

## **Preconceito de quem? Algumas inquietações sobre as relações entre trabalhadores e usuários no SUAS**

Lívia Soares de Paula<sup>1</sup>

Psicóloga do CREAS de Itaúna/MG.

Em dezembro do ano passado, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) lançou em parceria com o Fórum Nacional de Usuárias e Usuários da Assistência Social (FNUSUAS), durante a XI Conferência Nacional de Assistência Social, a “*Campanha de Combate ao Preconceito contra a Usuária e o Usuário da Assistência Social*”. Na ocasião, foi apresentado o primeiro vídeo da campanha. Segundo informações do site do CFP, a iniciativa tem por objetivo:

provocar o debate sobre questões que perpassam diariamente a vida das pessoas que acessam os benefícios, programas e serviços da Assistência Social. A responsabilização individual pela situação de pobreza, a acusação de vagabundagem e visão de que a situação de vulnerabilidade social é resultado de escolhas são algumas delas.<sup>2</sup>

Dando continuidade às ações da campanha, foi realizado um Diálogo Digital intitulado “*Vergonha não é ter direitos, vergonha é ter preconceito*”.<sup>3</sup> Assistindo a este Diálogo, me vi desafiada a dividir com vocês neste espaço algumas reflexões que me ocorrerem a partir das falas dos convidados.

A primeira questão que me ocorreu, a meu ver, revela uma possível contradição. Ao receber a divulgação do Diálogo, de pronto pensei: “preciso ver este evento, ouvimos falar e falamos tão pouco deste assunto”. No entanto, enquanto assistia, me vi pensando no quanto falamos sobre os usuários: “fulano não adere”; “não tem jeito com essa família”; “será que está me contando a verdade?”; “a gente tenta de tudo, mas eles parecem não querer ajuda” ... Essas, dentre diversas outras, são frases muito comuns em nosso cotidiano de trabalho. Em minha percepção, estaria aqui revelada a contradição: falamos pouco sobre o assunto ao mesmo tempo em que falamos muito sobre os usuários. Muito sobre aquilo que eles não conseguem e sobre as angústias que o contato com eles nos traz.

---

<sup>1</sup> Colabora mensalmente com o Blog Psicologia no SUAS.

<sup>2</sup> Link para notícia sobre a Campanha: <https://conpas.cfp.org.br/psicologia-participa-da-xi-conferencia-nacional-de-assistencia-social/>

<sup>3</sup> Link para o vídeo de transmissão do Diálogo Digital: <https://www.youtube.com/watch?v=bLFMWITNjTs>

E foi esta constatação que me desafiou a abordar o tema aqui, para que possamos juntos lançarmo-nos algumas indagações sobre nossa prática junto ao público da Política de Assistência Social.

Um dos pontos importantes e que podem nos apontar indicativos da direção na qual temos caminhado em nossa atuação no que tange a este aspecto, diz respeito à participação dos usuários nas esferas de Controle Social. Os usuários de seu município participam efetivamente dos conselhos de direitos? Sabem o que são estes conselhos? Estão presentes nas conferências? De que forma esta questão é tratada pela gestão e pelos técnicos do equipamento em que você está inserido?

Junto a isso, precisamos nos perguntar também sobre como temos conduzido o acompanhamento das famílias que atendemos. Qual é o lugar que as famílias ocupam neste acompanhamento? Como é a construção das estratégias de trabalho em cada situação? Quem participa? Quando temos que redigir algum documento sobre o trabalho realizado, as famílias têm sido consultadas?

As respostas a cada uma destas perguntas nos auxiliarão na identificação do cenário no qual estamos trabalhando. Talvez sejam suscitadas novas interrogações. A partir daí tornar-se-á possível falarmos sobre o trabalho junto aos usuários, de forma séria, comprometida e responsável. Na minha percepção, infelizmente, ainda estamos longe disto. Longe disto porque nosso discurso ainda está concentrado em um “sobre o usuário” que, na maioria das vezes, não inclui um “com o usuário”.

E não podemos negar que este discurso “sobre o usuário” está, em muitas circunstâncias, carregado de preconceito. Isto posto, constato que, diante da campanha que norteia este texto, é impreterível que nos indaguemos: Preconceito de quem? E quando o preconceito parte de nós mesmos, trabalhadores do SUAS? Esta foi uma das questões levantadas no Diálogo realizado pelo CFP. E é de fato uma questão delicada: será possível trabalhar o preconceito da sociedade em relação aos usuários sem antes trabalhar os nossos próprios preconceitos? Será que nosso discurso sobre o usuário nos aproxima ou nos distancia dele?

Para refletir um pouco mais sobre isto, proponho que façamos um exercício. Suponhamos que, depois de compartilharmos nossa história com uma pessoa, presenciemos esta mesma pessoa conjecturando e lançando hipóteses sobre o porquê agimos de determinado modo e não de outro, o porquê temos determinadas dificuldades. Sem nos consultar, a pessoa está dedicada a construir uma teoria sobre nós. Suponhamos que, após este momento, a pessoa traga ao nosso encontro (ou seria ao nosso confronto?), de forma pronta, as “soluções” que ela está certa que resolverão as dificuldades que compartilhamos. Como nos sentiremos? Não raro, é esta a atitude que temos frente aos nossos usuários. Fazemos conferências para deliberar sobre ações direcionadas a eles, sem que eles estejam efetivamente presentes. Individualizamos e psicologizamos suas dificuldades, esquecendo as especificidades de cada contexto em que estão inseridos. Não ouvimos suas vozes. Desmerecemos o que eles nos apresentam. Não valorizamos o seu saber. Neste momento, estamos servindo a quem?

Sem ações emancipatórias legítimas, engrossamos o caldo da benevolência, da caridade, da assistência social como “favor”. Já vivenciei e me incomodei muito com situações nas quais o usuário nos agradece por aquilo que fizemos “por ele”. Cada vez que um usuário me agradece por aquilo que fiz “por ele”, me questiono: será que não consegui, de novo, fazer “com ele”? Volto ao Diálogo Digital instigador deste texto: estamos conseguindo trabalhar junto aos nossos usuários a noção de que não é vergonha ter direitos?

Muito já foi dito sobre o quanto a Política de Assistência Social nos convoca a repensar nosso papel enquanto profissionais. E os desafios frente a este assunto também nos convocam a prosseguir repensando. Nosso suposto saber precisa ser deixado de lado. Ele nos coloca distantes dos nossos usuários. O saber que pode ser fermento para a emancipação precisa ser construído no entre, na relação que estabelecemos com as famílias que atendemos. Nesta relação não pode caber verticalidade. Sobre a escuta das pessoas atendidas na Política de Assistência Social, Silva (2014) afirma:

[...] Uma escuta que dê voz, que revele, realmente, a expressão da palavra aos sujeitos de sua história [...] É importante que seja um espaço onde o protagonismo assuma seu efetivo exercício político de cidadania na complexa trama das relações sociais. (p.153)

Sendo assim, faz-se urgente mais e mais iniciativas que possam discutir esta temática, nos auxiliando a encontrar caminhos para um “fazer com” as famílias. Tenho a angustiante sensação que ainda somos iniciantes neste assunto, que sequer sabemos por onde começar. Dito isso, penso que a campanha promovida pelo CFP/FNUSUAS merece ser amplamente divulgada. Quem sabe não é o pontapé para outras manifestações a este respeito? Vamos aproveitar a oportunidade e compartilhar como temos pensado este assunto? Dialogue a respeito com a sua equipe e conosco pelos canais de comunicação com o Blog. Sigamos juntos, construindo novos saberes e novas práticas no âmbito do SUAS.

#### **Referências Bibliográficas:**

SILVA, M.B. **Assistência Social e seus Usuários: entre a rebeldia e o conformismo**. São Paulo: Cortez, 2014.

#### **Como citar este texto:**

PAULA, Livia. S. **Preconceito de quem? Algumas inquietações sobre as relações entre trabalhadores e usuários no SUAS**. Abril 2018. [citado em...]. In: Rozana Fonseca. Blog Psicologia no SUAS [Internet]. Eunápolis: Fev. 2010. Disponível em: <https://psicologianosuas.com/2018/04/08/preconceito-de-quem-algumas-inquietacoes-sobre-as-relacoes-entre-trabalhadores-e-usuarios-no-suas/>