ajudar* retorna na conversação: *eu fiz as minhas opções pessoais.* ***E ajudar de alguma forma. Continuo lhe dizendo. Eu não vou ser utópica aqui, sonhadora de que serei salvadora do mundo, mas eu preciso fazer alguma coisa.*** Paralelo, destaca um olhar que busca reconhecer a potência do usuário, considerando que todos tem algo a oferecer na vida: *sempre tem alguma coisa que a pessoa tem, viu! A pessoa se queixa, se queixa, se queixa, mas ela olha sempre o que ela não tem! Mas tem que olhar também um pouco, também, pra o que*

ela tem! / Até o fato dela ter conseguido chegar aqui, ela já tá na frente de muitas outras que nem sabem que o CRAS existe.

Se por um lado o desejo de ajudar, muito associado à própria escolha vocacional da psicologia, e frequente entre profissionais que atuam na área social (Magalhães et al., 2001), contribuí como um elemento motivacional para o técnico, por outro, parece incluir uma dimensão implícita e pouco acessível à percepção que pode se traduzir em uma posição subjetiva de superioridade frente ao desigual: *nós temos algo a perder. Eu tenho! Você tem! Você tem... família! Você tem... carro! Você tem... esposo! Você deve pretender ter filho... Ter... Não sei se tem carro ou se não tem!* ***Mas, nós temos algo a perder! E quem não tem nada a perder? Vai atacar a gente que tem algo a perder!*** Sobre esse aspecto, Reis (2000) destaca que a insegurança e a ameaça da violência são os principais fatores a mobilizar ações para o combate da pobreza e da desigualdade, pois se reporta à garantia da manutenção da ordem e da segurança pessoal.

Quando interconectamos os indicadores expressos acima: manifestação insistente da necessidade de *ajudar*, associado a um discurso que prega a autonomia, mas com uma compreensão recorrente de que ser ajudado implica no usuário seguir as orientações das técnicas, uma trajetória pessoal marcada pela necessidade de ser *boa no que faz*, com o exercício da liderança em diferentes contextos sociais (grupo jovem na adolescência, dona de escola, gerente na empresa privada, diretora social no voluntariado) e um histórico familiar marcado por ancestrais pioneiros, mais um núcleo de sentidos se configura - *ISSO ME APROXIMA DA PESSOA: SABER QUE ELA NÃO TEM E EU TENHO*, caracterizado por uma posição subjetiva centrada no destaque, ainda que reconheça o valor e importância da contribuição de toda e qualquer pessoa. Cabe-nos, então, refletir: será que o desejo de trabalhar com os mais pobres, em alguma medida, tem também haver com poder se sentir, em uma relação desigual, como a parte superior?

Cristina conclui dizendo que já pensou em sair do CRAS, pedindo transferência interna para o CAPS ou para o consultório de rua, por que *se sentia assim, pressionada, frustrada, achando que eu não tava fazendo nada.* Depois repensou: ***eu não sou salvadora do mundo.*** *E que eu fique e trabalhe com responsabilidade* ***e que alguma coisa eu mude*** *na demanda dessas famílias.* Atualmente, deseja permanecer na unidade e completa: *eu sou positiva! Eu sou muito otimista nesse sentido!* ***Tem muita*** *coisa pra melhorar, mas a gente tá... a gente tá... nesse caminho de passar do assistencialismo* (pausa) *para uma política de desenvolvimento e de autonomia.*

❖ Isabel

Obtive contato com Isabel por meio da lista psicólogos da proteção social básica disponibilizada pelo município B. Ela foi a última psicóloga entrevistada e a despeito do nosso primeiro encontro ter sido extenso no quesito temporal, percorrendo quase duas horas, a primeira conversação não foi tão fluida quanto com outras participantes. Por vezes a comunicação ficava entrecortada, pairando uma sensação de desconfiança. É possível que isso esteja atribuído ao tema da pesquisa, pois em várias passagens ela sinaliza não se sentir confortável em trabalhar na assistência social, além de experiências desagradáveis associadas a pesquisas, que serão esclarecidas no curso da análise. Da minha parte, é possível que o cansaço também tenha contribuído negativamente.

Isabel tem quarenta anos e em 1996 graduou-se como psicóloga numa universidade federal. Realizou estágios voltados para área clínica no serviço de psicologia e em empresa pública, trabalhando com casos de alcoolismo entre os empregados. Como psicóloga iniciou sua atuação em hospital-dia, atuando junto a pacientes psicóticos e depressivos graves, por cerca de oito anos, além de consultório particular. Posteriormente foi convocada num concurso estadual vinculado à Secretaria de Saúde, passando a trabalhar em hospital geral. Atuou também em outro município numa *escola especial*, durante dois anos, saindo ao ser aprovada no concurso do município B.

Ela é muito vinculada à religião, destacando ser *católica praticante.* Presta ainda trabalho voluntário na Pastoral Carcerária da Igreja Católica, com atendimento clínico a filhos de presidiários na perspectiva teórica da Psicanálise: *eu tava querendo realmente me aproximar mais um pouco do serviço... do serviço articulado com, com a religião*. Ultimamente não atua em consultório particular, por ser *muito instável*, referindo-se ao fluxo de pacientes, e no hospital, apesar do trabalho ter cunho terapêutico há um limite claro ao formato de intervenção clínica. Nesse sentido, o trabalho do voluntariado configura-se também como um espaço para sua atuação enquanto psicoterapeuta, o que parece lhe ser fonte de grande satisfação.

Destaca que o concurso do município B era para prefeitura, sem especificação quanto à secretaria que iria trabalhar, estando no *social* há cerca de três anos: *a galera que chegou na minha época* (risos) *foi todo mundo pro social* (risos), *acho que os primeiros que foram chamados já tinham dado um jeito de ir pra saúde...* Um ponto positivo que destaca é ter composto a equipe que implantou o CRAS nesse território, onde permanece atuando até hoje, a despeito de transições na equipe com a saída de duas técnicas da unidade; bem como o bom

relacionamento estabelecido entre a equipe técnica, motivando-se com as reuniões e discussões de caso.

O trabalho no CRAS foi sua primeira experiência na área social, a qual permanece como um grande *desafio*, até mais difícil do que a transição da saúde mental para o hospital geral, tendo em vista que sua formação é voltada para área de saúde: *no hospital tem uma, uma dimensão diferente, né, diferenciada porque é com o público do SUS... mas, eu trabalho na área de Ginecologia, então, de alguma forma ainda há essa possibilidade de um... uma escuta... mais diferenciada, específica da parte clínica...* Quanto aos recursos que contribuíram para estruturação da sua prática, destaca a coordenadora do CRAS (assistente social), que além de ter experiência prévia na área, possui uma boa habilidade interpessoal, sendo fonte de suporte para equipe.

Considera que em muitos procedimentos o serviço social possui mais respaldo para atuar e que o trabalho do psicólogo no CRAS fica *limitado*, uma vez que é vedada a prática da psicoterapia. Na sua visão, essa é a principal demanda que chega a unidade, ainda mais quando se considera que é uma região carente de centros de assistência em saúde, por ser mais afastada do centro do município. Acrescenta ainda o pouco esclarecimento da comunidade quanto ao papel do psicólogo na assistência social: *mas aí a gente sempre tem que explicar* ***e dar também um encaminhamento.***

Quando pergunto quais trabalhos ela desenvolve no CRAS ela inicia declarando que não percebe diferenças entre o papel das psicólogas e de outras categorias na assistência social, não identificando *algo que seja específico do psicólogo* ao retomar que as demandas clínicas que chegam não podem ser respondidas na unidade: *algumas pessoas já, já vem com a demanda:* ***"quero falar com a assistente social".*** *E aí muitas vezes é dirigida mais pra o Serviço Social, embora, em algumas situações eu acho que a gente poderia até ta fazendo um trabalho, um atendimento conjunto, né? Ou até atendendo, é..., individualmente.*

Nesse tensionamento sobre o lugar das psicólogas no CRAS e as fronteiras desse trabalho, quando consideradas outras profissões, Isabel ressalta que fica uma *lacuna: a gente não pode assumir um papel de, de psicólogo,* ***que eu não vejo assim psicólogo clínico exatamente****. Eu não acho que você fazer um atendimento, é..., individual se caracterize como psicologia clínica, mas eu acho que pra os outros profissionais é entendido dessa forma*. Para ela, um fator contribuinte para essa dificuldade é a gestão dos processos, seja na secretaria ou na unidade, estar a cargo das assistentes sociais. Nesse sentido, mais do que o exercício clínico, o que parece ser uma questão para ela é o princípio organizador do trabalho, concebido numa perspectiva mais individualizada.

Sobre a falta de clareza na delimitação dos papéis entre as profissões destaca se sentir desestimulada, *não é uma coisa que... que dê tanto... tesão* (risos), *entendeu?*, mas também reconhece que sua desmotivação pode ser associada a sua escolha pessoal no âmbito profissional diferir da atuação na assistência social: *não tanto identificação com a Psicologia Social... no CRAS.* Apresenta ainda forte incômodo com o que qualifica como um discurso estigmatizado nessa área: *"ah, quem gosta de trabalhar com comunidade". Eu acho que eu trabalho com comunidade em vários locais que eu atuo, sabe? Eu trabalho com comunidade dentro de um hospital, eu trabalho com a comunidade num abrigo, que eu faço um trabalho também, não acho que é específico da assistência social o trabalho com comunidade.*

Apesar do componente crítico importante da sua fala, parece-lhe escapar a percepção de que a diferença entre o *trabalho com comunidade,* no sentido aqui explicitado de trabalhar com pessoas em vulnerabilidade social, no hospital ou em um voluntariado é muito diferente do CRAS. Neste último não é apenas uma questão de assistir pessoas pobres, mas sim confrontar de maneira próxima essa realidade, inclusive da desigualdade social entre técnico e usuário, com o objetivo de trabalhar pela superação desse contexto. O foco não é, por exemplo, lidar com o processo de adoecimento de um paciente do SUS, é a vulnerabilidade social vivenciada cotidianamente pelo usuário do SUAS.

Quanto às atividades desempenhadas, refere a produção de relatórios psicossociais após as visitas domiciliares (objetivo de verificação da realidade), visita de rede a instituições que possam ser objeto de encaminhamento, cadastros, projetos específicos e a existência de grupos socioeducativos com adolescentes, mulheres, gestantes e idosos, que, no entanto, em sua maioria, não são coordenados pelas técnicas, mas por instrutoras designadas pela prefeitura: *a gente entra assim com algumas oficinas e tal, mas geralmente quem faz as atividades é a pedagoga,* sobre o Projovem. Acrescenta que o grupo com as gestantes é fruto de projeto desenvolvido por ela e uma assistente social, em parceria com a saúde: *tem a questão do enxoval, né? Que também pode tá* (gargalhada) *atraindo, mas assim, acho que as pessoas gostam...*

Isabel já participou de ações vinculadas ao sindicato dos psicólogos na busca por melhorias das condições de trabalho no município, sobretudo no que diz respeito à baixa remuneração, *foi importante participar desse processo de luta sindical até pra me manter, sabe, pra eu continuar, porque eu não conseguia ficar, né, sem tomar alguma atitude, sem buscar melhorias,* mas destaca muitas dificuldades para produzir mudanças na Secretaria Social desse município: *mas aqui? Ninguém para, ninguém... batalha, porque são*

pouquíssimos concursados. Você bota no CRAS metade da equipe concursada, metade contratada, se os concursados param, mantém as atividades...

Ressalta incômodo frente à percepção dos obstáculos encontrados na categoria profissional para o engajamento coletivo em uma *luta política*, sendo as conquistas, em geral, fruto de lutas individuais ao invés de uma construção em grupo. Ela atribui esse processo ao perfil mais individualista da profissão, tradicionalmente vinculada a uma formação de caráter clínico: *eu acho que os psicólogos são muito desarticulados, a nível de grupo, né, tem pessoas que são...* ***é um perfil mais*** *individualista. / Eu acho que tem muito a ver... uma formação que anteriormente era muito clínica, né?* Destaca ainda viés prioritariamente individualista ao propor e avaliar as práticas: *eu percebo transformações, mas são transformações individuais...*

Os indicadores referidos acima, expressos no discurso ao destacar uma dimensão de caráter individualista entre as psicólogas, seja na dificuldade para desenvolver as lutas políticas em âmbito coletivo, ou mesmo a tendência de interpretar as demandas do CRAS pelo olhar da necessidade de psicoterapia, bem como a produção de intervenções e avaliações dos resultados centrados em aspectos mais voltados ao sujeito, configuram um primeiro núcleo de sentidos na subjetividade de Isabel, denominado: *PSICÓLOGAS: UM PERFIL MAIS INDIVIDUALISTA*, marcado pela constatação de uma atuação centrada no individualismo e a reprodução dessa perspectiva a despeito dos efeitos prejudiciais na categoria profissional e na assistência aos usuários.

Ainda no que tange ao trabalho no CRAS, ressalta que a pouca autonomia associada ao contexto público, refletida nas tentativas de uniformização dos trabalhos desenvolvidos nos centros de referência do município, interfere substancialmente na sua satisfação, além da restrita educação continuada: *nos dois espaços* (prefeituras em que trabalhou), *as coisas vem já decididas, né, de cima pra baixo, então você tem pouca possibilidade de criar, de construir, né... / Eu acho que o mais difícil é... é isso, não é nem a... a questão da... profissão. Acho que se existisse uma autonomia maior, a gente tinha condições de...* (pausa) *crescer, né?*

Com o objetivo de ilustrar as imposições e interferências da equipe gestora, bem como o consequente efeito desmotivador desse processo, relata que coordenava um grupo de convivência com pré-adolescentes para discutir temáticas associadas a essa faixa etária, que foi reconfigurado para atender uma professora, que precisava montar um grupo de leitura para sua pesquisa de doutorado, acolhida no município: *esse grupo, que, que eu coordenava e tal, de alguma forma ele foi extinto, né? Foi aproveitado, algumas pessoas que já estavam fazendo parte desse grupo, pra esse novo grupo de leitura. / Ela teve até... uma boa interação*

com a gente, conversou, quis saber a nossa opinião e tal, masss era ela a, é..., coordenadora do grupo, né?

Quando questionada como é para ela lidar com tais imposições, ela declara que terminou se afastando do processo, *não foi uma coisa assim* ***tranquila****, entendeu? E eu acho que isso foi demonstrado, eu demonstrei*. Após um ano a pesquisa foi concluída, os adolescentes vincularam-se à proposta, a intenção da Secretaria e da pesquisadora era que as técnicas assumissem o projeto, mas nenhuma profissional acolheu a condução do grupo nesse formato: *então não tem sentido a gente continuar uma atividade que não era a nossa proposta, né, embora os adolescentes tenham gostado e tal. Então a gente aí tá repensando como fazer pra continuar alguma atividade com os jovens, né?*

Refere-se à tentativa das técnicas da unidade de organizar outros grupos (por exemplo, orientação vocacional a adolescentes), mas que a adesão da comunidade é, em geral, baixa, inclusive em projetos como o Projovem. Outra tentativa sem sucesso foi a intenção de formar um grupo de crianças, que obteve êxito em outro CRAS do município: *mas não era uma creche, né, pra vim e deixar a criança e a mãe sair* (risos); *a proposta era trabalhar essa, esse vínculo, né, essa relação da criança com a mãe*.

A não adesão dos usuários é analisada por Isabel com argumentos fundamentados no perfil da comunidade, voltado para existência de mulheres *chefes de família*, cujos filhos precisam trabalhar desde cedo para colaborar com o sustento da casa. Paralelamente, a adesão no grupo de leitura é justificada considerando os recursos técnicos diferenciados que a pesquisadora dispunha: *passeios, ela tinha uma certa...* (risos), *um certo recurso, né, pra poder investir também no grupo. / Aqui a gente tá sem impressora, hoje chegou uma aí, mas disse que é emprestada* (risos)... *Não tem internet porque aqui a rede não é boa pra pegar internet. Aí (...) dificulta também, né?*

Chama a atenção que um projeto, no qual os usuários já estão vinculados, seja extinto por não condizer com a proposta original das técnicas, revelando que nessa luta de interesses, o usuário também se prejudica. Outro aspecto importante é que, apesar da dificuldade de adesão ser frequente no seu discurso, há também relato de experiências bem sucedidas, seja o grupo de leitura ou mesmo grupos em outras unidades, que não são acompanhados de uma reflexão aprofundada sobre quais aspectos na postura das técnicas podem favorecer outro cenário quanto à adesão dos usuários.

Ainda sobre o perfil da comunidade, a maioria é evangélica, poucos são católicos e ela ressalta uma presença maciça de terreiros de candomblé. Um aspecto que ela destaca como sendo fonte de incômodo para equipe é a percepção de que os usuários são acomodados e

passivos: *as pessoas não buscam muito mudar, né, não tem muita ambição, assim, eu acho que a própria religião talvez dê um pouco dessa...* ***aparente*** *satisfação.*

Por outro lado, reconhece que a precária situação socioeconômica se desdobra em uma condição de vulnerabilidade que, por vezes, paralisa as pessoas: *não tem essa possibilidade dela se mudar, dela sair daqui e ir pra um outro local, né, uma possibilidade que pra uma outra pessoa de um nível social, talvez fosse uma, né? / Às vezes não tem também uma rede de apoio familiar também... / E aí é complicado, porque falta essa estrutura social e familiar muitas vezes* [referindo-se a uma mãe que está muito preocupada, pois a filha está namorando um traficante]. Destaca, também, certa rigidez de conceitos na comunidade, sendo difícil abordar alguns temas, tais como sexualidade, dado o perfil religioso da população.

Paralelo a essa rigidez dogmática atribuída à religião, situa que tem recebido alguns casos de *promiscuidade de adolescentes*, já encaminhados ao CREAS e ao Conselho Tutelar. Quando questiono o que viria a ser isso, ela esclarece que se trata da vivência da prostituição por parte dessas garotas, tanto com traficantes da região quanto em bairros da orla marítima na capital baiana: *e às vezes dentro de famílias evangélicas. É!* (pausa) *Às vezes alguma que quer* (risos) *se libertar um pouco da..., mas que é uma coisa grave, né, chegar assim a esse extremo, né? Essa forma de enfrentamento...*

Contraponho na conversação que prostituição é diferente de promiscuidade, pois não se trata apenas da vivência sexual com múltiplos parceiros, mas sim do ganho financeiro associado a tal processo, bem como as relações sociais que elas desenvolvem e ambientes que passam a frequentar, quando consideramos que tal exercício é feito fora do bairro, por ela apresentado como distante e sem muitas opções de lazer. Ela concorda e acrescenta: *acho que é mais associado a isso. Ou de sentirem que estão em um patamar um pouco diferenciado, né, da família? Porque não conseguem gerar renda, pra... pra própria... pra própria família...*

Isabel destaca que a intervenção precisa estar norteada pela realidade do outro e ao ser questionada sobre como é para ela lidar com realidades tão restritas, do ponto de vista da escassez de recursos materiais, mas também simbólicos e relacionais, ela diz não ter dificuldades, recorrendo a psicologia clínica, tanto enquanto suporte pessoal : *a gente acaba se especializando, digamos, né, com, é..., o que a gente pode, até onde a gente pode intervir, né, e até onde a gente tem que respeitar a realidade mesmo do outro, o limite do outro, o momento do outro, né?,* quanto no sentido de encaminhar as pessoas para psicoterapia: *tenho claro que isso eu não consigo realizar aqui num atendimento* (risos), *isso... precisa de um... um prosseguimento, de um acompanhamento fora daqui, né, que a gente faz o encaminhamento.*

Anteriormente referiu que não era claro para comunidade o papel das psicólogas no CRAS, mas depois completa que também não é claro para os outros profissionais, reportando-se aos conflitos técnicos, dada visão mais quantitativa e menos qualitativa ao julgar os resultados de uma ação: *não tem aquela leitura mais* ***subjetiva****,* (pausa) *sabe, que a outra psicóloga fez um grupo e o grupo só tinham três no final... e aí se discute isso, "não tá tendo adesão", entendeu? E os outros aspectos, assim, não são tão valorizados. / Mesmo que seja com poucos, mas aqueles poucos, eles estão, é..., tendo* (pausa) *uma mudança... estão aproveitando, né, de alguma... de alguma forma*, e completa que nem mesmo para as próprias psicólogas parece estar claro o seu papel profissional.

Os indicadores expressos acima, referidos à falta de clareza sobre o papel das psicólogas na assistência social, pouca autonomia das técnicas, comprometimentos na adesão dos usuários e ausência de reflexão profissional sobre como sua postura colabora para construção desse cenário de entraves - *o interessante é que as mulheres que frequentam fizeram essa identificação forte com a instrutora... não com as técnicas* - a exemplo da fragilidade na formação teórica e técnica em psicologia social, delineiam um segundo núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Isabel, denominado: *PARTICIPANDO COMO COADJUVANTE*, caracterizado pelo exercício de uma atuação profissional distanciada do protagonismo, fragilmente referenciada e que não satisfaz nem técnicas, nem usuários.

Sobre os aspectos pessoais, Isabel morou um período sozinha, mas refere não ter se adaptado bem. Atualmente reside com a mãe, que está aposentada e comprou uma casa mais afastada do centro da cidade, em um condomínio de alto padrão na capital baiana. Sua mãe era professora e técnica em recursos humanos, tendo trabalhado em escolas e na área de treinamento empresarial por muitos anos. Situa que, apesar da idade, ela se mantém ativa em casa e ainda desenvolve trabalhos voluntários em uma creche semanalmente. Seu irmão mais novo é cirurgião buco-maxilo e reside no Rio de Janeiro. Seus pais são separados desde que ela tinha três anos, sendo seu genitor gerente de recursos humanos em empresa pública.

Refere pouco convívio com a família paterna, mas destaca forte senso de união na família materna, sendo que outros membros da família também residem no mesmo condomínio que ela e a mãe. Situa muita aproximação da avó materna, que cuidava dos afazeres domésticos, era costureira e cumpria uma importante função de suporte na criação dos netos. Do ponto de vista socioeconômico, situa grande ascensão familiar quando se considera a realidade vivenciada por sua mãe e tios, que tiveram de trabalhar muito cedo, dada a separação de seus avós, e a sua geração, que teve a oportunidade de só trabalhar após concluir os estudos: *então uma vida muito, muito difícil, né? Difícil assim, não no sentido*

de... Eu acredito que não chegaram a passar necessidade, não, pelo menos não me relataram, mas não era uma vida fácil.

Sua família sempre primou pelo estudo como valor, priorizando que ela tivesse acesso a colégios renomados: *eu estudava no (...) não porque eu tava numa situação excelente, ela fazia um esforço pra poder me manter no colégio particular, eu e meu irmão. / A gente tinha um padrão razoável de classe média.* Atualmente, a mãe possui uma vida confortável, fruto da aposentadoria, já que os filhos são independentes financeiramente. Acrescenta ainda que a ausência de filhos colabora para que não tenha muitas despesas, ampliando seu acesso a bens de consumo, como por exemplo, a viagem que fez à Grécia e Turquia com o grupo da igreja e alguns familiares, durante suas férias.

Quando pergunto quais fatores colaboraram para a mudança no padrão socioeconômico da família, ela destaca qualidades como o *esforço e persistência,* mas também o planejamento familiar para não ter muitos filhos e o estudo, ponderando a maior qualidade do ensino público no passado, em que a área técnica propiciava empregabilidade consistente e de bom retorno financeiro. Sua fala é muito interessante, pois alinha aspectos objetivos e subjetivos na superação empreendida por sua família, destacando o caráter individual, mas também social do processo; diferentemente aos usuários que qualifica como acomodados e passivos: *então todo mundo estudou... Todo mundo se esforçou e teve... chances de emprego. / ...passaram isso para os filhos também, né, essa importância com relação ao estudo, com relação a profissão, ao nível superior e tal e a gente seguiu também o mesmo caminho.*

Isabel segue na conversação ponderando as dificuldades atuais para empregabilidade, mesmo entre pessoas com nível superior, destacando o quanto o campo da psicologia era *fechado* na época em que se formou. Considera que a maioria das profissionais mais antigas possui orientação clínica, mas nessa transição histórica, vivenciada pela profissão, por vezes, tais profissionais se inserem atualmente nas políticas públicas: *só tinha consultório, todo mundo só pensava em trabalhar em consultório, no máximo em alguma escola... que trabalhavam com crianças, que tinham uma visão mais aberta, né, mas fora... ou RH... / Aí depois a Psicologia começou a ocupar, né, espaços.*

Sobre as hipóteses explicativas para existência e reprodução do fenômeno da desigualdade social brasileira, Isabel destaca que são muitas variáveis envolvidas e reporta-se à má distribuição de renda, corrupção e ausência de estrutura familiar - mulheres mães solteiras, chefes de família - como elementos centrais. A crítica à concepção de família desestruturada atribuída aos pobres, fruto da comparação como a família mononuclear burguesa, vista como ideal, foi também evidenciada no estudo de Yunes e Szymanski (2003).

Compreende que desde o governo de Fernando Henrique, *pra não dizer que é de Lula,* algumas iniciativas tem melhorado a condição de vida da população, mas que ainda é um processo insuficiente, sendo necessário investir na reforma agrária, na educação e no acesso aos serviços públicos: *não é suficiente só o querer, né, o acesso também à informação, o acesso à escola, o acesso à educação, acesso à moradia, acesso à saúde, isso depende da... do governo, né, da política.* Os enfrentamentos propostos responsabilizam o Estado e uma política redistributiva com impactos para pequena elite agrária, compatível com os achados de Reis (2000) e Medeiros (2005).

É interessante que, assim como outras participantes da pesquisa, apesar de ser psicóloga, Isabel enfatiza argumentos de caráter objetivista sobre a temática da produção / reprodução da desigualdade social, já apresentados no capítulo teórico deste trabalho (Souza, 2003). Estes pulverizam a discussão sobre a desigualdade social brasileira, corroborando para o seu processo de naturalização ao desfocar os componentes subjetivos implicados nessa construção coletiva, moldada a partir de relações sociais.

Ao ser confrontada diretamente sobre como é lidar com a desigualdade social entre técnico e usuários, Isabel reconhece que são realidades inegavelmente distintas, mas que ela tem cuidado para não entrar no discurso da área social sobre a impropriedade histórica de prestar assistencialismo: *a necessidade daquela pessoa e daquela família,* ***naquele momento, é um assistencialismo****, né?/ Se o serviço tiver cesta básica, é..., naquele momento* ***é daquilo*** *que a pessoa, a pessoa está precisando, né? Que não vai resolver totalmente, mas é uma medida emergencial.*

Isabel ressalta conflitos pessoais, não para desenvolver o assistencialismo, mas justamente quando identifica tal tipo de necessidade e se vê impossibilitada de praticá-lo: *e... não me, não, não me causa, assim, conflito com relação ao que eu posso, é..., é...,* ***oferecer****, digamos, naquele momento...* Seu desconforto é presenciar as pessoas necessitando de coisas *básicas* como alimentação, moradia ou vestuário e a prefeitura ou o serviço não dispor do suporte material para suprir aquela falta no momento: *angustia porque... a gente não... não... não visualiza uma... uma modificação ali, imediata, né?* (pausa) *Não visualiza.*

Quando associamos suas hipóteses explicativas sobre o fenômeno da desigualdade social à ênfase no suprimento imediato das necessidades básicas, uma posição favorável ao assistencialismo e forte vinculação religiosa, incluindo a ideia do trabalho voluntário como um *serviço,* delineia-se mais um núcleo de sentidos designado, *DAR O QUE A PESSOA TÁ PRECISANDO,* caracterizado pela crença de que é prioritário responder à demanda objetiva, ao invés de debruçar-se nas necessidades e intervenções possíveis para dimensão subjetiva: *a*

demanda é aquela e o atendimento, naquele momento, naquele momento tem que ser aquele mesmo.

Contudo, a questão poderia ser reposicionada: do que mesmo essas pessoas precisam? Nesse sentido, não queremos negar a necessidade objetiva dos usuários, mas transcender o discurso que se restringe apenas ao suprimento de necessidades básicas, destacando também a importância da intervenção na dimensão subjetiva, referida, por exemplo, ao sofrimento ético-político (Sawaia, 2009) e a humilhação social (Gonçalves Filho, 1998), vivenciados cotidianamente pela ralé.

Entre risos complementa que, na assistência social, as psicólogas desempenham vários papéis, *não é o papel só de psicólogo*, dentre eles o de *cuidador, orientador, ouvinte, conscientizador*, no sentido de fomentar a construção de certa consciência crítica para *as pessoas poderem questionar a realidade delas e lutarem pelos seus direitos*. Nesse sentido, segue esclarecendo seu ponto de vista que, por vezes, o usuário não tem sequer a consciência dos seus direitos, o que dificulta a reivindicação dos mesmos. Contudo, essa descrição parece ocupar um patamar idealizado, distante das intervenções efetivamente produzidas.

Ela avança no curso da conversação, aprofundando a descrição de papéis desempenhados pelas psicólogas na assistência social e saúde, mas que ela não associa como atribuição específica da profissional, a exemplo da "proteção", que pode se materializar, inclusive, no favorecimento de alguns usuários por meio do acesso diferenciado aos recursos: *qualquer profissional de saúde pode dar uma orientação, né? Pode, é..., facilitar um exame, o agendamento de um exame. Tem umas coisas que não são só...* (pausa) *técnica...* Chama a atenção a naturalidade com a qual ela situa esses processos, por vezes característicos da má fé institucional, me reportando subjetivamente, inclusive, a minha práxis anterior às reflexões teóricas sobre a desigualdade social.

Os argumentos que sustentam sua impressão quanto à ausência de delimitação específica do papel das psicólogas no CRAS revela uma concepção dicotômica no âmbito indivíduo-sociedade, em que os aspectos psicológicos não são percebidos em relação com os aspectos sociais: *a psicologia ficou um pouco* (gargalhada)... *Ah! Aquém, né,* (risos) *do social assim, eu acho que sim.* Paralelo a esse processo, há o reconhecimento de que muito ainda precisa ser desenvolvido no que tange às práticas das psicólogas na assistência social, o que requer a contribuição de outras categorias: *a gente ainda tem que criar muita coisa, construir. E que talvez não seja uma construção que vai ser* ***específico*** *do psicólogo do CRAS, né? Vai ser algo que a gente vai contribuir, mas que a gente vai precisar também do, da... da intervenção do, de outras categorias aí.*

Os indicadores acima, expressos na retomada frequente da interdição da psicoterapia no CRAS, acompanhado da compreensão de que há pouca delimitação de papéis específicos das psicólogas na assistência social, havendo muito que se construir, e reconhecendo que essa construção requer a participação de outras categorias profissionais, configuram mais um núcleo de sentidos na subjetividade de Isabel denominado: *A GENTE NÃO É SÓ PSICÓLOGA*, marcado por uma percepção de que atualmente há desvio de funções nesse tipo de trabalho, acompanhado por sentimentos de frustração e desmotivação. Esse núcleo evidencia ainda que é necessário amadurecer na psicologia, enquanto ciência e profissão, o que significa ser profissional social, no sentido de ancorar tal atuação identitariamente.

Isabel sente-se frustrada ao confrontar-se com elementos típicos da desigualdade social, tais como o acesso diferenciado aos recursos, a partir da hierarquia social que as pessoas ocupam, incluindo redes de relacionamento (Souza, 2003): *tem algumas pessoas que não seriam tão necessitadas, né, e que estão sendo contempladas enquanto outras ainda estão no aguardo, né?* [referindo-se ao Programa Minha Casa Minha Vida] */ A política numa época também de eleição tem um poder que ultrapassa, né, a técnica...* Como estratégia de enfrentamento nesses casos de atravessamento situa: *mas isso tudo que inquieta eu vou atrás, viu? /* ***A gente tá aí****, tentando, né, que as coisas sejam resolvidas de uma forma mais justa.*

Em um contexto de extrema desigualdade social, os manejos do acesso diferenciado aos recursos declaram um importante viés sobre a nossa implicação, enquanto técnicas, nesses processos. Se por um lado, Isabel expressa o enfrentamento frente às injustiças sociais praticadas por outros setores da prefeitura, por outro, ela sinaliza a prática de favorecer o agendamento de exames no hospital público, o que fere os critérios de acesso aos serviços. Tais contradições delineiam mais um núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Isabel, designado: *ENTRE O QUE SE PREGA E O QUE SE FAZ*, marcado por uma tendência em perceber as injustiças sociais sempre alheias à ação do próprio profissional, localizadas nas outras pessoas e instituições.

Isabel retoma a discussão sobre os benefícios concedidos pela prefeitura, para destacar que constituem uma capacidade de intervenção limitada, pois para *ter uma mudança mesmo dessa condição social, tinha que ser uma política muito, muito maior na geração de emprego.* Nesse momento, sua argumentação centra-se na importância de uma dimensão objetiva para interferir na dinâmica de produção e reprodução das desigualdades sociais, que apesar de indispensável, não pode ser a única.

No transcorrer da conversação situa que existe um tipo de benefício no município, caracterizado como cota única, que pode ser utilizado para compra de enxoval no caso de

gestantes, mas também como apoio para o usuário engajar-se em uma atividade produtiva capaz de lhe ser fonte de renda. Apesar da ênfase apresentada durante a conversação sobre a importância dos elementos de apoio estrutural, relata que esse recurso não é muito utilizado pela população, restringindo-se, em geral, aos enxovais.

Completa sua fala contando um caso em que o benefício foi concedido e o dinheiro desviado: *teve uma senhora, uma vez, que a gente conseguiu trabalhar pra ela comprar uma máquina, mas depois a gente soube que não foi nem máquina, que ela não comprou; que ela tinha a máquina, consertou, parece uma máquina velha que ela tinha* (risos) *e usou pra uma outra coisa e aí não... não teve impacto, né?* Isso nos faz refletir sobre os recursos que estão disponibilizados, mas cujo uso não é devidamente gerenciado, tanto pelas técnicas quanto pelos usuários. Há um discurso que foca as dificuldades, mas parece não perceber as potencialidades, no sentido de suportes que podem contribuir para uma melhor estruturação das práticas e dos usuários.

Conquanto a visão sobre a superação socioeconômica da sua família inclua elementos de cunho objetivo e subjetivo, no caso do seu trabalho na assistência social básica destaca-se a pouca valorização atribuída à dimensão subjetiva implicada na vulnerabilidade e desigualdade social, bem como da importância das psicólogas atuarem nesse processo, o que possivelmente colabora para falta de clareza do trabalho dessa profissional na assistência social: *mas agora atualmente a gente não tem cursos, só tem grupos, e as pessoas procuram, né, procuram algo que elas consigam se profissionalizar, que elas consigam ter um retorno financeiro, né, que não adianta só* (risos) *a mudança na consciência, né? Tem que ter uma (risos) uma mudança material, estrutura, né?*

Os indicadores acima, referidos na ênfase sobre os elementos oriundos de uma dimensão objetiva para superação da vulnerabilidade social, tais como oferecimento de cursos profissionalizantes e a política de geração de empregos, associados ao valor que esse processo teve na mobilidade social, experimentada em sua família, e o frágil envolvimento na estruturação de um trabalho de intervenção em dimensão subjetiva no CRAS, uma vez que o visualiza a partir do dispositivo clínico que não pode ser utilizado nessas unidades, configura mais um núcleo de sentidos designado: *PARA TRANSFORMAR, GERAÇÃO DE EMPREGO*, pelo qual a superação da realidade social é visualizada prioritariamente a partir de ações numa dimensão objetiva e economicista.

Sobre os resultados do trabalho do CRAS, Isabel observa que, em algumas usuárias, ocorreram mudanças, mas que muitas delas continuam a enfrentar os mesmos problemas: *a questão do pertencimento, né?* (pausa) *Eu acho que nesse aspecto... o CRAS contribui,*

contribui com... algumas mulheres que aprenderam a bordar, aprenderam a produzir, enquanto isso também é bom, fez bem pra autoestima / Nesse sentido, assim, dá até pra perceber alguns aspectos também, né, subjetivos. Essa constatação a leva a associar o trabalho na assistência social básica a um sentimento de frustração, pois *o nosso papel não... não é suficiente pra transformar uma realidade social e econômica,* ***como a gente gostaria*** *que fosse, com uma maior distribuição de renda, menos desigualdades...*

Os indicadores referidos à temática da frustração são frequentes no discurso de Isabel, seja ao verificar as injustiças sociais na distribuição equivocada de benefícios, na não observação de resultados significativos para população a partir do trabalho da unidade, ou mesmo como um sentimento decorrente da pouca clareza sobre a delimitação de papéis das psicólogas, ou a vivência de condições precárias de trabalho, destacando-se a baixa remuneração e pouca autonomia, os quais evidenciam mais um núcleo de sentidos em sua configuração subjetiva: *CERTA FRUSTRAÇÃO,* pelo qual associa a atuação na assistência social a desconfortos frequentes, os quais impactam na sua motivação.

Quando pergunto se já pensou em sair do CRAS, fala sobre a alta rotatividade e responde afirmativamente, acrescentando que inclui não somente a possibilidade de se desvincular da área social, mas sim do próprio município, dependendo das suas opções práticas. Argumenta que a precariedade das condições de trabalho possivelmente é similar em outras secretarias, além de ser cansativo acumular dois vínculos de trabalho e mais a atividade voluntária na Pastoral Carcerária, que vem demandando maior participação.

❖ Fátima

Fátima possui trinta e três anos e sempre residiu no município C. Foi indicada para participar da pesquisa pela coordenadora da proteção social básica, por ser a psicóloga mais antiga, com cerca de quatro anos de atuação no CRAS. Em nosso primeiro contato foi receptiva, mas em alguns momentos da conversação ficamos mais centradas numa dinâmica de perguntas e respostas, que associada a interrupções externas e uma sensação de certa ansiedade dela com relação ao tempo, por vezes dificultaram a fluidez do diálogo.

Nossa primeira conversação foi no CRAS, mas ela insistiu para que o próximo encontro fosse na capital baiana, no seu outro ambiente de trabalho. Nesse encontro, iríamos abordar prioritariamente os eixos referentes ao trabalho no CRAS e a desigualdade social. Foi interessante que quando estávamos iniciando o quarto eixo, ela pediu para interromper, pois chegou uma pessoa para atendimento e então completou depois que o gravador estava desligado: *parou na parte que é mais difícil para mim*.

Combinamos de continuar no dia seguinte, num terceiro encontro no CRAS, mas a conversação seguiu com interrupções (colegas batendo à porta, licença para ir ao sanitário). Apesar das questões explicitadas acima, que levantam uma suspeição sobre sua vinculação ao estudo, Fátima me apresentou a outra psicóloga da unidade (Maria), como uma maneira de favorecer esse contato na pesquisa, o que também evidencia seu envolvimento com a pesquisa.

No nosso primeiro encontro Fátima iniciou sua fala dizendo que considera a proposta do CRAS *boa* e destacou o trabalho em equipe, entre psicólogas e assistentes sociais, cada qual com suas especificidades, o que gera conflitos, em alguns momentos: *o CRAS fez com que os psicólogos fossem pra assistente social, né, tipo assim, o lugar que eles consideravam só do serviço social, e tivemos que se adequar um pouco e mudar até alguns paradigmas nosso, acho que até da nossa profissão* ***mesmo***.

Fátima marca uma diferenciação muito grande da entrada no CRAS para o momento atual quanto aos questionamentos sobre a função das psicólogas na assistência social, destacando que as dificuldades foram inúmeras para compreender essa outra forma de atuação: *quando eu cheguei aqui, meu Deus! O que é que a gente veio fazer aqui, né?* O CRAS exige das psicólogas revisões da formação, bem como das crenças associadas ao papel profissional. Seu primeiro estranhamento foi a impossibilidade de atuar como psicóloga clínica no formato de atendimentos individuais: *porque assim, o nosso suporte são os*

atendimentos, né, individuais, até mesmo por que... A gente já sai já pensando nisso... E aí quando chega aqui no CRAS não pode fazer atendimento individual... né?

Ao identificar demandas por acompanhamento psicológico, sem poder realizá-los - *nossa parte é acolher, orientar e encaminha* - sua fala se traduz em angústia, principalmente por conviver com fragilidades significativas na rede de encaminhamento (indisponibilidade de serviços, atendimentos de baixa qualidade ao usuário): *você sabe do problema, você tem a sua profissão, mas não pode tá naquele momento fazendo aquilo ali.* ***Então é um pouco conflituoso! Mesmo! /*** *Eu acho que todos os psicólogos que entram no CRAS sentem isso! Essa relação de conflito mesmo pra se adaptar com a assistência social.*

Sobre a baixa qualidade do atendimento no serviço público, Fátima atribui a *várias vertentes:* falta de educação doméstica, ética e compromisso com a profissão, ausência de perfil para trabalhar com pessoas em risco social, além da percepção cultural do funcionário público não ser passível de punições trabalhistas. Quando aprofundamos qual seria o perfil para trabalhar com populações em vulnerabilidade social ela ressalta: *a pessoa tem que tá ciente do seu público alvo, né, e acolher bem!* Parece-lhe escapar, contudo, que o usuário, caracterizado por ela mesma como desconhecedor de seus direitos, tende a possuir menos recursos materiais e simbólicos para se defender, o que possivelmente também influencia no "mau atendimento".

Frente aos usuários, trabalha um enfrentamento centrado no manejo pessoal: *a pessoa já vem chateada! É claro! Eu falo "não se preocupe, é lá que resolve mesmo", às vezes você encontrou uma pessoa, né, que não... não tem compromisso, ou às vezes até mal educada, e aí você infelizmente encontrou, mas eu acho que nesse lugar deve ter outras pessoas compromissadas com a sua profissão, volta outro dia, vamos insistir, e aí até renovo o encaminhamento.* Fátima revela se sentir impotente e acrescenta a pouca visibilidade do CRAS e a baixa aceitação dos encaminhamentos pela rede de assistência. Sobre esse aspecto, Costa e Cardoso (2010) destacam o risco de intervenções que levem ao conformismo, fruto da naturalização das condições perversas de vida dos usuários.

Quando questiono se ela entra em contato com as instituições de encaminhamento, ela diz que com algumas sim, mas com outras não consegue falar. Eventualmente liga para as unidades quando conhece os funcionários, pedindo que atenda aquela pessoa que tá sendo encaminhada - *às vezes assim porque você, você já conhece o município e às vezes conhece aquela pessoa que trabalha naquela instituição, então você tenta com isso, que isso te ajude, né. E aí você liga pra aquela pessoa "olhe, vou encaminhar tal pessoa, atenda ela"... mas quando você não tem esse contato... né?* Os enfrentamentos apresentados por Fátima,

centrados em ações individuais pautadas na relação pessoal, suscita a reflexão sobre as dificuldades das psicólogas em posicionar-se como sujeito político, empreendendo lutas coletivas na defesa e promoção de direitos.

Quanto aos trabalhos desempenhados pelas psicólogas no CRAS, Fátima revela forte vinculação com a atuação em grupos, que para ela ocupa grande centralidade, sendo o *carro chefe do psicólogo* nessas unidades: *a melhor parte de trabalhar num CRAS é trabalhar com grupos. Já tive três grupos de gestantes e um grupo de crianças e foi maravilhoso!* Pondera, na sequencia, que os grupos não podem ser terapêuticos, mas que na medida em que as pessoas trazem suas experiências é enriquecedor tanto para os usuários quanto para o profissional, indicando intervenção em dimensão subjetiva.

Compreende o grupo como um espaço para promover o empoderamento, contribuindo para que o usuário possa entrar em contato com vias alternativas à situação de vulnerabilidade social, melhorando a qualidade de vida. Sente-se gratificada ao observar que os usuários transformam o grupo em algo significativo na vida deles. Utiliza metodologias que possam dar voz aos componentes do grupo, tais como discussões sobre temáticas específicas e feedbacks, além de técnicas específicas da profissão, sempre buscando adequar às necessidades da população e ao momento do grupo, o que lhe traz grande satisfação.

Estrutura os grupos a partir da realidade do usuário, a exemplo de prevenção ao abuso sexual infantil em escolas do município e outro sobre perdas, em um grupo com crianças no CRAS, no qual muitas delas haviam perdido familiares em situações de violência. Após a leitura de um livro, envolvendo a temática, as crianças discutiram e fizeram desenhos representando seus entes queridos: *aí um desenhou uma peça de dominó e quando eu perguntei por que essa pedra de dominó e tal, aí ele falou assim "porque meu pai amava jogar dominó".* Destaca que apesar da densidade do tema foi um trabalho de suporte muito bonito, mas na sequência completa com certa expressão ansiosa *eu não fiz terapia em grupo! Ninguém chorou, nada disso...,* o que pode revelar mais uma vez o conflito em torno do tema da interdição da clínica nessas unidades, bem como a atribuição equivocada de que manejar a subjetividade é propriedade desta área.

Ao destacar o trabalho em parceria com a assistente social na condução do grupo, apresenta uma perspectiva dicotômica entre o social e o psicológico: *porque eu tinha aquela minha visão, né?, de nossos olhares, que a gente faz nossas pontuações, e a assistente social com... fazendo o papel dela também, olhando o lado social. Aí você olha só o seu lado, é ótimo* (risos) *né?* Diante disso, torna-se necessário refletir: quando seremos capazes, em nosso fazer, de reconhecer que não há lados isolados, porquanto a subjetividade se expressa em um

contexto social e todo contexto social se configura a partir de aspectos subjetivos próprios desse espaço?

Apesar do significativo envolvimento com os grupos, sua maior carga de trabalho no CRAS é a realização de atendimentos psicossociais para cadastro e acompanhamento, além de orientações e encaminhamentos, em geral pra própria secretaria de assistência social, com os quais ela não parece se identificar e, em alguns casos, associa como uma função da assistente social. No momento há grande procura para cadastro do Bolsa Família e inscrições em cursos profissionalizantes do PRONATEC. Considera que a comunidade está interessada nas oportunidades de crescimento e sente-se feliz pela grande procura dos cursos entre os jovens do CRAS, pois indica que eles estão preocupados em entrar no mercado de trabalho.

Situa ainda que é muito difícil explicar para comunidade que apesar de ser psicóloga não pode realizar o trabalho psicoterápico: *a gente tem que explicar, muitas* ***pessoas assim, não concordam! Nós também não concordamos, né?*** *Mas fazer o quê?* Os indicadores acima, referidos às zonas de tensão em torno da interdição da atuação clínica no CRAS, associado à necessidade de repensar a formação e as crenças associadas ao papel do psicólogo na assistência social, delineiam um primeiro núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Fátima, denominado *CRAS NÃO É CLÍNICA: NÃO CONCORDO, MAS PERMANEÇO*, pelo qual, ainda que contrariada, busca o desenvolvimento de outras formas de atuação profissional nessas unidades.

Relativo à temática da formação profissional situa que em 2007 concluiu a graduação em psicologia na capital baiana por uma universidade particular. Realizou estágios em vários contextos de atuação, tais como em uma escola especial, vinculada a associação de deficientes do município C, uma ONG que realiza atendimento psicológico gratuito para crianças, além das áreas hospitalar e organizacional, não desenvolvendo afinidade com esta última. Já no hospital associa que começou a *trabalhar com comunidade*, considerando o perfil dos pacientes no SUS, muitos deles do interior, buscando melhores condições de tratamento na capital.

Quando se formou, continuou ainda um período no hospital que estagiava e depois realizou trabalho voluntário em um grupo de apoio a crianças com câncer. Foi então aprovada na seleção do município C para trabalhar no Projovem, mas como era a única psicóloga concorrendo à vaga de educadora social, foi convidada a assumir o CRAS: *vim trabalhar sem conhecer! Fui procurar, estudar a política do SUAS e tal.* Quanto à educação continuada, realizou pós-graduação em saúde da infância.

Em paralelo ao CRAS, trabalhou numa ONG que presta atendimento a drogadictos e seus familiares, e a cerca de um ano trabalha em unidade de atenção a mulheres vítimas de violência na capital baiana, tendo se identificado bastante com este *desafio*. Destaca a realização de um trabalho de suporte a essas mulheres que se encontram em uma situação fragilizada, incluindo a realização de grupos em torno da temática da autoestima, além de atendimentos, palestras e eventos.

Ao conhecer a realidade do CRAS, questionou-se sobre o perfil da sua formação acadêmica: *eu já saí da faculdade, o CRAS já existia e a gente não conhecia... né? Não sabia nem o que era...* Dentre os motivos que a fez aceitar o convite para trabalhar nessa unidade situa o *desafio do primeiro emprego* e afinidade por trabalhos envolvendo atendimento a comunidades. Declara ainda que já tinha experiências prévias com trabalhos comunitários desenvolvidos por sua família no interior de origem: *não tinha a política do SUAS inserida nesse trabalho que eu fazia com a comunidade no interior,* ***massss*** *era comunidade da mesma forma. Então, por que não tentar?*

O CRAS que ela trabalha foi o primeiro implantado no município C. Reporta-se a muitas dificuldades quando, recém-formada, adentrou na unidade, principalmente no que tange à ausência de esclarecimento da política do SUAS, tanto da secretaria quanto entre os profissionais. A comunidade também não conhecia este equipamento público, nem sua função, o que repercutia na adesão às propostas, como a formação de grupos. Após um ano, com a chegada de uma coordenadora para unidade, foi-se articulando a rede com agentes comunitários e administradores distritais para fomentar o acesso da população a este espaço.

Situa que agora já possui maior clareza quanto ao papel das psicólogas no CRAS, destacando, por exemplo, que houve muitas discussões sobre a impropriedade da presença das psicólogas nas visitas domiciliares, que atualmente ela não realiza, salvo em situações em que há uma demanda psicológica, pois considera que essa é uma atribuição do assistente social: *já deixamos bem claro que a assistente social é quem faz as visitas domiciliares. / Quando só é uma questão social,* (pausa) *por que o psicólogo ir fazer?*

Nas visitas domiciliares as técnicas se confrontam com o que significa, em termos práticos, a vulnerabilidade social, marcada por condições de vida precárias, que por consequência reporta-se a desigualdade social entre estas e os usuários: *você tem que ficar pulando poças de esgoto pra poder entrar na casa daquela pessoa ou então numa, uma casa que eu fui que eu saí horrorizada foi porque minava água dentro da própria casa, e uma água que não era limpa.* Fátima já conhecia esse tipo de realidade, mas antes atribuía ao fato de ser no interior.

Saber que isso existe em uma região metropolitana a chocou e fez perceber que é uma realidade compartilhada em muitos lugares: *então, assim, essas coisas eu achava que lá não tinha, até então. Você acha que todo mundo tem sua casinha, o carro dá pra entrar*. Nesse sentido, a visita domiciliar evoca questões que tocam o profissional em aspectos pessoais profundos: *quando tinha as visitas, eu voltava arrasada, "meu Deus", né. E aí aquela pessoa, é..., é...,* ***espera de você****, que você é técnico do CRAS lá, "se ela veio aqui, vai resolver, né,* ***de algum modo*** *vai resolver minha situação". / É muito complicado mesmo! Se a gente não se trabalhar,* (pausa) *é..., fica dificultoso o trabalho.*

Chama atenção a resistência quanto à realização de visitas domiciliares, justificada por não ser papel do psicólogo, pois nas referências técnicas para essa área (CREPOP, 2008) tais atividades encontram-se descritas entre as funções do profissional. Nesse sentido, ao ser questionada se a visita não seria seu papel, a partir de critérios das normas do SUAS ou pela formação, ela responde rapidamente por esta última, e logo reporta-se a norma como algo confuso. Possivelmente o contato direto com o sofrimento social do usuário, aliado a uma concepção dicotômica entre o que são demandas sociais e psicológicas, influenciam na sua resistência frente às visitas, ainda que os argumentos centrem em aspectos relativos a uma suposta delimitação de papéis.

Refletindo sobre a política da assistência social destaca que seria ótimo se o que está escrito fosse verdade. Nesse momento, mais uma vez ela sinaliza as incongruências entre o que tá prescrito e a realidade cotidiana das unidades, destacando não compreender a falta de recursos se a verba é do governo federal. Por fim, conclui que, como a gestão financeira é municipal, há tantas diferenças entre as unidades. Acrescenta ainda que falta fiscalização tanto da aplicação dos recursos como dos trabalhos desenvolvidos nesse equipamento público: *vai lá todo ano, marca o que não tem, marca o que tem, fala. A gente não vê nada de diferente, infelizmente.*

Os indicadores acima, expressos na contradição entre o que está prescrito na norma e o que é a prática das unidades, tanto no que se refere à precariedade da estrutura física e de apoio aos projetos, quanto à ação das profissionais, a partir dos manejos micro políticos que realizam, associado aos estranhamentos sobre o papel do psicólogo apreendido na formação e as demandas da assistência social, configuram mais um núcleo de sentidos na subjetividade de Fátima, designado *NA TEORIA TEM UMA COISA E NA PRÁTICA TEM OUTRA*, pelo qual revela as contradições entre os pressupostos teóricos e a realidade vivenciada: *tem as normas do SUAS e tem a realidade do CRAS* (pausa curta), *que é diferente de qualquer coisa que a gente faça, que estude.*

O CRAS que ela trabalha está situado em um local *totalmente de risco, marginalizado e rotulado pelo município*, o que foi fonte de preocupação para muitas pessoas vinculadas a ela, principalmente quanto ao quesito segurança. Apesar de morar no município, ela não conhecia o bairro em que a unidade está situada e revela que também tinha um pouco de medo do lugar no início. Chegou a pedir transferência para outros CRAS, que abriram posteriormente, mais próximos de sua residência, mas que na época foi negado para privilegiar as psicólogas que vinham de Salvador com as unidades de melhor acesso. Tal processo gerou forte ressentimento: *eu fiquei estressadíssima, né? Fiquei revoltadíssima e tal...*

Contudo, depois que começou a trabalhar com a comunidade fortaleceu o vínculo, e afirma que agora, mesmo que solicitassem, não aceitaria transferência. Apesar de considerar o bairro perigoso, após conhecer a comunidade passou a se sentir segura e até estaciona seu carro na porta do CRAS, o que ela atribui ao vínculo já estabelecido com a população: *tem uma relação de respeito envolvida, né, e uma relação também de cuidado, de proteção, quer dizer, eles me protegem, né?/ Às vezes, já considera você da família! Onde ver você, vai parar você...*

O vínculo estabelecido com a comunidade é um elemento fundamental para Fátima. Além de firmar sua permanência na unidade atual caso surgisse solicitação de transferência, ela relata que já recebeu outras propostas de emprego, algumas negou, outras conciliou com o CRAS, *porque eu já construí o vinculo aqui, pra você sair daqui e tal... é complicado.* Os indicadores expressos no valor atribuído ao vínculo com a comunidade, refletidos na sensação de segurança atribuída a esse processo, bem como na recusa de propostas de emprego e conciliação de outros para permanecer na unidade indicam mais um núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Fátima, denominado: *SE CONSTRUÍ O VÍNCULO, SAIR É COMPLICADO.*

Quanto aos suportes que contribuíram para a estruturação do seu trabalho na assistência social básica, ela atribui que os estágios no hospital e na associação tiveram papel importante, pois a despeito de não ter tido conhecimento sobre o CRAS na faculdade, nesses estágios trabalhava com a "comunidade" por meio do atendimento às famílias dos usuários. Além disso, como a associação de deficientes era localizada no mesmo espaço da Secretaria de Ação Social do município, já conhecia muitas pessoas na área. Outro recurso importante foi o estudo de questões concernentes à política do SUAS, ainda que ela não tenha se dedicado ao aprofundamento da psicologia social.

Apesar das dificuldades, declara gostar do trabalho no CRAS e se sentir satisfeita com os resultados: *quando você assim, acompanha aquela família, principalmente assim, tem*

famílias que de 2008, que eu faço acompanhamento, e aí hoje você vai na casa dessa pessoa e você vê que essa pessoa hoje tá empoderada, né, nos seus direitos, sabe dos seus direitos. É muito... gostoso! ***Você vê o crescimento dessa família!*** */ Uma coisa assim que você vê que* ***seu papel*** *naquela família ali foi de* ***transformar...****aquela família e empoderar aquela família!*

Com um tom de voz que indica estar emocionada, Fátima segue ilustrando experiências que ela qualifica como "não tem preço", brincando com a propagando da *Master Card*: *tem outros casos, muitos outros casos e outras famílias que você... o risco social, causando mesmo, né, além do sofrimento psíquico, a baixa estima, dizer assim, "eu não vou... eu nunca vou sair dessa situação", e você tá mostrando o outro lado, empoderando essa família, e essa família vir aqui visitar a gente, não está, não está* (pausa) *maravilhosamente bem, mas assim, já tá com a autoestima enxergando que tem uma saída, né, pra vida dela, ver se matriculando nos cursos é muito bom!* (pausa) *Esse lado aí é... não tem preço!*

Para Fátima, entraves e dificuldades convivem com a percepção de bons resultados a partir do trabalho que desenvolve, os quais são expressos nos indicadores de vínculo afetivo com o trabalho, além de sentimentos de satisfação frente aos resultados obtidos nos grupos, bem como na adesão da população aos mesmos, além do acompanhamento de experiências de superação e transformação de algumas famílias, e revelam mais um núcleo de sentidos em sua configuração subjetiva, designado: *NÃO TEM PREÇO*, pelo qual ela evidencia o valor que atribui aos resultados do seu trabalho no CRAS, refletidos em exemplos de empoderamento dos usuários e suas famílias.

Sobre o trabalho comunitário, que desenvolve no povoado de origem da sua família, ressalta que o mesmo não tem vinculação com a psicologia. Trata-se de uma comunidade que vivencia extrema situação de pobreza e carência de serviços. O trabalho começou com um tio que se mobilizou para produzir ações sociais em datas festivas. Atualmente, o processo evoluiu e os moradores chegaram a formar uma associação e organizar uma casa de farinha comunitária. Houve grande repercussão dessa iniciativa que chega a contar praticamente com adesão total dos moradores.

A associação produziu um senso de coletividade que favoreceu o enfrentamento, inclusive político, com consequente empoderamento social e impacto nas condições de vida das pessoas: *uma pessoa em extrema pobreza não ia ter uma casa de farinha pra ele!* ***Aí ia pedir*** *a essa pessoa, aí se ele tivesse boas relações com essa pessoa, fazia uso. Se não tivesse, ia buscar uma outra casa de farinha, né,* ***que eu digo particular****, para poder fazer a sua farinha. E hoje em dia todo mundo usa* ***a mesma casa de farinha****...* Atualmente até moradores

antigos que mudaram para cidades mais próximas da capital, a exemplo dos seus pais, passaram a retornar para o povoado.

Fátima, assim como seus familiares, é muito vinculada afetivamente ao lugar, situando que passou bons momentos nele tanto na infância quanto nos dias atuais, além de colaborar até hoje com as ações sociais em prol da comunidade. A história desse povoado mistura-se à história da sua própria família e do seu lugar social: *a maioria que mora lá, todo mundo é negro, né, é 100% negros. Aí eu falo assim "meu tio, será que aqui não foi um quilombo"? / É tanto que meu pai morava lá e aí tem aquela coisa toda, né, de estudar e vim embora pra cidade, né? / Depois que meu pai voltou pra lá, (...) mostrou pra... pra... pra própria comunidade, que a pessoa pode viver bem lá também.*

Há forte recorrência no discurso de Fátima sobre sua receptividade quanto ao trabalho com comunidade, seja nos estágios em hospitalar e na escola de deficientes, seja no CRAS ou mesmo no compromisso com o povoado que reside sua família, por meio do trabalho comunitário que resultou na construção da associação de moradores e da casa de farinha. Tais indicadores configuram outro núcleo de sentidos na subjetividade de Fátima, designado *GOSTO MUITO DE TRABALHAR COM COMUNIDADE*, pelo qual firma sua identificação ao trabalho com populações vulneráveis socialmente.

Outros indicadores significativos da sua subjetividade estão referidos nas falas recorrentes sobre a superação das dificuldades, marcadas pela compreensão das experiências como desafios, seja na conquista do primeiro emprego em área totalmente desconhecida para ela, dificuldades encontradas pela equipe que implantou o CRAS nesse território, desafios na assistência às mulheres vítimas de violência, bem como sua participação na trajetória de conquistas do povoado de origem de sua família, os quais delineiam mais um núcleo de sentidos na configuração subjetiva de Fátima, denominado *CHEIA DE DESAFIOS*, pelo qual sua trajetória é relatada a partir da consigna de superações pessoais, familiares e comunitárias.

Considerando desafios ainda não superados, Fátima situa que quando não há realização de grupos no CRAS se sente frustrada e frente a *conflitos inacabáveis.* Destaca forte adesão da comunidade aos trabalhos de grupo: *às vezes eu chegava, estacionava o carro e já tinha gente me perguntando: "e aí, que dia que vai ter outro grupo"?*, mas encontra dificuldades na falta de estrutura e apoio do município, incluindo a autorização dos projetos pela secretaria e disponibilização de materiais e lanche.

A necessidade do lanche parece ser o ponto central da espera para abertura de novos grupos, que dura cerca de oito meses, e que ela afirma não poder arcar pessoalmente como técnica: *bancar do próprio bolso é difícil.* Essa temática é ainda alvo de muitas discussões na

equipe: *porque a assistente social achava que é assistencialismo, eu não acho assistencialismo. / A gente fez reunião com os pais, "o que é que seu filho fala do grupo?", "ah, meu filho acha interessante o lanche".*

Ressalta que o lanche além de proporcionar um momento de maior qualidade nos grupos, é uma oportunidade de muitos usuários fazerem ao menos uma refeição ao dia. Situa fragilidades, também, na estrutura física do CRAS, havendo necessidade de reformas e melhorias na unidade. Argumenta nesse sentido sobre a importância de disponibilizar um lugar de qualidade para a assistência social, na qual já é naturalizada a precariedade dos espaços: *eu acho assim, a pessoa já vem em situação de vulnerabilidade, vamos mostrar um lugar bonito, né, que dá autoestima, tudo isso contribui.*

Na sequencia, compara seus dois ambientes de trabalho e argumenta que as potencialidades do espaço também se traduzem nos resultados: e*u trabalho dos dois lados, né; um lado que você tá vendo aqui, essa sala com ar condicionado, né, a sala que tem chave, tudo bonitinho e, um outro ambiente, que realmente tem a falta de estrutura. ...por mais que você queira fazer, que você... porque assim, eu já trabalhei na comunidade e me identifiquei com a comunidade, né, e gosto de trabalhar na comunidade. Mas você tem hora que você não pode fazer nada.*

Sua fala revela a necessidade de cuidar do espaço do CRAS, pois o empobrecimento do ambiente se traduz também no empobrecimento da própria assistência. Algumas colegas acham que tais detalhes não fazem diferença, mas ela destaca que além do espaço físico, *qualquer trabalho, uma dinâmica que você faça, né, uma direção que você dá, um direcionamento que você dá no grupo, tudo isso influencia, tudo tem resultado. Eu acho que nada fica solto... / Se fosse melhor, eu acho que o trabalho ia render muito mais.*

Quando questiono qual o sentimento, enquanto profissional, de trabalhar em um contexto de tantas dificuldades estruturais, ela declara entre risos: *aí você mexeu na ferida! Assim, é muito difícil!* Nesse momento, retoma as dificuldades associadas ao trabalho por meio de um relato que se traduz no sentimento de impotência: *estamos lá, estamos esperando* [referindo-se a interrupção dos grupos], *porque assim, é feito de hierarquias, né, e agente tem que obedecer hierarquias.* Por outro lado, fica o questionamento de até onde deve esperar, pois já aguarda há oito meses sem resposta, enquanto a comunidade carece dos serviços. Esse processo retoma a importância do técnico posicionar-se como sujeito político, o que implica em produzir enfrentamentos para construir novas possibilidades nas políticas públicas.

Esta "espera" ilustra a impotência das técnicas, bem como o sofrimento associado a esse processo, uma vez que, ao estar na "ponta" da assistência, são dirigidos às profissionais os

protestos da comunidade, como no exemplo a seguir em que ela foi questionada por uma criança que frequenta o CRAS: *teve uma que olhou pra mim: "você terminou o grupo?" Ele chegou um dia lá de sexta-feira, não tinha nada acontecendo no CRAS, só os atendimentos, e aí ele falou assim: "Oh, terminou o grupo pra ficar assim". E aí fez assim pra mim* [indicando gesto com as mãos para apontar o espaço vazio]. Refere já ter informado suas coordenadoras sobre o ocorrido, mas não obteve mudanças até o momento.

Sobre a relação familiar, Fátima destaca um ótimo relacionamento, com vínculos fortalecidos, retomando que seu povoado é como um refúgio de simplicidade. Há forte participação da sua família em sua vida, inclusive no que tange ao conhecimento da realidade do CRAS e de seu trabalho: *todo mundo fala, e hoje todo mundo conhece os CRAS, né, já ouviu falar do CRAS por que de tanto eu trabalhar e falar todo mundo conhece, né?/ E aí assim, algumas pessoas da minha família vieram já participar... de alguns eventos... dá a colaboração delas* (risos) *aqui nas atividades do CRAS.*

Ambos os avós já são falecidos há algum tempo, mas sua avó paterna sempre morou no interior e até hoje faz uso da casa de farinha comunitária, assim como sua avó materna que se mudou do município C para lá. Seu pai era eletricista, mas, devido ao alto índice de acidentes de trabalho entre seus colegas, optou por uma transição de carreira, tornando-se comerciante, assim como sua mãe. Atualmente, ambos são aposentados e colaboram na associação de moradores do povoado: *ele é tipo presidente da associação.* Possui ainda dois irmãos, sendo que um mora na Itália e o outro reside também no município C.

Destaca sua condição de gênero, referindo que são muitos papéis atribuídos à mulher, revelando uma rotina intensa, acompanhada de forte autoexigência: *tem que tomar conta de marido, tomar conta de casa* ***e estudar, e trabalhar****, e ainda temos que nos cuidar, né? Temos que estar bem sucedidas em todas as áreas, que é... é... É muito difícil... a nossa rotina.* Já quanto à condição socioeconômica da família, relata que houve mudanças: *ninguém ficou rico, mas hoje vive todo mundo bem.* Estudou em escolas particulares e hoje ela e os irmãos são independentes financeiramente.

Destaca, entre risos, o estranhamento da família com sua avó, que apesar do atual acesso a bens de consumo, mantém hábitos pregressos: *mesmo com a tecnologia, com a bomba na fonte que a água vai até a torneira, minha avó carrega balde na cabeça! / Meu tio briga: "mas minha mãe, não precisa disso". Eu digo "meu tio, deixe", eu queria ter a força que ela tem... Ela gosta disso, isso pra ela que é... é o ar que ela respira é isso, minha vó até hoje trabalha na roça.* ***Não vive disso, né,*** *como antigamente, massss é o que ela gosta de fazer...*

A partir dessas lembranças, reflete que o comportamento de sua avó está associado a hábitos construídos e sedimentados ao longo de muitos anos. A mudança na condição socioeconômica retirou a obrigatoriedade desse tipo de trabalho, mas não as identificações de sua avó, referindo-se, por exemplo, a produção da farinha na casa comunitária: *mas hoje ela faz é tradição mesmo, é cultural, não tem jeito! Já internalizou, né, que tem que fazer!*

É muito interessante esse exemplo da sua família, pois dialoga com o conceito de *habitus* em Bourdieu (2007), reforçando a propriedade da recuperação deste nos estudos sobre a desigualdade social empreendido por Souza (2003). A superação da desigualdade social não se trata apenas de uma questão econômica. Há todo um modo de socialização que sustenta a ação dos sujeitos na vida e a maneira como irão dispor dos recursos e bens de consumo, assim como as relações sociais que se configuram a partir do julgamento de tais formas de ser e estar no mundo: *eles queriam muito, alguns tios meus que minha vó morasse aqui na cidade, porque eles subtendem que aqui na cidade tem conforto, né, que ela não ia ter muito esforço e tal, mas toda vez que minha vó vinha pra cá fica triste. / Eu ainda digo: "mas jamais vocês façam isso...*".

Sobre valores familiares, Fátima destaca o senso de justiça e igualdade social, que ela considera difíceis de encontrar entre as pessoas - *eu escutava muito falar: "não tem ninguém melhor do que você, minha filha. Todo mundo é igual a você", mas a gente sabe, né, que na nossa vida, nossa rotina do trabalho, no dia-a-dia, pessoas com posição mais elevada que também num, num* (engasgou nas palavras*), que não...* ***se sentem, né? Iguais!*** Nesse momento, revela importante dimensão da sua vivência pessoal sobre o tema da desigualdade social, refletida em uma família de origem simples, que ascendeu economicamente, mas convive com o confronto da condição de classe nas relações.

Destaca ainda uma educação familiar que prima o estudo e o trabalho, com forte senso de disciplina, além de valores sociais como moral, boa educação e, sobretudo, a importância de *compartilhar com o outro*. Convivia com irmãos de criação, pois seus primos perderam a mãe cedo e seu tio não tinha com quem os deixar. Destaca que só tinha acesso àquilo que poderia ser acesso de todos: *a gente teve que aceitar a conviver, a compartilhar mais ainda, se já dividia, teve que dividir mais ainda.* A esse conjunto de valores é atribuído o desenvolvimento dos membros da família: *"se não fosse isso, vocês não estaria onde estão". Ela fala isso até hoje, essa frase, "tá vendo como valeu a pena?",* referindo-se a mãe.

Ainda quanto a sua formação pessoal, situa acreditar em Deus, mas não aderir a nenhuma religião específica. Sua família é de maioria evangélica, mas ela ressalta que antes havia forte tradição do candomblé entre os moradores do seu povoado: *por quê que eu digo*

"não são mais", que tinha aquela assim, aquela parte gostosa, porque tinha aquelas rezas, né, tinha as rezadoras, ficava com aqueles... aqueles matinhos caiam era mau olhado, tinha a questão do... do caruru, e aí as pessoas mais idosas é... sambavam a noite toda... Hoje em dia não tem mais! Lamenta, contudo, que as pessoas tenham perdido essa vinculação cultural religiosa, que ela atribui à *globalização*, por ter levado para esse interior outras *coisas, novidades e crenças*.

Quanto às hipóteses explicativas sobre a vivência da vulnerabilidade social por ampla gama da sociedade, Fátima atribui a vários contextos: falta de informação, falta de conhecimento dos próprios direitos, problemas de educação e saúde, além de fatores culturais e sociais. Quando pergunto o que poderia mudar essa situação, ela recorre a argumentos que envolvem a distribuição de renda, maior implicação dos governantes com as políticas públicas, melhoria nos serviços de saúde e educação, maior esclarecimento da população quanto ao papel dos benefícios para evitar a acomodação aos programas: *eu posso te falar que eu conheço..., trabalham em lugares que poderiam ter registro na carteira, mas não tem o registro na carteira pra não perder o Bolsa Família... Como mudar um pensamento desse? Acho que é com muita educação.*

Critica ainda que o Bolsa Família deveria ser um benefício temporário, mas que as pessoas não entendem dessa forma, por que isso não é claramente passado ao usuário. Esse processo leva a uma acomodação equivocada e ao cumprimento dos critérios, tais como frequência escolar, não pela importância do estudo, mas sim para não perder a aderência ao programa, como se o benefício fosse vitalício e todos tivessem o direito de receber. Chama a atenção o incômodo sobre o princípio que leva os pais a manterem os filhos na escola, pois sua família experimentou a mobilidade social por meio da atenção e valorização do estudo para as gerações descendentes. Ademais, uma das suas funções é prestar esclarecimentos à população sobre o perfil do programa e posteriormente encaminhar aqueles que se adéquam, contudo, ela não parece se incluir na crítica acima.

Sobre o perfil dos usuários, destaca uma vida caracterizada por dificuldades materiais concretas, aliada a uma impossibilidade até de reivindicar direitos enquanto cidadãos, que por vezes não são sequer de conhecimento dos próprios usuários, como já apresentado por Souza (2009) sobre a ralé: *às vezes os encaminhamentos não são atendidos, ou a pessoa não consegue resolver porque é uma pessoa leiga dos seus direitos e se depara com uma pessoa que fala assim "não, não é aqui não"... a pessoa volta com seu encaminhamento na mão... e aí fica na mesma... e às vezes a pessoa nem retorna aqui pra dizer a gente e tal...*

Quando pergunto como é lidar com esse contexto de vulnerabilidade extrema, considerando a desigualdade social entre técnico e usuários, ela diz ser *impactante,* mas recorre à noção de que esse processo a fez aprender a valorizar ainda mais o que possui: *agradecer, né, a Deus, o que você tem, porque, você dá mais valor ao que você tem, porque você vê pessoas que não tem nada nada, nem a metade do que você tem e estão felizes...* Associa essa suposta felicidade a naturalização da pobreza pelas famílias: *de um modo ou de outro, né, estão felizes com aquela situação toda vivenciada, porque eles já se acostumaram, tem muitos que já se acostumaram com aquilo ali e tipo assim, naturalizam!* Fica, no entanto, a questão: ainda que possam expressar momentos felizes, podemos correlacionar com a situação de naturalização das precárias condições de vida?

Sintetiza a desigualdade entre técnico e usuário como um encontro entre dois mundos, tão distantes e ao mesmo tempo tão próximos, revelando-se invisível e concreta: *quando você vê esses locais, você acha que você tá num lugar em outro mundo, né? Totalmente distante de você, e ao mesmo tempo perto, tão perto de você.* Sobre o acompanhamento de trajetórias tão vulneráveis, destaca: *eu, nessa parte, nesse momento, eu me sinto realmente impotente! IMPOTENTE, é o único sentimento.*

Os indicadores subjetivos, associados ao sentimento de impotência do técnico, são muito frequentes no discurso de Fátima, seja quanto à constatação da desigualdade social frente aos usuários, problemas de ordem estrutural na unidade, falta de apoio do município no que tange a disponibilização de recursos materiais, percepção da baixa qualidade dos atendimentos prestados na rede de encaminhamentos, e delineiam um importante núcleo de sentidos na configuração da sua subjetividade, designado *TEM HORA QUE VOCÊ NÃO PODE FAZER NADA.*

Quando pergunto se ela já considerou sair do CRAS, diz que pensa em continuar, pois sua *vida é sempre um desafio.* Manifesta expectativas de melhora das condições de trabalho, mas parece não reconhecer que esse processo também depende do enfrentamento das técnicas, apresentando uma visão ingênua: *quem sabe né, não chega... Por exemplo, eu chego amanhã no CRAS e lá tá todos os materiais pra trabalhar com grupos* (riso) *(...) E aí e gente dá início... / E pensar que o amanha vai ser melhor do que o ontem, porque se a gente não pensar assim, no trabalho da comunidade, você...* (pausa) *não faz. É isso.*

Ela cita, contudo, que a alta rotatividade das técnicas nos CRAS é um problema frequente, e atribui esse processo à precariedade do vínculo de trabalho: *muitas pessoas saíram, porque assim, a questão da, do nosso trabalho por não ter aquela valorização, não somos pessoas concursadas, né, não temos carteiras assinadas* (pausa) *E aí o que é que*

acontece? Os baixos salários [R$ 1350 bruto para trinta horas sem nenhum benefício] */ Se você conseguir conciliar, ótimo, mas só pra você viver do salário do CRAS fica muito... fica muito mais complicado,* destacando a percepção de prejuízos pessoais vivenciados pelo profissional nesse contexto.

❖ Maria

Maria foi indicada por Fátima, uma vez que ambas trabalham no mesmo CRAS no município C. Em nosso primeiro contato ela foi receptiva e demonstrou engajamento na pesquisa, estando relativamente à vontade com o processo e se dispondo a indicar outras participantes para o estudo. Um elemento que pode ter contribuído para essa maior fluidez é que nessa conversação eu já estava mais apropriada, enquanto pesquisadora, da metodologia escolhida e de fato priorizei conversar mais livremente, sem tanta tensão em torno dos tópicos que descrevem os eixos norteadores.

Iniciamos a apresentação da pesquisa na sala dela, mas depois fomos para sala de Fátima devido ao barulho. Ela foi acolhedora, questionando inclusive se eu já conhecia o CRAS com vistas a me apresentar a unidade, além de se dispor a no próximo encontro solicitar uma sala mais tranquila na Secretaria do município, devido ao intenso ruído dos carros de som em campanha eleitoral. Disponibilizou ainda a possibilidade dos próximos encontros serem na capital baiana, onde reside, não sendo possível pela incompatibilidade de agenda, sendo que a segunda conversação também foi realizada no CRAS.

Maria graduou-se psicóloga em 2007 por uma faculdade particular. Realizou estágios no serviço de psicologia dessa faculdade e na área de saúde, em hospital publico, destacando não ter tido contato direto com o "social" durante a formação, nem teórico nem prático. Apesar do contato com uma *população mais carente,* dado o perfil assistido no SUS, ressalta que o trabalho em UTI implicava em alta rotatividade dos pacientes, não sendo estabelecidos vínculos mais próximos com estes. Possui especialização em psicoterapia infanto-juvenil e, apesar de não poder exercer a clínica no CRAS, situa que busca utilizar o conhecimento dessa formação por meio dos trabalhos socioeducativos, no sentido de favorecer a aproximação e o fortalecimento de vínculos com a comunidade.

A entrada no CRAS é atribuída à oportunidade do primeiro emprego, pois recém-formada *foi a **porta** que se abriu*, acompanhada por fortes estranhamentos entre as vivências e expectativas da formação e a realidade prática da assistência social básica: *eu caí na área social meio que de paraquedas também. / O conhecimento foi vindo com o decorrer mesmo... do trabalho... A gente vai se aprimorando mesmo com a prática. Mas assim, tipo, a princípio era **meio que um choque**. Por que, como já foi dito, eu não... tinha um... **conhecimento**, que eu não trouxe da faculdade.*

O estranhamento entre a formação e a prática profissional na assistência social é associado por Maria à impossibilidade do trabalho clínico no CRAS: *a gente... entra no*

"social", no trabalho do CRAS, e a gente vê que ***não é aquilo*** *que a gente aprendeu na faculdade, muito. Aquele trabalho clínico, aquele trabalho de acompanhamento... com a pessoa, né? A gente deixa de ser... São pequenas coisas que a gente deixa de ser paciente passa a ser o usuário. Então, a gente entra meio que em choque com algumas situações, algumas coisas, que existem mesmo do trabalho do SUAS no CRAS.*

Maria apresenta um sentimento de frustração pela distância entre suas expectativas e a realidade das psicólogas no CRAS: *a gente tem que sair muito do modelo tradicional, convencional, de que "ah! Modelo clínico".* Em alguns momentos, esse processo parece se traduzir na sensação de que não faz psicologia, quando o trabalho na assistência social é próprio da psicologia, mas um fazer em bases diferenciadas do modelo tradicional clínico. Nesse sentido, a necessidade de rever a atuação questiona a própria identidade profissional, muito ancorada na clínica tradicional: *o que eu posso tá trabalhando e tá me enxergando mais como psicólogo... Como minha profissão mesmo!*

Os indicadores acima expressos, referidos ao estranhamento vivenciado na inserção na assistência social básica, considerando o distanciamento entre sua formação acadêmica, de cunho tradicional clínico, e as competências requeridas nessa área, bem como as repercussões desse processo na identidade profissional, traduzidas na frustração e no sentimento de que seu trabalho não é próprio da psicologia, delineiam um primeiro núcleo de sentidos na subjetividade de Maria, denominado: *MEIO QUE UM CHOQUE*, o qual caracteriza sua sensação subjetiva frente à entrada no CRAS.

Ela trabalha há três anos e oito meses na assistência social básica, sendo os dois primeiros anos em CRAS no interior e o tempo restante no CRAS do município C. Frente à ausência de base teórica, o trabalho foi sendo estruturado ***na prática, no dia a dia mesmo, na convivência,*** destacando a troca de experiências com colegas psicólogas, mas principalmente com as assistentes sociais: *eu não recebo esse...* ***suporte! Então,*** *na faculdade... Então, quem pôde me ajudar um pouco nisso, é mais... o serviço social* ***mesmo****!*, além da observação e o estudo da política do SUAS**.**

Situa dificuldades para compreender o papel das psicólogas no CRAS, bem como para o desenvolvimento de um trabalho psicossocial pautado no fortalecimento dos vínculos e autonomia da comunidade: *na teoria exigem isso da gente, mas quando a gente vem pra prática, a gente fica meio que engessada. A gente meio que, não consegue muito, alcançar esse objetivo*. Sinaliza ainda uma *falta de olhar pro psicólogo* (por exemplo, assumir coordenações), além do suporte precário no que tange a ausência de capacitações específicas para o psicólogo, que ela julga necessárias por ser *novo* na área: *até por que a gente vem com*

essa falta *da faculdade... do psicólogo! Mas também, pode ser uma falta de comunicação, por que eu não sei se eles* [coordenação] *também sabem disso... que a gente vem com essa falta. Entendeu?*

Atribui tais dificuldades ao CRAS ser pouco difundido: ***a comunidade, o município, a cidade,*** *eles não conhecem...* ***Eles não enxergam o CRAS, como porta de entrada*** e que por não compreender o papel da unidade, as demandas, em geral, são por busca de benefícios eventuais, que ela associa a falta de informação da população e ao assistencialismo: *eu vim aqui, por que meu interesse é esse, vocês podem me ajudar? Posso! Mas a gente tem além de... de te ajudar nesse interesse, a gente também tem um interesse maior como serviço, de tá vendo outras possibilidades, como a gente pode tá ajudando a sua família. "Ah não! Meu interesse agora é esse! Até por que eu tenho outros afazeres, eu tenho outras coisas pra poder tá fazendo". / Essa dependência é tão grande que tem gente que chega aqui e já questionou o fato de achar melhor não trabalhar de carteira assinada, mas preferir* ***o Bolsa Família****.*

O enfretamento desse contexto para ela requer um apoio externo, de cunho administrativo por parte do município, no sentido de divulgar para comunidade a importância do CRAS. Situa dificuldades de adaptação a esse contexto, mas revela que com o tempo foi se ajustando a realidade: *eu não digo nem adaptar, por que a gente nunca fica conformada, né? Mas chega um determinado momento em que você fica realmente assim... Você acaba caindo na mesma rotina do que lhe é oferecido.* E sintetiza com a centralidade do apoio externo para atuar como profissional: *pra você poder desenvolver um trabalho, você tem que ter realmente um suporte, grande e forte.*

Após o estranhamento da impossibilidade de atuar com base na psicologia clínica, Maria refere ter se encontrado no trabalho socioeducativo, que possibilita maior vinculação e aproximação com os usuários: *eu posso não tá fazendo um trabalho clínico, mas a gente consegue adequar sim em trabalho socioeducativo... Um* ***grupo TERAPÊUUUTICO****?* ***Não!*** *Por que não há aquele acompanhamento; mas coisas básicas, como fortalecimento, aproximação.* Pondera, entretanto, que para o desenvolvimento dos grupos é necessário apoio do município: *volta também... a questão, ao problema, de ter um suporte, né?, da gente ter recursos para poder desenvolver... / A gente sempre acaba ficando nessa dependência... do externo com o interno.*

Nesse sentido, expressa seu desconforto, pois enquanto psicóloga, se por um lado não pode utilizar a metodologia clínica, por outro não possui os subsídios materiais para atuação nos grupos socioeducativos: *não dá pra ser dessa forma* [referindo-se ao modelo clínico] *no*

espaço e a forma como, é... o programa lhe pede, também a gente não consegue desenvolver por outros... por outras situações...entendeu? que não depende somente de você! Nesse sentido, ressalta o sentimento de dependência: *não por que é uma área... ruim! Mas a gente depende de muita coisa... muitos fatores externos./ Eu insisti! Insisti! Insisti! Insisti! Insisti! E eu vi que* ***AS COISAS CONTINUAM...*** *Entendeu? Mesmo de que há cinco anos atrás, há quatro anos atrás...*

Dentre os fatores externos, situa que a partir dos atendimentos individuais para cadastro, observa demandas de encaminhamento, para as quais encontra significativas fragilidades no trabalho de rede. Destaca, porém, que apesar das dificuldades é preciso continuar perseverando: *seria bom se tivesse me dado não só uma caneta... Não só um cadastro... Se eu tivesse uma rede pra eu tá encaminhando... Se eu pudesse tá dando um suporte bem maior a essa família, seria* ***tudo bem melhor!*** (pausa) *Mas, infelizmente, nem sempre é assim...*

Maria também relata que, muitas vezes, o usuário chega à unidade já tendo seus direitos violados e necessitando de encaminhamento, diferentemente do que deveria ser o trabalho do CRAS no sentido de atuar na prevenção: *ou seja, a gente já tinha... Eles já tinham que ter conhecimento nosso, pra que não chegasse ao tanto que chegou, quando veio aqui até a sala.* Fica para ela então o questionamento se esse processo poderia ter sido evitado: *então, a gente fica a temer isso... Se a gente tá com os direitos violados, por que as pessoas não tiveram conhecimento do CRAS antes.*

Os indicadores manifestos acima, declarados na percepção recorrente de que o trabalho na assistência social depende de inúmeros fatores para se desdobrar em uma ação efetiva configuram outro núcleo de sentidos na subjetividade de Maria, designado: *NÃO DEPENDE SÓ DE MIM*, pelo qual reafirma constantemente que o desenvolvimento do trabalho na área social está condicionado, prioritariamente, a fatores externos. Se por um lado o trabalho necessita do engajamento de muitas esferas, por outro chama a atenção a ênfase ao apoio externo, sem uma reflexão mais empoderada quanto às suas fragilidades e potencialidades como profissional.

Comparando as duas experiências que teve no CRAS, uma no interior e outra na região metropolitana, considera que em ambos observou condições precárias de vida dos usuários, que antes imaginava como problemas típicos de interior. Compreende que foi capaz de realizar um trabalho melhor no interior, considerando que lá era mais efetiva a divulgação da unidade, além do interesse da comunidade que é mais carente em opções de serviços, por ser uma cidade menor: e*xistem outras coisas muito mais atrativas que fazem com que ele só venha ao serviço* [no município C] *pra aquilo que é de imediato.*

Quando questiono o objetivo do serviço ela declara a cisão entre teoria e prática já apresentada por outras participantes: ***NA PRÁTICA*** *ou assim, o que eu tenho feito* ***mesmo****? Ou o que eu acho que deveria ser feito?* E segue discorrendo sobre as diferenças entre o que está prescrito, no sentido de desenvolver um trabalho voltado para a autonomia dos sujeitos, para que possam ser conhecedores dos seus direitos e reivindicá-los, e a prática na qual encontra uma série de obstáculos que mais uma vez ela atribui a fatores externos: *quando a gente vem pra prática, a gente, muitas vezes...* ***EU SENTI****... a frustração da teoria...* Essa cisão também se manifesta no tema da formação no que tange à polaridade real e ideal: *a sensação que eu tenho é que eu saí... A gente sai com uma... com uma visão de um ideal assim... Uma fantasiosa... Entendeu? E quando a gente vem pra realidade é outra coisa...*

A cisão entre teoria e prática, seja entre o que está prescrito na política do SUAS e os limites da sua ação profissional, seja entre suas expectativas na formação e o confronto com a realidade da prática, totalmente diversa ao modelo tradicional, revelam mais um núcleo de sentidos na subjetividade de Maria, denominado *NA PRÁTICA É OUTRA COISA*, o qual reporta-se às contradições entre o que é suposto ideal e o possível na vivência concreta, que se traduz, por vezes, num sentimento de frustração.

Quando questiono como se sente após quatro anos trabalhando nessa política e se deseja permanecer no CRAS, ela situa que a proposta do trabalho é boa, mas a falta de suporte aliado às inúmeras dificuldades para transpor a teoria em um trabalho efetivo, bem como a sensação de *parece que eu não tô... fazendo nada daquilo que eu aprendi na faculdade*, desdobra-se em um sentimento de frustração, que ela sintetiza: *não é o que eu me vejo daqui pra frente.* Por outro lado, revela se sentir *maravilhada, alegre e satisfeita* quando observa resultados no trabalho, tais como conseguir montar um grupo ou mesmo quando vê os usuários buscando seus direitos a partir dos trabalhos de conscientização.

Justifica, contudo, que a intenção de saída da área social é ***MUITO MESMO*** *por causa... É... do suporte* [materiais / estrutura física] *que... não é recebido! / Eu vou tentar fazer o meu melhor. Mas até pra gente tentar fazer o melhor da gente, a gente precisa de um* ***suporte MUITOOOO forte****!* Quantos aos suportes pessoais com que conta, destaca: *a família, que me dá um suporte. Meus amigos... Mas eu acho que meus planos... Meu projeto...* [no sentido do que projeta para o amanhã] *É realmente o que me faz... ficar mais... firme!*

Atribui sua intenção de saída do CRAS prioritariamente às frustrações por não realizar o trabalho como gostaria, atribuindo tal processo à falta de suporte da administração no município, contudo, há variáveis importantes que lhe parecem escapar, tais como a metodologia de trabalho, que se contrapõe a sua identificação com a psicologia clínica: *pra*

mim tá sendo um pouco... complicado! Não é o que eu quero pra mim hoje! Eu penso em tá... focando realmente... no que eu gosto... mesmo de fazer... Talvez por eu ter sido ***moldada na faculdade****, né? ...o modelo tradicional, foi o que realmente eu me interessei.* Atualmente só trabalha no CRAS, mas no futuro, visualiza-se realizando trabalhos terapêuticos com crianças e adolescentes, incluindo a possibilidade de conciliar essa nova atividade profissional com a atuação no CRAS.

Destaca não realizar atendimentos clínicos no CRAS, mas que atua com orientação e acolhimento, individualmente. Como exemplo de orientação, ilustra receber muitas mães com queixas do comportamento dos filhos ou suspeitas de hiperatividade. Ao ouvir essa mãe, em geral observa que a questão não está na criança, mas sim na condução dos responsáveis, que não dão limites ou estão muitos cansados e sem estrutura para acolher, que aquele é um comportamento "normal" da criança. Construída essa hipótese, busca ilustrar isso para família. Caso observe que existe uma demanda psicológica encaminha para rede, enfrentando as dificuldades já citadas.

Em diversos momentos da conversação Maria frisa sua identificação com o modelo clínico, tendo sua formação acadêmica primado por esse estilo de atuação, bem como situando seus projetos profissionais de futuro nessa área, o que inclui especializações e cursos voltados a esse contexto. Nesse sentido, a atuação na área social está mais associada à oportunidade do primeiro emprego, uma vez que é mais difícil para uma recém-formada inserir-se na área clínica. Tais indicadores, expressos na subjetividade de Maria, indicam mais um núcleo de sentidos, designado *EU GOSTO MUITO DO TRABALHO CLÍNICO*, pelo qual enfatiza sua aproximação com o modelo convencional, mais centrado no sujeito e numa perspectiva individual.

Quando pergunto qual a contribuição da psicologia para assistência social ela se reporta a tentativa de *suprir de uma outra forma*, referindo-se ao trabalho pelo fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, favorecimento da expressão pessoal e coletiva dos usuários por meio dos trabalhos de grupo, primando pela noção de sujeito ativo, centrando, em uma perspectiva mais individual: *eu acredito que é você sair também desse estado de vitimização, entendeu? É dificuldade? É. Entendeu? Mas ela tomou a sua consciência como sujeito, ela correu atrás de alguma forma depois.* Chama atenção que se por um lado Maria superestima a capacidade do usuário de superar os problemas de ordem social, que estão para além do sujeito, por outro, subestima sua condição enquanto técnica de produzir enfrentamento aos problemas que não dependem somente dela.

Os trabalhos em grupo são conduzidos em duplas da psicologia com o serviço social. Já realizou com gestantes e idosos e atualmente tem uma proposta com adolescentes, trabalhando temas de interesse, promovendo passeios, reuniões com os pais para orientação e outro grupo com famílias voltado para prevenção, em que trabalham temáticas, seja relativa à saúde ou ao social, e depois apresenta o CRAS e esclarece o papel dos benefícios eventuais para os usuários: *esse* ***contato próximo*** *é difícil. Então, quando a gente cria um grupo, a gente se aproxima mais, se aproximando mais, a gente sabe um pouco mais do usuário e a gente até vê, se ele,* ***realmente****, tem essa necessidade de tá... em busca dos benefícios que eles* ***vêm aqui e pedem****. Se é uma demanda... Se a queixa deles, de fato... é...? Se torna uma demanda!*

No momento não está realizando grupos socioeducativos, pois aguarda há seis meses a liberação de materiais e lanche pela secretaria: *a gente não pode prender o adolescente por causa do lanche, mas muito adolescente não tem o que se alimentar e já vem na esperança de encontrar aqui alguma coisinha pra poder comer.* Não há previsão para chegada dos materiais e declara que mesmo com a chegada destes não começaria um trabalho em setembro para interromper no final do ano. Acrescenta, no entanto, a realização de atividades pontuais dentro e fora do CRAS, como a comemoração do dia das crianças, o que nos reporta a uma política de descontinuidade.

Sua atuação, em geral, é voltada para os cadastros, seguidos da apresentação do CRAS e concluídos com a visita domiciliar. A partir desse processo, deveria iniciar um acompanhamento das famílias, mas ela relata que nem sempre é possível, levantando mais uma vez os problemas associados à rede de assistência do município. Há também uma reunião técnica mensal entre os profissionais e a coordenadora da proteção social básica, no qual é estruturado o planejamento daquele período e tenta-se homogeneizar o trabalho: *o que um CRAS faz, os outros também fazem... Iguais!* O que se contrapõe a identificação de necessidades a partir da realidade do território.

Quanto às visitas domiciliares, diz haver um acúmulo muito grande frente a pouca disponibilidade do carro para realizar as mesmas, sendo priorizadas as famílias com situações mais urgentes. Da mesma forma que possuem uma ficha de cadastro, há também uma ficha de visita, além da entrevista, em que são investigados temas associados à estrutura familiar e condições físicas da casa com vistas a conhecer mais a família e verificar a necessidade das demandas apresentadas pelo usuário: *é muito enriquecedor... ir na visita domiciliar, porque a gente não fica somente com a visão do indivíduo que veio, mas de todo o ciclo familiar.* A partir daí são feitos os encaminhamentos necessários para o município.

Sobre os aspectos relativos à sua história de vida, Maria relata que é a mais nova entre cinco irmãos. Seus pais estudaram até o segundo grau em colégio público, sendo a mãe dona de casa e o pai *provedor da família,* antes industriário e hoje aposentado. Destaca ambiente de forte valorização dos estudos, sendo que sua irmã mais velha fez magistério, mas não quis trabalhar, seu irmão fez medicina, além de suas irmãs que fizeram relações públicas e psicologia, essa última inspirando-a na escolha da profissão: *comecei a descobrir a Psicologia através dela. E realmente me encantei. Foi pelo que eu realmente me... Não! Em momento nenhum, eu pensei em desistir da Psicologia e enveredar pra outro ramo, pra outra profissão. Eu me encontrei na Psicologia!*

Sua família residiu durante muitos anos em um bairro que ela qualifica como *comunidade carente*: *eu desde pequena, eu já visitava parentes meus lá, eu nunca morei lá, não!* ***Eu fui a única*** *da minha casa que não* ***VIVI*** *lá,* sendo seus ancestrais *pessoas muito humildes, devido... a uma superação familiar mesmo, eu tenho contato também com outras pessoas que já tem outro patamar de vida.* Ressalta que, apesar das restrições financeiras, o pai conseguiu com *esforço* sustentar uma família grande, priorizando o acesso a escolas particulares para os filhos: *podando até de algumas coisas... de algum lazer... pra poder priorizar os estudos... Talvez porque, ele não teve essa... oportunidade! / Só veio ter nível superior a partir da nossa geração.* Seu avô materno era pedreiro, enquanto a avó *lavava roupa de ganho,* mas faleceu quando sua mãe tinha apenas sete anos. Já os avós paternos *tinham uma condição um pouco melhor,* tanto financeiramente quanto na estrutura e apoio familiar pela presença de sua avó, que era dona de casa, enquanto o avô era comerciante.

Caracteriza a sua família como sendo muito unida e fonte de suporte incondicional: *meu avô, sozinho, não deu nenhum dos filhos! (...) Então, lá na minha família, tem muito disso! / Um dá suporte ao outro! Um acredita no outro! O amor na minha família, ele sempre acaba prevalecendo!* Sobre os principais valores familiares destaca a fé e a perseverança, declarando ser evangélica: *a gente tem essa prioridade, em que Deus, ele tá... acima de todas as coisas e que ele é nosso centro e que... nele a gente pode todas as coisas. Por que... a gente crê, que ele provê. / Ter uma fé na certeza de que... Deus, com o nosso esforço, com o nosso trabalho, a gente pode perseverar, que a gente vai conseguir.*

O tema do "suporte" ocupa significativa centralidade na subjetividade de Maria, que expressa em diversos momentos necessitar de muito suporte para realizar o trabalho, queixando-se, por exemplo, da falta de apoio da administração do município e da formação acadêmica no que tange a área social, além da crença de que é preciso dar suporte à comunidade e destaque para o suporte familiar como elemento que estruturou a trajetória de

superação dos seus ancestrais, o que evidencia mais um núcleo de sentidos em sua configuração subjetiva, denominado, *VOCÊ TEM QUE TER REALMENTE UM SUPORTE, GRANDE E FORTE*.

A valorização das diferenças, no sentido do respeito ao outro e uma socialização pautada na possibilidade de autoexpressão, mas com limites, também é destacada: *hoje, eu me sinto segura em me colocar. Mas eu também sei, que nem tudo que eu me colocar, nem tudo o que eu quero, que eu acho que é certo, é o que vai prevalecer. Por que a vida é assim.* Possivelmente, esse processo se correlaciona com a sua forma de enfrentamento das dificuldades no CRAS: ***porque**, vontade, desejo, sonhos, projetos, a gente sempre tem, né? Não só pessoal, como profissional. Mas nem tudo acontece na hora que a gente quer, né? Se a gente continuar perseverando, acreditando e... tendo suporte de pessoas que a gente gosta... num determinado momento... vai alcançar! / Trabalhar no social é muito bom, mas a gente também tem que sair dessa posição deee..., de Deus, entendeu? Porque nem tudo a gente vai conseguir resolver!*

Situa grande mobilidade social na família, com mudanças significativas no padrão de vida entre as gerações. Muito emocionada relata fala da mãe sobre as condições de vida na infância: *o pai dela era pedreiro... Ela morou em casa de taipa... E a felicidade deles foi quando eles construíram a casa de bloco, por fora da casa de taipa... E ela como criança... Eles destruindo... a casa de taipa.... A casa caindo... E a de bloco por cima... Vindo por fora... Entendeu? Então, é uma coisa assim... Pra você vê como é assim... a discrepância muita! Eu encontrei tudo! Uma diferença de geração muito grande. Eu não vivi a vulnerabilidade social, mas a minha família viveu.*

Atribui a superação socioeconômica da família à perseverança aliada à união familiar e zelo pelos descendentes: *eles não se acomodaram com aquilo... **Eles buscaram melhorias**... / Não se frustrou, por que não pôde, por que não aconteceu com eles, mas aconteceu com os filhos deles! / Eles... perseveraram e conseguiram!*, o que mobiliza o seu desejo de contribuir para a transformação de outras famílias: ***minha família conseguiu...*** (pausa) *ser resiliente, né? **Sair...** desse meio! E seria **bom**, se eu pudesse... Eu queria poder fazer um pouco mais. Entendeu? Não só como pessoa, mas como profissional. Eu poderia tá fazendo um pouco mais... Entendeu? Mas também não depende **SOMENTE** de mim!*

Outro elemento bastante destacado em sua subjetividade é a crença de que é necessário perseverar, a despeito das dificuldades que se apresentem. Nesse sentido, a perseverança surge como um dos elementos mais importantes atribuídos às transformações sociais vivenciadas por sua família, transposto em princípio para sua vida pessoal e profissional, que

também é estendido para os usuários, que por sua vez também precisam perseverar para superar sua condição social. Tais indicadores em conjunto revelam mais um núcleo de sentidos na subjetividade de Maria designado: *ENTÃO, ACHO QUE É PERSEVERAR*, que marca a centralidade da perseverança e crença em sua capacidade de promover mudanças pessoais e coletivas.

Sobre o perfil dos usuários, relata que nas visitas domiciliares pôde constatar a concretude da vulnerabilidade social, marcada por condições de vida precárias, desde o aspecto material até a carência afetiva, ausência de apoio familiar e baixa escolaridade, que ela sintetiza como um *desequilíbrio total.* Nesse sentido, seu relato corrobora com a hipótese de que a visita domiciliar situa-se como um momento auge de confronto com a concretude da desigualdade entre técnico e usuários: *de uma forma geral, quando a gente* ***vai pra visita****, você vê essa precariedade, entendeu? Mas quando vem até a gente, muitos, sim, é... são pessoas que podem não ter um...* ***salário fixo****, entendeu, mas que tem condições de ir em busca de algo muito melhor. Sem precisar ta nessa dependência do governo, entendeu? Mas, assim, na visita domiciliar, são pessoas pobres mesmo...*

Apesar desse contexto de fragilidades, considera que muitos usuários que solicitam benefícios, tais como o Bolsa Família, poderiam estar buscando outro tipo de fonte de renda, pois em geral são pessoas jovens: *podem sim, ta em busca de um... outro tipo... uma renda financeira mesmo, ou através de trabalho, se capacitando pra alguns cursos, mas que caiu no comodismo mesmo do querer...é... o que for mais fácil...* Sobre as causas que sustentam essa dinâmica de procura pelos benefícios sociais, considera que a população *se contenta com pouco* e é *"carente de informação", mas se adaptou a essa política do pão e circo mesmo, que assim, sabe do... se adaptou a essa questão de... de... receber e não querer muito se esforçar pra ter, encontrar, outros caminhos pra poder... conseguir. Eles se acomodaram.* Destaca ainda observar certo receio da população em recorrer aos direitos com medo de perder o que já adquiriu, ilustrando com o medo dos usuários de se matricularem nos cursos do PRONATEC e perderem o Bolsa Família.

Quando questiono que alternativas práticas ela visualiza para população além da busca pelo Bolsa Família, ela declara: *eu acho queee... se fossem oferecidos, é... alguns cursos* e acrescenta que os jovens, em geral, aderem aos cursos oferecidos, além de apresentar a demanda por mais creches no município para as mães poderem trabalhar. Nesse momento, ela apresenta uma contradição importante, pois antes atribui a *dependência dos programas* a aspectos de cunho estritamente individual dos usuários (por exemplo, acomodação) e depois inclui as fragilidades do contexto social a que estão submetidos.

O discurso recorrente sobre a necessidade de cursos profissionalizante parece ser uma faceta da compreensão de que o enfrentamento da miséria e desigualdade social deve ser de ordem prioritariamente individual e numa dimensão objetiva. Será que um trabalho coletivo sobre aspectos da dimensão subjetiva da desigualdade social junto aos usuários e, até antes disso, refletir sobre nossas compreensões sobre a ralé, não seriam fundamentais? Enquanto técnicas como contribuímos para naturalização da desigualdade? Atuar na dimensão subjetiva da desigualdade social é produzir um trabalho que estimule nas pessoas, e nas coletividades, uma consciência crítica, bem como a busca de alternativas ao problema.

Ainda que Maria não faça essa conexão direta é interessante observar que ela descreve os usuários - aqueles que ainda não conseguiram a mobilidade social - com características pessoais opostas a de sua família, o que parece reforçar a trajetória de superação dos seus ancestrais: *eu posso dizer assim, que, é..., eu vim de uma família que conseguiu... Não se acomodou, com esse lado, entendeu? Então, assim, eu sei que... mas também eu sei também que... passou um perrengue pra poder, chegar aonde chegou...*

Quando questionada sobre as hipóteses explicativas da desigualdade social, inicia expondo a crença de que não é possível acabar com a pobreza. Posteriormente, segue por argumentos referentes à distribuição de renda, desvio de verbas públicas, destacando o descaso político frente à população que não é priorizada: beneficia-se uma minoria da população, enquanto a maioria, que é pobre, fica sem acesso aos seus direitos. E conclui responsabilizando a população vulnerável por sua condição: *é um descaso, porque sabe-se também que talvez com o pouco que se dê, há um contentamento da população, que seja maior e... da população menor, não! Eles sempre vão querer mais por ter maior conhecimento, por ter maior, por ter tido uma educação diferenciada, entendeu?*

Há uma tendência de responsabilização do Estado e da população vulnerável por sua própria condição, mas cabe a reflexão: enquanto profissionais, e mais, como brasileiros, qual nossa implicação na construção da desigualdade em nossa sociedade? Ao discorrer sobre a questão da aproximação com a comunidade, declara ainda que são realidades distintas da do técnico, indicando elementos de interferência da desigualdade social no trabalho: *a gente acaba lidando com uma realidade que não é um pouco...* ***próxima nossa****! Entendeu? A gente vê uma carência nessas famílias, uma necessidade muito grande e de imediato a gente vai com essa sede de querer... É...* ***MATAR*** *essa necessidade... de querer acabar com essa necessidade...*

Por outro lado, quando confronto diretamente a desigualdade entre técnico e usuário ocorre uma linha de tensão na conversação, que também pode ser associada ao modo como

formulei a questão: “eu tava aqui pensando, como é que é pra gente, que tem os nossos direitos garantidos, atender pessoas que não tem os direitos mínimos às vezes garantidos?”. Rapidamente ela me interrompe e declara: *eu acho que às vezes até eu nem tenho os meus direitos às vezes garantidos! Eu acredito que eu tive uma oportunidade, na vida, que talvez essas pessoas não tenham! Eu acredito também que teve pessoas que tão nesse meio, que teve oportunidade na vida e talvez também não tenham dado* ***importância*** *a isso, entendeu? Então, assim, eu acho que é um descaso com a população... Eu não me coloco em um patamar, assim, superior, a eles não...*

Ela segue numa tentativa de se igualar a condição do usuário: *eu não acho que eu, é..., tô em melhor condições do que eles não, porque em muitas situações que eles se vêem hoje, eu também me vejo. Entendeu? Na dependência de um transporte pra poder subir pra aqui. Eu também ando de ônibus! Então eu também não tenho* <u>*esses meus direito, meus direitos assistidos*, (engasgou um pouco nas palavras)</u> *de uma segurança... Assim, eu posso... Até o fato de eu ter um plano de saúde, às vezes eu não vejo o meu direito assistido no meu plano de saúde... entendeu, apesar de eu pagar...*

Posteriormente reconfigura e reconhece a diferença entre sua condição e a dos usuários: *eu posso, sim, tá em algumas situações diferenciadas que eles, mas eu não me sinto* ***totalmente*** *com os meus direitos assisti... assistidos, na sociedade em que eu vivo,* o que se desdobra na intenção de ajudar as pessoas, seja por meio do trabalho no CRAS, seja na vida pessoal, mas acompanhada da sensação frequente de que não está ao seu alcance colaborar efetivamente. Considera a importância dos auxílios imediatos, mas reconhece que a necessidade do usuário vai muito além da fome que se apresenta no presente.

Quando reflete sobre sua participação nesse processo, relembra que é evangélica, destacando a contribuição social da igreja: *se eu tiver algumas pessoas que eu possa conhecer, que possa ter algum tipo de influência em determinados locais, em determinadas situações, então, assim, eu tento passar, o quê, a realidade que eu vejo.* Retoma a questão do que não está ao seu alcance, referindo uma sensação de impotência e frustração: *que infelizmente, às vezes, a gente acaba até normalizando no dia a dia,* mesclada a um sentimento de que *o que tiver ao meu alcance eu tenho que fazer! Nem que seja também despertar um pouco de, dessa conscientização no outro, de que: olhe, não se consci... não se contente com, com... somente com, o que é de imediato, o que é de agora, não! Busque tambémmm o que vai ser pra amanhã ou depois, não só pra você, mas pra sua descendência...*

Anteriormente na minha fala, em alguma medida, eu nos igualei socialmente enquanto técnicas e, de certa forma, me parece que depois ela ficou tentando evidenciar nossa diferença social e sua aproximação com a realidade dos usuários: *mas eu não me sinto totalmente, é..., fora disso, dessa realidade que eles vivem, não! Tem coisas, sim, que eu me considero privilegiada, mas tem coisas que eu to no mesmo patamar que eles. / Então, assim, eu não to muito distante! Eu não me vejo muito distante disso.*

Sucedeu-se uma dinâmica em que, implicitamente, eu tentava demonstrar que ela é desigual em relação ao usuário, enquanto ela defendia ser desigual a mim: *no meio em que eu vivo,* ***que eu vivo****, entendeu,* ***eu posso dizer que eu vejo os dois lados****, você ta entendendo? / Então, assim, são coisas que eu diariamente vejo; eu diariamente...* ***Eu convivo!*** *Então, quando eu digo assim, que eu não me sinto superior é porque eu também,* ***TÔ****, dentro um pouco disso... Eu não to muito afastada, então pra mim esse impacto não é* ***muito grande****.* Chama a atenção que na primeira conversação ela havia destacado seu impacto ao entrar na área social por se tratar de realidades distintas, referindo-se ao técnico e ao usuário.

Possivelmente, existem as duas desigualdades e na conversação apresentou-se a dificuldade de ambas em reconhecer isso! A ênfase em evidenciar sua aproximação com os usuários me faz lembrar um movimento que eu também apresento nessa direção. É como uma tentativa de se justificar pelo envolvimento com o tema e ao mesmo tempo legitimar a atuação: ***graças a Deus*** *eu nunca cheguei a viver, mas eu posso ver, ta ao meu alcance, entendeu, com pessoas que eu convivo, entendeu, com pessoas* ***que eu sou próxima****, entendeu? Hoje eu não diria assim, é..., em um estado de extrema vulnerabilidade, parente não! Entendeu? Mas eu já tive histórias na minha família, então, assim, de que, já passou por situação, como eu te falei.*

A aproximação pessoal de realidades próximas a do usuário é vista por ela como um elemento que contribui para reconhecer que nem tudo poderá ser resolvido, pois depende de outras pessoas e contextos, indicando naturalização da realidade: *acho que ajuda você abrir a cabeça e saber que* ***não é bem assim****, não vai chegar lá e você não vai conseguir dar conta de tudo,* ainda que contribua para o desenvolvimento da compaixão: *mas você vai ter um olhar diferenciado, você não vai ignorar aquela dor, você não vai ignorar aquele problema.* Acrescenta, porém, que há dois lados: *não ficar nessa situação, de vítima* ***sempre****, entendeu? Porque existe aqueles que realmente estão vulneráveis, são vítima do que acontece, mas também existe aqueles que se acomodaram com aquilo; então a gente consegue, ver essas duas, esses dois lados.*

Quanto à aproximação do trabalho em contextos de vulnerabilidade social ela destaca que as experiências de estágio contribuem para apresentar os contextos sociais aos profissionais: *eu acho que, pode sim, ter uma certa dificuldade,* (pausa) *mas se já passou pela faculdade, eu acho que a maioria chega a ter um contato pequeno. Agora, tem gente que realmente que não consegue se adaptar.* E ilustra com um exemplo vivido com uma colega: *a minha dupla mesmo, ela não conseguia se aproximar daquela realidade* [estágio em PSF em bairro popular de Salvador], *entendeu? Ela tinha dificuldade, até porque ela tinha realmente umaaa... uma diferença social assim mesmo, muito grande. Ela realmente, pra ela aquilo ali era, você sentia que era mais sofrido. / Eu que já vivi uma experiência* ***pessoal,*** *hoje, me sinto, às vezes frustrada, imagine pra quem viveu* ***tanto tempo*** *longe disso, pra quem nunca teve contato nenhum,* ***deve ser muito forte!***

Conclui alertando para questão da segurança no trabalho: *por mais que a gente se sinta adaptada ao ambiente, a gente tem que ter uma certa prudência,* referindo-se, por exemplo, ao uso do crachá e carro identificado durante as visitas domiciliares, além de andar acompanhada: *então, assim, né também chegar achando que: "ah, eu já conheço", entendeu?/ A gente evita, tem que, ter cuidado com grade, manter a porta fechada,* ***porque É um local de risco****, é um local de risco mesmo grande. Então, assim, você tem que tá o tempo todo em vigilância. Não é chegar e se acostumar; por mais que você conheça as pessoas,* ***nem todo mundo você conhece****, entendeu?*

Relata já ter ficado no meio de um tiroteio durante visita domiciliar, além de ter vivenciado muitas dificuldades na lida com pacientes portadores de transtorno mental: *chegar pessoas com transtorno mental, entrar, invadir, entendeu? Pra gente conseguir tirar de dentro... do CRAS foi terrível.* Por outro lado, pondera: *ter esse tipo de vigilância, mas também se permitir, porque também, se você ficar muitooo na defensiva você não consegue se aproximar e não consegue criar um vínculo.*

O ENCONTRO DAS PSICÓLOGAS COM O “SOCIAL” AS ZONAS DE SENTIDO

Após análise individual das conversações com as seis psicólogas participantes, prosseguiremos neste capítulo com a construção das zonas de sentido em torno do tema estudado. É uma etapa importante, em que será apresentada a síntese das diferenças e semelhanças observadas entre as profissionais, referidas não somente às subjetividades individuais, mas destacando elementos indicativos da subjetividade social.

Compreende-se, portanto, que o desenvolvimento da pesquisa é uma construção, um ato de produção, eminentemente teórico. Essa construção intelectual, fruto da atividade pensante do pesquisador possibilita tanto o surgimento de novas zonas de ação sobre a realidade, como de novos caminhos de circulação dentro dela através de nossas representações teóricas (González Rey, 2005a). Nesse sentido, mais do que respostas fechadas, buscamos levantar reflexões e questionamentos que nos auxiliem na compreensão global do tema. As zonas de sentido referem-se aos espaços de inteligibilidade para seguir aprofundando um campo de construção teórica, sem pretensões de esgotar a questão que significam.

Construímos seis zonas de sentidos com vistas a ampliar o entendimento do tema, buscando revelar os modos pelos quais as psicólogas interagem com a desigualdade social, referida tanto à sua dimensão objetiva quanto subjetiva, bem como as ressonâncias desse processo no trabalho desenvolvido na assistência social básica. É importante considerar ainda que, conforme alerta González Rey, as reflexões e hipóteses construídas constituem-se como um esforço analítico de aproximação da realidade estudada, não pretendendo uma verdade absoluta. As zonas de sentido construídas foram:

1. Hipóteses explicativas sobre a desigualdade social
2. Enfrentamentos da desigualdade social
3. A dicotomia social X psicológico
4. A atuação no CRAS frente à concretude da desigualdade social
5. O (des)preparo das psicólogas para atuar na assistência social básica
6. A má fé institucional na assistência social básica

1. Hipóteses explicativas sobre a desigualdade social

Esta zona de sentido foi organizada a partir das causas atribuídas a desigualdade social pelas participantes, bem como a síntese das percepções sobre quem são os responsáveis pela construção desse processo em nossa sociedade. As hipóteses explicativas integram a dimensão subjetiva, configurando-se como pensamentos orientadores da ação, pois são recursos interpretativos da realidade. É de suma importância a compreensão dessas concepções mais gerais sobre o fenômeno da desigualdade social, uma vez que se constituem nos modelos explicativos das psicólogas a respeito da vivência da vulnerabilidade social dos usuários, interferindo na atuação junto a essas populações.

Ao produzir explicações sobre as causas da desigualdade social, em geral, as participantes centram a argumentação na dimensão objetiva, reportando-se a concepção economicista de que o problema é fruto da má distribuição da renda, associando em segundo plano o efeito nocivo da corrupção, tendência já verificada por Souza (2003) e que podemos perceber nas palavras de Isabel: *principalmente a falta de distribuição, né, de renda. Porque a renda concentrada, né, em uma minoria,* de Maria: *eu acho que a distribuição, que não é feita uma distribuição certa de renda, não é priorizado, é desviado,* e de Cristina; *e a velha história... do... do que é feito do dinheiro público, né?.*

A despeito da importância da dimensão objetiva para constituição de níveis tão elevados de desigualdade social em nosso país, chama a atenção que o argumento da má distribuição de renda parece compor um "lugar comum", cuja indicação não é necessariamente acompanhada de uma reflexão crítica sobre esse aspecto, como ilustrado por Madalena: *acho que a própria... má distribuição mesmo, né?, da renda per capita... da renda... não sei!*. Contudo, uma exceção à tendência de hipóteses de cunho objetivista foi trazida pela própria Madalena, ao destacar relações sociais marcadas por submissão, enquanto elemento característico da subjetividade social dos brasileiros, fruto do processo de colonização.

A desigualdade social aparece ainda no discurso de algumas participantes de maneira abstrata e a-histórica, como no caso de Joana que inclui o tema da dominação, mas não associa aos atores sociais: *nós estamos num mundo confinado, né, de ilusão... E que de verdade alguns, em algum momento, perceberam isso, né, tiveram uma consciência maior e colocaram aí medo, insegurança, falta, pra você acreditar que isso funciona sempre... né?*. Há, também, descrença quanto às possibilidades de mudança, como expresso por Maria: *acabar com a pobreza, eu acho que... não vai acontecer!*

Suscita a atenção, ainda, as construções explicativas de Fátima, ao produzir hipóteses para desigualdade social a partir de contextos que, em si, são consequências desse processo: *falta de informação, (...) falta de conhecimento dos seus próprios direitos... / É problema de educação, saúde, social, cultural até às vezes, são vários contextos, problemáticas...* Esse movimento de situar efeitos como causas da desigualdade social também foi observado no estudo de Bock (2010).

Outro dado importante observado nas conversações no que se refere à dinâmica de explicação da vulnerabilidade social, mas que não aparece como atribuição direta das participantes, são as descrições dos usuários, qualificados de modo unânime pelas psicólogas como pessoas acomodadas, que não aderem às propostas de trabalho e cujo interesse central é o acesso a benefícios. Subjaz a essa concepção a responsabilização do usuário por sua condição de vulnerabilidade, desconsiderando o impacto das condições objetivas, enquanto limites concretos à ação dos sujeitos, traduzidos nas "chances na vida".

Paralelo a isso, o Estado, enquanto instituição, é julgado e declarado culpado, seja por falta de vontade política, conforme refere Maria: *eu acho que há um descaso em tá priorizando essa comunidade*, ou pela corrupção, conforme pontua Isabel: *aí entra, né, corrupção, desvio de verba...* A tendência a responsabilizar a economia e o Estado pela desigualdade social já foi verificada em outros estudos (Medeiros, 2005; Reis, 2000) e apontam para um modelo em que a dinâmica de produção da desigualdade é concebida alheia aos sujeitos, e não como um processo engendrado coletivamente a partir de relações sociais determinadas.

Scalon (2011) destaca que quando os determinantes para a aquisição de posições sociais e riqueza estão associados a características e méritos individuais, a exemplo do esforço, educação, qualificação ou inteligência, há maior probabilidade de serem considerados justos, aferindo legitimidade ao sistema de estratificação. Talvez por isso seja tão difícil uma visão mais crítica, ampla e macrossocial, que nos implique enquanto sujeitos na reprodução de níveis extremos de desigualdade social. Nesse sentido, a tendência a culpabilizar os pobres por sua condição parece ser compartilhada na subjetividade social e funciona como um elemento de naturalização do fenômeno.

Na psicologia, somam-se ainda elementos da subjetividade social da profissão, reportadas a uma tradição de concepção do fenômeno psicológico a partir de referenciais teórico-técnicos que desconsideram a relevância dos aspectos históricos e sociais no desenvolvimento humano (Bock, 2001) e, por conseguinte, deixam à margem uma análise mais cuidadosa dos determinantes sociais. Esse processo termina por gerar um modelo de

atuação técnica fragmentada, dicotômica e pouco sensível aos limites concretos a que os sujeitos estão submetidos.

2. Enfrentamentos da desigualdade social

Nesta zona de sentido, o enfrentamento da desigualdade social foi organizado a partir das conversações com as participantes em dois níveis específicos. No primeiro, encontram-se os enfrentamentos produzidos pelas técnicas frente ao confronto com a concretude da desigualdade social, referido nas repercussões subjetivas que se desdobram em repercussões objetivas à ação dos sujeitos. Posteriormente, apresentamos a síntese das percepções sobre o que seria necessário para que o enfrentamento da desigualdade se traduzisse na superação macrossocial da mesma.

As vivências das psicólogas indicam que o contato com a extrema vulnerabilidade as confrontam com realidades sociais distintas, mobilizando sofrimento psíquico frente ao sofrimento social dos usuários, como evidenciado nas falas de Madalena: *Eu não conseguia, não é nem aceitar... Compreender mesmo, como é que uma pessoa conseguia viver sob aquelas condições, né? / Então, foi muito impactante pra mim!,* de Cristina: *às vezes, tem casas com rato e a única coisa que tem lá é umaaaaa....* (pausa) *Eu chego a me emocionar;* e de Maria: *a sensação de frustração, ta entendendo? Porque, por mais que a gente veja essa necessidade, nem sempre a gente pode dar esse suporte.*

Nesse sentido, as visitas domiciliares são descritas pelas participantes como momentos de forte confrontação com a vulnerabilidade social dos usuários, como exposto na fala de Maria: *quando vem até a gente, muitos, sim, é... são pessoas que podem não ter um...* ***salário fixo****, entendeu, mas que tem condições de ir em busca de algo muito melhor, entendeu? Mas, assim, na visita domiciliar, são pessoas pobres mesmo.* Esse processo parece interferir na dinâmica do suposto da igualdade, frente à concretude da desigualdade, evidenciada por condições de vida precárias.

No início, principalmente, algumas participantes relatam ímpeto de suprir as necessidades básicas dos usuários, movidas pelo desejo de "ajudar as pessoas", como colocado por Madalena: *Fazia uma vaquinha pra contribuir pra fazer um lanche... Ou então, as pessoas que eu tinha mais ligação, mais apego (...) Eu já fiz* [prestar apoio financeiro]*!),* e

por Cristina: *quando uma pessoa chega* ***na sua frente, Luane! Você vê aquilo!*** (pausa) ***É MUITO DIFÍCIL você não se sensibilizar de alguma forma para querer ajudar.*** Fato que pode levá-las a ações assistencialistas com vistas a sanar tais faltas, como indica Isabel: *a necessidade daquela pessoa e daquela família,* ***naquele momento, é um assistencialismo****, né, e Joana: quer dar uma esmola e tal. E aí você tem que ir se trabalhando pra que você não pode fazer do seu bolso, você tem que fazer de acordo com a possibilidade que o seu governo que você tá inserida dá*.

A sensibilização convive, entretanto, com a forte tendência à naturalização do fenômeno. Nesse sentido, com o passar do tempo, são adotadas estratégias de distanciamento afetivo, conforme colocado por Cristina: ***eu hoje já tenho...*** *criado uma couraça, né? Foi criando uma uma cascazinha em mim, que eu vou a fundo ver se aquilo que aquela pessoa tá falando é verdade*. Uma suspeição quanto a real necessidade dos usuários, conforme relata Joana: *outro agravante das pessoas aqui que,* ***elas mentem, elas mentem muito****,* ou mesmo tratar como um processo que faz parte da sociedade e não vai mudar, como trazido por Maria: *eu acho que... acabar com a pobreza, eu acho que... não vai acontecer!*. Uma dificuldade decorrente desse processo é sinalizada por Bock (2009), ao declarar que as naturalizações distanciam o profissional do mundo social, e ao obscurecerem a construção social do psiquismo, tornam-se ideológicas.

O processo de naturalização, contudo, não é estático, sendo frequente o relato de sentimentos como frustração e impotência, ilustrados na fala de Fátima: *é impotência mesmo! Acho que não tem outro sentimento que se adeque,* (pausa) *mas é isso*, sobretudo, quando o confronto com a vulnerabilidade é estabelecido com usuários aos quais se identificam, seja por vínculo prévio ou por características que as sensibilizam pessoalmente, conforme aponta Madalena: *foi o caso mais... que me chocou mais assim! Me comoveu mais! Até pela ligação que eu tinha com essa pessoa, né? / Meu fraco é idoso! Eu amo idoso!*

O que podemos observar, portanto, é que o contato com as condições precárias de vida dos usuários confrontam as psicólogas com a impropriedade dos supostos de igualdade frente à concretude da desigualdade, sendo a aproximação desses contextos uma oportunidade para visualizar a dinâmica de dominação: *quem mais tem é quem vai mais tirar dos outros* (Joana), e de injustiças sociais*: a gente tá vendo é que tem algumas pessoas que não seriam tão necessitadas, né, e que estão sendo contempladas* (Isabel).

Por outro lado, as profissionais continuam a produzir explicações para o fenômeno da desigualdade, que a justificam e naturalizam, responsabilizando muitas vezes o usuário por sua própria condição, ao qualificá-lo como pessoas acomodadas e que se contentam com

pouco. A tendência à naturalização da desigualdade social já foi indicada por outros estudos, tais como Bock (2010) e Souza (2003, 2006b). Esse processo está tão sedimentado em nossa subjetividade social, que é preciso um esforço cotidiano para construir novos sentidos subjetivos.

No aspecto mais geral, as ideias sobre o enfrentamento ideal, com vistas à superação da desigualdade social no Brasil, focam na importância da educação, sendo papel do Estado prover a mesma, conforme evidenciado em outros estudos (Bock, 2010; Medeiros, 2005; Reis, 2000; Scalon, 2004, 2011). Apenas Isabel destaca a necessidade de geração de empregos, sinalizando a importância de um aspecto macroestrutural, como algo que foi, inclusive, essencial para mobilidade social da sua família: *pra ter uma mudança mesmo dessa condição social, tinha que ser uma política muito, muito maior na geração de emprego*.

A valorização da educação é citada pelas participantes como fundamental, considerada enquanto princípio familiar e potência transformadora no enfrentamento da desigualdade social. Nesse sentido, a ênfase na educação aparece no discurso familiar das participantes associada como elemento de zelo com os descendentes e legitimação do mérito pelas mobilidades sociais vivenciadas, decorrentes desse "esforço individual" dos membros da família, o que parece enaltecer as trajetórias de conquistas.

O que passa despercebido entre as psicólogas, entretanto, é que o foco na educação é acompanhado do discurso sobre a união familiar e uma socialização pautada em princípios de responsabilidade e disciplina, que como já exposto por Souza (2003) implicam num grande diferencial competitivo em relação à ralé. Desse modo, atribuem as superações socioeconômicas como resultado principal da ação dos sujeitos, sem considerar que há todo um contexto que interfere, fornecendo os subsídios para tal empreendimento, no sentido de uma socialização específica e acesso a suportes sociais.

Esse processo foi verificado também no estudo de Scalon (2011), ao demonstrar que para os brasileiros a origem familiar e as redes de relações não interferem na ascensão social. A ênfase no papel atribuído aos indivíduos subtrai a chance de aprofundar a questão sobre o prisma das condições concretas que constituem a rede de oportunidades dos sujeitos. Assim, ao invés de políticas redistributivas, as elites centralizam na educação, enquanto suposto papel do estado, o elemento capaz de igualar as oportunidades, situando o problema num patamar de responsabilização dos sujeitos pelo modo como se apropriam dos recursos (Reis, 2000).

Entre os brasileiros, a escolaridade justifica níveis de remuneração muito díspares (Scalon, 2004) e quando associamos esta informação com os dados de pesquisa de Medeiros (2005), sobre grande parte da desigualdade estar relacionada aos rendimentos por

remuneração de trabalho, percebemos uma das âncoras de naturalização da desigualdade em nosso país. Para além do caráter de distinção, a escolarização tem representado "uma justificativa ética e moralmente aceitável para profundas distâncias salariais entre trabalhadores" (Scalon, 2004, p.16), preponderando o valor meritocrático.

Essas reflexões não visam desconsiderar a importância da educação, inclusive para superação de níveis tão elevados de desigualdade social, mas sim clarificar o uso equivocado que tem sido feito da mesma, pois é difícil supor que a educação sozinha possa reverter este cenário (Scalon, 2011). Ademais, há variados mecanismos de má fé institucional a se expressar na escola, constituindo um contexto em que supostamente se oferece a educação sem necessariamente garanti-la, tais como a grande discrepância na qualidade do ensino entre escolas particulares e aquelas destinadas as classe populares, incorporando lógicas e valores distantes da realidade social do seu público alvo, resultando em elevadas taxas de repetência e evasão (Freitas, 2009).

Chama a atenção, ainda, que as participantes de um modo geral não associam seu trabalho como parte efetiva do processo de superação de níveis elevados da desigualdade social, nem mesmo reportam-se a política do SUAS nessa direção, destacando-se descrença frente ao processo: *o trabalho psicológico é tão importante, mas é muito difícil! Muito difícil! Muito difícil mesmo! Você mudar uma realidade, mudar um pensamento... a partir de coisas Luane que as vezes eu mesmo não acredito, sabe?* (Madalena).

No pouco que consideram sua intervenção, é no sentido de conscientizar os usuários para saírem da condição de vitimização, enquanto pessoas acomodadas, como proposto por Fátima: *eu sempre falo assim, tomara que* ***todo mundo*** *do Bolsa Família faça esses cursos e vão trabalhar pra desvincular um pouco, né, do, do, do programa, porque a pessoa fica muito acomodada...,* e por Maria: *Eu acredito que é você sair também desse estado de vitimização, entendeu? É dificuldade? É. Entendeu? Mas ela tomou a sua consciência como sujeito, ela correu atrás de alguma forma depois.*

O interessante é que o forte destaque na potencialidade do sujeito em superar suas condições concretas de vida é atribuído apenas ao “usuário acomodado”, estabelecendo-se uma lógica em que as profissionais superestimam a condição de enfrentamento do usuário aos limites sociais vivenciados e subestimam suas capacidades enquanto técnicas de produzir enfrentamentos políticos frente às precariedades dos serviços e dos obstáculos a atuação, reportando-se frequentemente ao sentimento de impotência.

Assim, a capacidade interpretativa das profissionais deriva da cultura técnica e da cultura de classe, sendo que esta última se refere ao espaço do encontro de *habitus* distintos.

Observa-se, contudo, que a cultura técnica da psicologia é impregnada da cultura de classe brasileira, o que termina por interferir no modo como a assistência é desenvolvida e sinaliza para necessidade de construir um processo formativo específico, que inclua a reflexão sobre a análise da implicação do lugar social das técnicas.

É indispensável que as técnicas se questionem sobre suas próprias concepções acerca do fenômeno da desigualdade social, pois estas implicam nos limites das suas atuações nas políticas sociais. Uma psicologia engajada não se constrói automaticamente pela inserção dos psicólogos nos serviços públicos (Barreto, 2011), ela depende fundamentalmente da implicação, envolvimento e compromisso, além da construção das condições objetivas para qualificar o exercício profissional, incluindo suportes teóricos e produção científica que possa contribuir para o enfrentamento dos desafios vivenciados na prática.

3. A dicotomia social X psicológico

Após compreensão das hipóteses explicativas para a desigualdade social brasileira, bem como dos enfrentamentos empreendidos e idealizados frente ao fenômeno, esta zona de sentido refere-se à clássica e naturalizada dicotomia indivíduo-sociedade, com vistas a clarificar a tendência ao individualismo enquanto ideologia dominante em nossa subjetividade social, além dos prejuízos da abordagem dicotômica da desigualdade social, que ao fragmentar o fenômeno, por vezes resultam em campos de conflitos entre psicólogas e assistentes sociais.

Nas conversações, as psicólogas reportam-se com frequência a centralidade do olhar voltado para o sujeito, o que interfere na dinâmica de compreensões dos fatos e consequentemente das intervenções. Nesse sentido, apresentam-se crenças sobre o suposto da igualdade, indicando que as diferenças devem ser atribuídas aos sujeitos, como exposto por Joana: *eu acredito muito nisso, né? Em superações que... **todo muito tem**... a mesma chance,* e por Cristina: *todos tem acesso a informação. Então, vai depender um pouco também da busca pessoal, individual!*.

Possivelmente esse processo se desdobra na crença de que as pessoas precisam mobilizar recursos internos e mais do que isso, precisam se esforçar para superar suas condições de vida, como enunciado na fala de Cristina: *quer alguma coisa? Lute para ter!*

Esse foco no indivíduo sinaliza um perfil mais individualista na profissão, que cria entraves a mobilizações coletivas e uma atuação centrada nos atendimentos individuais, por vezes inviáveis no CRAS: *isso a gente vê não só no SUAS, mas no SUS eu trago muito isso, assim, né, as conquistas, (...) é difícil elas terem esse caráter grupal, né, tem umas lutas individuais e tal, mas quando a gente se propõe a... a... conquistar, né, algo nosso, parece que entra aí uma (risos) uma certa dificuldade... do profissional (Isabel).*

Esse processo pode ser compreendido enquanto um elemento presente na subjetividade social das psicólogas brasileiras, uma vez que a psicologia, ao se caracterizar como ciência do mundo interno e pensar o homem isolado, recusa-se a estabelecer um vínculo mais intenso com a realidade social e cultural. Assim, compreende-se o fenômeno psicológico como pré existente no homem, o qual não depende de correlações com o mundo cultural para se instituir (Bock, 2001).

Nesse sentido, a dicotomia entre psicológico e social atualiza-se na visão dominante de uma psicologia marcada como saber da psique, e da área social como propriedade do serviço social (Andrade & Romagnoli, 2010). Tais concepções desdobram-se num modelo de atuação em que a intervenção sobre os aspectos de saúde e doença mentais é atribuída às psicólogas, enquanto as dificuldades socioeconômicas seriam problemas do Serviço Social: *nós psicólogos, desenvolvemos bastante o trabalho do assistente social. O assistente social não desempenha o nosso trabalho, claro! Mas, a gente, muitas vezes faz esses cadastros, que, teoricamente, teria que ser um cadastro mais social do que psicológico, né? Por que a demanda é muito mais social, né?* (Joana). Nessa direção, a concepção de trabalho atribuída às assistentes sociais, centrada no assistencialismo, apresenta-se como uma visão equivocada e preconceituosa, que desconsidera o projeto ético-político dessa profissão.

Frente a uma perspectiva dicotômica, a atuação sobre elementos da realidade social dos usuários é percebida como um desvio de função por algumas participantes, como na fala de Fátima sobre a impropriedade das psicólogas realizarem visitas domiciliares: *hoje graças a Deus, que assim, já deixamos bem claro que a assistente social é quem faz as visitas domiciliares, a não ser no que eu já citei, né, se tiver alguma demanda psicológica eu vou fazer, não tem problema nenhum. Você aceitar todas as demandas e fazer visitas eu acho meio complicado porque não cabe, né, não é o nosso papel.*

Ainda nessa direção, Isabel destaca se sentir desestimulada por não perceber diferenças no trabalho entre as categorias profissionais, no sentido de algo que seja específico das psicólogas: *eu não... é... percebo no CRAS uma...* (pausa) *uma diferenciação tão clara assim do papel do psicólogo, e... de outras categorias.* Observa-se, portanto, uma concepção

dicotômica no âmbito indivíduo-sociedade, em que os aspectos psicológicos não são percebidos em relação aos aspectos sociais, inclusive no sentido de atuar na dimensão subjetiva dos fenômenos sociais.

Os dados indicam que o encontro entre psicólogas e assistentes sociais também é permeado por campos de tensão, como evidenciado na fala de Isabel; *a psicologia ficou um pouco* (gargalhada)... *Ah! Aquém, né,* (risos) *do social*) e de Maria; ***eu não trabalhei*** *em nenhum lugar onde eu visse, psicólogo como uma coordenação, nem da coordenação social básica, nem do CRAS. Então eu acho que, de uma maneira até inconsciente, o olhar voltado para a Psicologia, fica um pouco defasado.*

Tais campos de tensão, convivem, também, com a importância e valorização atribuídas ao trabalho em equipe e de rede. Nesse sentido, Cristina refere que ***teve situações difíceis!*** *Deu olhar assim e dizer: "o que é que eu faço"? Mas depois assim que eu partilho com as colegas, né?, tudo... sempre a gente encontra alguma forma,* assim como Maria*: De ouvir também um pouco da experiência do... do colega. Não só do psicólogo, como também o assistente social, que a gente tá trabalhando junto.*

A interdisciplinaridade entre a Psicologia e o Serviço Social parece ser uma questão importante no trabalho do CRAS, cuja alquimia ainda está por ser construída. Assim, são frequentes as queixas sobre a falta de clareza na delimitação de papéis, que atingem a identidade profissional. É preciso refletir sobre o papel da psicologia, reposicionando o fenômeno psicológico de modo a incluir a realidade social. Numa posição dicotômica, perde-se a oportunidade de olhar para o modo como indivíduos e coletividades interagem, produzindo interferências mútuas. O trabalho nas políticas sociais resgata a importância de olhar para dimensão subjetiva dos fenômenos sociais.

4. A atuação no CRAS frente à concretude da desigualdade social

Considerando o caráter dicotômico da atuação das psicólogas, partimos para construção da quarta zona de sentido, que integra a síntese das vivências singulares das participantes da pesquisa no que se refere ao desenvolvimento do trabalho no CRAS. Nesse contexto, destaca-se a tensão entre o que deveria ser a assistência e práticas que resvalam no assistencialismo, além da descrição das atividades, em que se confronta a polaridade ideal X real. Outro ponto

interessante é que a assistência social básica expõe para as psicólogas a concretude da desigualdade social, o que revela, também, dimensões do fenômeno na relação técnico-usuário no CRAS / SUAS.

A reflexão do trabalho no CRAS pelas psicólogas participantes parece vir acompanhada da tensão em torno da assistência e do assistencialismo, sendo este último criticado enquanto princípio, mas ainda muito presente nas instituições: *por mais que eu... que eu sinta assim, que aqui no município tenta se dá uma conotação diferente do assistencialismo, às vezes, acaba sendo isso.* ***Você mata a fome momentânea e material*** *e aquela continuidade não acontece* (Cristina).

Sobre o assistencialismo, Sposati (2010) reflete que um dos equívocos dessa concepção é igualar a formação técnica à ação voluntária espontânea. Nesse sentido, a ação profissional passa a ser confundida com filantropia, a qual não requer uma atuação técnica. Considera-se, portanto, como assistencialista, práticas que reiteram a dependência dos assistidos e não contribuem para superação do ciclo de pobreza. Vista nessa perspectiva mais ampla, o caráter assistencialista não se esgota pela tarefa em si, tais como a concessão de benefícios, mas, sobretudo, pela finalidade social da ação e o que elas significam.

> *Romper com o assistencialismo não é romper com o serviço em si, mas com o engodo, com o mágico que é reificado em sua mediação* (...) Romper com práticas assistenciais é romper com o vínculo do conformismo na relação entre possuído-despossuído. A compreensão e produção dos serviços assistenciais a nível do aparente é a reiteração da subordinação e é esta que configura o assistencialismo como tática de ação (Sposati, 2010, p. 75-76).

No caso do município A, há uma dificuldade ainda maior, sinalizada por ambas psicólogas ao criticarem a entrega de benefícios eventuais, tais como cestas básicas e vale-gás, realizada pelo CRAS. Elas atribuem a esse processo a impossibilidade de realizar o trabalho pautado nos princípios organizadores do SUAS, pois atrelam a identidade da unidade a uma política superficial, conforme relatado por Joana: *mas fica o assistencialismo, infelizmente, né? Por quê? Por que eles fizeram o favor de atrelar esses benefícios aqui? Não era!* E por Madalena: *Por que, por conta dessa liberação de benefícios, né?,a gente reforça muito esse assistencialismo.* Nos demais município também se convive com a discussão em torno da superação do assistencialismo, ainda que com enfrentamentos diferentes.

É muito interessante o caso do município B, que ao apresentar psicólogas com posicionamentos distintos, demonstra que essa situação não depende apenas da gestão do município, passando também pelo profissional. Cristina destaca a importância de *fazer uma linha de acompanhamento com os usuários de tal forma que a gente consiga tirá-los desse*

desse... assistencialismo e colocar numa situação de mais sustentabilidade... de... de... de autonomia, que é isso que a gente não consegue ainda! Isabel, contudo, inclui a possibilidade do assistencialismo, possivelmente fruto da sua socialização ancorada em valores religiosos, revelando a significativa interferência da subjetividade das técnicas na atuação profissional: *eu também tenho um certo cuidado em não entrar também num... num discurso, num sentimento de... de que...* ***eu não posso, é... prestar assistencialismo***.

É possível ainda que essas diferenças na concepção do que é a assistência, associadas à identificação, ou não, com o trabalho na área social, expliquem as expressivas diferenças na atuação entre essas psicólogas: mesmo diante das dificuldades, Cristina mantém uma postura ativa e envolvida na unidade, engajada na divulgação dos trabalhos e buscando estratégias para um melhor desenvolvimento do mesmo. Isabel, no entanto, parece centralizar no discurso de não adesão dos usuários as justificativas para uma atuação fragmentada e distante dos objetivos propostos.

No município C, o tema do assistencialismo aparece no discurso de Maria atribuída à postura da comunidade: *eles buscam muito esses benefícios eventuais. É... Essa... Esse assistencialismo, sabe?*; sendo, postura das técnicas, o combate a esse processo, inclusive propondo um grupo de prevenção com as famílias para esclarecer a função dos benefícios. A reflexão sobre a impropriedade do assistencialismo aparece ainda em outros momentos, a exemplo da discussão do lanche nos grupos, relatada por Fátima: *porque a assistente social achava que é assistencialismo, eu não acho assistencialism*o.

A discussão em torno do assistencialismo se reporta a reflexão sobre ao que se presta a prática. Se por um lado, intervenções na dimensão objetiva são indispensáveis para interferir na dinâmica das desigualdades sociais, sendo programas, como o Bolsa Família, responsáveis pela ascensão da linha da miséria de ampla camada da sociedade (Pochmann, 2010b), por outro, as técnicas não devem se restringir ao suprimento de necessidades básicas e ações descontinuadas. Nesse sentido, a atuação profissional precisa manter em seu horizonte o questionamento cotidiano: o que é necessário para se emancipar um sujeito? Será que as práticas desenvolvidas, ainda que com as melhores das intenções, mantém os assistidos assujeitados?

A descrição do trabalho no CRAS, no sentido das atividades desenvolvidas pelas participantes contrapõe logo de início a polaridade entre o ideal preconizado pelas normas do SUAS e a realidade vivenciada nas unidades, como evidenciado nas palavras de Fátima: *Tem as normas do SUAS e tem a realidade do CRAS; que é diferente de qualquer coisa que a gente faça, que estude, na teoria tem uma coisa e na prática tem outra*, ou nas de Maria, ao

ser questionada sobre os objetivos do serviço: ***NA PRÁTICA*** *ou assim, o que eu tenho feito* ***mesmo****? Ou o que eu acho que deveria ser feito?*

Todas enfatizam que o trabalho na área social é difícil e que encontram muitos obstáculos à realização do mesmo, conforme colocado por Cristina: ***Não é fácil! Não é!*** *A realidade... A cada dia é matando um leão por dia ou mais do que uma*, mas que, quando observam progressos nas famílias, sentem-se muito realizadas e satisfeitas, o que pode ser notado no discurso de Fátima: *o risco social, o... causando mesmo, né, além do sofrimento psíquico a baixa estima, dizer assim, "eu não vou... eu nunca vou sair dessa situação", e você tá mostrando o outro lado, empoderando essa família, e essa família vir aqui visitar a gente, não está, não está* (pausa) *maravilhosamente bem, mas assim, já tá com a autoestima enxergando que tem uma saída, né, pra vida dela, ver se matriculando nos cursos é muito bom!*

Situam com frequência que a maior demanda da comunidade refere-se ao Bolsa Família e o atendimento clínico, ao que precisam esclarecer o papel da unidade, compreendido como *atenção básica e prevenção* (Cristina). As atividades contemplam, em sua grande maioria, cadastros e atendimentos psicossociais, orientações e encaminhamentos para rede de assistência na saúde e principalmente no social, dividindo-se as opiniões entre as participantes se essa seria uma função apropriada à psicologia. Mesmo entre as que compreendem tais funções como sendo indicadas às psicólogas, apresentam motivos distintos para tais crenças.

Cristina, por exemplo, defende que faz parte do trabalho quando visto na perspectiva da psicologia social: *sempre tem algumas coisas que a gente gosta mais de fazer. Tem outras que agente gosta menos de fazer. Mas, dentro assim, do contexto de Psicologia Social, eu não sinto, me afastando do que propõe a Psicologia, não!* Joana, no entanto, situa que, frente à impossibilidade de realizar outras tarefas, se não forem feitas essas, as psicólogas ficariam sem função: *então se não é papel do psicólogo esse atendimento terapêutico, deve...* (pausa / engasgou nas palavras) *que seja os outros, né? Aí você fica meio sem função aqui dentro, se você não puder fazer nem essas outras coisas* (risos).

O que podemos observar é que as compreensões sobre o que vem a ser o papel da psicóloga, atrelado às identidades profissionais das participantes e afinidades, ou não, pela área de atuação social, produzem a construção de discursos na tentativa de legitimar as práticas. Nesse sentido, funções que não eram tradicionalmente associadas à psicologia podem ser absorvidas de uma maneira integrada e vista sob um ponto de vista mais amplo na psicologia social, contribuindo para atuação na dimensão subjetiva, ou realizadas de modo fragmentado sem conexão como algo próprio da profissão.

Há também grupos socioeducativos específicos por público alvo, tais como de crianças, adolescentes, mulheres, gestantes e idosos, visitas domiciliares (centrada na verificação da realidade) e à rede, além de intervenções nas escolas. De específico, Madalena relata atendimentos a crianças encaminhadas devido a problemas de baixo rendimento ou mau comportamento, sendo feito suporte no CRAS ou encaminhamento para psicoterapia em unidade externa e Cristina ressalta a importância do registro de relatórios no MDS. A distribuição de benefícios eventuais só foi observada no município A.

Os grupos são vistos como um importante dispositivo de trabalho da psicóloga no CRAS, configurando-se como instrumento capaz de intervir na dimensão subjetiva dos usuários, como evidenciado por Fátima: *o trabalho em grupo pra mim assim é o primordial! Pra mim o Psicólogo trabalhando* (risos) *é o carro chefe do... do Psicólogo dentro do CRAS!* É o momento em que as profissionais podem utilizar técnicas específicas da profissão, caracterizando-se como um trabalho de suporte social, além de colaborar para o fortalecimento dos vínculos comunitários e empoderamento dos usuários na reflexão do seu lugar social.

As profissionais vivenciam, entretanto, muitos obstáculos à efetividade dos grupos, desde questões associadas a atravessamentos da administração do município, pouca adesão dos usuários e preparo profissional para construir o trabalho. Nesse contexto, não há realização de grupos no município A, sendo associada, pelas profissionais, a pouca adesão da comunidade que identifica a unidade como distribuidora de benefícios: *o Estado ficou caindo em cima que a gente* ***tem que fazer, tem que fazer os grupos, tem que ser fixo, toda semana,*** *porque se não vai caracterizar assistencialismo. É...* (suspirou fundo) *Se a gente não consegue botar esse povo aqui pra dentro...* (Joana).

Também há relatos de interferência da equipe gestora nos municípios B e C, mas no sentido de homogeneizar o trabalho entre as unidades, conforme exposto por Maria: *a gente sempre sem... tenta agrupar. O que um CRAS faz, os outros também fazem... Iguais!* Tal processo pode comprometer a atuação junto aos usuários, que a depender do território pode apresentar necessidades e perfil do público distintos, conforme coloca Isabel: ***Tem uma****, uma mania de, é..., uma tentativa de querer uniformizar os CRAS, sabe? O grupo que acontece em tal CRAS deveria estar acontecendo nos outros, né? Só que cada CRAS tem uma especificidade.*

Sobre esse aspecto, Freitas (1998, 2001) citado por Costa e Cardoso (2010) alerta para a importância dos objetivos dos trabalhos desenvolvidos por psicólogos em comunidades serem construídos a partir do contato com a população e não determinados a priori. Nesse sentido,

indica-se que as práticas sejam fruto das necessidades observadas junto ao público alvo, para que possa fazer sentido para população, incluindo a mesma no processo de organização de alternativas para empoderamento das comunidades, fomento à consciência crítica e fortalecimento dos vínculos.

O trabalho no CRAS exige, portanto, o estabelecimento de contato com usuários, famílias e comunidades que vivenciam extrema vulnerabilidade social e realidades sociais distintas a das técnicas. Contudo, o vínculo estabelecido com a profissional está referido também a uma pessoa, cuja expressão no mundo, inclusive na atuação profissional, é fruto de uma construção subjetiva, a partir de socializações específicas, típica de um *habitus* de classe. Assim, cabe questionar: como as psicólogas lidam com a desigualdade social vivenciada entre técnico-usuário no CRAS?

De um modo geral, as participantes referem forte impacto inicial frente ao contato com a precariedade das condições de vida dos usuários. O relato da pobreza, muito evidenciada nas visitas domiciliares, vem acompanhado de mobilização emocional e compaixão, momentos em que fazem contato com o quanto deve ser difícil ter uma trajetória marcada por condições de vida indigna e humilhações recorrentes. O exercício de colocar-se no lugar do outro expõe ainda mais o quão gritante são as diferenças de classe, tanto em dimensões objetivas quanto subjetivas. São frequentes, nesse sentido, os sentimentos de frustração e impotência.

A concretude da desigualdade social é descrita pela sensação do encontro entre dois mundos, tão distantes e ao mesmo tempo tão próximos, revelando concomitantemente sua dimensão invisível e concreta. Trata-se de uma diferença que se expressa não somente pelas condições objetivas de vida, mas pela forma como esse *habitus* foi se constituindo e se expressando enquanto signos sociais no próprio corpo, e aos quais subjazem conflitos de classe, como o medo de ser agredida: *é um local de risco mesmo grande. Então, assim, você tem que ta o tempo todo em vigilância* (Maria) / ***Nós temos algo a perder!E quem não tem nada a perder? Vai atacar a gente que tem algo a perder!*** (Cristina).

Relatam estratégia de amenizar os signos de distinção social, sobretudo no que tange a forma de se vestir, conforme trazido por Madalena: *não me visto muito diferente no meu dia a dia do que aqui. Sou muito simples! Mas, assim, tem pessoas que são* ***"Ave Maria!", né?*** *E não condiz! Por que eu acho que você cria um tabu em relação a pessoa que você tá atendendo, sabe?* E por Cristina: *Até a questão de roupa... Quando eu trabalhava na empresa privada, minhas roupas eram sapato alto, era tudo muito mais caprichado.* ***Se eu for pra***

visita domiciliar, calça jeans e tênis! *Isso também é uma forma, até de não... ofender muito a pessoa que chega aqui*.

Algumas participantes destacam ainda que o contato com a desigualdade social, entre técnico e usuário, as reporta à obrigação de valorizar ainda mais o que possuem, como uma espécie de lição de vida, conforme refere Cristina: *isso me aproxima da pessoa. Saber que ela não tem e eu tenho. E até dizer, puxa! Eu sou feliz e às vezes eu não agradeço pelo que eu tenho!* E de agradecer, conforme coloca Fátima: *agradecer, né, a Deus, o que você tem, porque, você dá mais valor ao que você tem, porque você vê pessoas que não tem nada*.

Se por um lado, as participantes reconhecem a desigualdade, por outro, empreendem ações no sentido de diminuir tais diferenças, como se a origem familiar atrelada às classes populares, ou mesmo amenizar os signos de distinção social, as torna-se menos desiguais. Assim, reafirmam a igualdade, como enunciado por Madalena: *as pessoas pobres, muito pobres, não tenho por que tratar diferente!* ***De forma nenhuma****, sabe?! Eu gosto de tratar as pessoas bem!*, sem se questionar sobre os efeitos da desigualdade social nos modos de relação que estabelecem com os sujeitos.

Apenas Joana chega a citar, sem aprofundar, a possibilidade da desigualdade social entre técnico e usuário interferir no estilo do atendimento, mas situando como algo observado em outras colegas e alheio a si mesma: *graças a Deus eu tô desse lado de cá, mas poderia ser eu do lado de lá e como você gostaria de ser atendido? (...) Eu vejo as pessoas lá, vai batendo aquela vontade... aquela... parece que vão fazer tudo direitinho e eu não sei o quê que muda depois... Não sei! Não sei se é o estar do lado de cá, que, faz a diferença...*

Também são frequentes, entre as participantes, relatos de sofrimento frente à realidade de injustiças sociais e tendência inicial de hiper-envolvimento nos serviços, mas que não se sustenta frente aos obstáculos do contexto. Esse processo desdobra-se na percepção de prejuízos pessoais, tais como adoecimentos, que podem ser uma das variáveis para alta rotatividade vivenciada nos serviços, segundo fala de Joana: *você só vai batendo em ponta de faca... Você vai... Então tem uma hora que: "ai, meu Deus, por quê que eu não consigo me aposentar logo?*

Sobre o difícil encontro entre técnicos e usuários em contexto de desigualdade social extrema, Barreto (2011) destaca os prejuízos do excesso ou da privação de envolvimento nas situações de campo, pois enquanto o primeiro produz uma sobrecarga emocional que continuamente se reverte em stress, frustração, episódios depressivos e tantos outros sintomas comuns em profissionais que atuam na área social, o segundo empobrece a atuação técnica,

aumenta o distanciamento entre o psicólogo e os sujeitos da política, produz conhecimento improdutivo, leis utópicas e pouco efetivas.

Refletir sobre as repercussões da desigualdade técnico-usuário no trabalho realizado junto a populações vulneráveis pode contribuir para uma ação mais consistente, em que o profissional assume o compromisso de atuar, reconhecendo cotidianamente as ressonâncias que o seu lugar de classe pode estar produzindo no vínculo. Dessa forma, propõe-se uma atitude reflexiva na busca de alternativas distintas a polarização entre hiper-envolvimento que, por vezes, desdobra-se em adoecimento das técnicas, e distanciamento, correlato a naturalização do fenômeno.

O trabalho das psicólogas no CRAS / SUAS não parece alinhar a dimensão objetiva à subjetiva, no sentido de favorecer a construção da potência nos usuários. A atuação ainda é marcada por *ações, assim, meio que individuais que você corre atrás dentro do seu possível, né?* (Joana), ainda que haja relatos de experiências mais integradoras, como os trabalhos em grupo com temáticas afins a realidade do usuário, propostos por Fátima, ou nas ações cotidianas de Cristina, visando fomentar a aderência da comunidade aos trabalhos e mostrar outras opções de vida, pautando-se em ações específicas, porém contextualizadas, ao invés de um patamar geral abstrato.

Mediante os obstáculos vivenciados, as participantes destacam que o trabalho no CRAS está condicionado a muitas variáveis, sendo o profissional apenas um elemento desse contexto: *a gente não consegue desenvolver por outros... por outras situações... Entendeu? Que não depende somente de você!* (Maria). Se, por um lado, essa ponderação guarda um dado de realidade, em que muitas variáveis interferem no desenvolvimento do trabalho, sejam questões da política ou dos próprios usuários, por outro, não se pode absorver esse processo como uma justificativa que desonera as profissionais da necessidade de refletir sobre como participam desse processo.

Caberia aqui perguntar: Quais as repercussões do (des)preparo profissional das psicólogas na atuação frente às políticas sociais? Faz-se necessário um posicionamento crítico a este questionamento, pois as fragilidades acadêmicas ou mesmo os atravessamentos de classe, cujas concepções reportam-se ao usuário de modo preconceituoso, tendendo a culpabilizá-los, também interferem e colaboram para uma dinâmica de trabalho superficial e pouco efetiva. É preciso refletir que...

> para uma atuação ética e política, compreendemos ser imprescindível a identificação e apropriação da atuação, enquanto profissional, e crença no que se faz, mesmo diante de adversidades e desafios inerentes a ela. Isso contribui para um protagonismo de fato,

> capaz de fomentar, em outros, a construção de autonomias e a geração de outros protagonistas (CREPOP, 2008, p. 20).

5. O (des)preparo das psicólogas para atuar na assistência social básica

Esta zona de sentido nos reporta aos caminhos que conduziram as participantes a inserção na área social, evidenciando pouco embasamento teórico, fragilidades acadêmicas através de formações que não contemplaram o fenômeno psicológico em diálogo com os aspectos históricos e sociais que os compõe, nem mesmo discutiu a atuação profissional nas políticas sociais. Assim, as participantes apresentam muitas dúvidas sobre qual o papel da psicologia na assistência social. Outro elemento destacado é a tensão em torno da interdição da clínica no CRAS e as repercussões desse processo.

Sobre as trajetórias profissionais que culminaram na entrada das participantes no CRAS observamos dois padrões: as psicólogas com vínculo estatutário, como Joana, Cristina e Isabel, que referem concurso para prefeitura, mas declaram que não havia especificação prévia de área. Elas possuem idade a partir de quarenta anos, estavam empregadas e buscavam estabilidade ou complemento de renda. Já Madalena, Fátima e Maria entraram recém-formadas nessas unidades, motivadas pela busca do primeiro emprego, aceitando o desafio de trabalhar em área totalmente desconhecida, conforme relata Fátima: *até então não conhecia o CRAS, nunca ouvi falar!*, apresentando um perfil compatível com as participantes do estudo de Fontenele (2008).

O que se observa em ambos os padrões é que, à exceção de Cristina, a entrada no CRAS não foi motivada por uma escolha direta da área social, sendo frequente o relato de estranhamento com os modos de atuação na assistência social, divergentes da tradição clínica: *a princípio era **meio que um choque**. Eu não... tinha um... **conhecimento**, que eu não trouxe da faculdade. E assim, a gente... entra no "social", no trabalho do CRAS, e a gente vê que **não é aquilo** que a gente aprendeu na faculdade, muito. Aquele trabalho clínico, aquele trabalho de acompanhamento... com a pessoa* (Maria).

Para Andrade e Romagnoli (2010), a cisão entre teoria e prática reporta-se a fragilidades, no sentido de uma formação em que a realidade brasileira não é incluída. Desse modo, não se estabelecem pontes entre o saber acadêmico, adquirido na faculdade e divulgado em livros e pesquisas, e a realidade social do país. Ao adentrar no CRAS, as psicólogas se

confrontam com dúvidas sobre seu papel nessas unidades, que por vezes questionam a identidade profissional, ainda muito ancorada na psicologia clínica: *como é que o Psicólogo vai trabalhar aqui? Veio fazer o que? Porque assim, o nosso suporte são os atendimentos, né, individuais, até mesmo por que... A gente já sai já pensando nisso... E aí quando chega aqui no CRAS não pode fazer atendimento individual... né? Você vê que a pessoa precisa de um acompanhamento psicológico, você é profissional de Psicologia, mas não pode fazer isso* (Fátima).

As participantes parecem restringir a intervenção na dimensão subjetiva - própria das psicólogas enquanto um manejo relacional - ao dispositivo clínico, como dito por Isabel: *e aqui é outra realidade...* (risos) *Assim, outra realidade porque eu acho que o papel do psicólogo fica, de alguma forma, um pouco limitado, porque a gente não pode fazer atendimento clínico*, ficando perdidas frente a interdição dessa atuação. Contudo, cabe a questão: que outros dispositivos de atuação podem ser construídos e utilizados na assistência social, visando um trabalho mais contextualizado à realidade social dos usuários? Nesse sentido, o trabalho com grupos parece apresentar forte potência.

Segundo Costa e Cardoso (2010), o início do SUAS foi marcado por conquistas e críticas em relação a atuação do psicólogo nas equipes públicas de assistência social. Trata-se de um novo campo de atuação com possibilidades variadas, mas cujo papel não parece estar claro, o que por vezes levanta dúvidas sobre a real necessidade desse profissional. Compreendemos que a presença das psicólogas nas políticas sociais é importantíssima, posto que pode oferecer uma atuação centrada na dimensão subjetiva, construindo modos de intervir nas relações sociais. Para tanto, é necessário revisitar nossa formação, construindo práticas coerentes com a realidade social brasileira.

A exceção de Cristina, cuja formação foi voltada para psicologia organizacional, as demais participantes destacam trajetória de formação na perspectiva clínica, a qual parece ancorar suas identidades profissionais. Esse distanciamento da formação das especificidades e demandas da prática profissional em contextos de assistência social constitui um ponto nevrálgico, imprimindo tendência dos profissionais a agir de modo mais empírico, como exposto por Madalena: *a psicologia social não era um foco da Faculdade... foi na prática mesmo, no dia a dia, que eu fui aprendendo, né? a ter mais conhecimento para lidar com essa população, essa comunidade.*

As psicólogas moldam sua atuação pautada na ideia de que o trabalho é construído na prática, a partir prioritariamente da experiência. Nesse sentido, apresenta-se uma profunda fragilidade teórica no campo da psicologia social e das reflexões sobre psicologia e políticas

públicas, no sentido de subsidiar a atuação na dimensão subjetiva dos fenômenos sociais. No pouco que se referem à teoria, a associam ao estudo das normas do SUAS, que não constituem escopo específico da profissão. A formação acadêmica, carente de referenciais distinto aos tradicionais, capazes de subsidiar a atuação em comunidades, bem como a representação social do psicólogo vinculada ao modelo clínico, também foram observadas entre as participantes no estudo de Fontenele (2008).

Chama a atenção ainda que, ao serem questionadas sobre características necessárias ao trabalho no CRAS, destacam qualidades pessoais sem associar o desenvolvimento das mesmas aos espaços de formação acadêmica: *eu acho que a humanidade que cada... que cada um carrega... se ainda existe (risos)... Eu acredito que ainda deva existir em algumas pessoas... É o que vai contribuir, né? Como você se formou aí dentro como ser humano para você olhar o outro como uma pessoa* (Joana). Tais reflexões apontam para necessidade já indicada por Martinez (2009) de que os espaços de formação possam se comprometer para além da transmissão de conteúdos curriculares, com o desenvolvimento de recursos subjetivos facilitadores de ações sociais na direção desejada, os quais possam contribuir para formação da psicóloga na condição de sujeito.

A qualificação da clínica como instrumento insuficiente para intervenção social, que se desdobra na interdição desse tipo de atuação nesses equipamentos públicos, parece ter gerado certa confusão para as profissionais. Há indícios de que a impossibilidade de atuar a partir da clínica repercutiu subjetivamente nas psicólogas como uma desapropriação destas do trabalho com o manejo da subjetividade no CRAS, uma vez que este era o dispositivo reconhecido pelas profissionais. Entretanto, as possibilidades de intervenção na dimensão subjetiva vão muito além do formato tradicional proposto pela clínica.

A impropriedade da reprodução acrítica do modelo clínico nos serviços públicos coloca as técnicas frente à necessidade de desenvolver novos dispositivos para atuação profissional, como já sinalizado pelo CREPOP (2008). Contudo, o que os resultados desse trabalho indicam é que tais reformulações do saber-fazer em psicologia precisam vim acompanhados de uma reflexão sobre o lugar social e de classe das técnicas, posto que não é suficiente modificar as metodologias, sem que os agentes profissionais produzam novas possibilidades de interpretação do fenômeno.

Nesse sentido, a construção de novas tecnologias para atuar na dimensão subjetiva nas políticas sociais não precisa desconsiderar toda uma construção profissional baseada na psicologia clínica e nos manejos vinculares, afinal, o campo das relações é o espaço primordial de treinamento do psicólogo. O que se apresenta como indispensável, contudo, é

que essa construção de novas tecnologias avance para além do conhecimento já produzido, incorporando o saber existente com um olhar crítico e contextualizado aos aspectos históricos e sociais brasileiros, para que se possa propor uma atuação de fato transformadora.

Esta pesquisa revela que as psicólogas parecem preparadas para atuar na reprodução e não na transformação social, o que termina por se traduzir em um despreparo na atuação frente aos objetivos da política social. Desse modo, atuam mais como brasileiras acríticas, naturalizadoras dos fenômenos sociais, do que como profissionais que trabalham pela superação de elevados índices de desigualdade social no país, ainda que apresentem graus diversos de conformidade. Observa-se, portanto, um perfil profissional convencional, que produz pouco enfrentamento dos elementos típicos da subjetividade social brasileira.

Importante destacar que não se trata de um defeito das participantes, mas sim de um efeito da alienação: faz parte da vivência, mas não está disponível a percepção, por que ideologicamente estão nutridas por outros recursos. Assim, o que parece estar limitado nas psicólogas é a capacidade de análise dos determinantes sociais que produzem a desigualdade social e se materializam na vivência da vulnerabilidade dos usuários no CRAS, o que por sua vez parece compor os próprios determinantes sociais da Psicologia, que colaboram para o (des)preparo das profissionais para atuar na área social.

Por fim, foi frequente no discurso a descrença quanto à viabilidade de transformações sociais e minimização das desigualdades no país, ao menos a curto e médio prazo, elemento também observado na pesquisa de Mota (2011) com as assistentes sociais. Como, então, materializar o discurso em prol da transformação social na construção de objetivos exequíveis, que em conjunto, e ao longo de um tempo, possam desencadear mudanças, de cunho coletivo, mais efetivas?

6. A má fé institucional na assistência social básica

Esta zona de sentido retoma o conceito de má fé institucional proposto por Souza (2009) e descrito no aporte teórico desta dissertação, buscando-se compreender como a mesma se manifesta na assistência social básica, enquanto uma possibilidade explicativa dos aspectos que sustentam a manutenção de índices elevados de desigualdade social no Brasil. Trata-se de

um modelo de ação que se expressa no nível do Estado e no micropoder das relações cotidianas estabelecidas entre técnicas e usuários.

Buscamos compreender a rede de interjogos em que as profissionais se veem, ao mesmo tempo, oprimidas pela dimensão concreta dos problemas, fruto do planejamento quanto à distribuição de recursos pela administração pública, tais como precariedade das condições de trabalho, insuficiências na rede de encaminhamentos, baixa remuneração, interferindo diretamente na qualidade de vida das participantes; mas também opressoras, na medida em que, a partir de suas ações no mundo, podem se constituir como agentes da má fé institucional. Esse processo desgastante pode ser uma das explicações para a alta rotatividade nessas unidades, conforme relatam algumas participantes.

O conceito de má fé institucional é muito útil para compreensão da dimensão insatisfatória das práticas desenvolvidas nas políticas públicas. Importante esclarecer que não se trata de uma questão moral ou pessoal, mas certa dificuldade para operar no mundo, reconhecendo as implicações e os desdobramentos cotidianos da desigualdade, sobretudo para a ralé; incluindo para efeitos das exigências de desempenho tratar como supostamente igual o desigual pobre, e privilegiar o desigual rico, a partir dos critérios de distinção, conforme dito anteriormente (Souza, 2009).

Na dimensão concreta dos problemas enfrentados, fruto da ação direta ou indireta do Estado, referida no caso do CRAS à administração pública municipal, as participantes destacam um estilo de gestão em que o trabalho fica comprometido, conforme aponta Joana: *é meio truncado... (...)* ***O que é pra ser o CRAS*** (pausa) *ficou restrito muito a... a... a fazer os cadastros, fazer a visita e eles querem benefício.* E Fátima*: Tem as normas do SUAS e tem a realidade do CRAS, que é diferente de qualquer coisa que a gente faça, que estude, na teoria tem uma coisa e na prática tem outra*.

As decisões verticalizadas, que restringem a autonomia das profissionais, bem como a tendência a homogeneizar o trabalho entre as unidades são muito criticadas: *acho que se existisse uma autonomia maior, a gente tinha condições de... (pausa) crescer, né? Essa parte também dos técnicos, eles produzirem, né, eles criarem, não serem só executores de projetos, enfim...* (Isabel). Também são questionadas as realocações arbitrárias, desconsiderando a trajetória dos vínculos já estabelecidos com a comunidade: *mudaram a gente há pouco tempo, porque foi uma exigência* ***do estado****, né? Porque se não tivesse equipe mínima em cada CRAS, eles iam tirar o recurso... Mas aí nem conversa, nem vê... O pacote chega pronto... Num dia você tá aqui, no outro dia... "daqui pra frente você tá em tal lugar". E não é definitivo* ***ainda****...* (Joana).

Um tópico frequentemente abordado é a precariedade das instalações físicas, a falta de recursos materiais e apoio do município para realização das atividades, principalmente nos grupos socioeducativos. Fatos relatados por Fátima: *bancar do próprio bolso é difícil (...) O CRAS tá precisando de algumas outras coisas, como a estrutura, não tá assim um lugar bonito, né, esperando uma melhoria também, porque até aquilo ali influencia, né?* Por Maria*: A gente não abriu um outro grupo por outros motivos assim... por motivos de força maior, a gente não teve um respaldo mesmo assim... A gente não teve alguns* ***suportes*** *pra poder tá continuando.* E por Joana*: A casa aqui já foi condenada pela Defesa Civil. Essa casa! Deveríamos estar em outra. Você fez alguma coisa?*

A deficiência nos serviços públicos é outro problema grave, que prejudica o papel das unidades, pois enquanto "porta de entrada", uma das funções é realizar os encaminhamentos à rede de assistência municipal, conforme nos aponta Madalena: *é muito deficiente, sabe? A gente tem pouquíssimos vínculos aqui.* E Cristina: *...muitas coisas que* ***eu gostaria de resolver****, mas não posso!* (pausa) *Questões mesmo que são... que envolvem... dinheiro do município, que envolvem... uma assistência mais efetiva, uma rede aqui que funcione. (...) Existem muito boas intenções. Existem coisas isoladas. Mas a rede não se comunica*.

A precariedade dos vínculos de trabalho repercute negativamente entre as técnicas: *muitas pessoas saíram, porque assim, a questão da, do nosso trabalho por não ter aquela valorização, não somos pessoas concursadas, né, não temos carteiras assinadas* (pausa) *E aí o que é que acontece? Os baixos salários, a alta rotatividade, né? Então eu cheguei aqui já passei por várias equipes... por váriassss equipes: ia saindo, chegando, ia saindo, chegando, saindo, chegando* (Fátima). Os precários vínculos de trabalho se constituem como entrave para o desenvolvimento das políticas públicas, pois afetam a relação dos trabalhadores com o sistema, comprometendo a qualidade e a continuidade dos serviços (CREPOP, 2008).

A baixa remuneração é uma queixa geral, representada nas palavras de Cristina: *claro que é uma decepção (...) Por que a gente pensa também, vai ter aquele fixo e vão ter... gratificações, que remunerem melhor. Mas, a minha grande... o meu grande impacto foi esse: Gente! Mas é só isso? Por que lá* [na empresa privada], *como eu te falei, eu estava cercada de salários indiretos,* ***que aqui não existem!*** E também nas de Madalena: *Eu vou até declarar o meu salário* [40 horas] *que é mil seiscentos e sessenta e seis reais e quarenta e oito centavos,* ***bruto!*** (pausa) *Acredite! Eu não tenho transporte, não tenho alimentação, né? ...como isso é desestimulante, é desanimador, sabe? Por mais que você goste do que você faz*.

Frente às condições expostas, apresentam-se ainda relatos incluindo tendência das técnicas adoecerem e alta rotatividade nos serviços, também observadas por Barreto (2011). A

fala das participantes é ilustrativa nesse aspecto, como a de Joana: *tudo que você planeja não dá! Não pode! Não tem como!* (pausa) *Aí você vai ver... Eu adoeci! Mesmo!*, e a de Cristina: ***Como a equipe CRAS adoece**... Por que a gente trabalha diretamente com a fome, com a miséria, a mazela. Então, como é que fica a saúde nossa, psicológica? Física? Por que a gente termina somatizando muita coisa. (...)Você pode ver, que é um absenteísmo altíssimo. Mas as pessoas estão mentindo? Elas estão burlando? Tão dando um jeitinho? **NÃO! AS PESSOAS ADOECEM MESMO! ADOECEM MESMO**!*

A alta rotatividade pode ser compreendida frente ao desgastante processo de trabalho, tanto pelo contato direto com as mazelas sociais, no sentido das repercussões subjetivas da desigualdade social, quanto pelas condições precárias dos vínculos profissionais. Dada a percepção de prejuízos pessoais, as participantes já cogitaram sair da unidade ou mantém esse intento como projeto, apenas aguardando condições objetivas favoráveis, mesmo entre as concursadas: *é algo que eu já pensei e penso. Aqui muitos saíram, muitos concursados, muita gente foi saindo* (Isabel).

As profissionais possuem necessidades materiais concretas e estão submetidas à condição de trabalhadoras assalariadas, cuja remuneração, em geral, é a fonte principal na provisão do sustento pessoal e familiar. Por outro lado, é muito sofrido reproduzir uma prática que vai de encontro aos princípios pessoais e profissionais do técnico apenas para "sobreviver". Essa dinâmica perversa, vivenciada pelas assistentes sociais no estudo de Mota (2011), também se apresentou entre as participantes desse estudo e, possivelmente, reporta-se a uma realidade compartilhada pelos profissionais sociais, enquanto um campo de forças e lutas políticas.

Refletindo sobre o campo das políticas públicas no Brasil, Macedo e Dimenstein (2009) destacam que, apesar do imenso valor do Sistema de Seguridade Social, composto pela saúde, assistência social e previdência, este também engendra "efeitos perversos", dada sua rigidez burocrática, que se desdobram nas condições concretas vivenciadas no dia a dia das unidades, cujas ações ao invés de permitir a construção da autonomia dos usuários, produzem circunstâncias de dependência, controle e infantilização da população. Essa caracterização da área social como espaço contraditório, em que convivem ações em prol da reprodução social e ao mesmo tempo de sua superação, também é sinalizada por Sposati (2010). Necessário se faz estabelecer novas relações de poder**.**

Na dimensão micropolítica da má fé institucional, destaca-se a postura das profissionais e as concepções que constroem para explicar a realidade dos problemas que vivenciam. Assim, suscita atenção a tendência de culpabilizar os usuários por sua vulnerabilidade social,

ao caracterizá-los como pessoas acomodadas, bem como pela ineficiência do trabalho, uma vez que não aderem às atividades. A visão dos usuários como pessoas acomodadas também foi verificada na pesquisa de Yunes e Szymanski (2003) e, possivelmente, constitui importante aspecto da subjetividade social, uma vez que cumprem o papel de naturalizar a desigualdade, pois como já apresentado na revisão de literatura, quando os critérios de estratificação são considerados justos, numa perspectiva meritocrática, há maior tolerância frente ao fenômeno da desigualdade social (Bock, 2010; Medeiros, 2005; Scalon, 2004).

Subjaz a essa visão a noção de que falta ao usuário esforço pessoal, centrando nos sujeitos a responsabilidade por sua condição, conforme relato de Madalena: *é muito mais fácil você chegar, pedir e ser concedido*, e de Maria: *Eu diria que é uma socied... é uma comunidadeee... (pausa longa) Como diria? Não sei se a palavra seria "carente de informação", mas que se adaptou a essa política do pão e circo mesmo... Eles se acomodaram...* Essa tendência de conceber os sujeitos como responsáveis e capazes de promover seu próprio desenvolvimento já foi sinalizada por Bock (2009), compondo elemento importante da subjetividade social da profissão.

Nesse sentido, mesmo quando os determinantes sociais são citados pelas participantes, estes assumem um papel secundário frente às supostas capacidades do sujeito de alterar sua realidade. Considerando o campo de produção teórica e prática da psicologia, pautada na ideia de uma essência humana universal capaz de desenvolver-se, a qual se reporta a uma igualdade abstrata e muito distante da desigualdade concreta, o que se observa é que, enquanto profissão, a psicologia colaborou para responsabilização dos sujeitos por seus sucessos e fracassos (Bock, 2001).

Medeiros (2005) questiona a centralidade do esforço pessoal enquanto modelo explicativo das profundas diferenças entre os estratos sociais, destacando que nenhuma evidência confirma a hipótese de que as pessoas são ricas graças a sua maior laboriosidade ou porque suas famílias se dedicam mais ao trabalho. Podemos ainda retomar os resultados da pesquisa de Bock (2010) em que os homens do bairro de intermediário índice de exclusão social ressaltam o fato de trabalharem muito e não melhorarem de vida. Trata-se, portanto, de um argumento em favor da justificação da diferença dos estratos, que obscurece a real natureza do processo.

O trabalho no CRAS, por variados contextos, parece estar marcado pela frustração. Vale questionar-se: Como construir novas estratégias de enfretamento para esse processo, que não sejam a culpabilização dos usuários, o abandono da profissão, a saída das instituições, o adoecimento físico ou psíquico das profissionais? Como enfrentar esse processo

coletivamente, teórica e tecnicamente? Conforme nos coloca Barreto (2011, p.417-418): "aqui há um grande desafio para o profissional de Psicologia: ter noção crítica da contradição do como escutar, se não se é escutado? Descobrimos cedo em nosso trabalho que a subjetividade só opera com práticas por nós aprendidas e interiorizadas".

A má fé institucional elucida que muito do descaso com a política tem haver com um descaso histórico com a população que é assistida, engendrada na dimensão macroestrutural, mas também nas microrrelações de poder pelos agentes profissionais, cotidianamente. Cabe, então, a reflexão: em que medida as psicólogas se posicionam profissionalmente enquanto agentes da má fé institucional, engendrando o mesmo sistema que criticam? Refletir sobre as repercussões da desigualdade social, na dimensão entre técnico-usuário, nos parece uma possibilidade de enfrentamento a esse processo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Escrever a conclusão desse trabalho me transportou ao momento em que foi possível ancorar a escolha do tema. Estava em orientação, cheia de dúvidas e angústias, ao que meu orientador disse: “mais do que respostas, você precisa se preocupar em formular uma boa pergunta”. Essa fala me tocou profundamente, pois questionar as repercussões da desigualdade social entre técnicas e usuários é central para compreender e transformar a atuação em psicologia. Busquei manter essa inspiração e como diria González Rey: ampliar as zonas de sentido sobre o tema. Nessa perspectiva, as considerações finais nada mais são do que considerações iniciais, frente a um problema de pesquisa relativamente novo, ainda que se reporte a um fenômeno extremamente antigo.

Estudar sobre a desigualdade social traduziu-se numa experiência complexa que produziu questionamentos, dúvidas, angústias, num processo que aliou dimensões internas e externas sobre o fenômeno. Assim, o encontro com a proposta teórico-metodológica de González Rey para o estudo da subjetividade apresentou-se com grande potência, na medida em que legitimou o espaço para reconhecer o meu lugar social enquanto pesquisadora, mas sem me paralisar nesse aspecto. No momento em que fui capaz de legitimar o lugar do qual me expresso, foi possível alçar voos interpretativos consistentes com a técnica de pesquisa adotada, sem pretender verdades absolutas.

No presente estudo, o objetivo propunha analisar como a desigualdade social, materializada no contato com populações pobres e vulneráveis socialmente, repercute na profissional psicóloga e em sua atuação no CRAS/SUAS. As informações referentes a este objetivo apontaram que esta vivência é uma construção cotidiana, complexa, para qual confluem muitas experiências, referidas tanto às histórias singulares das técnicas, trajetórias familiares, formação e atuação profissional, quanto de momentos em que o suposto da igualdade tende a ser confrontado com a concretude da desigualdade, apresentada pelas comunidades e usuários.

Foi possível observar nas conversações que o contato com populações pobres e vulneráveis socialmente no CRAS/SUAS, expõe as profissionais à concretude da desigualdade social, em geral relegada às margens e aos campos de invisibilidade. Desse modo, acompanhar a precariedade das condições de vida de ampla gama da população,

evidenciada principalmente nas visitas domiciliares, reportam as profissionais a desigualdade social entre técnico e usuário, afetando as participantes, em muitos níveis.

Paralelamente, o trabalho na assistência social insere as participantes em dinâmicas laborais imersas em contextos de má fé institucional, em que as técnicas ocupam simultaneamente posições subjetivas referentes à condição de oprimidas e opressoras. No primeiro caso, ressaltam-se uma política estreita, com pouca autonomia profissional, decisões verticalizadas, ausência de suporte nos recursos materiais e estrutura física, redes de assistência deficientes que comprometem os encaminhamentos, além da precariedade dos vínculos de trabalho, destacando-se a baixa remuneração.

No segundo caso, a despeito do desejo de ajudar as pessoas e contribuir para transformação da realidade social do país, observa-se que, em alguns momentos, as técnicas atuam como agentes da má fé institucional, construindo práticas atravessadas por sentidos subjetivos que culpabilizam os usuários por sua condição social e que naturalizam o fenômeno da desigualdade, práticas marcadas pela caracterização dos usuários como pessoas acomodadas, que não se esforçam, não aderem aos trabalhos, cujo único interesse é a busca de benefícios materiais. Nesse sentido, os resultados revelam que o modo como as técnicas vêem os usuários - dimensão valorativa - incide na atuação junto a essas populações, reportando-se a uma dimensão tecnológica.

O contato com a desigualdade social é permeado por sentimentos de frustração, impotência, angústia e sofrimento, numa dinâmica que alia compaixão e conformação frente às hipóteses explicativas de uma realidade social marcada por forte estratificação. Diante desse processo são comuns os relatos de adoecimento, absenteísmo e alta rotatividade nos serviços, mesmo entre as concursadas. Tais afetações convocam as profissionais a produzirem enfrentamentos, os quais aliam dimensões objetivas e subjetivas.

Trabalhar no CRAS parece romper a invisibilidade da desigualdade social na sua dimensão concreta, mas talvez faltem recursos para as técnicas se posicionarem frente a este fenômeno tão complexo. Como bem alertou M. V. de O. Silva (comunicado em conferência, 21 de junho, 2010), os profissionais não são recursos humanos, são sujeitos políticos, possuem ideologias. Assim, parte das dificuldades vivenciadas no trabalho relaciona-se com o confronto de *habitus* distintos que, em última instância, pode ser percebido também como modos de socialização da subjetividade distintos entre técnicas e usuários. Reconhecer esses limites, atravessando o suposto da igualdade, é importante para não incorrer no julgamento que retroalimenta a desigualdade e desenvolver práticas que efetivamente contribuam para população.

Sobre as afetações da desigualdade social entre técnicas e usuários, observamos dois movimentos. Primeiro uma tendência assistencialista, ainda que tal princípio seja muito criticado nas unidades, em que frente à impossibilidade de alterar um contexto social mais amplo, busca-se amenizar as carências materiais básicas daqueles cujo sofrimento se presencia. Com o passar do tempo, acionam-se estratégias de naturalização do fenômeno, incluindo o distanciamento afetivo e a suspeição quanto às reais necessidades dos usuários. Outra estratégia utilizada é amenizar os signos de distinção social, sobretudo no que se refere ao modo de se vestir, na tentativa de produzir aproximação e não “humilhar” ainda mais os usuários.

Em contexto mais amplo, a percepção de enfretamentos está associada aos sentidos subjetivos construídos para explicar a existência do fenômeno da extrema desigualdade social no país, bem como nas crenças do que seria necessário empreender para transformar tal realidade. Os sentidos construídos variam a partir da socialização de cada profissional, porém confluem em pontos da subjetividade social, ao que o fenômeno é atribuído principalmente à má distribuição de renda e à corrupção, sendo um problema fundamentalmente da economia e do Estado. Os prejuízos dessa visão objetivista já foram expostos por Souza (2003), uma vez que desconsideram os componentes subjetivos de relações sociais moldadas a partir de uma hierarquia valorativa.

Quanto aos enfrentamentos ideais para produzir a superação de níveis tão elevados de pobreza e desigualdade social, as participantes recorrem à importância da educação e do esforço pessoal como espaços míticos, ao que responsabilizam o Estado e os vulneráveis por sua condição. Esse movimento é de fundamental importância, na medida em que parece haver certa dificuldade das profissionais para localizar o fenômeno nas relações sociais e refletir sobre sua participação nessa construção coletiva.

Assim, o discurso recorrente sobre a necessidade de cursos profissionalizantes, bem como a ênfase na meritocracia, compõe uma faceta de compreensão do problema da miséria e desigualdade social que se reporta a um viés estritamente economicista, o que leva as profissionais a terem crenças ingênuas, que se desdobram numa atuação desimplicada para o enfrentamento da vulnerabilidade social. Como alerta Bock (2010, p. 38), "se não há visão de processo, de gênese, como ter qualquer pensamento (e ação) que reverta isso?".

Para construir tal visão nos parece indispensável, que para além de propor trabalhos pelo "empoderamento das pessoas", as técnicas possam refletir sobre suas compreensões acerca da ralé e se impliquem: Como as profissionais contribuem para naturalização da desigualdade social? Atuar na dimensão subjetiva da desigualdade social exige reflexão sobre

o lugar social das técnicas, aliado a um trabalho que oportunize espaços de expressão para os usuários, visualizando potências sem perder de vista os limites impostos pelos determinantes sociais e compreendendo a transformação da realidade como uma responsabilidade coletiva e cotidiana.

A inserção das participantes nos serviços é marcada pelo estranhamento do contexto laboral nas políticas públicas, sendo reforçada a sensação do trabalho ser muito difícil. As profissionais apresentam dúvidas sobre seu papel nessas unidades, e a atuação na dimensão subjetiva parece ter ficado desapropriada a partir da interdição da clínica, uma vez que era o dispositivo reconhecido pelas mesmas. Esse processo nos fez refletir sobre o (des)preparo das profissionais para atuar nas políticas sociais, incluindo as fragilidades acadêmicas da profissão. Verificou-se a necessidade de construção de novas tecnologias de assistência, que podem ser construídas a partir do saber existente, mas precisam avançar na contextualização com a realidade social brasileira. Necessária ainda uma postura crítica e reflexiva no âmbito da psicologia enquanto ciência e profissão, sobre as visões do fenômeno da desigualdade social e as repercussões desse processo na atuação das psicólogas.

Uma das principais dificuldades observadas foi a visão dicotômica no trabalho, em que demandas sociais não são vistas em relação com as demandas psicológicas. Esse processo leva a uma atuação fragmentada, que afasta das psicólogas a possibilidade de compreender e intervir de modo integrado na dimensão subjetiva dos problemas sociais. Sobre esse aspecto, é importante retomar que a dicotomia indivíduo-sociedade é clássica e precisa ser superada, pois tradicionalmente a psicologia tem focado no indivíduo, no sujeito a-histórico, desassociado da sua classe social, sendo este um dos fatores a produzir obstáculos na atuação em políticas públicas. Nesse sentido,

> precisamos superar a concepção de que a preocupação do pobre é unicamente a sobrevivência e que não tem justificativa trabalhar a emoção quando se passa fome. Epistemologicamente, significa colocar no centro das reflexões sobre exclusão, a ideia de humanidade e como temática o sujeito e a maneira como se relaciona com o social (família, trabalho, lazer e sociedade), de forma que ao falar de exclusão, fala-se de desejo, temporalidade e de afetividade, ao mesmo tempo que de poder, de economia e de direitos sociais (Sawaia, 2009, p.98).

É devastador a falta de um olhar crítico sobre o fenômeno da desigualdade social, quando consideramos os efeitos da alienação sobre as relações sociais e a tendência à reprodução social na atuação nas políticas públicas. Assim, a desigualdade vivenciada entre técnico e usuários interfere na atuação profissional, mas as participantes não parecem

perceber isso. Como bem coloca Gonçalves (2009, p. 291), "o processo social que produz a desigualdade produz, ao mesmo tempo, a alienação dos indivíduos que dele participam".

É preciso incluir a reflexão sobre a inserção da psicologia nos serviços públicos na dinâmica da luta de classes, pois frente ao encontro de *habitus* distintos entre técnicos e usuários, produz-se mais uma expressão dela. Nesse sentido, o CRAS/SUAS é um equipamento contraditório: as profissionais atuam justificando privilégios de classe, mas inseridas em uma política que preconiza a superação desse processo. É preciso questionar o lugar social do técnico. É preciso retomar a análise de nossas implicações.

Verificou-se ainda forte distanciamento entre teoria e prática, tanto das referências técnicas da psicologia como das leis normativas do SUAS, vistas como ideais. Nesse sentido, vale lembrar os importantes estudos brasileiros nessa área, referenciados nos capítulos teóricos deste trabalho. Nos chama a atenção que nenhuma participante tenha referido aportes na área da psicologia social que forneçam subsídios para prática. Como pensar e estruturar teoricamente o estudo da subjetividade a partir das classes subalternas? Será que não há teorias para este fenômeno ou será que as mesmas existem, mas ainda não ocorreu uma apropriação devida das mesmas?

Possivelmente essa desapropriação contribua para que as técnicas se sintam perdidas, sofrendo com a fragilização da identidade profissional e ao mesmo tempo perdendo a oportunidade de contribuir com a construção de conhecimentos e intervenções na dimensão subjetiva dos fenômenos sociais. Como construir um trabalho pautado na dimensão subjetiva da desigualdade social com foco na transformação da vulnerabilidade social, reconhecendo a tecnologia relacional dessa atuação, mas sem recorrer ao clássico formato individual do dispositivo clínico, inviável a este contexto?

Trabalhar com a desigualdade social no contexto das políticas sociais é trabalhar com um sistema de muitas variáveis, pois, como bem sinaliza Scalon (2011), não é exequível apostar em um único modelo para o enfrentamento de um fenômeno tão complexo, extremo e multifacetado como a desigualdade social brasileira. O desafio que as psicólogas enfrentam cotidianamente é o de ampliar a dimensão política de sua ação profissional. Isso inclui desde a aproximação com os setores progressistas da sociedade civil, cuja união de forças resultam nos ocasionais avanços no campo das políticas sociais, quanto pelo proposição de outras possibilidades teórico técnicas na área acadêmica (Yamamoto, 2009). Como, então, investir em uma formação que prepare as psicólogas para serem além de profissionais, agentes políticos de transformação, aliando recursivamente objetividade e subjetividade?

O CRAS também revela o caráter indispensável de uma formação interdisciplinar, tanto no que se refere ao contato teórico com outras matrizes disciplinares para uma compreensão mais ampla da realidade social e enriquecimento da psicologia, a exemplo das contribuições da sociologia, serviço social e economia sobre desigualdade social, como no sentido de desenvolver um trabalho coletivo e parceiro nas equipes multidisciplinares, construindo uma intervenção para além da justaposição do "psicossocial" nas políticas sociais.

A vivência das participantes indica a indispensável discussão sobre as condições de trabalho nas políticas públicas. São variadas as afetações de um trabalho cuja dimensão objetiva não oferece os aportes mínimos para um exercício consistente. Reportamo-nos nesse sentido a disponibilidade de materiais, infraestrutura física das unidades e uma melhor estruturação da rede de encaminhamentos, mas também a uma política de valorização do profissional social, incluindo a necessidade de melhores salários, até para que os profissionais tenham condições concretas de investir na educação continuada, buscando diminuir a rotatividade nos serviços, fruto da busca por empregos com maior retorno financeiro.

Nesses equipamentos públicos é dever das profissionais encarnar o zelo pela cidadania, mas isso depende de reconhecer a cidadania dos subcidadãos. Sair do lugar de "brasileiras acríticas" e passar ao lugar de técnicas comprometidas com a transformação social. Mesmo frente a todos os obstáculos, não se pode perder de vista que o CRAS/SUAS são serviços com potencialidade estratégica na transformação social, uma vez que preconizam a aproximação com a comunidade para amenizar os efeitos perversos da desigualdade social extrema. Como, então, construir potência nesse espaço tão estreito? Essa é uma importante questão para refletirmos enquanto ciência e profissão! Afinal, o trabalho das psicólogas no CRAS tem se apresentado como uma tarefa descomunal frente a recursos tão parcos e ingênuos.

Nesse sentido, o SUAS é fruto de lutas para se institucionalizar como política, que contrata pessoas dedicadas à promoção social. E dessa forma, a missão do SUAS se materializará através de agentes do Estado, que são recrutados dentro dos profissionais que a sociedade produziu. Esse processo não é estanque e, após sua institucionalização, requer novos enfrentamentos políticos para ter recursos, para operacionalizar a política.

Um dos problemas mais críticos, observados nessa pesquisa, é que as técnicas também naturalizam a desigualdade social. Como trabalhar com um fenômeno sem reconhecê-lo em sua complexidade? Como interferir na dimensão subjetiva para superar níveis extremos de desigualdade social se a própria subjetividade das profissionais for conformada? Ao produzir críticas não queremos minimizar a importância do trabalho das psicólogas na política social,

mas sim refletir a que está servindo sua atuação, com vistas a aproximá-la cada vez mais das necessidades dos assistidos.

Ao não incluir o debate aberto sobre as afetações da desigualdade social no trabalho das psicólogas relegamos o tema ao plano da vivência individual de cada profissional, uma vivência solitária e por vezes inconfessável. Vivido como algo pessoal, cada profissional vai buscar maneiras de apaziguar suas angústias frente à desigualdade, seja evitando o trabalho, naturalizado a desigualdade, recorrendo a explicações de cunho religioso, transformando o contato em aprendizado por meio da valorização do que possui, dentre outras estratégias.

O compromisso de reflexão sobre as repercussões da desigualdade social na atuação profissional, bem como a investigação científica dessa temática, precisa ser coletivo, incluindo pesquisas em outros ambientes de trabalho do psicólogo, em contato com populações vulneráveis, e estudos que possam captar o ponto de vista dos usuários, suas crenças e concepções acerca do fenômeno. Para tanto, é necessário enfrentar os tabus em torno do tema, incluindo certa dose de ousadia e coragem para lidar com os atravessamentos subjetivos desse processo.

Outro ponto a ser superado para materializar tais empreendimentos é sinalizado por Bock (2009) ao considerar que as raras manifestações dos psicólogos contra as desigualdades sociais, bem como sua isenção em discutir projetos sociais podem ser associados aos profissionais não perceberem esse processo como seu objeto de estudo e intervenção, tendo em vista a forma como o homem e seu psicológico são concebidos. Isso me faz lembrar a fala, entre risos, de Joana ao se referir a temática da minha dissertação: *ai, ai, você tá mexendo vespeiro, moça!* Pois bem, é preciso mexer nesse vespeiro!!!

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alves, L. A. A. (2003). Definindo os ricos a partir dos pobres: um breve estudo da desigualdade e pobreza na Bahia. *Conjuntura & Planejamento*, Salvador, SEI, 113, 27-30.

Andrade, L. F. de & Romagnoli, R. C. (2010). O psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos. *Psicologia Ciência e Profissão*, 30 (3), 604-619.

Barbier, R. (1985). *A pesquisa-ação na instituição educativa.* Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

Barreto, A. F. (2011). Sobre a dor e a delícia da atuação psicológica no SUAS. *Psicologia Ciência e Profissão*, 31 (2), 406-419.

Bock, A. M. B. (1997). Formação do psicólogo: um debate a partir do significado do fenômeno psicológico. *Psicologia Ciência e Profissão*, 17 (2), 37-42.

Bock, A. M. B. (1999). A Psicologia a caminho do novo século: identidade profissional e compromisso social. *Estudos de Psicologia*, 4(2), 315-329.

Bock, A. M. B. (2001). A perspectiva histórica da subjetividade: uma exigência para la psicologia atual. *Revista de la Unión Latinoamericana de Psicología*.

Bock, A. M. B. (2009). Psicologia e sua ideologia: 40 anos de compromisso com as elites. In Bock, A. M. B. (Org.). *Psicologia e o compromisso social* (pp. 14-28). São Paulo: Cortez.

Bock, A. M. B. (2010). A dimensão subjetiva da desigualdade social: um estudo sobre o sentido subjetivo da vivência da desigualdade social na cidade de São Paulo. *Relatório Técnico*. São Paulo.

Bock, A. M. B. (2009) & Gonçalves, M. G. M. (Orgs.). *A dimensão subjetiva da realidade: uma leitura sócio-histórica*. São Paulo: Cortez.

Bourdieu, P. (2007). *A distinção: crítica social do julgamento.* São Paulo: Edusp. Porto Alegre: Zouk.

Constituição da República Federativa do Brasil (1988, 5 de outubro). Brasília, DF: Recuperado em Junho, 2011 de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm.

Costa, F. B. da (2004). *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social.* São Paulo: Globo.

Cotta, R. M. M., Gomes, A. P., Maia, T. M., Magalhães, K. A., Marques, E. S., Siqueira-Batista, R. (2007). Pobreza, injustiça e desigualdade social: repensando a formação de profissionais de saúde. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 31 (3), 278-286.

Costa, A. F. de S. & Cardoso, C. L. (2010). Inserção do psicólogo em Centros de Referência da Assistência Social - CRAS. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia*, 3 (2), 223-229.

Coutinho, P. (2009). A má-fé da justiça. In Souza, J. (Org.). *A ralé brasileira: quem é e como vive* (pp. 329-350). Belo Horizonte: Editora UFMG. (Coleção Humanitas).

Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). (2008). *Referências técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS.* Brasília: Conselho Federal de Psicologia.

Figueiredo, L. C. M. & Santi, P. L. R. de (2011). *Psicologia: uma (nova) introdução.* São Paulo: Educ.

Freitas, L. (2009). A instituição do fracasso: a educação da ralé. In Souza, J. (Org.) *A ralé brasileira: quem é e como vive* (pp. 281-304). Belo Horizonte: Editora UFMG. (Coleção Humanitas).

Fontenele, A. F. G. T. (2008). *Psicologia e Sistema Único da Assistência Social – SUAS. Estudo sobre a inserção dos psicólogos nos centros de referência da assistência social – CRAS's.* Dissertação de Mestrado, Departamento de Psicologia, Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza.

Furtado, O. (2009). Psicologia para fazer a crítica, a crítica para fazer a psicologia. In Bock, A. M. B. (Org.). *Psicologia e o compromisso social* (pp. 241-254). São Paulo: Cortez.

Gonçalves, M. da G. M. (2009). A contribuição da psicologia sócio-histórica para a elaboração de políticas públicas. In Bock, A. M. B. (Org.). *Psicologia e o compromisso social* (pp. 277-294). São Paulo: Cortez.

Goncalves Filho, J. M. (1998). Humilhação social - um problema político em psicologia. *Psicol. USP*, 9 (2), 11-67.

González Rey, F.(2005a). *Pesquisa Qualitativa e Subjetividade*. São Paulo: Thomson.

González Rey, F. (2005b). *Sujeito e Subjetividade.* São Paulo: Thomson.

González Rey, F. (2005c). O valor heurístico da subjetividade na investigação psicológica. In González Rey, F. (Org.) *Subjetividade, complexidade e pesquisa em Psicologia.* (pp.27-51). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2010). *Indicadores de desenvolvimento sustentável: Brasil 2010.* Rio de Janeiro, RJ.

Lahire, B. (2008). Esboço do programa científico de uma sociologia psicológica. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, 34(2), 373-389.

Lhullier, L. A.; Roslindo, J. J; Moreira, R. A. L. C. (2013). Quem são as psicólogas brasileiras? *Resultado Preliminar da Pesquisa 2012 - Uma profissão de muitas e diferentes mulheres*. Brasília: Conselho Federal de Psicologia.

Luna, L. (2009). "Fazer viver e deixar morrer": a má-fé da saúde pública no Brasil. In Souza, J. (Org.). *A ralé brasileira: quem é e como vive.*(pp. 305-327). Belo Horizonte: Editora UFMG. (Coleção Humanitas).

Magalhães, M. et al. (2001). Eu quero ajudar as pessoas: a escolha vocacional da psicologia. *Psicologia: ciência e profissão,* 21 (2), 10-27.

Martínez, A. M. (2005). A teoria da subjetividade de González Rey: uma expressão do paradigma da complexidade na Psicologia. In González Rey, F. (Org.). *Subjetividade, complexidade e pesquisa em Psicologia* (pp.1-25). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Martínez, A. M. (2009). Psicologia e compromisso social: desafios para formação do psicólogo. In Bock, A. M. B. (Org.). *Psicologia e o compromisso social* (pp. 143-162). São Paulo: Cortez.

Macedo, J. P. & Dimenstein, M. (2009). Psicologia e a produção do cuidado no campo do bem estar social. *Psicologia & Sociedade,* 21 (3), 293-300.

Medeiros, M. (2005). O estudo dos ricos no Brasil. *Econômica*, 7(1), 99-128.

Minayo, M. C. S. (2009). Trabalho de campo: contexto de observação, interação e descoberta. In Minayo, M. C. S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade* (pp. 61-78). Petrópolis: Vozes.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). (2004). *Política Nacional de Assistência Social.* Brasília, DF.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). (2009). *Orientações Técnicas: Centro de Referência da Assistência Social - CRAS.* Brasília, DF.

Mota, A. (2011). *Entre o discurso do projeto ético político e as condições concretas da prática: repercussões subjetivas na vivência dos assistentes sociais*. Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador.

Mota, S. T. & Gota, T. A. (2009). Plantão psicológico no CRAS em Poço de Caldas. *Fractal: Revista de Psicologia*, 21(3), 521-530.

Neri, M. (2011). *Desigualdade de Renda na Década: FGV/CPS.* Recuperado em 31 jul. 2011, do Centro de Políticas Sociais da FGV: http://cps.fgv.br/desiguladade_de_renda_na_decada.

Neves, L. S.; Mota, A., Silva, M. V. de O. (no prelo) A dimensão subjetiva da desigualdade social: considerações sobre a desigualdade social brasileira. *Psicologia: Ciência e Profissão.*

Patto, M. H. S. (1984). *Psicologia e ideologia: uma introdução crítica à psicologia escolar.* São Paulo: T. A. Queiroz.

Patto, M. H. S. (2009). A cidadania negada. In Patto, M. H. S. (Org.). *A cidadania negada: políticaspúblicas e formas de viver* (pp. 591-602). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Pochmann, M. (2007). Política social na periferia do capitalismo: a situação recente no Brasil. *Ciência e Saúde Coletiva*, 12(6), 1477-1489.

Pochmann, M. (2010a). Estrutura social no Brasil: mudanças recentes. *Serviço Social e Sociedade*, 104, 637-649.

Pochmann, M. (2010b). Novo padrão de mudanças sociais no Brasil. *Nueva Sociedad Especial em Português*, 109-133. Recuperado em 26 de mar. 2013, em www.nuso.org.

Reis, E. (2000). Percepções da elite sobre pobreza e desigualdade. *Revista Brasileira de Ciências Sociais. Dossiê Desigualdade*, 15(42), 143-152.

Rozzotti, M. L. (2010). *Participação na mesa de abertura do Seminário PsiSUAS.* Recuperado em 08 de set. 2012, em http://psisuas.pol.org.br/

Sawaia, B. (2009). *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social.* Petrópolis: Vozes.

Scalon, C. (2004). Percepção de desigualdades: uma análise comparativa internacional. In *VIII Congresso Luso-Afro-Brasieiro de Ciências Sociais*, Coimbra, Portugal. Recuperado em 26 de mar. 2013 do Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra: http://www.ces.uc.pt/LAB2004

Scalon, C. (2005). Comentário sobre o texto de Marcelo Medeiros: "entendendo a riqueza para combater a pobreza". *Econômica*, 7(1), 137-141.

Scalon, C. (2011). Desigualdade, pobreza e políticas públicas: notas para um debate. *Contemporânea: Dossiê Diferenças e (Des)igualdades*, 1, 49-68.

Silva, M. V. de O. (2010). *Conferência Magna de Abertura no Seminário PsiSUAS*. Recuperado em 08 de set. 2012, em http://psisuas.pol.org.br/

Sposati, A. de O. et al. (2010). *Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras.* São Paulo: Cortez.

Souza, J. (2003). *A construção social da subcidadania: por uma sociologia política da modernidade periférica.* Belo Horizonte: Editora UFMG; Rio de Janeiro: IUPERJ. (Coleção Origem).

Souza, J. (2006a). Apresentação. In Souza, J. (Org.). *A invisibilidade da desigualdade brasileira* (pp.9-21). Belo Horizonte: Editora UFMG.

Souza, J. (2006b). A gramática social da desigualdade brasileira. In Souza, J. (Org.). *A invisibilidade da desigualdade brasileira* (pp.23-53). Belo Horizonte: Editora UFMG.

Souza, J. (2009). A má fé da sociedade e a naturalização da ralé. *A ralé brasileira: quem é e como vive* (pp. 385-431). Belo Horizonte: Editora da UFMG. (Coleção Humanitas).

Spink, P. (2005). A desigualdade cotidiana – a naturalização das materialidades territoriais. In Spink, M. J. P. &Spink, P. (Orgs.). *Práticas cotidianas e a naturalização da desigualdade: uma semana de notícias nos jornais* (pp. 88-108). São Paulo: Cortez.

Yamamoto, O. H. (2009). Questão social e políticas públicas: revendo o compromisso social da psicologia. In Bock, A. M. B. (Org.). *Psicologia e o compromisso social* (pp. 37-54). São Paulo: Cortez.

Yunes, M. A. M. & Szymanski, H. (2003). Crenças, sentimentos e percepções acerca da noção de resiliência em profissionais da saúde e da educação que atuam com famílias pobres. *Revista da Psicologia da Educação*, 17, 119-137.