



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

Glória Rodrigues do Nascimento

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE FAMÍLIA ENTRE OS
PSICÓLOGOS DO CRAS

CAMPINA GRANDE – PB
2014

GLÓRIA RODRIGUES DO NASCIMENTO

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE FAMÍLIA ENTRE OS
PSICOLOGOS DO CRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Psicologia da Universidade
Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência
para obtenção do grau de Bacharel/Licenciado em
Psicologia.

Orientadora: Sibelle Maria Martins Barros

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

N244r Nascimento, Glória Rodrigues do.
Representações sociais de família entre os psicólogos do
CRAS [manuscrito] / Glória Rodrigues do Nascimento. - 2014.
31 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) -
Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e
da Saúde, 2014.

"Orientação: Profa. Dra. Sibelle Maria Martins Barros,
Departamento de Psicologia".

1. Representações sociais. 2. Família. 3. CRAS. 4.
Psicologia. 5. Atuação profissional. I. Título.

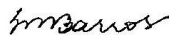
21. ed. CDD 306.85

GLÓRIA RODRIGUES DO NASCIMENTO

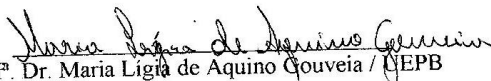
REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE FAMÍLIA ENTRE OS PSICOLOGOS DO CRAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Psicologia da Universidade
Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência
para obtenção do grau de Bacharel/Licenciado em
psicologia.

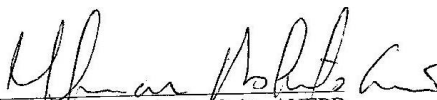
Aprovada em 26/11/2014.



Prof.^a Dr.^a Sibelle Maria Martins Barros/ UEPB
Orientadora



Prof.^a Dr. Maria Ligia de Aquino Gouveia / UEPB
Examinadora



Prof. Dr. Wilmar Roberto Gaião / UFPB
Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado saúde e força para terminar esse trabalho e superar as dificuldades.

Aos meus pais, irmão, toda a minha família pelo amor, incentivo e pela compreensão por minha ausência, pois sem o apoio de vocês não teria conseguido.

À minha orientadora Sibelle Barros por ter aceitado caminhar comigo durante a construção desse trabalho, obrigada pelos ensinamentos, conduzidos sempre com muita simplicidade, pelo incentivo e paciência.

À minha amiga Camila Andrade, com quem compartilho todas as minhas angústias e alegrias, obrigada pela amizade e pelo incentivo.

À minha amiga Flavia Palmeira pelo apoio, força, amizade, carinho, conhecimento que partilhamos durante o nosso caminhar, saiba que você tem sido muito importante durante essa etapa da minha vida.

Ao meu namorado Leandro Martins que mesmo distante, me acompanhou durante todo o processo. Obrigada pela paciência e incentivo, que me fortaleceram durante essa caminhada, por ter aguentado momentos de chatice e mau humor, permanecendo do meu lado.

Aos colegas de faculdade não só por conviver os cinco anos, mas por ter feito parte da minha caminhada, me proporcionando momentos de muita alegria, amizade e apoio.

Aos profissionais que aceitaram participar dessa pesquisa, que dedicaram um pouco do seu tempo, para a realização desse trabalho.

Aos professores Maria Lígia de Aquino e a Wilmar Roberto, por terem aceitado o convite para participar da minha banca.

Aos professores que me acompanharam durante a graduação e que dedicaram seu tempo e sua sabedoria para a minha formação acadêmica.

Aos funcionários da UEPB, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DE FAMÍLIA ENTRE PSICÓLOGOS DO CRAS

NASCIMENTO, Glória Rodrigues¹

RESUMO

A presente pesquisa partiu do pressuposto de que as representações sociais orientam as práticas dos profissionais em seus diversos contextos de atuação. O presente trabalho buscou, portanto, investigar as representações sociais sobre família construídas por psicólogos que atuam nos CRAS do município de Campina Grande. Participaram da pesquisa dez psicólogos que trabalham nos CRAS do município de Campina Grande – PB. Foram utilizadas, como instrumento de coleta, uma ficha sócio demográfica e a entrevista individual do tipo semiestruturada. Para a análise dos dados foi empregada proposta de análise de conteúdo temática. Os resultados permitem afirmar a existência de duas representações sociais de família; uma família idealizada, com ideias ancoradas no modelo hegemônico de família nuclear e uma família do cotidiano profissional, caracterizada pela pobreza, violência, uso de drogas, dentre outros fatores negativos. No que se refere à prática profissional, constatou-se que não existem trabalhos psicossociais voltados diretamente à família e que a atuação dos profissionais se respaldava principalmente pela perspectiva clínica tradicional.

Palavras - chave: Representações sociais, Família, CRAS, Psicologia.

¹ Estudante de Graduação em Psicologia na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
E-mail: gloria_rodrigues_@hotmail.com

ABSTRACT

This research has started from the assumption that social representations will influence professionals' practice in any area. This study has investigated, therefore, the social representations that psychologists, who work at the CRAS of Campina Grande, have constructed about family. With this objective, there were ten psychologists, who work at the CRAS of Campina Grande- Paraíba, participating in this research. The collection tools used were a social-demographic file card and an individual semi-structured interview. The data were analyzed from the applied method designed for thematic content analyses. The results allow this study to affirm the existence of two social representation for family; the first is idealized with ideas rooted in the hegemonic nuclear family model and the second is represented by the family the professionals deal with every day, characterized by poverty, violence, use of drugs and other negative factors. As regards to the professional practice, it was found that there are not psychosocial works focused directly to family and that the performing of these professionals had as a support the traditional clinic perspective.

Key-words: Social Representation, family, psychology CRAS, social assistance.

Key-words: Social Representation, Family, CRAS, Psychology.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas a globalização econômica tem provocado uma série de mudanças no âmbito social, econômico e cultural, que acarretaram, por sua vez, transformações nos sistemas familiares. Tendo em vista esse processo psicossocial, o tema família tem sido bastante explorado atualmente, principalmente no que concerne ao aparecimento das novas configurações e da participação deste grupo nas políticas públicas.

Como alvo das políticas públicas, tenta-se contemplar os direitos sociais no intuito de dar condições às famílias para sobreviverem e exercerem suas funções, como a de proteção de seus membros. Sendo assim, várias políticas têm preconizado a participação da família em diferentes ações e a construção de intervenções direcionadas as diferentes famílias brasileiras. A Política Nacional de Assistência Social- PNAS (BRASIL, 2004), por exemplo, ressalta, dentre outros direitos, o direito ao convívio familiar. O SUAS (Sistema Único da Assistência Social), criado com o objetivo de implementar as diretrizes da PNAS, tem a família como sujeito de suas ações.

Apesar dos esforços políticos, é necessário que os profissionais reconheçam a pluralidade de arranjos familiares, bem como suas diferentes dificuldades e demandas, uma vez que não existe apenas um único modelo de família. Seguindo essa linha de raciocínio e levando em consideração que o SUAS configura-se como um novo contexto de atuação para a Psicologia, parte-se do pressuposto que o psicólogo também necessita conhecer a realidade das famílias para poder adequar suas intervenções e fortalecer os projetos políticos destinados a elas. Para tal, é preciso que seu olhar e suas ações levem em consideração o contexto social e sua articulação com os diferentes arranjos familiares. Embora o modelo de família arraigado socialmente ainda seja o modelo nuclear, sabe-se que, na realidade, as configurações e dinâmicas das famílias são diversas, necessitando, portanto, de ações diferenciadas. O profissional que pauta seu trabalho em um único modelo de família, constrói intervenções que negligenciam os diferentes contextos nos quais as famílias estão inseridas.

No intuito de conhecer melhor sobre a atuação do psicólogo frente às famílias, no âmbito do SUAS, esta pesquisa teve como objetivo apreender as representações sociais de famílias entre psicólogos que atuam nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Por meio dessas representações sociais, pode-se compreender melhor as práticas que de fato são realizadas pelos psicólogos e sua forma de inserção na política da assistência social. A pesquisa se faz oportuna, principalmente pela carência de estudos aprofundados que discutam as práticas desenvolvidas por psicólogos que trabalham no CRAS na cidade Campina Grande.

Escolheu-se como lócus de pesquisa o CRAS uma vez que ele oferece o serviço de Proteção e Atendimento às Famílias (PAIF), que tem como objetivo fortalecer e proteger as famílias, evitando a ruptura dos vínculos famílias e buscando contemplar seus direitos para a promoção de uma melhor qualidade de vida (BRASIL, 2013).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O SUAS e o modelo de Proteção Social (CRAS)

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi implantado em 2005 e possui um modelo de gestão descentralizado e participativo que visa à regulação e organização de todas as ações socioassistenciais. Assim sendo, faz parte dessa perspectiva a incorporação de demandas presentes na sociedade, bem como a organização e divulgação das diretrizes da Assistência Social, mostrando como esse serviço tem sido efetivado (BRASIL, 2004) .

Todos os serviços, projetos e programas só podem ser concretizados, quando definidos os parâmetros necessários para sua efetivação. Dessa forma a ideia de territorialização é o ponto inicial para o estabelecimento dos serviços que diz respeito à organização do território, determinados função, número de pessoas e pelo grau de complexidade (SOBRAL, 2011), uma vez que os serviços de proteção devem estar localizados em territórios considerados vulneráveis para que um maior número de pessoas possa ter acesso ao serviço sob qualquer tempo em qualquer circunstância.

Essa nova política de intervenção, além de ser direito do cidadão e dever do Estado, propõe garantir as seguranças básicas (alimentação, moradia, higienização e trabalho), bem como inserir as pessoas nas redes de serviços, fortalecer os vínculos familiares, comunitários e sociais, além de estimular a autonomia e a participação ativa das pessoas. Propostas essas que tem a finalidade de se distanciar mais da perspectiva assistencialista (AFONSO, 2008).

O SUAS ainda estabelece duas formas de proteção social, que se dirigem a indivíduos, famílias e grupos que apresentam algum tipo de vulnerabilidade, seja decorrente, de pobreza, exclusão e/ou violência (ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010). A primeira corresponde a Proteção Social Básica, sendo compreendida como uma forma proteção que busca “prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários” (BRASIL, 2005, p.33) Este serviço potencializa a família como unidade de referência por meio da participação ativa de seus membros e da oferta de serviços locais que dão suporte para o fortalecimento dos vínculos

que ainda não foram rompidos. Nessa forma de proteção estão inseridos os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), lócus da presente pesquisa.

A Proteção Social Especial apresenta dois níveis de complexidades (média e alta). O nível de média complexidade oferece cuidado às famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados, mas cujo vínculo familiar e comunitário ainda não foi rompido. Neste nível, está inserido, o serviço do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Os serviços de alta complexidade por sua vez estão destinados àquelas pessoas em que os vínculos já foram rompidos, portanto há a garantia de proteção integral de moradia, alimentação, higienização e trabalho (BRASIL, 2004).

O CRAS, unidade pública estatal descentralizada, atua na prestação de serviço e de programas sócio assistenciais às famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando à orientação e ao convívio sócio-familiar e comunitário, destinado à população em situação de vulnerabilidade (SILVA; CORGOZINHO, 2011). O CRAS é o local onde a população também tem acesso a: benefícios; programas e projetos de capacitação e promoção da inserção produtiva; programa de inclusão para os beneficiários do Bolsa Família; projetos e programas de enfrentamento a fome; grupos de produção e economia solidária e geração de trabalho e renda (BRASIL, 2006).

Os CRAS devem localizar-se em áreas que concentram situações de risco e vulnerabilidades (BRASIL, 2009). A importância da implantação do CRAS nesses territórios se deve a necessidade de manter um contato mais próximo com a população, para que possa haver diálogo entre os funcionários e as pessoas, conhecendo a realidade para depois haver uma intervenção. Sendo assim, deve fazer parte da equipe mínima do CRAS os psicólogos e os assistentes sociais, o coordenador, o pedagogo e o educador social. Segundo a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos para o SUAS - NOB-RH/SUAS (BRASIL, 2006) e a PNAS (BRASIL, 2004), a composição da equipe do CRAS varia conforme o porte do município e o número de famílias.

A atuação do psicólogo no CRAS

A inserção do psicólogo na assistência social oficializa-se por meio do SUAS, sendo sua participação consolidada no corpo técnico da equipe do CRAS somente em 2005 (BRASIL, 2009). Atuar na política de assistência ainda representa um desafio para os psicólogos interessados nessa área.

Uma vez que a psicologia dentro da política de assistência social é um campo de atuação ainda em construção, embora sua inserção no SUAS tenha aumentado nos últimos 10 anos, assim como a implementação do CRAS em muitos municípios brasileiros. Com base nos dados do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, em 2003, eram apenas 454 CRAS co-financiados pelo governo federal e em 2009 passou a ser 3920 CRAS. Somando os CRAS que são co-financiados pelo DF, estados e municípios, o número chegou a 5128 unidades nesse mesmo ano (BRASIL, 2009). Já em 2012 o número de CRAS atingiu 7.725 (BRASIL, 2013).

Ainda que haja um aumento das instituições e do número de psicólogos que atuam nesse campo, há uma carência de material bibliográfico ou mesmo de relatos de experiência e intervenção sobre as expectativas de atuação da classe. Embora o profissional de Psicologia, tenha como embasamento teórico, as Referências Técnicas para Atuação do (a) Psicólogo(a) no CRAS/ SUAS (CREPOP, 2007). Este documento surgiu como desdobramento do banco social de psicologia e tem como objetivo promover a qualificação da atuação profissional de psicólogos que atuam nas políticas públicas, por meio de pesquisas, sistematizações e divulgações de informações acerca da prática profissional (CREPOP, 2007). Nesse sentido, o material funciona como referência para a prática profissional dentro do SUAS.

De acordo com o CREPOP (2007) a atuação da psicologia no SUAS tem como objetivo principal o fortalecimento dos usuários como sujeitos de direitos e o fortalecimento das políticas públicas. Portanto “uma psicologia comprometida com a transformação social toma como foco as necessidades, potencialidades, objetivos e experiências dos oprimidos” (p.17). É com essa perspectiva que o profissional deve atuar na política de assistência social, pois as práticas psicológicas devem estar voltadas para a emancipação social das famílias, favorecendo o desenvolvimento da autonomia e cidadania. Esse aspecto se torna relevante, uma vez que a tentativa é de romper com o processo de exclusão, possibilitando assim que o sujeito se veja num lugar de poder, de sujeito autônomo, como construtor do seu próprio direito, da sua satisfação e necessidades. Por isso é preciso ter uma visão do indivíduo inserido no seu contexto social e político e valorizar sua experiência subjetiva (CREPOP, 2007).

No entanto há um dilema existente no que se refere à concepção de sujeito na assistência social, muitas vezes o profissional se depara com o “sujeito de direito” e o “sujeito de caridade”. A expressão “sujeito de direito”, começou a ser mencionada só a partir da Constituição Federal de 1988 e era associada diretamente a palavra vulnerabilidade, portanto, o que prevalecia antes era a concepção de “sujeito de caridade” que foi inclusive objeto da

política de assistência social durante muito tempo, em que a proposta era evidentemente assistencialista. Atualmente esse dilema ainda permanece presente na assistência social, uma vez que, os usuários se apresentam como sujeitos de caridade, “pedintes” de cesta básica, de ingresso no programa bolsa-família, vale-transporte (CRUZ; GUARESCHI, 2012).

A nova proposta da assistência social, atrelada à nova concepção de sujeito, “sujeito de direito”, exige uma metodologia de trabalho interdisciplinar e intersetorial que desafia a Psicologia. O psicólogo deve integrar as equipes de trabalho com igualdade de condições e com liberdade de ações, que se distancie do assistencialismo, não estando focada na caridade e nem no favor. Portanto o psicólogo deve articular sua atuação a um plano de trabalho elaborado junto com a equipe multidisciplinar, desenvolvendo ações que considerem o público participante do CRAS, que são aquelas pessoas em situação de vulnerabilidade social decorrente de pobreza, privação e/ou fragilização de vínculos (CREPOP, 2007).

Segundo Afonso (2008), a Psicologia e a Psicologia Social, junto com a assistência social, trabalham numa perspectiva participativa, estimulando as potencialidades e autonomia dos sujeitos e o fortalecimento dos vínculos. A Psicologia também apresenta “recursos teórico-metodológicos a serem adequados à assistência social: escuta de fatores subjetivos na interação social, pesquisa-ação, intervenção psicossocial, processos grupais, mobilização comunitária, análise de estigmas sociais, etc” (p.2).

Outro aspecto importante na política de assistência social é que o conhecimento da legislação se torna um pré-requisito para o exercício do trabalho (CREPOP, 2007). Em consonância com esta questão, Cidade (2009) afirma que trabalhar numa política pública requer que o psicólogo deseje de fato atuar na área e que sempre busque estudar, se atualizar. No CRAS várias atividades devem ser desenvolvidas a fim de atender as demandas que devem estar de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo SUAS, a saber: palestras à comunidade, família; oficinas de convivência e trabalho socioeducativo, reuniões de ações comunitárias, articulação e fortalecimento de grupos sociais locais, atividade lúdica com crianças, produção de material para capacitação e inserção produtiva e deslocamento de equipe para atendimento de famílias.

A Secretaria Nacional de Assistência Social também aponta as maiores dificuldades enfrentadas no CRAS pelos profissionais, sendo as principais: a escassez de profissionais na área de psicologia e serviço social e a falta de preparação de alguns psicólogos para atuar no CRAS. Uma vez que afastar-se da perspectiva individualista e tradicionalista da Psicologia tem se constituído como um desafio, a proposta da entidade governamental seria a de

distanciamento dos métodos clínicos convencionais e uma tentativa de maior aproximação com movimentos grupálistas e institucionalistas (CRUZ, 2009).

Nesse sentido, o CREPOP (2007) aponta que os profissionais de Psicologia devem romper cada vez mais com o método privativo da clínica no CRAS, não devendo patologizar, categorizar ou mesmo objetificar os usuários nos seus atendimentos.

Independente de qual seja a teoria adotada, o sujeito não pode ser desvinculado do seu contexto e tratado de forma individualizante (CREPOP, 2007). Os saberes e os conhecimentos devem compreender à abordagem de questões relativas ao cotidiano, pautadas sobre a realidade dos indivíduos em seu território.

A Teoria Das Representações Sociais

Com o objetivo de investigar a prática do psicólogo nos CRAS, torna-se necessário entender como esses profissionais conceituam e compreendem a instituição familiar. Portanto para o desenvolvimento dessa pesquisa, utilizou-se como aporte teórico a Teoria das Representações Sociais (TRS).

Essa teoria foi inaugurada e desenvolvida por Moscovici, a partir de 1961, através de um estudo sobre representação social da psicanálise. O termo Representações Sociais foi então determinado por esse autor como uma maneira de “designar um conjunto de processos relativos ao conhecimento do senso comum, ao pensamento leigo, ingênuo, até então como uma forma de conhecimento desarticulada, fragmentada, [...], em oposição ao conhecimento científico” (ALMEIDA et al, 2000, p. 259).

Em outras palavras, pode-se dizer que o estudo das representações sociais diz respeito ao conhecimento que é construído por meio das interações cotidianas dos grupos sociais, acerca de um objeto, como a família, por exemplo.

No seu estudo acerca da psicanálise, Moscovici não tinha como objetivo falar da teoria psicanalítica, mas buscava analisar como esse saber científico era compreendido pelos indivíduos e pelos grupos. O que interessava era saber como um leigo se apropriava da ciência, ajustando-se as representações anteriores e construindo novas representações no seu discurso. Para o referido autor, o estudo do senso comum era essencial para o conhecimento dos fenômenos sociais (SANTOS, 2005).

A criação da Teoria das Representações Sociais vem romper com a concepção individual da psicologia social, resgatando também a dimensão sociocultural. Deste modo “as

representações são, essencialmente, fenômenos sociais que, mesmo acessados a partir do seu conteúdo cognitivo, têm de ser entendidos a partir do seu contexto de produção” (SPINK, 1993, p.300).

Vários conceitos são atribuídos a TRS, uma vez que não existe uma única definição que abarque toda a teoria. Podemos entendê-la como um saber direcionado a um determinado objeto social desenvolvido através das interações cotidianas que direcionam as práticas desses sujeitos sobre esses mesmos objetos. A representação social é vista como uma forma de conhecimento por meio da qual se manifestam os componentes cognitivos do sujeito, como imagens, conceitos, teorias, que se tornam componentes compartilhados e construídos socialmente. Importante salientar que as representações sociais se referem basicamente ao estudo do senso comum. No entanto, Santos (2005) destaca que nem todo conhecimento do senso comum é considerado uma representação social, uma vez que o objeto social deve ser polimorfo, ou seja, deve variar de acordo com o contexto social. Além disso, o objeto deve ter relevância social, a ponto de fazer parte da prática conversacional do grupo.

A concepção de homem abordada na TRS é a de um sujeito construtor de sua realidade, ativo, protagonista de sua própria história e não um mero reprodutor de informações. Sendo assim, admite-se que o sujeito categoriza, conceitua, constrói, desconstrói de acordo com o seu contexto social e a partir da relação com outros indivíduos (SANTOS, 2005).

A proposta da TRS é compreender o processo de construção social da realidade. As representações surgem como uma necessidade de informação sobre a realidade, sobre o mundo em que vivemos, o cotidiano das pessoas e auxilia no processo de construção da identidade e na resolução dos conflitos que se apresentam. Junto a esse meio em que estão situados objetos, pessoas, acontecimentos, os seres humanos interagem e compartilham com outras pessoas, suas ideias, seus planos, seu mundo (JODELET, 2011).

Jodelet (2011) afirma que as representações sociais são observadas naturalmente no cotidiano, em diversas situações, como nos discursos, por meio de mensagens e imagens ou mesmo através de comportamentos. Rouquette (1998), por sua vez, traz uma definição para representação social ao destacar que pensamento e atividade estão ligados, ou seja, tudo que pensamos articula-se com nossos comportamentos e vice-versa. Levando esse pensamento para o campo da TRS o autor pontua que quando as representações se modificam, conseqüentemente as práticas também se transformam. O autor ainda pontua que “as representações e as práticas se influenciam reciprocamente”, uma vez que as representações são condições para as práticas e as práticas como agente transformador das representações. A

palavra condição é utilizada nesse contexto a partir da compreensão de que a influência das representações sobre a prática não é um fator determinante, ou seja, elas não determinam as práticas, mas funcionam como um orientador das ações. Assim, tanto o contexto como o papel dos sujeitos são essenciais para o desenvolvimento dessa dinâmica (BARROS, 2007). Trazendo a discussão para o tema desta pesquisa, acredita-se que as representações sociais sobre família vão orientar as práticas dos profissionais em relação a esse grupo.

Santos (2005) destaca ainda os determinantes sociais das representações, na tentativa de entender o porquê de construirmos determinadas teorias acerca de objetos sociais, sendo, portanto destacados três determinantes: - *pressão à inferência* – ocorre quando o sujeito sente-se pressionado a responder ou comunicar algo, então entra em consenso com o seu grupo para atender as exigências; - *focalização* – depende do grau de interesse do grupo acerca do objeto, sendo o contexto social, histórico e cultural do indivíduo, determinantes para a construção desse novo conhecimento; - *defasagem e dispersão de informação* – esta refere-se as condições de acesso e divulgação das informações sobre o objeto.

No tocante a elaboração das representações, Moscovici (2003) propõe dois mecanismos que são fundamentais: a objetivação e a ancoragem. A objetivação é o processo de concretização de uma ideia não familiar, uma vez que os conceitos adquirem materialidade e naturalização. Como afirma, Santos (2005) “As ideias construídas em contextos específicos são percebidas como algo palpável, concreto e exterior ao sujeito” (p.17). A objetivação, portanto é uma propriedade que busca reproduzir um conceito em uma imagem, tornar o abstrato em concreto, materializar a palavra.

A ancoragem caracteriza-se pela inclusão do objeto em categorias, sendo nomeados e tendo como referências pensamentos pré-existent. Para Moscovici (2003), “ancorar é classificar e dar nome a alguma coisa” (p.63). Assim sendo, novas representações são construídas, tornando-se familiar para o sujeito e adquirindo características próprias da categoria a qual foi adaptada.

Para entender a proposta das representações sociais é fundamental que se compreenda as bases dessa teoria e como acontece o processo de construção dos sentidos que vão sendo atribuídos a diferentes objetos sociais, uma vez que a pesquisa em representação social exige que o pesquisador compreenda como se desenvolve a construção do conhecimento do senso comum, que são fundamentadas no processo de objetivação e ancoragem (SANTOS, 2005).

3 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS

O estudo em questão caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, embasada na Teoria das Representações Sociais. A escolha pela abordagem qualitativa tem como finalidade (re) afirmar que a pesquisa aborda a concepção dos processos humanos como histórico-sociais e culturais, uma vez que os sujeitos ao longo de sua vida desenvolvem teorias explicativas sobre o mundo e atribuem significados (NEVES, 1996).

Sobre recursos metodológicos nos estudos sobre Representações Sociais não existe apenas um método para se desenvolver numa pesquisa, mas várias estratégias metodológicas. Sá (1998) aponta que nenhum método é privilegiado na teoria, sendo amplas, portanto, as escolhas relacionadas à forma de apreensão das representações sociais. Segundo esse autor, a prática mais comum na pesquisa sobre representações sociais é o uso de entrevistas e da proposta de análise de conteúdo, ambas utilizadas nessa pesquisa.

Participantes

Participaram dessa pesquisa 10 psicólogos dos CRAS de Campina Grande que tinham tempo de atuação no CRAS mínimo, 8 meses e máximo, 10 anos.

Instrumentos

Para a coleta de dados da pesquisa foram utilizadas uma ficha sócio demográfica e uma entrevista individual do tipo semiestruturada, que foi gravada mediante o consentimento do participante. Esta pesquisa contemplou aspectos como: O conceito de família, as famílias do cotidiano profissional, os trabalhos voltados a essas famílias e as dificuldades e desafios enfrentados no serviço.

Procedimentos de coleta

O projeto foi submetido à Secretaria de Assistência Social (SEMAS) que autorizou por meio de documento a realização dessa pesquisa. Após autorização, foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Estadual da Paraíba e aprovado sob o número CAAE 32217514.4.0000.5187.

Procedimentos de análise de dados

A análise dos dados foi realizada a partir da proposta de Análise de Conteúdo de Bardin (2011). Como afirma Sá (1998) a análise de conteúdo constitui um recurso metodológico muito importante na pesquisa referendada com a Teoria das Representações Sociais, pois é possível identificar de modo mais objetivo as origens, circunstâncias e propósitos da produção verbal.

Para o recorte do texto considerou-se como unidade de registro os temas surgidos. Tais unidades foram codificadas e em processo contínuo de agrupamento temático, foram sendo construídas subcategorias e categorias, com suas devidas frequências.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio da análise dos dados foi possível construir quatro categorias centrais: representação social de família, representação social de famílias do CRAS, atuação do psicólogo e aporte teórico.

Sobre a **Representação Social de Família**, a maioria dos entrevistados, utilizou termos como “*base de tudo*”, “*ajuda*” e apontam ideias que indicam que a família é *determinante da personalidade do sujeito*. Outro afirma que *o sujeito mesmo diante das dificuldades sempre retorna a família*: “*Eu ainda vou continuar apostando na família como base, como base pra tudo...*” (Fátima, 41 anos, há 4 anos atua no CRAS).

Toda sua criação, seu desenvolvimento psicológico, desenvolvimento da personalidade, então tudo isso é...é....ta dentro desse contexto. O que conta mais é o contexto familiar apesar de ele ter contato com a sociedade né? Apesar da vida social que ele leva né? Boa parte do tempo ele tá com a família, boa parte de sua vida ele tá com a família. Então realmente a família é a base do indivíduo... (Fernanda, 30 anos, atua há um ano no CRAS).

...mesmo assim, todas as dificuldades é pra lá, é pra família que ela retorna né? Ela procura os direitos, ela procura os benefícios, as coisas, mas é pra onde ela volta, pra família e aí mesmo, se tendo todas as dificuldades como já falei, vai ter alguém da família que vai dar o acolhimento... (Rafael, 39 anos, atua há um ano e seis meses no CRAS)

Diniz et al (2007) apontam que “*a família como base de tudo*” é a afirmação que mais parece circular na sociedade, geralmente abordada através de conversas cotidianas ou mesmo fruto da emissão de respostas de sujeitos variados, através de questões colocadas por pesquisadores. Os dados da presente pesquisa vão ao encontro da afirmação desses autores.

Os resultados também retratam uma ideia de família como a principal agente construtora da subjetividade humana. Segundo Gomes e Pereira (2005, p.258), para algumas pessoas, a família é vista como sendo “a influência mais poderosa para o desenvolvimento da personalidade e do caráter das pessoas”. Fato também constatado nessa pesquisa.

A ajuda, podendo ser compreendida como apoio familiar, acolhimento, se destacou como outro elemento importante do campo representacional.

Alguns participantes também citaram elementos como “*lugar de esteio*”, que oferece “*descanso*”, “*paz*”, “*tranquilidade*”, *acolhimento* diante das dificuldades que o sujeito enfrenta.

Família é, com todas as dificuldades que a gente vê, que eles enfrentam, é o esteio, é o lugar onde essa pessoa, com todas as suas dificuldades, suas mazelas sociais, é o lugar onde ela vai procurar o seu descanso, sua paz, a sua tranquilidade... (Rafael, 39 anos, atua há um ano e seis meses no CRAS)

A pesquisa de Macedo (1994, p.63) também apreendeu dados semelhantes, pois seus sujeitos faziam menção à família como um lugar de “*refúgio do sujeito para onde se volta depois das batalhas do cotidiano - lugar de paz, amor e harmonia, onde reina a camaradagem, a fraternidade*”.

Ainda quando falavam sobre o significado de família, os psicólogos também mencionaram as relações baseadas em “*amor*”, “*apoio*”, “*carinho*”, “*respeito*”, “*diálogo*”, “*boa educação*” e “*bons exemplos*”. Apesar de reconhecer a importância dessas práticas e afetos no grupo familiar, ressaltar apenas essas ideias em relação à família indica se respaldar em modelos idealizados.

De acordo com Santos e Oliveira (2006) a família considerada ideal parece estar não somente nas fotografias, mas parece circular no pensamento social, servindo como referencial e orientando comportamentos, práticas sociais e profissionais. As autoras alertam para a necessidade de pensar a família de forma heterogênea. Ela pode indicar referência moral para o sujeito e, por vezes, lugar de aprisionamento e assujeitamento.

O termo estrutura, embora menos frequente, parecia ser outro elemento definidor do objeto social família. No intuito de dar sentido ao termo estrutura, foram citados elementos como: “*amor*”, “*respeito*”, “*compreensão*”, “*união*”, “*diálogo*”, “*paz*”, “*segurança*”, “*tranquilidade*” e “*educação*”.

Estruturada no sentido, não, que eu possa dizer, que estrutura é aquele que existe o casal, pai e mãe, casadinho, tudo arrumadinho, como a família tradicional, mas a estrutura de ter, de essas pessoas responsáveis dar uma educação decente, dar uma formação de cidadão, tá entendendo? Ter

condições de estabelecer limites, né? Então essa família, a gente pode colocar dentro de uma estrutura, de uma família considerada estruturada, porque ela tem esses princípios, ela tem esses conhecimentos básicos, que quer queira quer não, é o que dignifica, é o que faz o homem, num é? (Fátima, 41 anos, há quatro anos atua no CRAS)

Dentre os elementos, encontramos as funções da família relacionadas à estrutura familiar que envolve “*educação decente*”, “*estabelecer limites*”, ou seja, funções que os pais exercem dentro da família que marca a ideia de estrutura. Os filhos encontram-se como núcleo ou razão da família, sendo as funções voltadas pra estes.

Apenas dentre os elementos mais distantes, encontramos aspectos negativos vinculados a família como “*competitividade*”, “*frustração*”, “*cobranças*”, “*ausência de respeito, cumplicidade*”:

Hoje em dia eu vejo competitividade na família. A família perdeu, a família tem perdido, né? Assim, essa cumplicidade. Como se tivesse competindo todo mundo hoje dentro da família (Aline, 46 anos, há oito anos atua no CRAS).

Essas informações são pouco expressas nos discursos dos entrevistados, indicando a hegemonia do discurso tradicional de família. Entretanto, esse discurso que reconhece a presença de outros fenômenos pode indicar o início de uma transformação na representação social de família, uma representação menos idealizada e pautada nas vivências cotidianas.

Com menor frequência alguns discursos aludem para as configurações familiares. Nesses destacam-se os novos modelos de famílias, como a família homoparental, monoparental e família extensa. Frente a esses novos arranjos, alguns profissionais parecem ter uma atitude positiva:

...eu acho que não atendi aqui em Campina Grande, nenhum caso de família homossexual ainda, mas a gente sabe que isso é um outro modelo, é real, né esse modelo, então a gente tem que tá aberto pra esse modelo também pra aceitar e entender, né? (Fátima, 41 anos, há quatro anos atua no CRAS).

Em se tratando de novos modelos de família, os sentidos apontados nessa fala se direcionam para uma postura profissional, que compreende atitudes que são essenciais, como “*aceitação*” e entendimento, no entanto são posicionamentos pontuados por apenas dois profissionais. Outros se posicionam de forma diferente a esses novos arranjos, uma vez que estas não se encontram dentro do modelo familiar socialmente considerado ideal.

... as famílias que nós atendemos hoje aqui, tem uma boa parte que elas não tem mais aquela figura, do pai e da mãe, né? A família tradicional que nós conhecemos. A maioria deles, são mulheres solteiras, são mães solteiras, mães que moram na casa das mães, que são criados também pelos avós... (Fatima, 41 anos, há quatro anos atua no CRAS)

Teixeira (2010) enfatiza que no trabalho com famílias, deve-se considerar a concepção que se tem dessa instituição, uma vez que para compreendê-la de forma ampla, com suas variedades de organizações familiares, é preciso analisá-la sob um outro olhar, não como uma instituição natural, mas social e histórica e que pode assumir configurações diferenciadas na sociedade.

De acordo com Hintz (2001) as famílias evoluíram quanto ao seu número de membros, passando a ser denominada de família extensa. Nessa organização convivem os pais, os filhos, parentes por consanguinidade ou por afinidade e os empregados. Outra configuração familiar que tem aumentado são as famílias monoparentais, formadas por pais ou mães, estas são decorrentes de divórcios ou separações, onde um dos pais assume o cuidado com os filhos e que também fazem parte de alguns discursos. Embora os discursos apontem para a existência dessas diversas configurações familiares, o arranjo familiar que tem predominado nos discursos dos psicólogos do CRAS e que norteia as práticas profissionais dentro serviço ainda é a família nuclear. A família nuclear é apresentada como “*referência de todo indivíduo*” e enquanto determinante na formação do mesmo.

No tocante ao modelo de família nuclear burguesa, Santos e Oliveira (2006) afirmam que este ainda é um modelo de referência que ancora a representação social de família que se tem hoje, sendo ainda é naturalizada como se fosse o único modelo existente. Geralmente são representações que guiam as condutas cotidianas e na maioria das vezes as práticas profissionais. No caso da presente pesquisa, há a identificação de novos arranjos, embora eles não sejam legitimados nos discursos e ações dos psicólogos.

Por outro lado, também com menor frequência, alguns psicólogos, pontuam que independente da constituição familiar é preciso considerar as potencialidades do sujeito que está inserido na família, como salienta a entrevistada Laura:

Quanto aos novos modelos de família (...) O povo tem que parar mais e ver assim, por trás dessas pessoas, como tem talento, tem gente muito habilidoso aí, cantora, cantor, escritor, escritora, gente importante, trabalha, por quê? Teve um apoio da família. (Laura, 59 anos, atua há um ano e três meses no CRAS).

Santana et al (2008) afirma que a família é uma instituição social que também é alvo de preconceito, discriminação e exclusão social e em seu estudo aponta para as diversas formas de exclusão que muitas famílias vivenciam, sendo citados: pobreza, sexualidade, homossexualidade, questão de gênero (homem e mulher), geracional (criança, adolescente, adulto e idoso), preconceito racial, étnica, alcoolismo, violência entre outros. Os sentidos construídos através da fala de Laura condenam o preconceito que as pessoas têm relação a essas novas configurações de família.

Na categoria **Representações sociais de família do CRAS**, ao investigarmos os sentidos construídos sobre as famílias atendidas no CRAS, foi possível identificar uma diferenciação entre a família (ou instituição familiar) e a família do CRAS, indicando, portanto, a existência de dois campos simbólicos, e, portanto, de duas representações sociais.

As principais características atribuídas às famílias atendidas pelos CRAS foram: *“violência”, “dependência de benefícios”, “falta de recursos financeiros”, “carência de apoio e compreensão”, “vulnerabilidade”, “dependência de drogas” e “pais negligentes”*. Diferente dos resultados acima explicitados pôde-se verificar que essa representação contém apenas elementos negativos que parecem indicar os problemas e fatores de risco para a família, alvo das políticas públicas. Entretanto, cabe sublinhar a associação entre pobreza e negligência dos pais. Embora a família encontre dificuldades de cumprir suas tarefas básicas de socialização e amparo aos seus membros criam-se situações de vulnerabilidade, como discute Petrini (2003) não se pode generalizar e fazer uma associação simplista e direta entre pobreza e negligência. Todavia, a pobreza muitas vezes se associa, no senso comum, a negligência, ausência de afeto, violência, etc.

Embora menos frequentes, outros elementos também foram identificados, como: *“desemprego”, “desinformação”, “prostituição” e “homossexualidade”*. Para alguns psicólogos, as famílias usuárias do CRAS, foram caracterizadas como *“famílias desestruturadas”*. Quando questionados sobre o caracterizam uma desestrutura familiar: três psicólogos se reportaram a violência no contexto familiar, ao uso de drogas e/ou álcool e elementos mais distantes também foram citados como: *“não ter perspectiva de vida”, “abuso sexual”, “desemprego”, “prostituição”, “mães com muitos filhos” e “gravidez adolescente”*.

... se você tem uma família desestruturada, uma família que você encontra um pai bêbado, uma mãe que se prostitui, uma mãe que se droga, que é que vai ser, que é que vai ser desses filhos, o futuro desses filhos? A mesma coisa, num é?(Raquel, 52 anos, atua há dois anos no CRAS).

A representação social da família usuária do CRAS expõe a ideia de uma família pobre, desestruturada, dependente de drogas, com muitos filhos e com a presença de violência e prostituição. Geralmente essas famílias acarretam consequências para seus filhos. Yunes et al (2005) enfatiza no seu estudo, que muitos profissionais caracterizam as famílias como “desestruturadas” pela sua configuração não-nuclear, pela violência que marca as relações intrafamiliares bem como o abandono, a negligência das crianças e a incidência do uso de drogas por pelo menos um membro da família. No entanto a autora aponta que na realidade pouco se sabe sobre os processos e dinâmicas do funcionamento das famílias pobres. Além disso, os autores também ressaltam que condições indignas de estrutura econômica e social castigam muitas famílias brasileiras, inclusive podendo até afetar, o desenvolvimento de crianças, adolescentes e adultos, todavia, isso não pode ser regra, pois muitas famílias que vivenciam situações de risco cumprem seu papel de proteção e cuidado com competência para o desenvolvimento saudável de seus membros. Infelizmente, tais fatores de proteção e cuidados não foram citados pelos participantes, possivelmente pela representação negativa que se tem da família usuária do CRAS.

Sobre o tema **atuação do psicólogo**, buscou-se compreender as principais *demandas* que surgem no CRAS. A maioria dos entrevistados destacou a violência. Entretanto, afirmam que os casos de violência são encaminhados ao CREAS, uma vez que é demanda característica desse serviço. Vale ressaltar que enquanto o CREAS destina-se às famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados ou ameaçados, o CRAS trabalha na perspectiva da prevenção e minimização e/ou superação das desigualdades sociais, sendo assim este serviço é considerado a porta de entrada para outros serviços (BRASIL, 2004, 2005).

Para uns, muitas famílias buscam os serviços apenas para se inscreverem no bolsa-família. Outros, entretanto, consideram como demanda mais frequente a questão do uso de drogas e álcool. Demandas como: condições insalubres vivenciadas pelas famílias, indicada pela falta de higiene, o ambiente residencial com pouco espaço e estrutura precária, famílias que são marcadas por conflitos, pelo desemprego e pela ausência de limites nos filhos, também foram citadas com menor frequência.

Nota-se que as demandas que chegam ao CRAS são muitas e são complexas, necessitando de uma articulação bem estabelecida com outras instituições, para que tanto as informações quanto as ações sejam de qualidade e eficiência. Dentre os benefícios mais requisitados para suprir as necessidades dos moradores têm-se o bolsa-família – o programa mais procurado.

Os psicólogos entrevistados ao falarem sobre os *trabalhos voltados à família* ressaltam que as atividades desenvolvidas são sempre ações multidisciplinares:

a gente não trabalha, não consegue trabalhar dissociado, o trabalho em si não deixa. É o olhar do psicólogo o tempo todo, junto com o olhar do assistente social (Gisele, 43 anos, há nove anos atua no CRAS).

Dentre as ações desenvolvidas as mais destacadas foram: as *visitas domiciliares*, *orientação*, *formação de grupos*, como *grupo de idosos*, *de adolescentes*, *de mulheres*. Em sequência aparece nos discursos, a *escuta individual*, que ainda é uma ação que pode ser desenvolvida pelo psicólogo dentro do serviço, os *encaminhamentos*, *inscrição no bolsa-família* e as *palestras* desenvolvidas tanto no CRAS como em outras instituições. Atividades como observação, planejamento das atividades e atendimento a demanda assistencialista do usuário foram citadas apenas uma vez.

Ao serem indagados sobre os objetivos dos trabalhos voltados as famílias, os participantes ressaltaram: *investigação do contexto sócio familiar*, *identificação das potencialidades dos sujeitos*, *estímulo ao protagonismo social*, *fortalecimento do convívio familiar*. Entretanto, quando falam das ações desenvolvidas, percebe-se que as metodologias adotadas pelos psicólogos não são participativas, mas de orientação e escuta individual, não contemplando a perspectiva psicossocial, na maioria das vezes.

Texeira (2010) afirma que o objetivo do trabalho com famílias é o estímulo a autonomia e o protagonismo, os quais devem ser considerados a partir da perspectiva da participação social e do coletivo. Dessa forma, “é essencial superar a visão liberal da autonomia ‘do ensinar a pescar’, do andar com as próprias pernas’ sem que seja garantido como direito o acesso às condições materiais e subjetivas necessárias para tal” (p. 16). Ainda na visão da autora, a autonomia deve ser entendida como capacidade de decidir, optar, eleger objetivos, que é uma condição fundamental para atingir a proposta da participação social e principalmente para contribuir no reconhecimento da força do grupo da organização e lutas coletivas. Os dados sugerem, infelizmente, que orientar as famílias e usuários parece ser o objetivo principal das ações dos psicólogos.

Embora não exista um trabalho voltado diretamente para as famílias, eles afirmam trabalhar indiretamente com elas por meio de suas ações mais amplas:

Todos são voltados pra família, porque quando a gente trabalha com o grupo de adolescentes, na verdade a gente tá tentando atingir a família daquele adolescente também, né? (Camila, 24 anos, atua há oito meses no CRAS);

Mas quando participa uma pessoa, né? E ela começa a ter novas perspectivas isso vai refletir lá, né?(na família). (Gisele, 43 anos, há nove anos atua no CRAS).

Nas entrevistas acima são pontuados que o trabalho com as famílias são efetivados de forma indireta, através dos usuários que frequentam o serviço e participam das atividades.

Também foram citados, com menor frequência pelos participantes da pesquisa, objetivos como: “orientar, mostrar valores para a família”, “identificar o que é certo e o que é errado”, “tirar a família da extrema pobreza”, “identificar mudanças na família”, “combater o assistencialismo”, “incentivar o sujeito na busca por novas perspectivas”, “fazê-los conhecer seus próprios direitos” e “inserir a família na sociedade”, “impulsionar” a família e ajudar o sujeito a identificar algumas questões a serem trabalhadas.

Não foi identificado trabalho de construção de rede de apoio entre família e comunidade. As visitas domiciliares eram realizadas, mas não para a identificação de demandas psicossociais de cada família em particular que pudesse ser trabalhada em momentos posterior como nos grupos multifamiliares (Narvaz, 2010).

De acordo com Melo et al (2010) o trabalho multidisciplinar tem um papel de destaque no CRAS, uma vez que possibilita uma troca de informações e experiência entre os profissionais, contribuindo para que o desenvolvimento do trabalho com as famílias seja mais amplo. Contudo, embora haja participação conjunta nas ações, no que diz respeito à visão dos fenômenos do cotidiano profissional, parece haver uma separação das questões sociais para a assistente social e as questões psicológicas, para os psicólogos, como ressaltados nos discursos abaixo:

O assistente social vai observar o quê? Aquela questão econômica, né? Como é a casa? Se tem renda? Se tem comida? Onde vem essa renda, não sei o quê. E o psicólogo já vai ver a questão do outro olhar, né? Como é que tão essas relações? Como é que essas pessoas convivem entre elas, então soma, né? (Gisele, 43 anos, há nove anos atua no CRAS).

E a gente trabalha junto com a assistente social, não tem como se desligar delas, as visitas são feito com elas, o nosso olhar psicológico, ela tem o olhar social, né? Como é... a casa, a conjunção familiar em termo de trabalho, quantas pessoas trabalham na casa , né? O social é com elas e o psicológico é mais com a gente. Vemos mais o olhar psicológico, se tem pessoas com problemas em casa. (pausa) Como é que tá aquela pessoa naquela hora, se tem outras pessoas que tem problema que a gente possa encaminhar, se tem o benefício, se tem pessoas... que tem pessoas ali vamos supor, que tem problema mental, tem direito ao benefício, BPC e muitas vezes nem sabe e dali a gente encaminha. Faz todo encaminhamento (Flávia, 54 anos, atua há dez anos no CRAS).

Portanto, embora recomende-se que as atividades do psicólogo no CRAS devem estar voltadas para a compreensão das subjetividades face as situações de vulnerabilidades, objetivando atuar nessas condições através do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições pessoais e coletivas (CREPOP, 2007), na prática essa recomendação ainda não está sendo efetivamente contemplada.

O conceito de protagonismo social, por exemplo, recorrentemente utilizado nas entrevistas, parece não estar sendo bem compreendido por todos. Uma entrevistada, por exemplo, retira do conceito a dimensão coletiva e encara o protagonismo como uma ação individual ao afirmar que o objetivo do seu trabalho é ajudar o sujeito a sair das repetições familiares (*pobreza e miséria*).

Essa questão da repetição mesmo que eu te falei, sabe? A questão da pobreza, no caso. Se o individuo, ele vem de uma família pobre, ele se acomoda, a questão de um bolsa família, muitas vezes, acha que aquilo ali é suficiente, entendeu? (Camila, 24 anos, atua há oito meses no CRAS).

O protagonismo social refere-se a uma construção coletiva que visa à saída do sujeito da condição de usuário-objeto por meio da invenção grupal de formas concretas que produzam um sujeito-ator (Torres; Amarante, 2001), um coletivo capaz de modificar a realidade opressora que causa sofrimento. O conceito é necessariamente de cunho psicossocial e não individual.

Outra fala faz menção também a um trabalho com viés individualizante: “*é fazer o sujeito se responsabilizar pelas suas dificuldades*” (Fátima, 41 anos, atua há 4 anos no CRAS). Nesse caso, desconsidera-se que as dificuldades e o sofrimento advindo delas não são apenas de ordem individual, mas psicossocial.

Em relação aos discursos construídos sobre a subcategoria *dificuldades e desafios* da prática do psicólogo no CRAS, os mais destacados foram as condições estruturais do serviço, tais como: pouco espaço para os atendimentos, ausência de recursos materiais e dificuldades relacionadas ao transporte. Com menor frequência foram citadas as dificuldades de contrareferência, atraso na resolução dos problemas da comunidade, remuneração, falta de reconhecimento profissional.

Foram apontadas por dois participantes, dificuldades relacionadas ao estabelecimento de vínculos com a comunidade, que pode ser ocasionada pela mudança de gestão, ou mesmo dos profissionais dentro do serviço, podendo até mesmo provocar o rompimento desses

vínculos e gerar no usuário certa insegurança, quanto à efetividade do serviço. Como destaca o discurso de Gisele enfatiza:

Então existe, por conta dessa questão do vínculo precarizado que não tem concurso, é contrato temporário, existe uma descontinuidade do serviço, essa troca de técnico, por exemplo, né? Sai um psicólogo, vai entrar outro, daqui que essas pessoas da comunidade se vinculem a essas pessoas e outra coisa a gente trabalha direto com vínculo minha gente, pra gente conseguir ajudar essas pessoas, elas precisam confiar na gente, sendo estabelecido o vínculo, né? Do profissional que tá no serviço com o usuário (Gisele, 43 anos, atua há nove anos no CRAS).

O desafio que diz respeito à insegurança desses profissionais, quanto a sua função dentro do CRAS é ressaltado por dois psicólogos:

Creio, o conselho também também tá em parceria nos dando um norte, um caminho, vamos dizer assim, mas assim, é..é..é...eu não sei, é como se apesar desse norte né? Eu sinto que ainda não foi, vamos dizer assim, ele não é..é..é...ele ainda tá em construção né? Como se o papel do psicólogo na assistência, ainda tá em construção, ele não foi totalmente definido (Fernanda, 30 anos, atua há um ano no CRAS).

Andrade e Romagnoli (2010) afirmam que há certa incompreensão, por outros profissionais, sobre o lugar da Psicologia no CRAS, pois esses ainda entendem a Psicologia como prática liberal e privada, responsável pelo diagnóstico e o tratamento baseado na psicoterapia individual. Ainda segundo os autores, a Psicologia ainda se encontra habitada por um “abismo” entre o saber acadêmico, adquirido na graduação e a realidade vivida no cotidiano. Percebe-se, através deste estudo, que a formação do Psicólogo não é suficiente para abarcar a complexa realidade das famílias. Os profissionais se posicionam como inseguros quanto ao seu papel dentro serviço.

No tocante a categoria **Aporte Teórico** referente aos *conhecimentos que embasam a prática* do psicólogo, foram citadas diversas abordagens e áreas da psicologia e alguns documentos oficiais relacionados à Assistência Social.

No campo da Psicologia, a Psicanálise foi a mais citada, tendo como frequência quatro:

Bem, a minha formação é clínica né? Minha formação é clínica e psicanálise, então assim, eu...eu....leio um pouco de tudo, de acordo com o que eu atendo, de acordo com a demanda né? A gente lê um pouco de tudo, mas assim, o meu olhar é clínico, lógico, até porque minha formação é, mas eu utilizo muito o que eu aprendo nas capacitações (Fernanda, 30 anos, atua há um ano no CRAS).

Assim é... a gente sabe até na própria psicanálise, né? Digamos o papel dos pais, né? o quanto é importante no desenvolvimento e eu percebo aqui também que é fundamental, a família e no sentido de como ela determina assim é... a vida do sujeito entendeu? (Camila, atua há oito meses no CRAS)

... a questão da psicologia social, é muito interessante, eu paguei, eu ainda paguei umas disciplinas, é o que a gente tá trabalhando, né? Aquelas pessoas inseridas no contexto, não são dissociadas, não é uma questão que você tava no seu consultório e chegou a pessoa e foi lá já com a dificuldade, não quero trabalhar isso, eu tô com dificuldade nisso (Gisele, 43 anos, há nove anos atua no CRAS).

Logo em seguida com maior frequência a psicologia social, citada apenas por dois participantes. O discurso de Gisele se enquadra nesse dado, uma vez que afirma associar o conhecimento da psicologia social à sua prática no CRAS, já que considera não ser possível trabalhar o sujeito dissociado do seu contexto.

E nesse sentido, Fontenele (2008) pontua que objeto de investigação da psicologia social lida com processos psicológicos que são compreendidos atrelados ao contexto sócio-histórico e cultural do sujeito e que dessa forma a disciplina Psicologia Social se torna imprescindível para o trabalho dos profissionais dentro dos CRAS.

Entretanto os dados apontam em geral para uma inexistência de qualificação e atualização desses profissionais, quanto às referências que respaldem sua atuação dentro do CRAS, uma vez que o aporte teórico destacado está relacionado ao conhecimento proporcionado pela formação que teve na universidade.

A impossibilidade de seguir uma linha específica da Psicologia foi abordada por psicólogos:

Aqui, é mais assim, um recurso, não dá pra seguir nenhuma linha não porque é mais a escuta, então, dependendo do...do... caso que vem é que aí eu vou é, mais uma conversa, é mais uma conversa e orientação porque são coisas assim (Raquel, 52anos, atua há dois anos no CRAS).

O discurso de Raquel sinaliza uma impossibilidade em “seguir uma linha”, diante das demandas que surgem no CRAS, a entrevistada demonstra não se apropriar muito dos conhecimentos da psicologia para embasar sua prática, uma vez que reforça a ideia que os casos apenas requerem uma “escuta”, “orientação” que não dependem do conhecimento das teorias.

Para uma psicóloga, por exemplo, não precisa ter conhecimento específico da Psicologia para atender as demandas do serviço:

Na escuta não precisa ser separado não, qualquer ser humano pode escutar o outro, não precisa ser formado em Psicologia não pra acalmar alguém, acolher, agora chega um ponto que precisa do profissional (Aline, 46 anos, atua há oito meses no CRAS).

Os discursos das entrevistadas parecem ter relação com a ideia do senso comum, de que a função do psicólogo é “conversar”, é “acalmar” o sujeito, visto que os atendimentos dentro do serviço voltado à família se remetem apenas a uma conversa, uma escuta que é não diferenciada, uma vez que qualquer pessoa pode se apropriar dessa função. Os conhecimentos da Psicologia parecem não ter tanta importância para embasar a prática.

Quanto aos documentos da assistência social, os entrevistados explicitam com maior frequência que leem o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o SUAS e o Estatuto do Idoso, que serve como suporte para a prática. A seguir, com menor frequência, são apontadas as NOBS (Normas Operacionais Básicas) que se configuram em 1997 tendo como objetivo ampliar o âmbito de competência dos governos federais, estaduais e municipais e exigir que o Conselho, Fundo e Plano Municipal de Assistência Social disponibilizassem recursos federais para a manutenção das ações no âmbito da política pública, dentro dos municípios.

Foram citados também a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, o Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), aprovada em 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social.

Outros participantes não souberam falar dos documentos e dois psicólogos apontaram para a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS) . Pode-se dizer que ao falarem sobre os documentos da assistência social os psicólogos demonstraram insegurança. Alguns citam os documentos, mas parecem não ter conhecimento acerca de suas diretrizes.

É SUAS. Traz muita coisa, aquele SUAS, muita coisa, inclusive chegou até um livro novo pra gente ler. Ai geralmente vem assim, quando vem um, ai a coordenadora vai passando assim pra todo mundo ler, ai se for pequeno, quem quiser tira a xerox, sabe?(Laura, 59 anos, atua há um ano e três meses no CRAS).

O não conhecimento dos documentos relacionados ao seu campo de prática revela ainda um hiato existente entre a Psicologia e o campo das Políticas Públicas. Alguns psicólogos, portanto, continuam exercendo sua prática de forma descontextualizada e não efetiva para o fortalecimento das políticas sociais. Esse fato pode ser decorrente da formação profissional recebida, com foco na perspectiva individualizante.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa permitiu constatar que apesar das transformações ocorridas nas famílias, a representação de família se respalda no modelo tradicional de família nuclear. Pode-se dizer, portanto, que este modelo ainda hoje está arraigado no pensamento social orientando práticas do senso comum e práticas profissionais. Dessa forma, o modelo de família nuclear, geralmente idealizado, ainda é referencial para as intervenções no campo da Psicologia.

A existência de outra representação social de família (famílias pobres), de cunho negativo, termina por reforçar estereótipos e conseqüentemente o preconceito e discriminação das mesmas. Em decorrência desse processo psicossocial, as ações dos profissionais de Psicologia não permitem identificar ou promover ações de proteção nas famílias. A atuação, de uma forma geral, tem como meta principal orientar as famílias e não identificar suas diferentes realidades, contextos e processos peculiares. Dessa forma, alerta-se para a necessidade de um trabalho psicossocial com as famílias para que elas possam transformar, na medida do possível, suas realidades. Ressalta-se a importância da construção de relações horizontais que possibilitem espaço para as famílias falarem sobre suas necessidades e, em processo conjunto com os profissionais, pensem sobre seus próprios processos e reconstruam significados e práticas.

Outro desafio a ser superado diz respeito à articulação da rede socioassistencial. E embora ela seja regulamentada pela política do CRAS e das políticas públicas de uma maneira geral, ainda não se sustenta no cotidiano, permanecendo os serviços desarticulados. Portanto, para que se efetive articulação entre os serviços é importante que o desenvolvimento das ações se aproximem da realidade, favorecendo a intersetorialidade. É preciso romper com a fragmentação do saberes para enfrentar os problemas da realidade que cercam as famílias.

Quanto ao atendimento à família, os psicólogos também parecem exercer uma prática ainda sob um viés individualizante, uma vez que os relatos não expressam visões psicossociais das demandas e dos fenômenos que acometem os usuários. Deve-se levar em conta a complexidade inerente aos sistemas familiares a partir do conhecimento das diferentes necessidades e processos que se desenrolam em diferentes contextos. Portanto, torna-se

imprescindível que esses profissionais se apropriem da perspectiva psicossocial no intuito de contribuir para a efetivação e fortalecimento das políticas públicas de assistência social.

REFERÊNCIAS

AFONSO, L. O que faz a Psicologia no Sistema Único da Assistência Social? **Jornal do Psicólogo**, Minas Gerais, v. 25, n.19, p.14, 2008.

ALMEIDA, A. M. O; SANTOS, M. F. S; TRINDADE, Z. A. Representações e práticas sociais: contribuições teóricas e dificuldades metodológicas. **Temas em psicologia**, v.8, n.3, p.257-267, 2000.

ANDRADE, L. F. de e ROMAGNOLIS, R. C. O Psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos. **Psicologia: ciência e profissão**. Brasília, v.30, n.3, p. 604-619, 2010.

BARROS, S. M. M. **Parentalidade “prematura”: Um estudo sob a ótica da Teoria das Representações Sociais**. 2007. 258f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade Federal do Espírito Santo, Espírito Santo, 2007.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **LOAS: lei orgânica da assistência social: legislação suplementar**. Brasília: MDS, 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Norma Operacional Básica – NOB/SUAS**. Brasília: MDS, 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Proteção básica do Sistema Único de Assistência Social: orientações técnicas para o Centro de Referência da Assistência Social**. Brasília: MDS, 2006.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Brasília: MDS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS 2012: CRAS, CREAS, Centros POP, Gestão Municipal, Gestão Estadual e Unidades de Acolhimento** – Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2013.

(CREPOP). **Referências técnicas para atuação do (a) psicólogo (a) no CRAS/SUAS**. Conselho Federal de Psicologia (CFP). Brasília: CFP, 2007.

CIDADE, E. C. **A atuação do(a) psicólogo(a) no Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**: Um estudo nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) de Fortaleza. 104f. Monografia apresentada ao curso de graduação de psicologia da Universidade Federal do Ceará, 2009.

CRUZ, L. R. ; Guareschi, Neuza Maria de Fátima . Articulações entre a Psicologia Social e as políticas públicas na Assistência Social. In: CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. M. F. (Org.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. 1ed. Petrópolis: Vozes, 2012, p. 15-34.

CRUZ, O. J. M. Práticas psicológicas em Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). **Psicologia em foco**, v.2, n.1, p. 11-27, 2009.

DINIZ, N. M. F; SANTOS, M. F. S.; LOPES, R. L. M. Representações sociais da família e violência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 15, n. 6, 2007.

FONTENELE, A. F. G. T. Psicologia e Sistema único da Assistência Social – SUAS. 185f. Monografia apresentada ao curso de graduação de psicologia da Universidade Federal do Ceará, 2008.

GOMES, M. A.; PEREIRA, M. L. D. Famílias em situação de vulnerabilidade social: uma questão de políticas públicas. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, p. 357-363, 2005.

HINTZ, H. C. Novos tempos, novas famílias? Da modernidade à pós-modernidade. Pensando famílias. 2001, p.8-19.

JODELET, Denise. Ponto de vista: sobre o movimento das representações sociais na comunidade científica. **Temas psicologia**. v. 19, n.1, p. 19-26, 2011.

MACEDO, R. M. A família do ponto de vista psicológico: Lugar seguro para crescer? **Cadernos de Pesquisa**, v. 91, p. 62-68, p. 1994.

MELO, A. X; OLIVEIRA, J.R.S; PEDROSO, L.J. Avanços na assistência social brasileira: o trabalho multidisciplinar e a prática com grupos. In: **Congreso Internacional de Salud Mental y Derechos Humanos**, 18, 2010, *Anais...* Buenos Aires, Universidad Popular Madres de Plaza de Mayo, 21 de novembro de 2010, p.6.

MOSCOVICI, S. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. Petrópolis (RJ): Vozes, 2003.

NARVAZ, M. G. Grupos multifamiliares: história e conceitos. **Contextos Clínicos**, v.3, n.1, p. 1-9, 2010.

NEVES, Pesquisa Qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em administração**. São Paulo, v.1, n.3, p. 1-5, 1996.

PETRINI J.C. Pós-modernidade e família. **Ed. Edusc**, Bauru, 2003.

ROUQUETTE, M. L. Representações e práticas sociais: Alguns elementos teóricos. In: MOREIRA, A. S. & OLIVEIRA, D. C. (Orgs.). **Estudos interdisciplinares de Representação Social**. Goiânia: Editora AB, p. 39-46, 1998.

SÁ, C. P. **Núcleo Central das Representações Sociais**. Rio de Janeiro: vozes, 1998.

SANTANA, M. C. Família: Uma discussão numa perspectiva crítica. ETIC IV Encontro de Iniciação Científica e III Encontro de Extensão Universitária, v. 4, n. 4, 2008.

SANTOS, M. F. S.. A teoria das representações sociais. In: SANTOS, M. F. S. ALMEIDA, L. M. (Org.). **Diálogos com a Teoria das Representações Sociais**. (1ª Ed). Recife: Ed. Universitária da UFPE/Ed. Universitária da UFAL, 2005, v. 1, p. 13-38.

SANTOS, M. F. de S.; OLIVEIRA, L. A família ideal só em fotografia? Representações sociais de família e violência. **Violência e desenvolvimento humano: Textos completos**, p. 51-60, 2005.

SILVA, J. V. & CORGOZINHO, J. P. Atuação do psicólogo, SUAS/CRAS e Psicologia Social Comunitária: possíveis articulações. **Psicologia & Sociedade**. v. 23, n.spe, p. 12-21, 2011.

SOBRAL, M. F. C. **Representações das práticas e práticas das representações**: Um estudo com psicólogos e usuários dos CRAS de Sergipe. 2011. 139f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade Federal de Sergipe, Sergipe, 2011.

SPINK, M. J. P. O conceito de representação social na abordagem psicossocial. **Cadernos de Saúde Pública**, v.9, n.3, p. 300-308, 1993.

TEXEIRA, S. M. Trabalho Social com famílias na Política de Assistência Social: elementos para sua reconstrução em bases clínicas. **Serviço Social Rev.** Londrina, v.13, n.1, p. 4-24, 2010.

TORRE, E. H. G; AMARANTE, P. Protagonismo e subjetividade: a construção coletiva no campo da saúde mental. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 6, n.1: p. 73-85, 2001.

YUNES, M. A. M; MENDES, N. F; ALBUQUERQUE, B. de M. Percepções e crenças de agentes comunitários de saúde sobre resiliência em famílias monoparentais pobres. **Texto & Contexto Enfermagem**, v. 14, p. 24-31, 2005.