

Satisfação Profissional para a Ampliação e Qualidade do Atendimento: uma Proposta de Trabalho em Equipe.

Autor: Daniel Oliveira e Gabarra

Trecho extraído da Introdução do Trabalho desenvolvido sob supervisão de *Ani Cintra e Oliveira* como requisito para a formação de Psicodramatista (Nível I) pelo Instituto de Psicodrama de Ribeirão Preto – FEBRAP em Agosto de 2004.

A atuação integrada tende a proporcionar 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 destas.

A atuação psicodramática vem de encontro com essas perspectivas de atuação conjunta ao dar espaço para a integração e cooperação ou co-ação (ação conjunta e co-construída) entre os profissionais. Segundo Teixeira (1987) a ação psicodramática abre espaço ao desempenho do próprio papel¹ profissional e do papel profissional do outro. Possibilita o preparo para novas atuações ainda não experimentadas, assim como a verificação e correção de comportamentos inadequados.

Bally (1958) nos mostra a forma como os animais se comportam com mais destreza e desenvoltura quando em campo relaxado. Da mesma forma, em campo tenso eles têm maior dificuldade e menores chances de êxito. O ser humano também responde a essa regra. Ao se utilizar o psicodrama para rever uma situação, ou experimentar no

¹ Moreno (1997, pg. 206) a definição de papel é a forma real e tangível do EU.

“como se” uma nova situação, temos a possibilidade de atuarmos em campo relaxado e ter mais facilidade para alcançar alternativas. O jogo funciona como facilitador do campo relaxado, diminuindo o nível de ansiedade e dessa forma facilitando a busca de novas alternativas. Assim, facilitando diferentes formas de atuação e reconhecimento do papel de cada profissional, a fim de desenvolver a co-criação espontânea de acordo com as necessidades existentes.

Segundo Garrido (1978) a personalidade do homem tem fator determinante nas relações com o ambiente e as pessoas. Desde o nascimento a criança cria sua identidade a partir de sua interação com a mãe e continua esse processo na família e grupos sociais, este é o processo de desenvolvimento da *matriz de identidade* (Moreno 1997, pg. 107). O autor ressalta também a importância do papel dos membros de um grupo, seja como participantes ou ego-auxiliares², no desenvolvimento da tele-relação além da importância terapêutica desta.

Dentro desta perspectiva, os indivíduos se desenvolvem dentro do grupo de forma muito parecida com o desenvolvimento da matriz de identidade. Entretanto, essas fases se sobrepõem com maior facilidade e são esquematizadas por Fonseca (1980 p129-132) da seguinte forma.

Fase de Indiferenciação, momento em que o grupo não se conhece, existe maior nível de ansiedade e expectativa em relação ao futuro do grupo e seu desenvolvimento. É caracterizado pelo momento inicial, onde as percepções reais ainda são muito incertas. Os indivíduos que nunca se encontraram e que a partir de agora fazem parte do mesmo grupo tendem a se agruparem em sub grupos. É importante estar atento a esse movimento para que esses

² O papel de ego-auxiliar representa três funções: de ator que retrata os papéis da dramatização, agente terapêutico ou guia e investigador social (Cukier. 2002, pg. 92)

subgrupos se ampliem ao invés de se fechar, pois se eles tomarem um movimento de fechamento, atrapalham o desenvolvimento do grupo e o estabelecimento das inter-relações (Moreno, 1997, pg. 45).

Fase de Reconhecimento Grupal, quando os indivíduos começam a reconhecer os outros participantes e a reconhecer seu papel dentro do grupo. A sociometria do grupo começa se definir e aparecer, podendo também surgir *relações em corredor*, sejam por fatores télicos ou transferenciais³. Aqui se inicia a percepção do que está acontecendo com o grupo e de como suas relações começam a se estabelecer. A tele é fundamental para que esta percepção seja a mais fidedigna possível, pois busca o reconhecimento e sentimentos da situação real do outro indivíduo (Moreno 1999, pg. 45). Desenvolver a capacidade de mútua percepção íntima dos indivíduos em seus mais variados aspectos, ou seja, desenvolver a tele do grupo, para que este seja o “cimento” que os mantêm unidos (Moreno 1997, pg. 36).

Fase de Triangulação, em que os membros do grupo passam a se relacionar em conjunto; seus afetos e conflitos passam a envolver outras pessoas e gerar maior grau de amizade e atração ou ciúme e competição. O relacionamento entre as pessoas passa a sofrer a interferência dos relacionamentos que estas têm com outros membros do grupo. Por exemplo, um determinado indivíduo A não representa afeto ao outro B, mas a proximidade de B a um terceiro C que representa afeto a A interfere na relação entre A e B. É fundamental que nesse momento as relações em corredor sejam quebradas para dar espaço à triangulação.

Fase de Circularização-inversão, momento em que o grupo cria sua identidade, se relacionando de forma primordialmente télica

³ Tele e transferência são fatores formadores das relações interpessoais, sendo a tele um fator psicossocial do *aqui e agora* da relação, enquanto a transferência implica na transposição de conteúdos internos e de outras relações (Nery, 2003, pg. 22).

e complementar. Nesta fase o grupo consegue agir enquanto identidade, buscando o bem estar global e sendo capaz de perceber e respeitar a individualidade de cada membro para alcançar a coesão. A percepção entre os membros do grupo está mais aguçada e desenvolvida, estes são capazes de lidar melhor com seus afetos internos ao grupo, evitando interferências externas e sendo capazes de melhor desenvolver essas relações e conflitos. Cada participante torna-se ego-auxiliar do outro, sendo assim capazes de perceber e se colocar no lugar do outro, podendo ajudar de forma mais efetiva e de acordo com as necessidades do indivíduo. Ao inverter o papel com o outro, a pessoa pode entender e sentir suas dificuldades e alegrias, tendo uma percepção mais real do outro, ampliando sua compreensão do outro (Monteiro 1993, pg. 25).

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. Cada sessão passa pelas fases de *aquecimento inespecífico, aquecimento específico, dramatização, compartilhar* e neste caso o *processamento* (Bustos, 1980, pg. 142-143; Monteiro, 1993, pg. 15; Freitas, 2002; Kellermann, 1998, pg. 184). Assim o desenvolvimento do grupo também pode ser analisado a partir deste prisma.

O **Aquecimento Inespecífico** é, para cada sessão, o momento em que o grupo vai se apresentar e começar a se desligar das atividades externas, centrando seus pensamentos nas atividades que serão desenvolvidas. Para grupos que se encontram semanalmente o aquecimento muitas vezes é verbal (Bustos, 1980, pg. 42). Sob a ótica do processo em longo prazo, o *aquecimento inespecífico* é o momento em que as pessoas começam a se familiarizar com o grupo. O objetivo desta etapa é diminuir a ansiedade e expectativa em relação ao trabalho para que este possa ser desenvolvido com mais

tranquilidade. Em comparação às etapas de desenvolvimento do grupo, esta se sobrepõe à *Fase Indiferenciada*.

Aquecimento Específico é o momento em que as atividades da sessão começam a se focalizar em um tema. Momento em que os pensamentos e sentimentos das pessoas começam a ser direcionado ao objetivo daquele encontro. No desenvolvimento do grupo, isto equivale ao processo de *reconhecimento grupal*, em que as especificidades de cada participante começam a aparecer. Seus sentimentos são mobilizados para garantir a legitimidade dos temas que serão trabalhados e desenvolvidos pelo grupo, respeitando as diferenças e desejos através do reconhecimento dos outros participantes.

A **Dramatização** acontece quando o grupo elege e trabalha o tema escolhido de forma a conhecer seus aspectos e buscar alternativas para resolução destes. Esse trabalho normalmente é realizado principalmente através da participação dos indivíduos mais mobilizados. Entretanto, vale ressaltar a importância do sociomista ou investigador sociométrico⁴ nesse momento para tentar garantir espaço para os outros participantes, a fim de possibilitar abertura e atenção a todos os sentimentos e mobilizações. Quanto ao desenvolvimento do grupo, a *Dramatização* se relaciona com a *Socialização*, pois é o momento em que o grupo se percebe e percebe seus membros, sendo capaz de expor e desenvolver entre si as perspectivas, demandas e objetivos do grupo.

Para o desenvolvimento do **Compartilhar**, o papel do sociomista durante a *dramatização* é fundamental, pois a abertura de todos os participantes para com o tema trabalhado vai possibilitar maior troca entre as pessoas. Nesse momento, o objetivo é fazer com

⁴ O investigador sociométrico deve ter uma postura harmoniosa e se envolver com o grupo para poder ao longo de seu aquecimento escolher os critérios mais adequados aquela realidade (Cukier, 2002, pg. 279 e 280).

que todos se coloquem, a fim de mostrar seus pontos de vista, para gerar a troca e reflexão a respeito do conflito trabalhado. É o momento em que o grupo compartilha com o protagonista os sentimentos mobilizados durante a *Dramatização*, além de compartilhar outras situações similares que ajudem na compreensão do que foi dramatizado (Bustos, 1982, pg. 91). O *Compartilhar* se relaciona com a *Socialização*, pois é nesse momento em que as pessoas têm mais tranquilidade para perceber as colocações das outras e que todas devem ter espaço para seus pensamentos e sentimentos. O objetivo nesse momento é que cada indivíduo possa avaliar o trabalho desenvolvido a fim de buscar nova percepção a partir do ponto de vista individual e grupal, co-construindo novas perspectivas.

Já o **Processamento**, que em geral não faz parte dos grupos terapêuticos, é fundamental para grupos que tenham um objetivo a ser desenvolvido em conjunto. Nessa etapa, os membros do grupo devem, a partir das vivências experimentadas e das colocações e percepções do *Compartilhar*, propor e desenvolver ações para que as discussões tenham consequência além do grupo e que sejam levadas ao *lócus* de onde surgiram, com o objetivo de operacionalizar as demandas e necessidades levantadas, enfim o que aprenderam com a vivência e qual a correlação com o trabalho da instituição. A operacionalização é fundamental para transformar em ação as percepções e necessidades de mudança, garantindo o comprometimento e aplicabilidade dos resultados dos encontros.

Segundo Kellermann (1998, pg. 191) ao falar do contexto educacional do Psicodrama, "o processamento pode propiciar oportunidade para uma profunda experiência de aprendizado". Esse momento do grupo se interpõe em geral à *Socialização* e *Circularização*, por propor, a partir do ponto de vista grupal e individual, soluções e caminhos para as demandas levantadas.

Também funciona como *Aquecimento*, a um novo ciclo, por levantar novas demandas e necessidades que poderão ser trabalhadas. Como coloca Freitas (2002), quando a ética do grupo é bem estabelecida ela garante clareza bilateral das regras, percepções, motivações e comportamentos, possibilitando efetivação das mudanças durante a intervenção, além de criar clima de confiança e satisfação.

A atuação e trabalho do socionomista, tendo como fundamento o olhar sobre o grupo a partir do desenvolvimento da *matriz de identidade* e das *etapas da sessão psicodramática*, instrumentalizam 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 lócus*.

É necessário considerar os papéis que são, segundo Moreno (1997, pg. 27), as diferentes formas de funcionamento dos indivíduos em diferentes contextos e relacionado às pessoas ou objetos, sejam eles sociais ou profissionais. É importante avaliar os papéis que cada indivíduo assume dentro do grupo, pois eles determinam as relações e movimento dos participantes entre si através de aceitações e repulsões. Este movimento do grupo pode ser objetivado pela sociometria, que é a medida da afetividade das relações e pode ser representada graficamente através de sociogramas (Moreno, 1999, pg. 35).

Os papéis de *Diretor*, *Ego-auxiliar*, *Protagonista* e *Platéia*, que os membros do grupo assumem enquanto instrumentos da ação psicodramática, são outros aspectos a considerar. O movimento dos participantes nesses papéis indica a flexibilidade e respeito do grupo,

pois todos são integrantes deste. O *Diretor* assume, ora o papel de observador, seja como analista social ou terapeuta, ora de diretor de cena, que participa ativamente. O *Ego-auxiliar* é um papel de duplo que interpreta e desenvolve as personagens e sentimentos necessários ao desenrolar da dramatização, este pode ser tanto um profissional quanto um membro do grupo. O *protagonista* deve emergir do grupo, pois é aquele que primeiro agoniza as ações e sentimentos emergentes, podendo tanto ser um participante, ou o grupo, como um todo. A *Platéia* são os outros participantes que não estão presentes na cena, mas que participam interativamente, assistindo e compartilhando seus sentimentos (Moreno, 1999, pg. 99-100).

Segundo Moreno (1999, pg. 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 propicia aos grupos desenvolverem características que ampliam as possibilidades de atuação. A criatividade e produtividade têm maior intensidade em grupos de auxílio mútuo do que em grupos ao acaso ou hostis, pois Segundo Zerka Moreno (2001, pg. 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 cooperação 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; melhora as possibilidades de reconhecer a contribuição de cada um no trabalho conjunto. De acordo com Moreno (1992, pg. 120), o grupo constituído tende a ser organizado e ajustado, produzindo efeito harmonioso e duradouro.