

Reflexões Finais

“Uma boa conclusão é aquela que nada conclui, nada fecha, pelo contrário, abre os temas tratados para novas indagações” (Pegoraro, 2005: 112).

“Se as coisas são inatingíveis... ora! Não é motivo para não querê-las... Que tristes os caminhos, se não fora A presença distante das estrelas!” (Das Utopias, Mário Quintana).

“O presente é tão grande, não nos afastemos. Não nos afastemos muito, vamos de mãos dadas (...) O tempo é a minha matéria, o tempo presente, os homens presentes, a vida presente”. (Mãos dadas, Carlos Drummond de Andrade).

Este estudo teve como horizonte a reflexão sobre a dimensão relacional da prática do assistente social no âmbito da assistência hospitalar. O eixo central da reflexão constituiu-se, assim, no desafio de problematizar o tema da humanização da ação profissional numa perspectiva ética. Neste sentido, a intenção foi provocar a compreensão de que a humanização das relações que o profissional constrói cotidianamente depende, sobretudo, da qualidade ética do seu modo de ser com os outros no mundo. Assim, tal qualidade se delinea e se afirma no reconhecimento e valorização da relação Eu-Outro. A relação Eu-Outro se constituiu na dimensão ética por excelência das reflexões que aqui foram produzidas acerca da prática profissional, ao revelar-se como antítese da indiferença, do desrespeito, do preconceito, da intolerância, do individualismo, da incomunicabilidade.

A relação Eu-Outro, mostrou-se, deste modo, como uma relação que se constrói na reciprocidade, sinalizando que a ação do assistente social que se quer humanizada, deve ter como fundamento ético-político-pedagógico a abertura aos outros como seres de possibilidades. É na afetação pelas demandas dos sujeitos e na abertura ao diálogo com estes que o profissional pode vislumbrar uma prática de qualidade democrática, justa e solidária. Neste sentido, há que se estimular a experiência do sensível na relação com os sujeitos que demandam cuidados de saúde, assumindo a liberdade e o compromisso como valores éticos centrais que se realizam em situações concretas. De acordo com esta orientação, o assistente social precisa perceber que o processo saúde-doença é sempre situado. Noutras

palavras, a experiência do processo saúde-doença não ocorre no vazio, pelo contrário, aparece sempre vivida, sofrida numa determinada experiência concreta. Acrescenta-se a esta compreensão a noção dos sujeitos como seres de possibilidade, que revelam sua existência em um nunca acabado e sempre renovado movimento de vir-a-ser. O entendimento do processo saúde-doença adotado buscou inserir-se nesta compreensão, ou seja, a saúde não como um estado, mas como um projeto que se visa e se realiza na relação com os outros. Pensamos que é na relação com os outros, precisamente no que concerne o caráter dialogal reflexivo, que o processo saúde-doença pode passar de experiência concreta à experiência compreendida. Este caminho, como possibilidade de desvelamento do ser, mostra-se na ação profissional engajada na perspectiva de novas formas de ser e estar no mundo.

A reflexão sobre a dimensão relacional da prática profissional do assistente social foi norteadada pela construção de quatro categorias que consideramos imprescindíveis à humanização da ação profissional: Diálogo, Acolhimento, Encontro e Cuidado. Em síntese, estas categorias representam um horizonte de uma ação profissional sensível e co-responsável para com a realidade do outro. O Diálogo como valorização da palavra é uma atitude de respeito e abertura à comunicação com o outro, como possibilidade deste outro exercer um papel ativo, dando sentido, deste modo, a sua existência. O Acolhimento consiste no alargamento do espaço da co-existência recíproca e afetiva, onde o sujeito assume centralidade na ação profissional a partir da construção de relações mais próximas e empáticas. O Encontro é a possibilidade de criação de um espaço intercomunicativo plural, no qual o assistente social tem a oportunidade de conhecer o outro para compartilhar com ele suas visões de mundo. O Cuidado é uma atitude que se traduz na co-presença solidária do profissional junto aos sujeitos, revelando sua preocupação, inquietação e sentido de responsabilidade. A inter-relação destas categorias na concretude da prática do assistente social resulta num modo de ser compreensivo sensível as demanda dos sujeitos.

Desta forma, a reflexão estendeu-se a compreensão do vivido dos assistentes sociais que atuam na assistência hospitalar, culminando no esforço de realização de uma pesquisa que pretendeu conhecer e desvelar alguns dos motivos que orientam a ação dos profissionais quando da relação com o tema da humanização. O referencial teórico-metodológico da fenomenologia social de Alfred Schutz

(1970), adotado para a interpretação da fala dos assistentes sociais entrevistados, mostrou-se de grande valia ao evidenciar que as experiências vividas - sempre situadas num determinado contexto social e histórico - são construídas por significados assumidos como relevantes pelos sujeitos nas relações intersubjetivas. Tais relações supõem motivos que orientam as ações e as tornam significativas. Neste sentido buscamos, respaldados pelo referencial teórico-metodológico de Schutz, compreender os *motivos por que* e os *motivos a fim de* que orientam as ações dos assistentes sociais no seu cotidiano de trabalho junto aos sujeitos. Este movimento possibilitou chegar à tipificação do assistente social no contexto da assistência hospitalar como um profissional que está em permanente inter-relação com os sujeitos adoecidos, seus familiares e os demais profissionais de saúde, mas que, entretanto, nem sempre cria comunidade de espaço e de tempo com esses sujeitos. A absorção da lógica burocrática e fragmentada que caracteriza historicamente a instituição hospitalar e a carência de reflexão como possibilidade de projeto, mostraram-se como os principais motivos que afirmam ser a humanização um tema que deve estar urgentemente na pauta de discussão dos profissionais. É importante observar que os depoimentos dos assistentes sociais tiveram como marca positiva certa consciência da necessidade de maior reflexão no agir profissional, evidenciando que a humanização pode tornar-se um compromisso para a qualidade ética da prática profissional. Tal questão, na nossa ótica, pode significar uma possibilidade de engajamento.

Há que se ressaltar que a realização da pesquisa orientada por um diálogo compreensivo com os assistentes sociais, possibilitou-nos perceber as dificuldades que estes enfrentam cotidianamente em face das contingências de uma rotina institucional massificante e desumana também com o profissional.

As questões ressaltadas pelos assistentes sociais nos depoimentos, direcionam para a construção de algumas atitudes que, a nosso ver, poderiam contribuir para a humanização da ação profissional. Tais atitudes são as seguintes:

- Perceber a humanização como uma tarefa que se constrói permanentemente na relação com os sujeitos, o que implica sensibilizar-se para reconhecer as demandas de saúde destes, rumo à construção de relações de qualidade ética democráticas, justas e solidárias;
- Estabelecer como horizonte ético-político-pedagógico da ação profissional a valorização da autonomia dos sujeitos, respeitando incondicionalmente o valor das pessoas ao considerá-las fins, não meios, com liberdade de decisão;

- Aprimorar a capacidade da escuta e da percepção dos gestos dos sujeitos;
- Acolher a família dos sujeitos adoecidos, percebendo-a como sujeito de cuidados e construindo junto a ela alternativas para lidar com a situação de adoecimento vivenciada;
- Tornar constante objeto de reflexão as abordagens que possam levar à padronização e despersonalização dos atendimentos, compreendendo que somente na abertura ao diálogo será possível conhecer o outro e suas demandas;
- Propor a criação de espaços de encontro onde seja possível dialogar sobre as dificuldades enfrentadas no lidar cotidiano com as situações de adoecimento e sofrimento, de modo a compartilhar e reelaborar o conteúdo das relações;
- Provocar debates sobre as dificuldades encontradas para a realização da interdisciplinaridade, entendendo-a como uma proposta essencial para atingir a humanização e que requer espírito de cooperação;
- Aguçar a capacidade de reflexão crítica sobre as relações cotidianas, assumindo um espírito investigativo que possibilite a descoberta de questões que levem a contribuir com a humanização não só da ação profissional como da instituição hospitalar como um todo.

A orientação compreensiva adotada neste estudo fez-nos perceber que mais importante que formular explicações e argumentações definitivas para os fatos, é estar sempre aberto para conhecê-los. Assim, situamos-nos no plano da descoberta, compreendendo o Serviço Social na ótica da sua incompletude, para percebê-lo como uma profissão capaz de reinventar-se. As palavras de Silva (1987: 81) expressam esta nossa visão da profissão, quando sustentam que: “enquanto fenômeno histórico, ‘síntese de determinações múltiplas’, a profissão é invenção humana, gestada no interior das tramas sociais. E quem inventou, pode desinventar, reinventar, inventar novamente”. Neste sentido, acreditamos que a reinvenção é própria da natureza das práticas engajadas, ou seja, aquelas práticas comprometidas com a atitude sensível frente às situações concretas, práticas que não desprezam a afetividade e ousam apostar na utopia. Para lembrar o poeta Mário Quintana: “uma vida não basta apenas ser vivida, também precisa ser sonhada”.

Não temos dúvida de que o tema da humanização é um tema complexo, e, portanto, guarda múltiplas expressões que devem ser investigadas, seja com relação à profissão de Serviço Social, seja no que diz respeito às questões que a extrapola. Num mundo em que a fragilidade das relações interpessoais é um

fenômeno que preocupa e angustia a todos, causando profundos impactos nos diversos âmbitos da vida social, a humanização, ao expressar-se como exigência de reflexão ética, é um tema instigante e desafiante.

No que concerne à prática dos assistentes sociais no campo da assistência hospitalar, inúmeras outras questões colocam-se para a reflexão, dentre as quais poderíamos citar: A visão dos sujeitos sobre a humanização dos atendimentos prestados pelos assistentes sociais; As relações entre humanização e formação profissional; A prática da pesquisa no cotidiano dos assistentes sociais como possibilidade de construção da humanização dos serviços de saúde; A capacidade de criatividade na ação do assistente social como expressão da humanização; A qualidade da comunicação do assistente social com os demais profissionais de saúde como exigência para a humanização; A participação dos assistentes sociais na criação e efetivação de políticas públicas de saúde tendo em vista a humanização dos serviços de saúde etc.

Conforme se pode perceber são diversos os temas que se apresentam como possibilidade de reflexão ao assistente social, podendo ser explorados de acordo com as múltiplas perspectivas teóricas existentes. Contudo, acreditamos que, independente da perspectiva teórica a ser adotada no tratamento das questões atinentes à humanização, uma atitude é indispensável: o respeito pelo outro. Kesselmeier (1984) nos informa que a palavra “*respeito*” vem do latim “*respicere*”, que quer dizer “*olhar para*”. Entendemos que, “olhar para”, implica perceber que somos seres-no-mundo-com-os-outros. “Olhar para” significa que o outro não é coisa, mas pessoa-sujeito. “Olhar para” é um gesto de afetação pela presença dos outros. “Olhar para” exige se desvencilhar dos pré-conceitos. “Olhar para” leva-nos ao encontro com aqueles que pensam diferente de nós, fazendo-nos tomar consciência de que a existência humana é plural. “Olhar para” é apreender as possibilidades. Tal atitude exige posicionamento crítico, compromisso, afetividade, generosidade, solidariedade, humildade.

O respeito como valor essencial nas relações humanas nos remete a compreensão de que estamos permanentemente nos construindo como seres de possibilidade. Nada termina, tudo está sempre recomeçando. Nesta compreensão é que se situa, a nosso ver, o cerne da humanização da ação profissional, ou seja, “o ser no mundo com suas múltiplas possibilidades como horizonte da ação do assistente social”.

Hannah Arendt (2000: 218-219-120), é uma notável pensadora que traduz com clareza a compreensão dos sujeitos como seres de possibilidades. Esta compreensão é evidenciada nos estudos de Arendt quando a mesma situa - nas suas provocantes reflexões sobre a condição humana - o ser humano e o mundo no movimento da natalidade:

É da própria natureza de todo novo início o irromper no mundo com uma ‘improbabilidade infinita’, e é, contudo, esse infinitamente improvável que constitui de fato a verdadeira trama de tudo que denominamos de real (...) os processos históricos são criados e constantemente irrompidos pela iniciativa humana, pelo *initium* que é o homem enquanto ser que age (...) A diferença decisiva entre as ‘infinitas improbabilidades’ sobre as quais se baseia a realidade de nossa vida terrena e o caráter miraculoso inerente aos eventos que estabelecem a realidade histórica está em que, na dimensão humana, conhecemos o autor dos ‘milagres’. São homens que os realizam – homens que, por terem recebido o *dúplice dom da liberdade e da ação*, podem estabelecer uma realidade que lhes pertence de direito.

Apesar dos inúmeros obstáculos que atravessam a prática cotidiana do assistente social, pensamos que é exatamente na sua capacidade de dialogar e sempre começar algo novo a partir da ação com-os-outros, que estão as possibilidades de construção de uma prática diferenciada. Assim, acreditamos que é, inextricavelmente neste aspecto, que a humanização da prática profissional pode ser construída concretamente. A humanização é, na nossa ótica, um movimento de construção de diálogos, rumo a uma ação em saúde qualitativa, porquanto depende de abertura aos outros e de cooperação. Este desafio exige investir, sem restrições, na utopia, na capacidade de sonhar com uma realidade diferente. Realizável porque desejada!