

INSTRUMENTOS PARA COMPREENSÃO DA FAMÍLIA

BARBOSA, Ana Maria Giusti

Faculdade Santa Lúcia

Instituto Superior de Ciências Aplicadas - Limeira

Faculdades Integradas Maria Imaculada - Piracicaba

anagiust@terra.com.br

RESUMO

O trabalho com famílias faz parte da prática profissional dos assistentes sociais desde a origem da profissão. No entanto, a complexidade deste trabalho requer profissionais qualificados, inclusive para compreendê-la na centralidade que ocupa nas políticas públicas, especialmente na da assistência social. Com a finalidade de auxiliar os profissionais e estudantes nas suas reflexões e práticas de trabalho junto às famílias, este texto traz informações sobre a compreensão atual do que é família, como ela está situada nas leis e na política nacional da assistência social e alguns instrumentos técnicos, tais como a observação, a entrevista, o familiograma, o ecomapa e o APGAR, a que os profissionais podem recorrer para melhor compreendê-la nas práticas cotidianas.

***PALAVRAS-CHAVE:** família; instrumentos técnicos; serviço social*

INTRODUÇÃO

O trabalho com família sempre esteve na agenda dos assistentes sociais. No entanto, com a priorização da família nas políticas sociais, este trabalho assume dimensões que requerem novos olhares, novas metodologias e novas práticas.

Para atender às novas demandas sociais apresentadas pelas

famílias que procuram os serviços do(a) assistente social, é necessário compreendê-las nas suas novas configurações, isto é, famílias nucleares, extensas, monoparentais e outras, e suas relações com outras instituições e organizações sociais. O trabalho com família no Serviço Social não é simples, e se torna ainda mais complexo quando se reconhece que a família, mais do que um objeto de intervenção, deve ser considerada em todas as etapas e momentos do trabalho, como um sujeito que é intenso, complexo, dinâmico e, inclusive, subordinado às múltiplas influências do ambiente local e global.

Com o objetivo de contribuir com as reflexões dos profissionais e estudantes de serviço social sobre o conhecer e o agir nesse campo é que apresentamos alguns instrumentos técnicos, tais como a observação, a entrevista, o familiograma, o ecomapa e o APGAR, que o profissional pode recorrer, nas situações mais complexas, para melhor compreender a família no trabalho social. Antes, porém, consideramos pertinente tecer algumas considerações sobre o que são instrumentos e técnicas. Assim, a partir dos conceitos de Michaelis (2012), compreendemos que os primeiros podem ser considerados como meios que facilitam realizar uma ação operacional, enquanto a técnica está mais relacionada à habilidade no uso ou emprego dos instrumentos, de modo que a eficácia do instrumento está diretamente relacionada à habilidade no emprego da técnica que a ele for associada, de acordo com o diagnóstico realizado pelo profissional.

Sumarizamos, a seguir, as explicações de Vieira (1981, grifos nossos) quando diz que existem dois grupos de técnicas: as de constatação e as de intervenção. Dentre as de constatação estão os diferentes tipos de pesquisa, as estatísticas e a análise e síntese dos dados coletados. As de intervenção se dividem em três grupos: 1) *Técnicas que levam à conscientização* - usadas na fase de constatação e compreensão: a) *esclarecimento*, que é tornar compreensivo o desconhecido; b) *interpretação*, que é encontrar as causas do problema apresentado e, c) *clarificação*, que é sintetizar os dados e fatos e repensá-los em função das necessidades e aspirações; 2) *Técnicas que levam à ação*: a) *apoio*, utilizadas quando o usuário está inseguro, ansioso, indeciso; b) *incentivação*, é uma forma de apoio e serve para restaurar ou restabelecer a autoconfiança; c) *mobilização*, é reunir os recursos pessoais, organizacionais e institucionais que possam contribuir no desenvolvimento das ações; d) *orientação*, que consiste em apontar aspectos positivos e negativos que facilitem ao usuário escolher a alternativa mais adequada; e) *avaliação*,

momento no qual profissional e usuário constatarem e analisam mudanças ocorridas no processo; 3) *Técnicas que levam à organização da ação*: a) *utilização dos recursos da comunidade*, atualmente consta da política de assistência social como rede socioassistencial, tem a finalidade de potencializar os recursos para a provisão da proteção social; b) *limitação*, mais do que simplesmente explicitar limites da sua intervenção, deve, segundo nosso entendimento à luz da Lei de Regulamentação da Profissão (BRASIL, 1993) e do Código de Ética (CFESS, 2011), envidar esforços para, junto com o usuário (individual ou coletivamente) empenhar-se não só nas estratégias para que o usuário acesse seus direitos, mas também mobilizar pessoas e organizações para ampliação dos direitos. Os limites existem e não devem ser ignorados, mas podem ser superados por meio de esforços diversos, inclusive pela ação dos movimentos sociais; c) *avaliação*, mais do que constatar progresso ou retrocesso, conforme aponta a autora, sob meu ponto de vista, ela é um momento privilegiado que permite o *feedback* e identificação dos fatores facilitadores e dificultadores do processo para realimentar as ações, rever metodologias e referenciais e, assim, vivenciar um processo de contínua formação profissional e renovação da profissão.

2. O TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS

Conhecer o campo de trabalho é requisito indispensável e de amplo conhecimento da categoria profissional, desde que ingressa no curso de Serviço Social. Por isso é que consideramos pertinente algumas considerações sobre a família na atualidade: conceito, legislação e política pública de assistência social para, em seguida, apresentar alguns instrumentos que podem ser utilizados para melhor compreender a família nas suas relações internas e com a comunidade de modo que, a partir de uma ampla compreensão, o diagnóstico, o planejamento e as intervenções possam, realmente, assegurar a proteção social necessária.

2.1 CONCEITUANDO FAMÍLIA

A primeira atividade de um profissional ao iniciar um novo trabalho é buscar informações sobre o campo onde irá atuar. Assim, para realizar um trabalho com famílias, faz-se imperioso mergulhar nesse universo para conhecer sua origem, processo de desenvolvimento, conceitos construídos, políticas existentes e práticas profissionais na área.

Falar de família é falar da nossa própria experiência, uma vez que todos nós temos uma: seja uma família idealizada ou uma família tal como constatada e das imagens que fomos construindo ao longo da vida a partir das próprias experiências e observações da realidade.

Um olhar histórico sobre a família logo nos permite identificar que ela mudou sua configuração e a legislação acompanhou as mudanças sociais quanto à compreensão do que é família. No entanto, a família, segundo Franco (2000, p. 83) “subsistiu ao tempo e a todas as adversidades que a atravessaram” e, segundo Carvalho (2000, p. 13) é depositária das nossas expectativas “de que ela produza cuidados, proteção, aprendizado dos afetos, construção de identidades e vínculos relacionais de pertencimento, capazes de promover melhor qualidade de vida a seus membros e efetiva inclusão social na comunidade e sociedade em que vivem”.

Reconhecida na atual Constituição Federal (artigo 226, grifo nosso) como “base da sociedade” com direito à proteção do Estado, a família também é tratada no Código Civil (2002) que trouxe significativos avanços ao reconhecer como família as uniões decorrentes do casamento civil ou não, com ou sem filhos (biológicos ou adotivos) e direitos e deveres compartilhados pelo casal, dentre outros aspectos. As políticas públicas também têm direcionado ações para a família e uma delas é a Política de Assistência Social (2004) que tem como uma das suas diretrizes a “centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos” (PNAS, 2004, p.27) e a matricialidade familiar como uma das suas bases organizacionais por considerar que “a família, independentemente dos formatos ou modelos que assume, é mediadora das relações entre os sujeitos e coletividade” (PNAS, 2004, p.34).

Ao trabalhar com família, os profissionais devem compreendê-la, segundo Szymanski (2002, p. 10), “como um núcleo em torno do qual as pessoas se unem, primordialmente, por razões afetivas, dentro de um projeto de vida em comum, em que compartilham um cotidiano (...) transmitem tradições, planejam um futuro, acolhem-se, atendem os idosos, formam crianças e adolescentes”. Um grupo diverso e complexo onde nem sempre existe acolhimento e cuidado, mas que de uma forma ou de outra é nela que cada um e cada uma de nós construímos nossa identidade individual, familiar e social.

A Política Nacional de Assistência Social (2004, p.35) reconhece a família, independentemente da forma ou modelo que ela se apresente, como “mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade [...] um

espaço contraditório, cuja dinâmica de convivência é marcada por conflitos e geralmente, também, por desigualdades”, aspectos que requerem que os profissionais, antes de se lançarem ao trabalho com famílias, procurem perscrutá-la para compreendê-la efetivamente, pois dessa compreensão é que brotarão ações de fortalecimento da família para formação de cidadãos.

Tendo tais considerações e pressupostos como referência é que apresentamos a seguir, alguns instrumentos metodológicos para melhor compreensão da família, especialmente daquelas, cuja dinâmica apresenta situações complexas, envolvendo violência, doenças, uso de substâncias psicoativas, desemprego prolongado, gravidez na adolescência, e que, não raras vezes, passam de geração em geração.

3. INSTRUMENTOS PARA COMPREENSÃO DA FAMÍLIA

Instrumento é sempre um recurso para alcançar um objetivo. Nesse sentido, para melhor compreender a família, o assistente social, apoiado no referencial teórico-metodológico e técnico-operativo que ilumina a profissão, pode valer-se de alguns instrumentos, a serem adotados conforme a análise que este profissional faz da situação em questão. Neste texto, serão apresentados a observação, a entrevista, o familiograma, o ecomapa e o APGAR familiar como alguns dos instrumentos que podem contribuir para a melhor compreensão da família e de suas relações com outras instituições.

3.1 OBSERVAÇÃO

O uso dos sentidos para conhecer a realidade é utilizado diariamente pelas pessoas. Gil (1999) refere que quando esse conhecimento ocorre primordialmente pela visão é chamado de observação e pode ser assistemática ou sistemática. A primeira ocorre de forma espontânea, não planejada e por meio dela as pessoas captam os aspectos que se destacam da realidade, de modo que a realidade não é apreendida na sua totalidade. A observação sistemática, também conhecida como estruturada ou planejada, resulta do interesse da pessoa em aprofundar seus conhecimentos sobre algum aspecto captado pela observação assistemática. Nesse caso, ela se transforma em um procedimento científico, cujas vantagens merecem destaque porque, segundo Gil (1999, p. 110), “os fatos são percebidos diretamente, sem qualquer intermediação” e, como nos lembra Bardavid

(1984), a observação pode ser complementada com o uso de outros instrumentos como questionários e formulários.

Profissionalmente é possível se beneficiar tanto da observação assistemática quanto da sistemática. No primeiro caso, cabe ao profissional analisar a situação e comparar os dados novos com os já conhecidos e, no segundo, o profissional define antecipadamente de quais aspectos ele necessita obter informação e organiza, segundo Bardavid (1984), um plano de observação.

A partir do momento em que o assistente social estabelece relações profissionais com sujeitos individuais ou coletivos, cabe a este profissional, segundo Bardavid (1984, p. 24), “observá-lo de maneira sistemática, pois já tem o objetivo de coletar os primeiros dados para o estudo”. Por meio da observação, o profissional pode conhecer e acessar informações sem a necessidade de formular perguntas, principalmente em situações nas quais o usuário, segundo Phillips (1974, p.201), “pode não ser capaz ou não querer dar a conhecer”.

As informações obtidas por meio da observação, sistemática ou não, demandam atenção especial do profissional quanto à sua interpretação, uma vez que a realidade, segundo Duarte Junior (2002) não se revela por si mesma, mas sim, conforme a intenção do observador. Quando o observador não reúne informações suficientes sobre os aspectos culturais e valorativos do contexto observado, a interpretação pode incorrer em equívocos, pois existe, como afirma Chizzotti (2009, p.54), “impossibilidade de se captar os significados dos atos observados”, ficando o que foi captado pela observação sujeito a grande parcela de subjetividade, razões pelas quais há a necessidade de o profissional comparar as informações decorrentes da observação com outras obtidas por outras fontes para se aproximar ao máximo da realidade e, assim, realizar o diagnóstico social.

3.2 ENTREVISTA

Segundo Garrett (1988), todos nós nos envolvemos, no cotidiano, em situações de entrevista: ora entrevistando, ora sendo entrevistados. Muitas vezes nem nos damos conta dessa situação pela naturalidade com que ocorre. No entanto, profissionalmente a entrevista está presente em muitas áreas e poderá ter seu uso potencializado se quem a realiza conhecer suas características e algumas regras básicas, uma vez que ela abre possibilidade de relacionamento íntimo entre as pessoas, que expõem situações que não o fariam em outras circunstâncias.

Entrevistar não é seguir uma rotina de perguntas e anotações, embora às vezes tenhamos um roteiro e seja necessário anotar algum dado. Entrevistar requer atenção para compreender a natureza da pessoa e sua situação. Ela é uma relação profissional que tanto pode aproximar quanto afastar as pessoas e, conseqüentemente, contribuir para o sucesso ou insucesso de um trabalho, razão pela qual Medina (1986) recomenda conduzi-la pelo diálogo, uma vez que este permite melhor comunicação porque equilibra a propositura de perguntas entre entrevistador e entrevistado.

A entrevista profissional, frequentemente caracterizada como um meio de dar e ou obter informações, é um instrumento cuja condução tem a característica de um diálogo intencional, isto é, com objetivo de melhor conhecer a pessoa e sua situação, compreender as pessoas envolvidas e ajudá-las, por meio de um planejamento conjunto, a vencerem as dificuldades. A relação entre entrevistador e entrevistado assume o status de interrelação que permite individualizar a pessoa e captar além do aparente, desencadeando, segundo Medina (1986), a agradável sensação de ter sido compreendido e de ter conseguido compreender. Essa comunicação dialógica permite, segundo essa autora, que ambos se modifiquem, seja por um processo de “autocompreensão ou compreensão do mundo”¹.

Um diálogo, conforme proposto, requer atenção à forma de elaborar as perguntas que, segundo Benjamin (2004), devem ser abertas, indiretas, únicas, curtas, claras e inteligíveis, formuladas intencionalmente, aguardar a resposta e analisá-la conjuntamente com o usuário, com o propósito de conhecer para ajudar a transformar situações.

Uma entrevista pode ser realizada na organização prestadora de serviços, mas também pode ocorrer na casa do usuário, situação conhecida como visita domiciliar. No local da moradia a entrevista, segundo Vieira (1981), tem a finalidade de conhecer e observar o ambiente ou, ainda, quando a natureza do trabalho requer maior aproximação com o usuário. A autora alerta que para essas visitas, o profissional deverá escolher horários compatíveis com a rotina da família e os costumes da comunidade para evitar constrangimentos e que, uma vez recebido pelo usuário, o profissional deverá ter em conta que ele está no espaço vital do usuário e que ali ele, não tem o controle total da situação, assim como a presença de outras pessoas pode inviabilizar o desenvolvimento da entrevista e levar à necessidade de agendar outra data e talvez até outro local para realizá-la.

¹ *Ibid* p.7

Assim como ocorre na Organização, na entrevista domiciliar o relacionamento deverá ser cordial, levar em consideração os princípios do relacionamento profissional e privilegiar o diálogo. Considerar o próprio ponto de vista como válido também para os usuários e insistir em expressar opiniões pessoais sobre os pensamentos e comportamentos dos entrevistados são considerados preconceitos porque, ao subestimar a sua capacidade, ferem os princípios fundamentais estabelecidos no Código de Ética Profissional do Assistente Social (2011).

A aproximação entre o profissional e o usuário será facilitada se alguns cuidados elementares forem tomados: identificar-se e esclarecer as razões pelas quais foi procurá-lo, chamá-lo pelo nome e só ultrapassar o portão se for convidado. O fato de não ser convidado para entrar não significa, a priori, que o usuário está oferecendo resistência à aproximação do profissional, mas indica uma situação que requer estudo para compreender as razões.

Uma vez estabelecido o contato, além da comunicação verbal, Bardavid (1984) recomenda atenção à comunicação não verbal: sinais de tensão, nervosismo, rubor ou palidez, melancolia ou alegria, pois elas podem indicar aspectos que merecem ser melhor pesquisados e compreendidos. A autora recomenda, ainda, observar o próprio ambiente: condições da habitação, do entorno, saneamento e presença de outras pessoas, pois ajudam a compreender a situação de vida não só do usuário, mas da família.

Para dar o tom de diálogo (AMARO, 2003; BENJAMIN, 1998) é importante domínio dos dados básicos a conhecer, sem desprezar os que emergem na conversa, de modo que o registro das informações esteja subordinado ao processo da entrevista, nunca o contrário.

Uma entrevista, na organização ou na casa do usuário, pode, segundo Benjamin (1998), sofrer influências de fatores externos e internos. Os fatores externos estão relacionados às condições do ambiente onde a entrevista se realiza como, por exemplo, as condições da sala, a presença de outras pessoas ou interrupções. Os fatores internos estão relacionados com a disposição dos sujeitos envolvidos: o entrevistador deve se colocar por inteiro na entrevista, isto é, suas outras preocupações deverão aguardar momento oportuno para serem analisadas e solucionadas; deve estar imbuído do propósito de ajuda, realizar a escuta profissional e, conhecendo-se a si mesmo, confiar nos seus conhecimentos e assumir a falta deles em determinados momentos, propondo-se a buscar as informações necessárias para dar sequência ao atendimento.

Importa, também, pensar a entrevista, em qualquer que seja o local

onde ela ocorra, a partir da relação entre realidade e complexidade tão bem discutida e analisada por Amaro (2003), quando ela nos alerta para o fato de que a realidade é mais do que a soma de fatores ou fatos, que nem tudo é exatamente como vemos ou como nos parece e que, apesar das nossas habilidades, sempre há aspectos que a entrevista não revela.

Diante da complexidade da realidade que coloca o profissional em contato direto com as múltiplas expressões da questão social, muitas vezes entrelaçadas, a condução das entrevistas requer disposição do profissional para aperfeiçoar-se nas técnicas para sua condução, no estabelecimento de uma relação empática com o usuário de modo que ele confie na possibilidade de contar com o apoio que necessita e no esforço para identificar, controlar e ou superar os fatores internos ou externos que exercem influência no processo da entrevista (BEJAMIN, 1998).

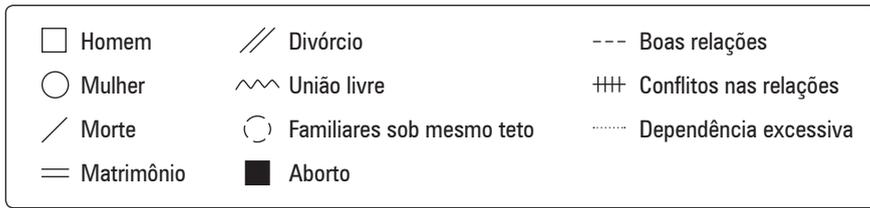
3.3 FAMILIOGRAMA

O familiograma, segundo Rocha, Nascimento e Lima (2006), é um método utilizado em terapia familiar desde 1978 por Murray Bowen e, também, muito útil na área da saúde para trabalho com famílias; tem recebido outras denominações: genograma, árvore familiar; entre outros. Esse método permite armazenar dados sobre os aspectos biológicos, sociais, comportamentos e relações interpessoais da família aos quais se pode recorrer para, de forma rápida, compreender as situações que a família ou algum dos seus membros possa apresentar. Trata-se de uma representação gráfica da composição familiar que deve incluir pelo menos três gerações familiares (avós, pais e filhos).

Rocha, Nascimento e Lima (2006, p. 5) assim descrevem essa representação gráfica:

[...] É um diagrama que detalha a estrutura e o histórico familiar, fornece informações sobre os vários papéis de seus membros e das diferentes gerações. Os homens são representados por quadrados e as mulheres por círculos e cada membro é identificado pelo nome, idade e ocupação. O genoma fornece bases para a discussão e análise das interações familiares [...].

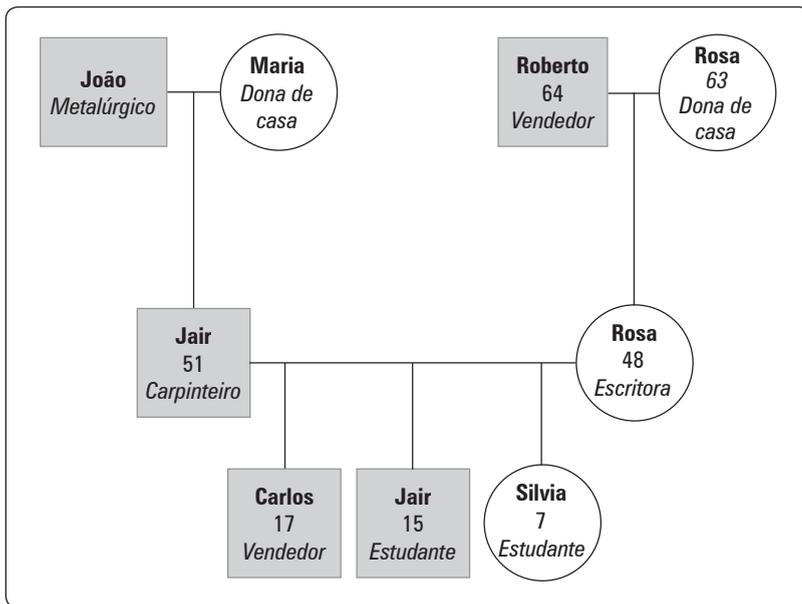
Para simplificar as anotações no diagrama, garantindo uma boa visão da dinâmica familiar, Varela (1983) propõe o uso de uma legenda com os símbolos a serem adotados, conforme **Figura 1**.



Fonte: Varela (1983, p. 7)

Figura 1 – Dinâmica Familiar

Rocha, Nascimento e Lima (2006), procurando esclarecer a aplicação do familiograma, propõem um caso ilustrativo: o estudo de Sílvia e sua família. Sílvia é uma criança com doença crônica, sexo feminino, com 7 anos de idade e estudante. Seus pais, Jair e Rosa, com 51 e 48 anos respectivamente, possuem outros dois filhos: Carlos, com 17 e Jair, com 15 anos. Os avós paternos já faleceram, e os avós maternos sobreviventes moram distante e têm pouco contato com a família. Também são das autoras a representação e o exemplo da **Figura 2**.



Fonte: Rocha, Nascimento e Lima (2006, p.5)

Figura 2 – Familiograma ou genograma ou árvore familiar

3.4 ECOMAPA

Para o estudo da família nas suas relações com a comunidade, Rocha, Nascimento e Lima (2006, p.5) propõem, com base nos estudos de Pillitteri, o ecomapa que consiste:

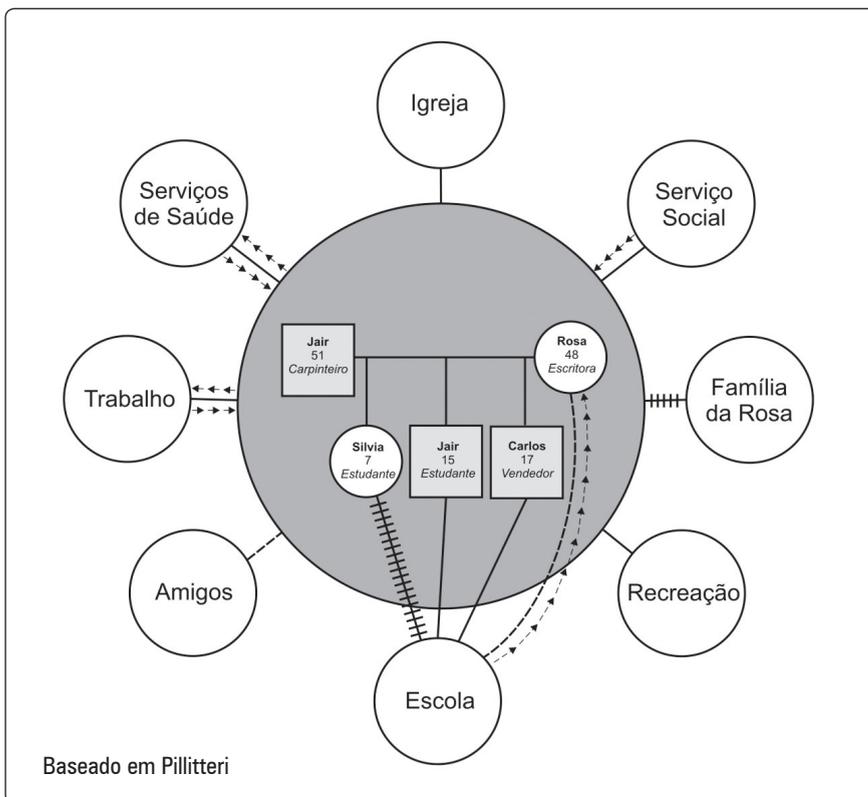
[...] num diagrama das relações entre a família e a comunidade e ajuda a avaliar os apoios e suportes disponíveis e sua utilização pela família. Uma família que tem poucas conexões com a comunidade e entre seus membros necessita maior investimento [...] para melhorar seu bem estar [...].

Segundo as autoras, a representação gráfica do diagrama é feita por meio de círculos: um maior, ao centro contendo os membros da família e suas idades. No entorno estão dispostos outros círculos, representando diversas organizações e instituições existentes e com as quais se pressupõe que a família se relacione. A relação, ausência dela ou relação precária da família com essas organizações e instituições é indicada por meio de linhas: contínuas representam laços fortes, pontilhadas representam laços frágeis e em barras representam relações conflituosas ou estressantes, setas indicam energia e fluxo de recursos, ausência de linhas significa ausência de conexão. As autoras sugerem o uso combinado do genoma com o ecomapa, apresentado na **Figura 3**.

Na análise do ecomapa as autoras destacam o forte fluxo de energia e recursos entre a família da Sílvia e os serviços de saúde e trabalho, fluxo que é de reciprocidade, fato indicado pelas setas nos dois sentidos. Em relação ao Serviço Social, o diagrama revela que apesar do fluxo ser intenso, ele parte do serviço sem a esperada reciprocidade por parte da família. As barras descontínuas com a família da Rosa indicam relações estressantes. O diagrama também revela relações estressantes entre Sílvia e a escola e fragilidade nas relações de Rosa com a escola dos filhos, ainda que a escola tenha demonstrado interesse em intensificar o fluxo. As relações dos outros filhos com a escola é satisfatória. As relações de amizade da família são frágeis, mas as relações com a igreja e atividades de recreação estão favorecidas.

A melhor compreensão da situação familiar, segundo Rocha, Nascimento e Lima (2006) permite planejar mais adequadamente o processo de intervenção: identificação dos problemas, diagnóstico, metas e ou objetivos, estratégias de intervenção, implementação e avaliação de resultados,

considerando os recursos potenciais existentes na família e na comunidade, inclusive toda a rede de serviços, o que amplia as possibilidades de sucesso em relação ao alcance das expectativas.



Fonte: Rocha, Nascimento e Lima (2006, p.6)

Figura 3 – Familiograma ou genograma ou árvore familiar

3.5 APGAR FAMILIAR

Quando se trata de verificar se as pessoas estão satisfeitas no seu grupo familiar, Rocha, Nascimento e Lima (2006, p.5) propõem utilizar o APGAR da família que é

[...] um instrumento de avaliação destinado a refletir a satisfação de cada membro, e os diferentes escores devem ser

comparados para se avaliar o estado funcional da família. O acrônimo APGAR proveniente da língua Inglesa, é de Adaptação (Adaptation), Participação (Partneship), Crescimento (Growth), Afeição (Affection) e Resolução (Resolve). [...]

Uma família funcional, segundo Santi (1997) é aquela que cumpre três funções básicas: a econômica, a biológica e a educativa, cultural e espiritual. A autora estabeleceu cinco indicadores para analisar o funcionamento familiar: 1) cumprimento das suas três funções básicas; 2) permitir o desenvolvimento da identidade pessoal e a autonomia dos seus membros; 3) flexibilidade das regras e dos papéis para solução dos conflitos; 4) comunicação clara, coerente e afetiva; e 5) capacidade de adaptar-se aos problemas. A família disfuncional é aquela que além de não cumprir com suas funções básicas, também não corresponde aos indicadores de análise referidos.

O APGAR assemelha-se a um questionário a ser preenchido pelo membro da família (**Quadro 1**) e as respostas, para cada uma das três possibilidades de escolha, serão pontuadas conforme orientação de Rocha, Nascimento e Lima (2006, p.4):

[...] 2 pontos para “Quase sempre”, 1 ponto para “Às vezes”, e 0 ponto para “Raramente”. Os pontos para cada uma das cinco questões são totalizados. O resultado de 7 a 10 sugere uma família altamente funcional. O resultado de 4 a 6 sugere uma família moderadamente disfuncional. O resultado de 0 a 3 sugere uma família severamente disfuncional [...].

Quadro 1 – Questionário do APGAR Familiar

| Aspéctos | Quase sempre | Às vezes | Raramente |
|--|--------------|----------|-----------|
| Estou satisfeito com a atenção que recebo da minha família quando algo está me incomodando. | | | |
| Estou satisfeito com a maneira com que minha família discute as questões de interesse comum e compartilha comigo a resolução de problemas. | | | |
| Sinto que minha família aceita meus desejos de iniciar novas atividades ou de realizar mudanças em meu estilo de vida. | | | |
| Estou satisfeito com a maneira com que minha família expressa afeição e reage em relação aos meus sentimentos de raiva, tristeza e amor. | | | |
| Estou satisfeito com a maneira com que eu e minha família passamos o tempo juntos. | | | |

Fonte: Rocha, Nascimento e Lima (2006, p.4)

As autoras acreditam que com este tipo de instrumento é possível aferir os níveis de adaptação à forma de compartilhamento dos recursos e satisfação ou insatisfação com a atenção recebida; os níveis de participação, ou seja, como as decisões são compartilhadas, satisfação ou não com a comunicação e formas adotadas para solução dos problemas familiares; o crescimento emocional, amadurecimento e satisfação com a liberdade para mudança de papéis; a afeição expressa na forma de compartilhamento e interação das experiências emocionais familiares e a capacidade de resolução, isto é, compartilhamento do tempo, do espaço e dos recursos financeiros.

O exemplo do **Quadro 1** sugere tratar-se da busca de compreensão das relações de uma pessoa idosa e sua família. No entanto, qualquer que seja o ciclo de vida, os aspectos que se deseja conhecer poderão ser incluídos nos itens do quadro para que, ao serem avaliados pelo usuário e este indicar as possibilidades (quase sempre, às vezes, raramente) o profissional terá elementos para compreender como ele se percebe em relação às relações familiares. Essa compreensão, aliada às outras informações de que o profissional dispõe é que dará condições para o diagnóstico e plano de intervenção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho com família faz parte do cotidiano dos assistentes sociais e não é raro que este profissional se depare com situações complexas que dificultam o diagnóstico e o planejamento das ações. Por isso, espera-se com este texto contribuir com as reflexões sobre a prática profissional nesse campo e que os instrumentos aqui apresentados auxiliem na compreensão das diferentes situações.

Conforme o que foi aqui tratado, a realidade não é auto-reveladora. Assim, os instrumentos e as técnicas só cumprirão as finalidades se o que por meio deles for revelado for analisado e compreendido a partir da sua relação com os dados da realidade mais ampla, com os direitos da pessoa humana e as exigências teóricas, metodológicas, éticas e políticas estabelecidas nas Diretrizes Curriculares e no Código de Ética do Assistente Social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARO, S.. **Visita domiciliar**: guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre: Age, 2003.

BARDAVID, S.. **Subsídios para a investigação**. 4ª Ed. São Paulo: Ed. Particular, 1984.

BENJAMIN, A.. **A entrevista de ajuda**. 11ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social** – PNAS. Set. 2004.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: 1988. Texto Constitucional de 05 de outubro de 1988. 2ª ed. Brasília: Câmara dos Deputados, 2004.

BRASIL. **Lei de Regulamentação da Profissão Serviço Social**. Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993.

BRASIL. **Código Civil Brasileiro**. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002.

CARVALHO, M.C.B.. O lugar da família na política social. In: CARVALHO, M.C.B. (Org.) **A família contemporânea em debate**. São Paulo: EDUC/Cortez, 2000, p.13-21.

CFESS. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais**. Brasília: CFESS, 2011.

CHIZZOTTI, A.. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 2009.

DUARTE JUNIOR, J. F.. **O que é realidade**. São Paulo: Brasiliense, 2002

FRANCO, A. P.. Serviço Social: compreensão dos papéis familiares. In: **Serviço Social e Realidade**, v.9, nº 2. Franca: Unesp, 2000, p.73-87.

GARRET, A.. **A entrevista, seus princípios e métodos**. Rio de Janeiro: Agir, 1988.

GIL, A.C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

MEDINA, C.A.. **Entrevista: o diálogo possível**. São Paulo: Ática, 1986.

MICHAELIS. **Dicionário da língua portuguesa**. Disponível em: <<http://www.michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php>>. Acesso em setembro de 2012.

PHILLIPS, B.S.. **Pesquisa social: estratégias e táticas**. Rio de Janeiro: Agir, 1974.

ROCHA, S.M.M.; NASCIMENTO, L.C.; LIMA, R.A.G.. Enfermagem pediátrica e abordagem da família. In: **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. Vol.10, nº 5. Ribeirão Preto: USP, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692002000500013>. Acesso em novembro de 2006.

SANTÍ, P.M.H.. La familia funcional y disfuncional, um indicador de salud. In: **Revista cubana de medicina general integral**. V. 13, nº 6, Ciudad de La Habana, Nov. 1997. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251997000600013&lng=es&nrm=iso>. Acesso em março de 2011.

VARELA, J.S.. La familia unidad de análisis. In: **Revista Médica del IMSS**. México: IMSS, 1983. Disponível em: <<http://www.geocities.com/hiponiqueo/Familiy.html>>. Acesso em novembro de 2006.

VIEIRA, B.O.. **Serviço Social: Processos e Técnicas**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Agir.1981.

SZYMANSKI, H.. Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudança. *In: Serviço Social e Sociedade*, nº 71, p. 9-25. São Paulo: Cortez, 2002.