

FACULDADE JK DE TECNOLOGIA
UNIÃO NACIONAL DE ANALISTAS TRANSACIONAIS – UNAT-BRASIL
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM ANÁLISE TRANSACIONAL

**ANÁLISE TRANSACIONAL COMO FACILITADORA DA AUTONOMIA
NO CAMPO DA VULNERABILIDADE SOCIAL**

PAOLA FRIZZO PASQUOTTO

Porto Alegre - RS

2013

PAOLA FRIZZO PASQUOTTO

ANÁLISE TRANSACIONAL COMO FACILITADORA DA AUTONOMIA NO CAMPO DA VULNERABILIDADE SOCIAL

Artigo de conclusão de curso apresentado à Faculdade JK de Tecnologia e à União Nacional de Analistas Transacionais – UNAT-BRASIL, como requisito parcial à aprovação no curso de Pós-Graduação *Lato Sensu*, para obtenção do título de Especialista em Análise Transacional.

Orientadora: Jane Maria Pancinha Costa

Porto Alegre - RS

2013

ANÁLISE TRANSACIONAL COMO FACILITADORA DA AUTONOMIA NO CAMPO DA VULNERABILIDADE SOCIAL

TRANSACTIONAL ANALYSIS FACILITATING AUTONOMY IN THE FIELD OF SOCIAL VULNERABILITY

Paola Frizzo Pasquotto¹

Faculdade JK de Tecnologia

União Nacional de Analistas Transacionais – UNAT-BRASIL

RESUMO:

Cerca de um terço da população brasileira vive em situação de pobreza, segundo o IBGE, e de Vulnerabilidade Social. O atendimento do Poder Público às demandas desta parcela da população mostra-se emblemático. O presente estudo tem como objetivos apresentar uma leitura crítica das relações que se estabelecem entre trabalhadores e usuários das Políticas Públicas, bem como oferecer um repertório de intervenções consideradas adequadas neste contexto. O referencial teórico da Análise Transacional – AT, em especial os conceitos de Opressão, *Script* de Vida, Incapacidade, Passividade e Autonomia embasam esta discussão. Sugere-se que, embora as ações do Poder Público considerem a Autonomia dos sujeitos, muitas vezes, a relação entre trabalhadores e usuários não traduz esta intenção e pode, frequentemente, reforçar a Dependência. Por isso, tornam-se necessárias intervenções que possam, efetivamente, estimular o desenvolvimento das capacidades e da Autonomia das pessoas, o que é apresentado, da mesma forma, a partir do referencial da AT.

PALAVRAS-CHAVE: Vulnerabilidade Social; Opressão; *Script* de Vida; Passividade; Autonomia.

ABSTRACT:

About a third of Brazilians lives in poverty, according to IBGE, and in Social Vulnerability. The attention of the Government to the demands of this population seems to be emblematic. This study aims to present a critical view of the relations established between workers and users of Public Policies, as well as offering a repertoire of interventions considered appropriate in this context. The theoretical framework of Transactional Analysis - TA, especially the concepts of Oppression, Life Script, Disability, Passivity and Autonomy underlie this discussion. It is suggested that although the actions of the Government consider individuals Autonomy, often the relationship between workers and users do not translate this intention and can often

¹ Psicóloga formada pela UFRGS, associada à UNAT-BRASIL.
paolapasquotto@yahoo.com.br

reinforce Dependency. Therefore become necessary interventions that can effectively stimulate the development of the capacity and Autonomy of people, which is presented in the same way, from the reference of TA.

KEY-WORDS: Social Vulnerability; Life Script; Passivity; Autonomy.

CONTEXTUALIZAÇÃO

No Brasil, quase um terço da população vive com até meio salário mínimo *per capita*, segundo dados do IBGE publicados no relatório da ONU de 2002 (BRASIL, 2002). Em termos absolutos, são cerca de 54 milhões de pessoas que podem ser consideradas pobres.

A pobreza, atualmente, é entendida como uma situação social complexa, dinâmica e coletiva, que afeta não apenas a vida dos indivíduos que estão nesta condição, mas a vida da sociedade de um modo geral. Neste sentido, as ações de combate à pobreza, à fome e à desigualdade social têm ganhado cada vez mais espaço e investimentos no cenário das Políticas Públicas no Brasil.

O entendimento atual acerca da pobreza também revela um entrelaçamento desta às situações de desemprego e falta de renda, privações, discriminações – étnicas, religiosas, de gênero, de orientação sexual, de território de moradia – fragilidade nos vínculos intrafamiliares e com a comunidade, precário ou nenhum acesso aos serviços associados à Cidadania.

Para além da pobreza, fala-se, então, em um quadro de Vulnerabilidade Social, no qual se encontram determinados indivíduos e determinados segmentos da população (BRASIL, 2004).

Trabalho como psicóloga inserida na Política Pública de Assistência Social no município de Canoas, RS, e observo que a Vulnerabilidade Social, geralmente, remete a um estado de falta, de precariedade ou ainda de dificuldade. Entretanto, na convivência com as pessoas atendidas neste local, compreendo que a pobreza, ainda que extrema, não retira tudo das pessoas. Aqueles que sobrevivem nesta condição detêm potencialidades e recursos outros que trabalham juntos na superação cotidiana das dificuldades.

As ações socioassistenciais por parte do Poder Público têm, em última instância, o foco no desenvolvimento das capacidades para maior Autonomia dos

indivíduos, no processo de conquista ou de resgate da Cidadania (BRASIL, 2004). Este processo está amparado na existência de potencialidades a serem identificadas, valorizadas e fortalecidas, por intermédio do trabalho técnico-social, pautado pelo caráter preventivo, protetivo e proativo das ações.

O objetivo do presente estudo é problematizar o que se passa nas relações entre os indivíduos em situação de Vulnerabilidade Social e os profissionais, servidores públicos, representantes do Estado e executores da Política da Assistência Social, à luz do referencial teórico da Análise Transacional - AT. Pretende-se, também, apresentar, de forma objetiva, intervenções eficazes para a promoção da Autonomia das pessoas.

O CONCEITO DE VULNERABILIDADE SOCIAL

A concepção acerca da Vulnerabilidade Social que parece mais adequada para a reflexão que proponho corresponde à de Kaztman (1999). Para o autor, a Vulnerabilidade de um indivíduo, família ou grupo social refere-se à sua maior ou menor capacidade de ter ou controlar as forças que afetam seu bem-estar diante do enfrentamento de situações de risco, em um determinado contexto. O autor chama de ativos os recursos requeridos para o aproveitamento das oportunidades propiciadas pelo contexto em que se está inserido. Tais oportunidades são delimitadas pelas relações sociais que se estabelecem, pelo mercado de trabalho e pela presença do Estado em um determinado território. Variam em diferentes países, regiões e em diferentes momentos históricos.

Os ativos ou recursos podem ser de natureza física – moradia, bens duráveis, terra, animais, dinheiro; humana – saúde, educação, qualificação profissional, trabalho, valores morais, ética; social – redes de cooperação, confiança e reciprocidade, círculos sociais, contatos. Incidem diretamente no acesso à informação, às oportunidades e, conseqüentemente, no acesso aos direitos, conferindo mobilidade ao conceito de Vulnerabilidade Social.

Assim, “a Vulnerabilidade Social não é um estado, uma condição dada, mas uma zona instável que as pessoas ou as famílias podem atravessar, nela recair ou nela permanecer ao longo de sua história” (BRASIL, 2012, p. 15).

Nessa perspectiva, são as diferentes combinações entre as variáveis que originam tipos e graus de Vulnerabilidade diferenciados. Os indivíduos, portanto, não

dependem somente de sua capacidade de gerenciamento de ativos, mas de um contexto histórico, econômico e social formado de oportunidades e precariedades, bem como da intermediação e proteção da estrutura estatal para que consigam responder às situações de Vulnerabilidade.

Enfim, a Vulnerabilidade Social é um fenômeno complexo e multifacetado, o que exige uma análise especializada para sua apreensão, com participação direta dos afetados e respostas intersetoriais para seu enfrentamento. Além disso, se não compreendida e enfrentada adequadamente, tende a gerar ciclos intergeracionais de reprodução das situações de Vulnerabilidade vivenciadas, incorrendo em riscos e danos mais concretos à vida das pessoas.

O ATENDIMENTO ÀS PESSOAS EM VULNERABILIDADE SOCIAL

A Assistência Social, Política Pública não contributiva, é dever do Estado e direito de todo cidadão que dela necessitar, conforme está publicado no *site* oficial do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. O MDS implantou o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, em 2003, que passou a articular meios e recursos para a execução dos programas, serviços e benefícios socioassistenciais, de caráter continuado ou eventual, em âmbito nacional.

O caráter seletivo, assistencial e protetivo da Política de Assistência Social tem gerado controvérsias no que tange à atuação dos profissionais junto aos usuários desta política. Nesse contexto, a relação entre o profissional e o usuário se estabelece a partir de uma desigualdade de poder e de hierarquia entre aquele que está fora da zona de Vulnerabilidade Social e detém, supostamente, o saber acerca das possibilidades de resolução dos problemas, a articulação e os recursos para tal e, do outro lado, o indivíduo dito vulnerável, que demanda auxílio e proteção. Este é o terreno da Opressão.

A Opressão exige uma adaptação do indivíduo ao meio em que está inserido e, embora esteja presente desde os primórdios nas relações intrafamiliares, poderá se perpetuar ao longo da vida em outras experiências de relações sociais. Para Steiner (1976), as situações de Opressão limitam a realização das potencialidades humanas na sua plenitude. O indivíduo oprimido, invariavelmente, está impedido de sentir, pensar e agir com Autonomia.

O autor ainda acrescenta que as

Condições opressivas que forçam as pessoas a assumirem *scripts* existem em todas as classes sociais, mas são mais óbvias nas classes sócio-econômicas mais baixas, que suportam uma opressão mais pesada e brutal: existe maior opressão física e corporal, maior propensão aos *scripts* trágicos do que aos banais (STEINER, 1976, p. 101).

As formas de manifestação da Opressão não se restringem ao uso da força física e da violência, como usualmente costumamos imaginar. Também estão presentes nas condutas protecionistas, assistencialistas, motivadas por sentimento de pena ou por interesses escusos, que constituem desrespeito e desqualificação das capacidades e das potencialidades da outra pessoa.

Certamente, não se trata de caracterizar como protecionista e opressora a Política Pública de Assistência Social como um todo, nem tampouco todas as formas de relacionamento entre trabalhadores e a população vulnerável. Crescem, nessas esferas, os esforços para a criação de mecanismos e estratégias de intervenção emancipatórias e que visam fortalecer a Autonomia dos sujeitos no processo de saída da zona de Vulnerabilidade Social.

Conforme Rodarte (2004) observou no México, também no Brasil podemos identificar, da perspectiva da AT, políticas para amenizar a pobreza ou a Vulnerabilidade Social baseadas num tipo de cuidado demandado ao Pai Nutritivo Negativo, ou seja, num pedido de Salvação. Verificamos, assim, que a relação entre profissionais e indivíduos em Vulnerabilidade Social encontra-se, frequentemente, permeada pelo Jogo da Salvação, descrito por Steiner (1976) como o oposto da prestação de ajuda positiva e do contato cooperativo mútuo.

O Jogo da Salvação

Por Jogo Psicológico entendemos uma série de transações complementares e ulteriores que conduzem até um desfecho definido e previsível. É, por natureza, não consciente, desonesto e seu desfecho apresenta-se dramático (BERNE, 1977, 1988).

O Jogo da Salvação é jogado, possivelmente, por todas as pessoas de modo geral e tende a ser um Jogo Psicológico de longa duração, ou seja, está presente no decorrer de toda a trajetória de vida (STEINER, 1976). O autor dá destaque para o Jogo da Salvação de forma recorrente nas relações profissionais na área da saúde ou nas relações de ajuda.

Os papéis presentes no Jogo da Salvação são: Salvador, Perseguidor e Vítima. O desempenho destes papéis no Jogo é cambiante entre os jogadores, bem como o são os sentimentos que acompanham cada um destes papéis, embora haja preferência de um e de outro jogador em permanecer por mais tempo em um determinado papel. Os jogadores buscam, nas relações sociais, parceiros ideais para os papéis correspondentes.

As relações entre os papéis foram sintetizadas e diagramadas por Karpman em 1968, conforme referem Berne (1988) e Steiner (1976), através do Triângulo Dramático, que é apresentado a seguir. As iniciais S, P e V correspondem, respectivamente, a Salvador, Perseguidor e Vítima e as setas invertidas representam a idéia de movimentação dos jogadores entre os diferentes papéis.

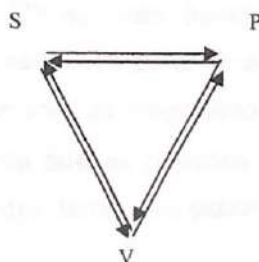


Fig.1 – Triângulo Dramático (KARPMAN, 1968, p. 39-43 *apud*: BERNE, 1988, p. 159)

Na dinâmica das relações aqui estudadas, o usuário tende a ocupar o lugar da Vítima no Triângulo, sentindo-se incapacitado frente à ocorrência de privações, à falta de emprego e de renda, às dificuldades de várias ordens que experimenta. Busca no profissional a resolução de suas demandas de forma imediata e unilateral – Salvação – através de doações de alimentos, de benefícios de transferência de renda, de um suposto poder de influência sobre políticas intersetoriais capazes de garantir moradia, saúde, educação, segurança para si e sua família. O profissional, por sua vez, é convidado a postar-se no lugar de Salvador, buscando corresponder às expectativas do usuário, ou de Perseguidor, queixando-se da sua falta de engajamento no processo, dos entraves do sistema ou ainda lançando mão de análises preconceituosas e críticas sobre a condição em que o usuário se encontra. Ocorrerão mudanças nas posições do Triângulo quando o usuário, inadvertidamente, passar a criticar o desempenho do profissional, ou até mesmo fazer ameaças – Perseguição – sentindo-se, no fundo, desassistido, ao passo que o

profissional ganha o espaço da Vítima que se ressentido do usuário, dos superiores hierárquicos ou do sistema.

Sobre a transição dos papéis, Steiner afirma que:

Toda vez que uma pessoa na posição de Vítima é salva por alguém, está perfeitamente consciente do fato de estar por baixo e ser mantida por baixo pelo Salvador, e que este interfere com a capacidade da primeira de ter forças. Portanto, uma pessoa que desempenhou o papel de Vítima perante outra que é o Salvador, inevitavelmente também se zangará. Assim é possível prever que toda transação Salvador-Vítima eventualmente resultará numa transação Perseguidor-Vítima (STEINER, 1976, p. 151-152).

O Jogo da Salvação resulta em sentimentos de incapacidade e impotência nas pessoas envolvidas (STEINER, 1976), pois ambas experimentam os sentimentos do papel da Vítima, não apenas o usuário. Se, por um lado, há desconforto em estar por baixo temporariamente na relação, por outro lado há o pseudo-ganho de não arcar com as responsabilidades. De fato, uma das premissas do Jogo da Salvação é a de que as pessoas que precisam de ajuda, na verdade, não podem ser ajudadas e que tampouco podem ajudar a si mesmas.

O Treinamento para Incapacidade e Dependência

O treinamento para a Incapacidade começa na infância, alimentado pela Opressão nas relações intrafamiliares. Sob pressão, a criança toma certas decisões perante a vida, com uma percepção limitada acerca das opções de ser e de se comportar e sofre com a restrição da espontaneidade e da flexibilidade na resolução de seus problemas. As decisões tomadas são baseadas em crenças sobre si mesmo, sobre os outros e sobre a vida; crenças estas que o indivíduo passará toda a sua existência tentando comprovar, caso não possa confrontar-se – ou ser confrontado – consigo mesmo. Basicamente, este constitui o Sistema do *Script* de Vida (BERNE, 1988).

Berne define *Script* como “um plano de vida continuado, formado na primeira infância sob pressão parental. É a força psicológica que impulsiona a pessoa em direção ao seu destino,...” (BERNE, 1988, p. 42). Todas as pessoas são programadas em alguma medida desde os primeiros anos, independentemente da classe socioeconômica em que tenham nascido e/ou permanecido a maior parte do tempo de suas vidas. Aquelas que estão sob forte Opressão e, portanto, têm poucas

permissões, tendem a se tornarem mais dominadas pelo *Script* e a desenvolverem *Scripts* notoriamente trágicos ou incapacitantes.

Inúmeras são as situações vivenciadas em um contexto de Vulnerabilidade Social, especialmente aquelas da ordem das privações, que limitam a capacidade das pessoas de sentirem, pensarem e agirem com Autonomia. Tais situações despertam sentimentos de inferioridade, menos-valia, superadaptação – como submissão ou rebeldia – e certamente imprimem peculiaridades à formação do *Script*. Ou seja, o *Script* de Vida está inserido num contexto social, conforme Pozatti (1989).

O “certo” se torna “verdadeiro” na consciência da criança. Mas a consciência da criança não é algo ‘individual’ (e muito menos individualizado), é o reflexo da fração de Sociedade Civil da qual participa, das relações sociais tais como elas se concentram na família, na vizinhança, na aldeia, etc. (GRAMSCI, 1982, p. 131 *apud*: POZATTI, 1989, p. 59).

Quando a família permanece durante longo período na zona de Vulnerabilidade Social, a matriz do sistema que produz a Incapacidade vai sendo replicada geração após geração em um determinado círculo de relações interpessoais. A transmissão intergeracional das situações de Vulnerabilidade Social, num crescente de gravidade, demonstra o que Rodarte (2004) afirmou sobre a pobreza como um *Script* Cultural, que homogeneiza, entre os diferentes indivíduos, as crenças de Incapacidade, a preferência por determinados tipos de Transações, como Criança Adaptada-Pai Negativo, de Passatempos, como a Transação do Condenado e de Jogos, em especial o da Salvação, Sim, mas..., Só estou tentando ajudar e outros.

A impotência e a dependência presentes em ambos os lados nas relações entre profissionais e indivíduos em Vulnerabilidade Social sustentam a concepção de que não existem opções ou meios para superação das dificuldades. Esta interpretação rígida e dramática da realidade opera de modo favorável à manutenção do *Script* de Incapacidade na vida. O que leva determinados profissionais a fazerem a escolha por este campo de atuação certamente também diz respeito ao seu próprio *Script* de Vida. Neste sentido, as relações podem, de fato, promover Autonomia ou Dependência.

Combatendo a Passividade

De modo particular nas relações que visam à Salvação, os Comportamentos Passivos são manifestações externas, mobilizadas por ações internas, nas pessoas, que tentam evitar suas respostas autônomas aos estímulos ou problemas. São comportamentos produzidos pelos mecanismos internos e desordens de pensamento, a serviço da manutenção da Simbiose/Dependência Patológica (SCHIFF & SCHIFF, 2010).

Steiner (1976) afirma que a Incapacidade promovida pelo Jogo da Salvação pode ser combatida efetivamente em terapia. Assim também se posicionam Schiff & Schiff (2010) quanto aos Comportamentos Passivos. Estes esclarecem que os mesmos requerem intervenção terapêutica, pois “o passivo precisa aprender que seu ambiente pode e exigirá dele uma participação ativa e solução de problemas, a fim de destruir a grandiosidade” (p.35). Penso que outros tipos de relação também possibilitam este combate e que a relação profissional-usuário da Assistência Social constitui espaço privilegiado para isto.

Schiff & Schiff (2010) descrevem quatro modalidades de Comportamentos Passivos: Não fazer nada (Inércia); Superadaptação; Agitação; Violência ou Incapacitação.

O profissional, atento às influências do *Script* e aos demais conteúdos descritos acima, estará mais fortalecido para reconhecer e abdicar do Jogo da Salvação, ainda que provocado pela Passividade do usuário. O uso das intervenções propostas pelos autores para cada tipo de Comportamento Passivo mostra-se pertinente ao trabalho do profissional no âmbito da Política Pública de Assistência Social, inclusive do psicólogo nos seus atendimentos.

Quando uma pessoa adota um Comportamento Passivo do tipo Não fazer nada, poderá falar pouco e quietamente, fazendo pausas desconfortáveis e silêncios prolongados frente a questionamentos simples. Deve receber Carícias negativas quando isto acontece, com o objetivo de ser estimulada a participar da conversa mais positivamente, percebendo as expectativas do profissional neste sentido. Caso não possua informação necessária para responder, esta poderá ser checada na relação com o profissional e, se a carência de informações persistir, ambos devem acordar como elas serão conseguidas.

A posição de Superadaptação adotada pelo usuário traz à tona seus pensamentos distorcidos acerca de si mesmo, dos outros ou da realidade,

produzidos a partir da Opressão. Neste caso, é importante confrontar a pessoa com expectativas e definições externas da realidade para ir desfazendo a Grandiosidade e motivar a pessoa, através da busca de Carícias positivas ou da evitação de Carícias negativas, como consequência das suas atitudes.

Sempre que alguém entra em Agitação, este comportamento deve ser tratado com prioridade pelo profissional, devido à possibilidade de que se converta em crise de Violência contra si, contra alguém da família ou da comunidade, ou contra o profissional e a instituição. A Agitação surge como uma reação à percepção de ameaça à Simbiose e, portanto, a pessoa requer uma intervenção com autoridade da outra parte, a fim de provocar uma (re)adaptação do Estado de Ego Criança para, posteriormente, explorar o significado do comportamento – Adulto.

A Violência ou a Incapacitação são os comportamentos mais graves, do ponto de vista das relações sociais e, por conseguinte, da relação do profissional com os usuários. Exigem contenção e suporte, muitas vezes com ajuda de terceiros, da força policial, dos serviços de saúde ou outros meios. Num contexto de Vulnerabilidade Social, em que as necessidades biopsicossociais de sobrevivência das pessoas estão sendo cotidianamente negligenciadas ou não atendidas, emerge o desespero que retira a *cathexia* do Adulto e potencializa a revolta. Infelizmente, a operacionalização das Políticas Públicas, com frequência, contribui para este processo, por sua morosidade, burocracia e inoperância.

CAMINHOS PARA A AUTONOMIA A PARTIR DAS RELAÇÕES SOCIAIS

Segundo Steiner,

A impotência da população é um requisito de uma sociedade opressiva, e infelizmente a família muitas vezes inclui no treino a disciplina e a docilidade em relação a regras autoritárias, enquanto exclui a força e a autonomia. Treinamento em impotência, desempenho do papel de Vítima no Jogo da Salvação, faz com que as pessoas cresçam com uma sensação de que o mundo não pode ser mudado (STEINER, 1976, p. 149).

Na contramão da Opressão, encontramos vieses nas Políticas Públicas atuais que sugerem uma nova abordagem das questões humanas e sociais e que tentam escapar do Jogo da Salvação como estratégia. Quando o Estado propõe intervenção técnica para fazer frente às situações de Vulnerabilidade Social e promover Autonomia na superação dos problemas, os servidores públicos passam a ocupar os

outros 50% da relação. Espera-se destes profissionais que possuam não apenas conhecimento técnico-científico, adquirido através de suas formações acadêmicas, mas certo perfil que possibilite, de forma positiva, sua participação e responsabilização ativa no processo.

Esta seção pretende trazer algumas alternativas ao trabalho do profissional, dentro dos parâmetros da AT. Do amplo repertório encontrado na literatura de AT sobre princípios, técnicas e procedimentos que se destinam à terapia, à resolução de conflitos, ou simplesmente, à autoanálise do comportamento, foram selecionados conteúdos específicos que revelam extrema proximidade e sentido no atendimento a pessoas em Vulnerabilidade Social.

De modo geral, ter Autonomia, em AT, refere-se ao exercício de expansão da Consciência, Espontaneidade e Intimidade. O treinamento básico de vida para a Incapacidade ataca fundamentalmente estes três potenciais humanos: o de conhecer a si próprio, o outro e o mundo; o de viver o aqui e o agora, livre de preconceitos e julgamentos e a capacidade de dar e receber amor (POZATTI, 1989). Ou seja, o potencial para a Autonomia está guardado dentro de todo e qualquer indivíduo e o seu processo de desenvolvimento pode ser facilitado por diferentes métodos e interlocutores. Esta é a finalidade última e, ao mesmo tempo, a justificativa do trabalho com pessoas em situação de Vulnerabilidade Social.

Não restam dúvidas que a escuta qualificada constitui o instrumento primordial na relação do profissional com o seu público-alvo. Para Berne (1988), há sempre espaço para o aperfeiçoamento da capacidade de ouvir, uma vez que a qualidade da escuta depende, na sua maior parte, do que está se passando dentro da cabeça do ouvinte e não do que está acontecendo do lado de fora.

O autor elenca certas prerrogativas, que se aplicam ao campo aqui estudado, para que o profissional possa fazer uma boa escuta, a saber: sentir-se bem fisicamente, ter dormido e se alimentado bem e não estar sob influência de medicações que interferem na sua capacidade mental, ou de álcool; estar com a mente livre de preocupações exteriores; abster-se de julgamentos, preconceitos e sentimentos vindos do Estado de Ego Pai, inclusive a necessidade de ajudar; manter o foco prioritário nas demandas que pretende acolher e primar pela co-responsabilização; manter a atenção flutuante entre o que é dito e como está sendo dito; ouvir o som e os ruídos; ser honesto quanto às possibilidades de escuta e diálogo, não se limitando a apenas emprestar os ouvidos.

Steiner (1976) também aponta aspectos significativos quanto às atitudes do profissional. Lembra que toda situação de ajuda é potencialmente uma situação que pode trazer à tona o Jogo da Salvação e, portanto, sugere aos atendentes: não ajudar sem um Contrato prévio; não acreditar na Incapacidade; ajudar a pessoa a encontrar os meios e as capacidades de que ela dispõe; fazer apenas 50% do trabalho; não fazer nada que não queira ou não possa fazer; evitar comportamentos que desnecessariamente o coloquem por cima; estimular o uso de *feedbacks* Adultos, de ambos os lados da relação; não Perseguir.

Com uma boa capacidade de escuta e uma postura favorável diante da pessoa que busca auxílio para superar a Vulnerabilidade em que está inserida, damos passos importantes para a realização das tarefas, que, neste contexto, frequentemente são muito complexas. O passo seguinte é descobrir ou criar Opções. Para Macefield e Mellor (2006) a consciência da existência de Opções é crucial porque sustenta que a ação é possível, ainda que não de forma imediata, e cria um senso de responsabilidade sobre o que é feito, tanto quanto sobre o que deixa de ser feito. Pessoas conscientes da existência de Opções e da responsabilidade "costumam falar em primeira pessoa, diferentemente daqueles que estão desqualificando; ignorando a responsabilidade e atribuindo a terceiros os acontecimentos" (MACEFIELD & MELLOR, 2006 p. 48-49).

A partir da experiência do contato cooperativo mútuo, instrumentalizamos e fortalecemos no outro a tomada de decisões e a prontidão para a ação. cremos que pequenas mudanças, *a priori*, encorajam mudanças maiores e mais difíceis e habilitam a pessoa a também assumir a responsabilidade em todas as demais situações vivenciadas. Assim, passo a passo, estaremos cooperando de forma resolutiva e construtiva para amenizar o sofrimento da população em Vulnerabilidade Social e não apenas reproduzindo papéis sociais que reforçam o drama original das famílias, as relações baseadas na Opressão do mais fraco, o sentimento de Incapacidade e a atitude passiva diante da vida.

CONSIDERAÇÕES

A realidade pode ser capturada de inúmeras e diferentes perspectivas. A perspectiva que norteou a construção deste artigo é um olhar positivo sobre as transformações que vêm ocorrendo na sociedade brasileira, em termos de novas

concepções sobre o indivíduo, sobre as comunidades, a Cidadania e o papel do Poder Público. Notoriamente, há uma identificação da autora deste trabalho com o entendimento de Steiner (1976) sobre as implicações políticas da Psicologia e, mais precisamente, da Análise Transacional no campo das relações humanas.

A realização deste percurso me possibilitou reunir enfoques trazidos por diferentes autores em seus escritos, uns mais antigos, outros bem atuais, o que revela que esta preocupação – no sentido de meta – com a Autonomia nas relações sociais não é nova e continua premente. Talvez esta questão se mantenha atual não pela carência de estudos na área – que, de fato, não há – nem por desconhecimento de caminhos que levam para este fim; o que sobressai é o fator interpessoal, em que pese o fato de que todos nós estamos sujeitos ao *Script*, independente da classe socioeconômica e das funções sociais que exercemos.

Outro aspecto a ser considerado, como relembra Pozatti (1989), é que, no espiral dinâmico da evolução humana, a liberação de uma Opressão significa uma nova leitura de mundo e de indivíduo, que, necessariamente, desvela novas situações opressivas a serem superadas. Não obstante, sentir, pensar e agir com Autonomia diante da vida é um exercício de observação do que se passa dentro e fora de nós, de expansão da consciência e que pode ser favorecido por relações sociais baseadas no reconhecimento mútuo e na cooperação. E melhor: este aprendizado também fica de herança para gerações futuras.

REFERÊNCIAS

- BERNE, Eric. **Jogos da Vida**. 3ª edição. Rio de Janeiro, RJ: Artenova, 1977. 174p.
- _____. **O que você diz depois de dizer olá? A Psicologia do Destino**. 1ª edição. São Paulo, SP: Nobel, 1988. 357p.
- BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Relatório ONU**. 2002. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/03122002relatorio_onu.shtm> Acesso em: 19 jan. 2013.
- _____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Assistência Social**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial>> Acesso em: 19 jan. 2013.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS**. Brasília, DF, 2004. 178p.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social. **Orientações Técnicas sobre o PAIF: O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. 1ª edição. Brasília, DF, 2012. 112p.

KATZMAN, Ruben (Coord.). **Activos y estructura de oportunidades: Estudios sobre las raíces de la vulnerabilidad social en Uruguay**. In: Aspectos Conceituais da Vulnerabilidade Social. Convênio MTE-DIEESE/UNICAMP, 2007. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/observatorio/sumario_2009_TEXTOV1.pdf> Acesso em: 19 jan. 2013.

MACEFIELD, Ritchie & MELLOR, Ken. **Awareness and Discounting: New tools for Task/Option-oriented settings**. In: Transactional Analysis Journal – TAJ. Vol. 36, nº 1, p. 44-58. Janeiro 2006.

POZATTI, Jane Costa. **A Mulher e o Trabalho: Uma Análise Psicossociológica da Opressão**. Dissertação (Mestrado em Educação) – Curso de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Porto Alegre, RS. 1989. 180p.

RODARTE, Mario. **Poverty in Mexico as a Cultural Script**. In: Transactional Analysis Journal – TAJ. Vol. 34, nº 4, p. 307-311. Outubro 2004.

SCHIFF, Aaron Wolfe & SCHIFF, Jacquie Lee. **Passividade**. In: Prêmios Eric Berne 1971-1997. UNAT-BRASIL. 4ª edição, p. 29-40. Porto Alegre, RS: Suliani, 2010.

STEINER, Claude. **Os Papéis que Vivemos na Vida: A Análise Transacional de nossas interpretações cotidianas**. 1ª edição. Rio de Janeiro, RJ: Artenova, 1976. 298p.