

**Daniel Oliveira e Gabarra**

Psicólogo (Universidade Federal de São Carlos) e psicodramatista (Instituto de Psicodrama de Ribeirão Preto). Psicólogo da Assessoria Especial de Humanização do Hospital João XXIII – Fhemig; membro do Comitê Estadual de Desenvolvimento da Política de Humanização da Secretaria Estadual de Saúde de Minas Gerais.

# O DESENVOLVIMENTO DO PAPEL PROFISSIONAL E O TRABALHO EM GRUPO PARA A AMPLIAÇÃO E QUALIDADE DO ATENDIMENTO

## RESUMO

Este artigo é uma leitura psicodramática sobre um trabalho que buscava, por meio do desenvolvimento do papel de profissional voluntário, estimular a coesão da equipe de profissionais a fim de garantir o comprometimento e a co-supervisão do papel profissional. Dessa forma, favorecer as trocas, o co-aprendizado e a motivação dos voluntários no desempenho dos trabalhos. Desenvolveu-se em uma ONG de atendimento à população carente, com um grupo de oito profissionais voluntários vinculados ao serviço de psicologia. Durante o trabalho pôde-se observar que a relação profissional entre os envolvidos cresceu, e estes demonstraram interesse e participação mútua. Também foram observados o comprometimento dos participantes e o aumento no número de projetos e atendimentos desenvolvidos na instituição.

## DESCRITORES

Psicodrama; psicologia do trabalho; trabalho voluntário; papel profissional; equipe de trabalho; desenvolvimento de papéis.

## ABSTRACT

This article offers a psychodramatic understanding of a project that, through the development of the professional role of volunteers, intended to improve work-team cohesion, mutual engagement and the co-supervision of the professional role. Thus the project fostered exchange, joint learning and the motivation of volunteers in their work performance. The

work was carried out in an NGO attending disabled people, with a group of eight voluntary workers from psychology services. During the work it was noted that the professional relationships among the participants have improved and they showed signs of mutual interest and participation. The engagement of the participants and an increase in the number of projects and the quality of care within the institution has also been noted.

## KEYWORDS

Psychodrama; work psychology; voluntary work; professional role; work-team; role development.

## INTRODUÇÃO

O trabalho voluntário no Brasil surge como uma resposta da sociedade civil à falta de serviços de atendimento e apoio às populações desprivilegiadas ou marginalizadas. Com o tempo, o que era uma simples forma de ajudar o outro começou a tomar corpo e se organizar em centros, associações e comunidades, desenvolvendo-se assim as “organizações não governamentais” (ONGs). Posteriormente, essas passam a ser regulamentadas através da lei 9790/99 (Brasil, 1999) como “Organizações Cíveis de Interesse Público” (OCIP). O assim chamado “Terceiro Setor” segue se desenvolvendo e tem demonstrado um grande potencial de crescimento.

Junto do desenvolvimento das regras e legislações relacionadas ao Terceiro Setor começa a surgir um diferencial no trabalho feito pelos voluntários. O lugar, antes ocupado quase que exclusivamente por pessoas que tinham tempo e se dedicavam com amor às causas, passa a ser mais profissionalizado e, assim, preenchido também por profissionais em busca de desenvolvimento técnico e responsabilidade social. Entretanto, o “voluntário profissional”, que é aquela pessoa que atua voluntariamente dentro de sua formação acadêmica, também tem uma outra responsabilidade com os de sua categoria, que se reflete em novas perspectivas de visibilidade para sua profissão, mostrando o potencial de intervenção na sociedade, com conseqüente melhoria dessa, possibilitando novos campos de atuação (Ana Bock, 2003).

Paralelamente, surge, de acordo com as exigências do mercado de trabalho, a necessidade de os recém-formados buscarem, através do trabalho voluntário, a experiência para seu desenvolvimento profissional. O profissional voluntário recém-formado assume, então, um papel que tem se caracterizado, nos últimos anos, como uma transição entre o estudante/estagiário e profissional efetivo, apresentando assim características desses dois grupos.

O papel de estagiário traz para esse novo profissional uma maior ansiedade diante das situações apresentadas, além de uma busca acentuada pela complementação dos conhecimentos necessários para a sua atuação. Isto tende a caracterizar tal atuação como um treino de suas habilidades profissionais, ou seja, um treino para a complementação de seus conhecimentos.

Já para a categoria dos psicólogos, a responsabilidade social objetiva acabar com o estigma de que essa é uma profissão voltada à elite e que não possui instrumentos para atuação fora dos consultórios particulares,

mesmo estando o psicólogo presente em outros locais de trabalho e atuação. Nesse momento inicia-se a busca por uma maior visibilidade destas outras formas de trabalho, como ressalta Ana Bock (2003) quanto à atuação em diversos locais e populações, através de técnicas inovadoras.

Baseado em tais considerações, propomos que o desenvolvimento de um trabalho voluntário responsável, com profissionais da psicologia, deve estar fundamentado nos seguintes aspectos:

- 1) Ser desenvolvido em instituição estruturada legalmente, com suporte, infra-estrutura e objetivos bem definidos no sentido de prover uma demanda de interesse público;
- 2) Promover suporte e orientação para o efetivo crescimento profissional das pessoas envolvidas, buscando um retorno e reconhecimento do trabalho desenvolvido;
- 3) Possibilitar campo de atuação diferenciado, dando visibilidade ao trabalho desenvolvido e buscando atender, com novas perspectivas, às demandas da população, e
- 4) Favorecer a apropriação de novos papéis de trabalho, a fim de facilitar a atuação e satisfação.

Em todos os ambientes de trabalho, a atuação conjunta de diferentes profissionais e abordagens vem sendo valorizada no sentido de possibilitar maior qualidade dos serviços, além de estimular o crescimento profissional a partir de diferentes olhares e perspectivas de trabalho. As empresas vêm investindo em grupos operativos ou grupos de suporte, para a qualidade da saúde do trabalhador. Na área da saúde não tem sido diferente. O SUS tem promovido políticas para atuação conjunta de equipes multiprofissionais, como os Programas de Saúde da Família (PSFs) (Campinas, 2001), que ampliam a atuação dos profissionais e buscam integrar seus diferentes aspectos para a melhoria do atendimento.

Além dos PSFs, o SUS também está desenvolvendo a Política Nacional de Humanização (Brasil, 2004, p. 19), que propõe a valorização do profissional, sua participação nos processos de discussão e decisão, a motivação e o autodesenvolvimento para o crescimento. Propõe também atenção integral e o protagonismo do sujeito a ser atendido, além de incentivar a formação permanente e a pesquisa.

A atuação integrada tende a proporcionar um melhor ambiente de trabalho e, conseqüentemente, melhorar a produtividade e motivação dos profissionais, além de complementar as estruturas técnicas de intervenção, ao agregar diferentes formas de atuação com a perspectiva de complementaridade.

A atuação psicodramática vem ao encontro dessas perspectivas de atuação conjunta ao dar espaço para a integração e cooperação ou coação entre os profissionais. Segundo Teixeira (1987), a ação psicodramática abre espaço ao desempenho do próprio papel profissional e do papel profissional do outro. Possibilita o preparo para novas atuações ainda não experimentadas, assim como a verificação e adaptação de comportamentos inadequados. Este preparo se verifica no jogo, pela possibilidade de redução do campo tenso (Bally, 1958).

Segundo Garrido (1996), a personalidade do homem tem fator determinante nas relações com o ambiente e as pessoas. Desde o nascimento o homem cria sua identidade a partir da interação com a mãe e continua o processo na família e nos grupos sociais, caracterizando o processo de desenvolvimento da *matriz de identidade* (Moreno, 1997, p. 107). O autor ressalta também a importância do papel dos membros de um grupo, seja como participantes ou ego-auxiliares, no desenvolvimento da tele-relação e na sua importância terapêutica.

Dentro desta perspectiva, os indivíduos se desenvolvem dentro do grupo de forma muito parecida com o desenvolvimento da matriz de identidade, como esquematizou Fonseca (1980, pp.129-132): Indiferenciação, Reconhecimento Grupal, Triangulação e Circularização-inversão.

Um outro mecanismo de avaliação do desenvolvimento do grupo, que também é de extrema importância para o facilitador, são as etapas de desenvolvimento das sessões, aplicadas ao contexto geral do trabalho com o grupo: aquecimento inespecífico, aquecimento específico, dramatização, compartilhar e, nesse caso, o processamento (Bustos, 1980, pp. 142-143; Monteiro, 1993, p. 15; Freitas, 2002; Kellermann, 1998, p. 184).

A atuação e o trabalho do sociônomo, tendo como fundamento o olhar sobre o grupo a partir do desenvolvimento da *matriz de identidade* e das *etapas da sessão psicodramática*, instrumentaliza o profissional a perceber e buscar alternativas para as necessidades dos grupos. Esta avaliação é fundamental no sentido de garantir a continuidade e inter-relação entre as fases do grupo, pois sem um bom desenvolvimento do aquecimento, podemos ter uma dramatização não fidedigna às necessidades do grupo; conseqüentemente, as ações propostas terão pouca repercussão *in locu*.

É importante avaliar os papéis que cada indivíduo assume dentro do grupo, pois eles determinam as relações e os movimentos dos participantes entre si, através de aceitações e repulsões. Este movimento do grupo pode ser objetivado pela sociometria através de representações gráficas (Moreno, 1999, p. 35).

Os papéis de *diretor*, *ego-auxiliar*, *protagonista* e *platéia*, que os membros do grupo assumem como instrumentos da ação psicodramática, são outros aspectos a considerar. O movimento dos participantes nos papéis indica a flexibilidade e o respeito do grupo, pois todos são seus integrantes. (idem, pp. 99-100).

Segundo Moreno (1999, pp. 18-25), os membros do grupo progressivamente vão compreendendo suas responsabilidades recíprocas, sendo cada um agente terapêutico do outro. Essa co-responsabilidade é um dos fatores que propiciam aos grupos desenvolverem características que ampliam as possibilidades de atuação. A criatividade e a produtividade têm maior intensidade em grupos de auxílio mútuo do que em grupos ao acaso ou hostis, pois, segundo Moreno, Blomkvist, Rutzel (2001, p. 91) "*nós não apenas afetamos uns aos outros, nos infectamos uns aos outros*".

A ótica, através do desenvolvimento do grupo e da teoria e desenvolvimento dos papéis, possibilita a cada profissional um mecanismo para buscar maior clareza de suas responsabilidades e possibilidades de coope-

ração dentro do grupo. Esse reconhecimento dos valores dos diferentes papéis profissionais dentro da equipe facilita relações que respeitam as diferenças de cada forma de atuação e melhora as possibilidades para reconhecer a contribuição de cada um no trabalho conjunto. De acordo com Moreno (1992, p. 120), o grupo constituído tende a ser organizado e ajustado, produzindo efeitos harmoniosos e duradouros.

O papel de investigador participante do socionomista (Moreno, 1997, p. 304) é fundamental para coordenar as relações individuais, no sentido de facilitar o desenvolvimento do reconhecimento dos diferentes membros do grupo. Segundo Cruz Neto (citado por Minayo, 1996, pp. 59-60), a importância do observador participante está na possibilidade de captar uma maior variedade de situações ou fenômenos. Isto é possível, pois o observador está diretamente inserido na realidade observada, seja em uma participação plena ou mais distanciada. O diretor deve sempre estar atento ao desenvolvimento da tele grupal e da resolução dos conflitos de forma a facilitar maior respeito e satisfação entre os membros. A avaliação do socionomista durante as intervenções ao grupo deve sempre estar pautada na avaliação das fases de seu desenvolvimento. Esta avaliação é fundamental para que as atividades grupais busquem sempre desenvolver os pontos de maior necessidade do grupo, a fim de garantir o desenvolvimento contínuo e agregador.

Pretendemos avaliar o trabalho de intervenção realizado em uma ONG, com um grupo de voluntários profissionais, a fim de desenvolver uma atuação em equipes de trabalho; desenvolver a qualidade do serviço prestado; criar co-responsabilidade; e buscar novas perspectivas de aprendizado e atendimento, através de uma proposta de intervenção socionômica.

A base para esse trabalho está no desenvolvimento da equipe, baseado na capacidade de inter-relação dos profissionais, tanto para atuação conjunta como para garantir o co-comprometimento e co-supervisão do papel profissional. Essa perspectiva estimula o desenvolvimento do papel profissional, através da motivação e do retorno aos profissionais envolvidos, garantindo assim seu comprometimento e a qualidade do atendimento, sem perder de vista as necessidades da Instituição.

## DESENVOLVIMENTO

A proposta de trabalho com o grupo de profissionais voluntários é esquematizada basicamente nos seguintes aspectos: modelo de desenvolvimento da matriz de identidade do grupo, teoria dos papéis, instrumentos dentro de uma sessão psicodramática, etapas da sessão e do processo socionômico em grupo. A proposta é fundamental para direcionar os trabalhos, orientando e possibilitando a avaliação do desenvolvimento do grupo e das relações, para que não se percam de vista os objetivos a serem alcançados. Sendo uma proposta em implantação, era fundamental que estivessem sempre abertas a alterações e adaptações, de acordo com o desenrolar da intervenção.

Para alcançar os objetivos, a atuação com a equipe buscava proporcionar ao profissional voluntário a percepção de seu papel e do papel de

cada membro dentro do grupo, propiciando uma troca capaz de promover o crescimento profissional e retorno pessoal no trabalho desenvolvido, deixando clara a co-responsabilidade na identificação e resolução dos problemas do grupo ou individuais.

Aqui, são fundamentais o respeito à liberdade de criação para solução das dificuldades enfrentadas, além da perspectiva de criação de um espaço para expressão do subjetivo, auxiliando a saúde laboral.

### O contexto inicial

O trabalho foi desenvolvido pelo psicólogo recém-contratado, em uma ONG de atendimento a população carente. Antes da saída da antiga psicóloga contratada, eram realizados em torno de 80 atendimentos por mês. Quando o autor assumiu o papel de contratado na ONG, a situação era a seguinte: existiam dois profissionais voluntários e um projeto de estágio. Um dos voluntários trabalhava com um grupo de mulheres e o outro com um atendimento infantil individual (descrição dos voluntários A e B da Tabela 1). O projeto de estágio era um trabalho em grupo na abordagem psicodramática e fazia parte do estágio curricular de uma universidade particular da cidade (como as estagiárias não fizeram parte do grupo de voluntários, este programa não mais será apresentado ou comentado).

Nesse momento existia uma lista de espera com mais de 300 pacientes, aparentemente sem critério e organização, pois não ficava claro quais pessoas já tinham sido atendidas; também existiam pacientes com data de cadastro superior a dois anos. Muitas pessoas não eram mais encontradas ou não tinham mais interesse. Existia ainda uma demanda de cerca de dois novos casos por semana. Essas pessoas procuravam a organização às vezes para um simples esclarecimento, outras não davam continuidade ou não se mostravam dispostas a iniciar um acompanhamento terapêutico, mas as que davam continuidade rapidamente preenchiam os horários disponíveis para atendimento, que, em geral, era de longa duração.

O sentimento de impotência diante dessa situação obrigava a busca de alternativas, com a perspectiva de alcançar o apoio necessário para a continuidade do trabalho e, quem sabe, tentar criar uma estrutura que pudesse suprir a demanda existente.

### Buscando possibilidades

Criar novos programas de estágio demandaria muito tempo e disponibilidade, o que não era possível naquele momento, pois a busca por atendimento na instituição precisava ser suprida. Diante disso preferiu-se investir inicialmente no trabalho dos profissionais voluntários.

Esse trabalho voluntário vinculado à psicologia era dispendioso para o profissional que ele se dispunha, pois lhe era exigido um acompanhamento de supervisão, não fornecido pela instituição em função dos altos custos. A exigência da supervisão foi considerada fundamental para garantir a qualidade dos atendimentos, além de ser uma política implantada desde o início dos trabalhos da psicologia na ONG.

A procura por novos voluntários foi iniciada através do contato com os

que já haviam trabalhado na instituição. Muitos não tinham mais disponibilidade de tempo ou haviam mudado de cidade. No entanto o que mais surpreendeu foi o desânimo e a frustração de uma dessas pessoas que disse ter vontade de retomar o trabalho, mas acabara não se dispondo a isso. Segundo seu relato, os trabalhos que tinham sido desenvolvidos tiveram pouca adesão e resultado, grande dificuldade de estruturação, além de não promoverem um bom retorno ao profissional, o que gerou sua desmotivação.

Este relato denunciou o que veio a ser o principal foco do trabalho com os voluntários, pois era preciso garantir sua presença para tentar dar conta da demanda da ONG, e era fundamental que eles estivessem satisfeitos e comprometidos com o trabalho. A valorização e o enriquecimento profissional garantiriam a sua permanência na instituição e a qualidade dos serviços prestados.

O contato com os ex-voluntários não trouxe nenhum interessado de volta, por isso, procurou-se investir em outras formas para atrair novos voluntários. Investiu-se na divulgação do trabalho da ONG e na possibilidade de atuação de psicólogos e áreas afins, principalmente em conversas informais e em contextos acadêmicos variados. Também foram utilizados cartazes e participação em órgãos, instituições e grupos de estudo e atenção que atuavam na cidade. Essas estratégias de busca de voluntários, com o tempo, começaram a dar resultado. Assim, alguns contatos foram se transformando em projetos e atendimentos.

Os trabalhos iniciados com a chegada dos novos voluntários à psicologia desenvolveram um conjunto de relações com outros profissionais e instituições, mas sem uma articulação geral do serviço, pois cada grupo ou trabalho que envolvia mais de uma pessoa havia surgido em outro contexto, a partir de relações externas à organização. Ainda não havia nenhum sinal de identificação do papel desses profissionais em relação ao serviço e à instituição, porque, até então, existiam apenas a vontade e o interesse de cada um, atuando isoladamente.

O acompanhamento do trabalho dos voluntários nessa fase era feito pontualmente em encontros ocasionais ou por telefone, mas ainda desvinculado do contexto geral da psicologia da instituição, pois a atuação de cada um era vista apenas dentro de seu próprio trabalho.

Mas, o que de fato estava sendo feito para que essas pessoas tivessem vontade de continuar desenvolvendo seus trabalhos? Aparentemente, até este momento, só o mínimo. Permitir a eles uma possibilidade de atuar e aprender com a prática, além da vontade de cada um de desenvolver um trabalho social. Entretanto, já existia um aglomerado de pessoas, ainda muito *indiferenciado*, que desenvolvia trabalhos diversos, ligados à mesma instituição e com o objetivo comum de atender à comunidade.

A organização era necessária para que as pessoas pudessem, de fato, iniciar uma atuação grupal que resultasse em crescimento para todos, tentando, assim, construir um trabalho que desse um retorno maior aos profissionais e fazer com que ser voluntário da psicologia dessa ONG fosse um orgulho para todos.

Era o momento de favorecer o desenvolvimento do grupo criando uma atmosfera de trabalho conjunto para que todos os voluntários tivessem espaço para apresentar e desenvolver suas atividades, a partir das trocas de experiências, expectativas, anseios e sentimentos, buscando o desenvolvimento da relação interprofissional e pessoal, com o intuito de compartilhar e atingir melhores resultados de trabalho diretamente vinculados à satisfação de cada um dentro do contexto de atuação. No desenvolvimento do grupo, o estabelecimento de acordos informais definia a forma e o conteúdo de seus relacionamentos, a partir da confiança mútua, e criando referências de ajuda e benefícios comuns.

Vale ressaltar que todo o desenvolvimento do trabalho foi embasado nos objetivos explícitos da instituição e focado na atuação e demanda do Departamento de Psicologia, sem levar em conta as relações de poder externas a este departamento.

#### Caracterização dos participantes:

Profissional	Sexo	Orientação	Tempo de Instituição (em meses)	Observação
A	M	Psicodrama	24	Especialização em curso
B	F	Psicanálise	30	-
C	F	Psicanálise	1	-
D	F	Psicodrama	2	Especialização em curso
E e F	F	Sistêmica	2	-
G	F	Terapeuta Ocupacional	3	Aprimoramento em curso
H	F	Sistêmica	4	-
I	M	Psicodrama	6	Especialização em curso, contratado da Instituição e pesquisador.

*Tabela 1: Descrição dos profissionais do grupo de trabalho por sexo, orientação teórica e tempo de instituição em meses quando do início dos encontros.*

Os participantes são apresentados e nomeados por uma letra, que servirá para identificá-los em esquemas futuros. Todos os profissionais têm entre um e dois anos e meio de formado ao final do trabalho. A maioria deles é formada em Universidades particulares da cidade, exceto C, G e I, que são oriundos de universidades federais; e apenas G é terapeuta ocupacional, sendo, todos os outros, psicólogos.



### O trabalho em grupo:

O trabalho em grupo se desenvolveu em cinco encontros quinzenais no período de três meses.

Para atingir os objetivos do trabalho, o primeiro ponto era fazer com que as pessoas se conhecessem e pudessem saber do trabalho umas das outras. Marcaram-se reuniões quinzenais em que eram expostas as necessidades e dificuldades de cada um, buscando discutir, apoiar e possivelmente desenvolver trabalhos conjuntos.

O principal objetivo dessas reuniões era transformar os profissionais em um *grupo* e uma *equipe* de fato, pois cada um desenvolvia seu trabalho individualmente. Buscava-se desenvolver a participação e colaboração entre todos, facilitando as trocas, que se instalariam no *grupo* e no trabalho da psicologia na organização. O desenvolvimento do grupo permitiu aos profissionais uma maior abertura para o aprendizado, a partir das trocas de experiência. Assim, todos os membros tiveram um papel de supervisor dos trabalhos realizados pelos outros colegas.

Os encontros não tinham um conteúdo determinando, eram propositalmente desenvolvidos dessa forma para possibilitar que os conteúdos de interesse dos membros fossem trabalhados sem nenhum direcionamento pré-definido. Muito do que eles traziam passava pelas relações pessoais dentro da instituição, mostrando como elas interferiam nos trabalhos. Esses encontros aconteciam com uma perspectiva pouco formal, fora do horário de funcionamento da ONG, nos consultórios ou nas casas dos participantes. Nem todos estiveram presentes em todas as reuniões, entretanto, a participação era grande, tendo uma média de frequência de 76,3% de participantes por encontro.

Alguns temas importantes para o grupo e para a instituição eram levantados pelo socionomista com intuito de despertar o interesse e a curiosidade dos participantes. Um desses temas, o trabalho voluntário, foi importante para o *aquecimento* do grupo, pois focava sua identidade através do estímulo e da discussão a respeito do que era o trabalho do profissional voluntário e qual a sua função, questionando seu papel social e profissional e suas conseqüências para as profissões.

Outro *aquecimento* importante para o grupo foi uma solicitação, da diretoria da ONG, para a elaboração de um painel de apresentação dos trabalhos da psicologia em uma feira. Este painel foi desenvolvido em conjunto com os voluntários e finalizado pelo socionomista, sendo a primeira atividade conjunta do grupo que possibilitou o conhecimento de todos a respeito dos trabalhos desenvolvidos.

Outro ponto importante era criar com os voluntários uma forma de buscar recursos para o departamento de psicologia, pois assim poderiam melhorar as condições do atendimento, gerar uma ajuda de custo para a supervisão dos profissionais, além de aumentar o comprometimento de cada um. Isso possibilitaria melhores condições de trabalho, e acreditava-se que um maior respeito da instituição pelo departamento.

Um tema de muita importância era a demanda da instituição, que possibilitava a discussão e elaboração de novos projetos e perspectivas de

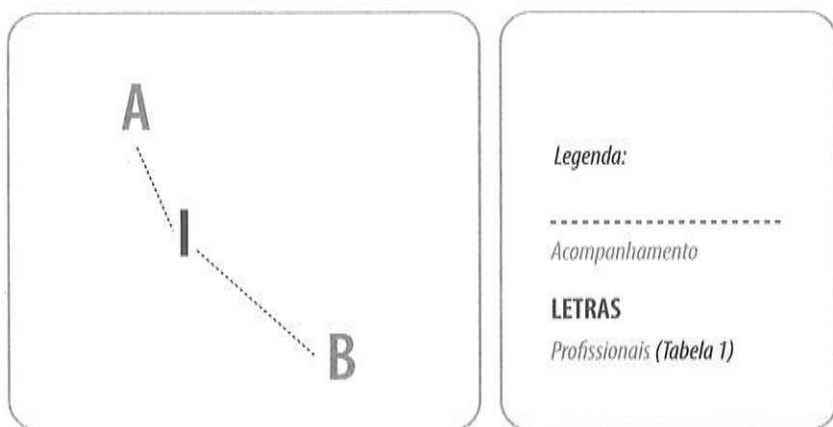
atuação. Com o envolvimento de alguns participantes nos projetos, aliado às necessidades da instituição, abriu-se uma maior possibilidade de troca e aprendizado.

Um tema freqüente nas reuniões, e que demandava muita atenção e cuidado, era o respeito da instituição pelo trabalho da psicologia. Muitas vezes o departamento de psicologia foi desrespeitado, ao não se cumprirem os acordos prévios de utilização de salas, impossibilitando trabalhos ou obrigando o cancelamento de sessões, pois no horário determinado a sala não estava disponível. Os inconvenientes aconteciam tanto com os estagiários e voluntários quanto com o contratado da instituição, e cabia a ele a negociação do espaço.

### As mudanças nas relações dos profissionais:

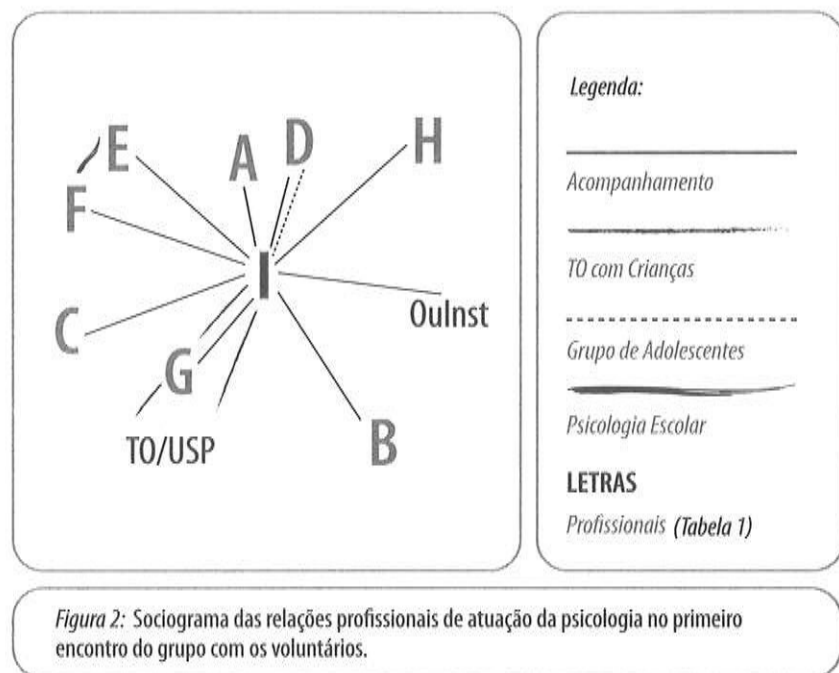
Os projetos conjuntos são dados interessantes a serem apresentados para demonstrar o movimento relacional entre os participantes do grupo. Os sociogramas (apresentados nas figuras 1, 2 e 3) representam esse movimento em momentos distintos. Neles os profissionais são apresentados de acordo com a nomeação dada em *caracterização dos participantes*. A proximidade das letras representam a proximidade pessoal entre os participantes, e as retas representam os projetos comuns de acordo com a legenda.

A *figura 1* mostra o primeiro momento, em que não existem projetos conjuntos, apenas o acompanhamento individualizado e não sistematizado dos trabalhos. As relações entre os profissionais ainda são muito tênues além de não serem constantes. Neste momento existem dois projetos individuais: (B) atendimento individual infantil e (A) grupo de mulheres, além do acompanhamento realizado pelo socionomista e pesquisador (I). Essa figura representa o *status quo* da instituição com a chegada do socionomista.



*Figura 1:* Sociograma das relações profissionais de atuação da psicologia no momento da contratação do profissional I.

A *figura 2* mostra o início dos trabalhos conjuntos, sendo um entre o pesquisador (I) e a profissional voluntária D, outro de psicologia escolar, que é iniciado e idealizado por E e F, e o projeto de TO, que envolve uma articulação entre I, a voluntária G (que possui outra formação profissional) e uma instituição de ensino (TO/USP). Além desses, há três novos projetos individuais: (I) orientação de pais, (I) grupo de mães, (I) plantão e triagem e a relação com outras Instituições (Oulnst). Nesse momento o grupo ainda está *indiferenciado* e centralizado na figura do sociomista.



*Figura 2:* Sociograma das relações profissionais de atuação da psicologia no primeiro encontro do grupo com os voluntários.

Na *figura 3* nota-se claramente o aumento das relações profissionais, englobando ainda mais três projetos: palestra para pais (E, F e I), grupo de mulheres e triagem (I e C). Permanecem três profissionais que não mantêm trabalhos conjuntos (A, B e H), mas freqüentes, e participantes às reuniões, embora com menor disponibilidade de tempo. Já existia uma maior interação entre os participantes e o conjunto dos trabalhos desenvolvidos, além de um maior conhecimento da demanda e das dificuldades da instituição. Esta descrição mostra o início de relações não mais tão centralizadas no sociomista, demonstrando uma tendência à circularização do grupo e do início do *reconhecimento grupal*.

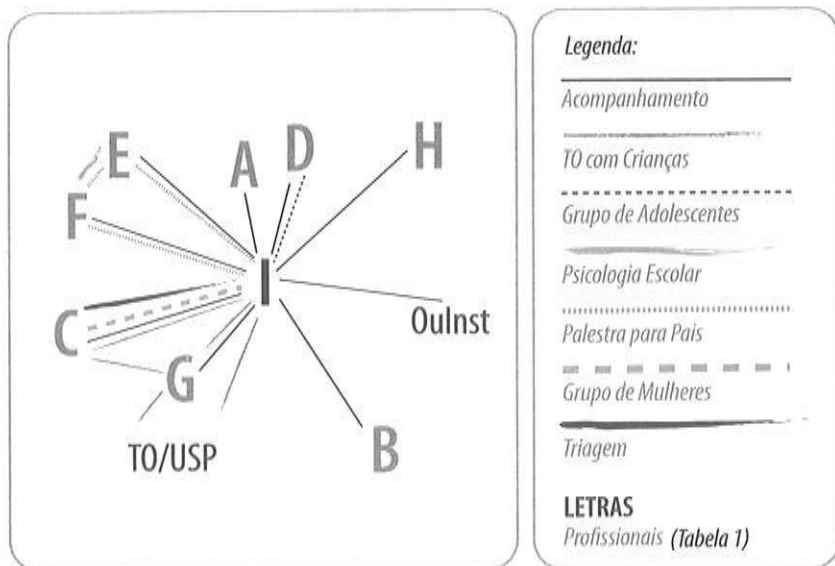


Figura 3: Sociograma das relações profissionais de atuação da psicologia na última sessão do grupo com os voluntários.

É necessário ressaltar que a desarticulação inicial está relacionada ao período em que a instituição ficou sem um profissional responsável. Quando se compara o início dos trabalhos com o início do grupo nota-se que o momento de preparação e organização tinha como objetivo aumentar a participação de profissionais voluntários e criar novos projetos para as demandas da ONG; sendo assim, pode-se detectar que o número de voluntários aumentou de dois para oito e o de projetos, de dois para oito, sendo três deles individuais.

No final do grupo, não há a criação de nenhum projeto individual, entretanto, o número total de projetos chega a onze, sendo dois deles de grupo de mulheres, um coordenado individualmente e outro em conjunto com dois profissionais. O número de atendimentos por mês, que antes desse trabalho era de cerca de 80, no final ultrapassava 150 atendimentos.

#### O psicodramatista e a instituição:

De partida, a situação profissional, apresentada ao profissional contratado, era complexa e exigia uma resposta que fosse capaz de dar conta de uma demanda e desorganização instalada. Essa situação era de fato angustiante e gerava muita ansiedade, mas, ao mesmo tempo, era extremamente estimulante, por apresentar uma situação em que o profissional podia criar, de forma espontânea, perspectivas e possibilidades para a realização de um trabalho que desse conta das necessidades de atendimento para a psicologia na instituição.

A primeira coisa era tentar conhecer o que de fato acontecia, buscando observar qual era situação que se apresentava. A partir daí, tentar lidar com os fatos, buscando as soluções necessárias. Não existia um *a priori*, uma prescrição do que se deveria fazer. O que existia era uma demanda, desorganizada, e a necessidade de resultados. Todas as possibilidades eram bem-vindas e avaliadas ou experimentadas. Nem todas obtiveram resultado, umas foram descartadas, outras reformuladas. As expectativas e sonhos eram o que possibilitava essa construção. A escolha do não realizado cabia ao sujeito, e isso lhe dava um engajamento e comprometimento que iam muito além do compromisso empregatício.

Esse ambiente de criação era passado aos voluntários. Salvo a exigência de uma supervisão, eles eram livres para propor e desenvolver a atividade que lhes conviesse a partir do que a demanda oferecia. Como não havia um recorte ou modelo a ser seguido, era necessário que os profissionais envolvidos fossem espontâneos, para construir em conjunto as especificidades do papel envolvido naquele trabalho, o de voluntário do Departamento de Psicologia daquela Instituição. O grupo possibilitava esse espaço criando abertura para as trocas e aprendizados, trazendo as atividades bem-sucedidas e as dificuldades enfrentadas.

Essa liberdade dos voluntários custou ao encarregado alguns conflitos dentro da instituição, para definição da necessidade de espaço para desenvolvimento de algumas das atividades propostas. Esses conflitos começaram a mostrar que, apesar de não existir uma predefinição do que o psicólogo daquela instituição deveria fazer, existia uma definição do papel do profissional da instituição, que envolvia aspectos político-partidários. Essas características eram geradas pelo fato de a presidente e fundadora da organização ser vereadora da cidade, o que conferia ao trabalhador da instituição um papel de assessor político, com especificidades não relacionadas à competência profissional como psicólogo. Nesse ponto, é importante pontuar que os conflitos políticos eram filtrados, ao serem passados aos voluntários.

Dessa forma, existiam na realidade 2 papéis, desempenhados pelo profissional contratado como psicólogo: 1) o de *psicólogo* de uma ONG, responsável pelo setor de psicologia e que tinha total liberdade para desenvolver as atividades necessárias para o bom funcionamento do setor e do atendimento à demanda da população; e 2) o de *assessor político*, implícito na contratação do psicólogo e que detinha uma função bem estabelecida com regras e poderes definidos, *mas não explícitos*. O que “deveria ser feito” como *assessor* não era especificado ao trabalhador.

Acreditamos que a atuação inadequada do profissional como *assessor político* e sua desatenção às lutas de poder envolvidas nesse papel acabaram por gerar a sua demissão.

Quando o trabalho foi abortado pela saída do sociomista e pesquisador, não se pôde avaliar com o grupo seus objetivos e inter-relações. Entretanto, pelo que foi feito e pelos resultados obtidos, pode-se notar que três objetivos foram alcançados: transformar a impotência do papel do responsável em atuação; dar continência e valorização aos profissionais

voluntários, aumentando o retorno e a motivação pessoal; quase dobrar o número de atendimentos, melhorando e garantindo sua qualidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não se pode deixar de retomar o aspecto social do trabalho voluntário profissional. De acordo com o apresentado, o voluntariado profissional deve colaborar com e garantir uma maior visibilidade da profissão, a desestigmatização, o alcance a novas populações, além de possibilitar uma abertura do mercado de trabalho.

Pode-se detectar que o trabalho apresentado tinha como alvo uma população tradicionalmente sem acesso à psicologia e suas interfaces. O comprometimento dos profissionais ampliou as possibilidades de atuação naquela comunidade, dando visibilidade ao trabalho e um enfoque da psicologia para a saúde e qualidade de vida, *desestigmatizando-a*. Portanto, esse trabalho propiciou uma atuação comprometida socialmente e respeitosa às necessidades da profissão e da população.

Ao olhar para o desenrolar das relações de trabalho, pode-se perceber que a existência de dois papéis, não explícitos, presentes na mesma contratação gerou uma desarticulação entre o que deveria ser feito e o que foi realizado. As expectativas implícitas dos profissionais da instituição eram pautadas no papel de *assessor*, enquanto o profissional atuava como *psicólogo*. Assim, suas ações e perspectivas de sucesso eram ameaçadas, uma vez que observadas e avaliadas do ponto de vista dos assessores: como psicólogo, agia sem se preocupar com as relações de poder, tendo, às vezes, uma postura até ingênua diante delas. Entretanto, este aspecto e o olhar para a atuação do psicodramatista dentro de instituições, gerando modificações, merecem uma análise mais qualificada, que deverá ser objeto de um novo estudo.

A construção do papel de voluntário da psicologia nos mostra uma realidade de trabalho completamente diferente da dos profissionais da instituição. Ela abre espaço à cooperação e construção conjuntas, a partir da explicitação das regras que definem aquelas relações, ao contrário das vigentes ali, que eram definidas em um gênero de trabalho não explícito e com uma hierarquia de poder rígida.

Ao analisar a motivação e comprometimento dos profissionais, percebe-se que o grupo estava iniciando a fase de *reconhecimento do grupo* assim como um *aquecimento* em relação aos objetivos do trabalho. Em apenas cinco encontros houve um crescimento significativo do número de projetos, demonstrando um maior envolvimento dos profissionais. Esses dados mostram que bons resultados foram alcançados apesar do pouco tempo de intervenção. É fundamental a percepção desses resultados para se ter uma avaliação, mesmo que incompleta do trabalho apresentado.

Segundo Moreno (1992, p. 130), a integração cooperativa entre os membros do grupo em favor do seu projeto dramático é o fator que demonstra a coesão grupal. Como o grupo em questão demonstrou esse grau de cooperação tética, podemos afirmar que, apesar do pouco tempo, foi alcançado um importante grau de coesão.

A percepção e o reconhecimento do grupo são os principais instrumentos para o desenvolvimento da coesão grupal e seu uso mostrou-se um bom caminho de trabalho do grupo, com o objetivo de estruturação e ampliação dos serviços prestados.

A garantia do envolvimento profissional, o reconhecimento técnico desses profissionais em relação aos outros trabalhos desenvolvidos e a importância desses trabalhos no contexto do atendimento mobilizaram os participantes diante das demandas e necessidades da população atendida. Mesmo que não se envolvessem diretamente na execução de novas formas de atuação, criou-se um comprometimento cooperativo que constrói a co-supervisão e o auxílio na criação espontânea de alternativas.

A articulação do grupo demonstra o respeito interno em relação a seus membros e, conseqüentemente, a busca e ampliação do respeito e reconhecimento da instituição, ou seja, das tele-relações, demonstrado no terceiro sociograma, no qual se vê o aumento de dois para cinco no número de projetos desenvolvidos por subgrupos de voluntários.

O crescimento do respeito facilita o envolvimento dos profissionais, que também é demonstrado pelo seu interesse em participar, co-supervisionar e desenvolver novos trabalhos. Esse fato é verificado pela participação ativa individual de expressão de cada voluntário, além do alto índice de frequência (76,3%) nos encontros. Assim pode-se avaliar que esses participantes tiveram o retorno pessoal e profissional necessário para garantir esse envolvimento. Todo o trabalho é, assim, baseado na livre escolha dos participantes. Livre escolha no sentido de ser *espontânea* e gerada a partir de um trabalho de *aquecimento* para uma realidade social que faz parte da vivência dos que escolhem (Naffah Neto, 1997, p. 134).

O comprometimento e a motivação dos profissionais, a estruturação e ampliação dos serviços estavam então garantidos e, conseqüentemente, o atendimento de qualidade aos que procuravam o serviço.

A relação horizontal entre os participantes e o sociomista também favorece a articulação do grupo, visto que é um membro facilitador das relações entre o grupo, colaborando de forma importante no seu aumento e qualidade técnica, justamente por se colocar de forma estratégica e não autoritária. Ao colocar-se nessa posição, o pesquisador assume um papel de catalisador, sendo parte integrante e membro do grupo. Desta forma o trabalho se desenvolve a partir do interior do grupo, que se compromete com a participação de todos (Naffah Neto, 1997, pp. 129 e 139).

A manutenção dos resultados está diretamente relacionada com o envolvimento dos profissionais, assim como o crescimento do trabalho se alia a esse fato. Entretanto, o reconhecimento e respeito da instituição pelo trabalho devem ser garantidos, para dar manutenção ao comprometimento dos profissionais.

A partir dos resultados obtidos com a iniciativa de implantação desse trabalho, pode-se visualizar boas perspectivas a possíveis intervenções baseadas nesse tipo de proposta e em sua implantação integral e contínua. O desenvolvimento do trabalho em equipe a partir da teoria psicodramática, de acordo com os aspectos levantados, parece produzir os efeitos

pontuados de gerar a integração dos profissionais, seu comprometimento e motivação. Garantindo esses três aspectos, a estruturação e adaptação do serviço à realidade apresentada e às novas perspectivas de atuação se tornam parte do grupo e, conseqüentemente, são objetivos deste, que sempre buscará garantir a qualidade do atendimento e adequação às necessidades da população-alvo.

O desenvolvimento do grupo causa modificações nas relações da instituição como um todo, gerando diferentes respostas das estruturas estabelecidas. Entretanto, mesmo garantido os objetivos institucionais explícitos, a força do grupo pode não ser compreendida e gerar um movimento contrário, promovido pelas estruturas que não pretendem ceder a essas modificações.

Dessa forma, o trabalho apresentado demonstra um grande potencial para o desenvolvimento de seus objetivos. Vale a pena implantá-lo com uma perspectiva em longo prazo, com o devido cuidado aos interesses latentes da instituição. Também se deve estar atento para garantir a constante verificação de seus efeitos em todo o desenvolvimento do trabalho com o grupo e seus resultados na qualidade e garantia dos atendimentos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALLY, G. **El juego como expresión de libertad**. México: Fondo de Cultura Económica, 1958.

BOCK, A. M. M. **A inserção da Psicologia na Sociedade Brasileira**. [www.pol.org.br] Conselho Federal de Psicologia, abril, disponível em: <<http://200.199.243.195/publicacoes/materia.cfm?id=34&materia=61>> em 15/06/2004.

BRASIL Ministério da Saúde, **Documento base para Gestores e Trabalhadores do SUS**, Secretaria Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Brasília, janeiro de 2004.

BRASIL Senado Federal, Subsecretaria de Informações, **Lei Nº 9.790** de 23 de março de 1999.

BUSTOS, D. M. **O Psicodrama: aplicações da técnica sicodramática**. São Paulo: Summus, 1980.

CAMPINAS Prefeitura Municipal, **Programa Paidéia**. Secretaria Municipal da Saúde, disponível em: <<http://www.campinas.sp.gov.br/saude/diretrizes.htm>> em 15/06/2004.

FONSECA FILHO, J. S. **Psicodrama da loucura**. São Paulo: Ágora, 1980.

FREITAS, D. L. **Psicodrama aplicado nas organizações**. Instituto de Psicodrama de Ribeirão Preto. Comunicação Pessoal, 2002.

GARRIDO MARTÍN, E. **J.L. Moreno: Psicologia do encontro**. São Paulo: Duas Cidades, 1996.

KELLERMANN, P. F. **O Psicodrama em foco: e seus aspectos terapêuticos**. São Paulo: Ágora, 1998.

MINAYO, M. C. S., DESLANDES, S. F., CRUZ NETO, O; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1996.

MONTEIRO, R. **Técnicas fundamentais do psicodrama**. São Paulo: Brasiliense, 1993.

MORENO, J.L. **Quem sobreviverá?** Goiânia: Dimensão, 1992.



- \_\_\_\_\_. **Psicodrama**. São Paulo: Cultrix, 1997.
- \_\_\_\_\_. **Psicoterapia de grupo e psicodrama**. Campinas: Livro Pleno, 1959/1999.
- MORENO, Z.T. BLOMKVIST, L.D e RÜTZEL, T. **A realidade suplementar e a arte de curar**. São Paulo: Ágora, 2001.
- NAFFAH NETO, A. **Psicodrama descolonizando o imaginário**. São Paulo: Plexus, 1997.
- TEIXEIRA, T. M. **O Psicodrama na empresa**, *Jornal o Estado de Minas*, Belo Horizonte, 12/1978.

Endereço do autor:  
Rua Rio Grande do Norte, 1289 – 5º andar  
Funcionários – Belo Horizonte – MG  
*E-mail:* psico@gabarra.cjb.net