



AS DIFICULDADES DO TRABALHO EM GRUPO DURANTE A PANDEMIA

Karliany Pires Carneiro Ferreira¹
Alcione Januária Teixeira da Silveira²
cionepsi@hotmail.com

ÁREA DE CONHECIMENTO: Ciências Humanas

RESUMO

O Centro de Referência de Assistência Social é uma organização pública, porta de entrada da Assistência Social, responsável e ofertante de serviços Sociais do SUAS. As atividades exercidas pelo CRAS são divididas por faixa etária e atende diversos públicos. São realizados grupos de fortalecimento de vínculos que auxiliam na prevenção de situações de riscos sociais e aumentam o acesso aos direitos da cidadania. Entretanto, estamos convivendo com uma pandemia e sendo necessário o isolamento social. Assim, o objetivo desse artigo foi identificar as dificuldades do trabalho em grupo durante a pandemia. O estudo em questão é qualitativo e foi realizado através de observação em um grupo no *WhatsApp*. Os resultados mostraram que os grupos aconteceram de forma síncrona, havendo interação por mensagens (áudio e ou escrita). Apesar das idosas apresentarem dificuldades com a tecnologia, medo, resistência ou até mesmo vergonha, há interesse delas em aprender, elas se esforçam tentando participar e interagir com as colegas e estagiárias.

PALAVRAS-CHAVE: Pandemia; trabalho; grupo; CRAS; idosos.

1. INTRODUÇÃO

O trabalho em grupo é fundamental para o meio profissional, mas também super importante em outras áreas da nossa vida. O ser humano é uma criatura extremamente social, o envolvimento entre indivíduos tem sido considerado há muito tempo por estudiosos da antropologia o responsável pela evolução de nossa espécie (FERNANDES, 2003).

Hoje, o trabalho em grupo faz parte do nosso cotidiano, ele acontece quando várias pessoas trabalham em função de um mesmo objetivo. Ao ler isso vêm de imediato na memória as apresentações em grupo da escola, quando cada aluno desempenhava uma função para apresentação de um mesmo tema. Ou em uma

¹ Acadêmica do curso de Psicologia da Faculdade Univértix.

² Psicóloga; Mestre em Educação; Professora do curso de Psicologia da Faculdade Univértix.

empresa quando os colaboradores desempenham funções para chegar a um produto final. Uma pessoa, apenas, não pode desempenhar todas as funções de uma só vez (FERNANDES, 2003).

O trabalho em grupo não somente tem como função estabelecer funções, mas também descobrir novos talentos, estabelecer estratégias, motivar, interligar informações, conhecer melhor as perspectivas e personalidades de outras pessoas. Esses são alguns exemplos da funcionalidade dos trabalhos feitos em grupos (FERNANDES, 2003).

Entretanto, o trabalho em grupo também é utilizado para tratar questões muitas vezes reprimidas, que afetam de forma direta na vida de um indivíduo. Um exemplo bem comum são os problemas de comunicação, muitas pessoas tem um bloqueio quando se trata de relações com outros indivíduos. Isso afeta diretamente no convívio social, fazendo com que essa pessoa se isole pela timidez ou medo de se relacionar com outras pessoas (FERNANDES, 2003).

Atualmente temos convivido com uma pandemia e segundo Rezende (1998) é uma disseminação mundial de uma doença, é um surto com distribuição geográfica internacional muito alargada e simultânea, que se espalha por diferentes continentes com transmissão sustentada de pessoa para pessoa.

Segundo Cucinotta e Vanelli (2020) o coronavírus é uma família de vírus que causam infecções respiratórias, que foi descoberto após casos registrados em Wuhan na China no dia 31 de dezembro de 2019. A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. A maioria dos pacientes com COVID-19 podem ser assintomáticos ou oligo sintomáticos (poucos sintomas), dependendo de alguns casos detectados é necessário atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória. Devido à transmissão acontecer de uma pessoa doente para outra ou por contato próximo por meio de toque do aperto de mão contaminada, gotículas de saliva, espirro, tosse, dentre outros, como forma eficaz de proteção para evitar a transmissão da Covid-19 foi adotado o isolamento social e uma série de cuidados

com a higiene. As medidas adotadas, apesar de difíceis, são fundamentais para evitar a propagação da doença.

Diante disso, o objetivo desse artigo foi identificar as dificuldades do trabalho em grupo durante a pandemia.

Trabalhos como estes são importantes para visibilizar as dificuldades enfrentadas no trabalho, atenção e cuidado a população, ainda mais no que se refere ao trabalho em grupo em momentos de pandemia. Importante também, conscientizar a importância de manter os vínculos sociais mesmo que a distância.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Conselho Federal de Psicologia (2008), a partir da Constituição Federal de 1988 passamos a ter Assistência Social (AS) como uma política de seguridade social. Sendo assim dever do estado e direito de todo cidadão. Logo em 1993 a Lei Orgânica da Assistência Social, nos artigos 203 e 204 garantem os direitos à Assistência Social, que instituem serviços, benefícios, programas e projetos destinados aos segmentos mais vulneráveis. Em 2003 segundo regulamento estabelecido pelo LOAS (1993) aprovou a implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS); juntamente com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), um projeto político, de transigência dos modos de gestão e financiamento da política de assistência social, com movimentos populares e com participação de seus devidos territórios, sujeitos e prioridades.

O SUAS vem sendo definido por processos de categorização, conceituação e especificação. Ele conceitua dois tipos de proteção: básica formado pela Proteção de Atendimento Integral a Família (PAIF), serviços de proteção básica a domicílio destinadas a pessoas com deficiência físicas ou idosas. Especial diferentemente da Proteção Social Básica que tem como ação preventiva, a Proteção Social Especial atua na Proteção. Tomando ações que requerem um acompanhamento individual e familiar, de forma que se estabeleça um monitoramento para encaminhamento a áreas mais especializadas. Apoios e processos para manterem eficiência nos resultados, sendo feitas atividades de acordo com o nível de complexidade no

âmbito familiar ou social do indivíduo. Classificando tal complexidade como (Média-Alta). Sendo media atendimento especializados em caso de violação dos direitos pela família, que é o mais comum, ou na sociedade em geral. Já os casos de alta complexidade, ofertam atendimento a indivíduos que se encontram em situação de abandono, ameaças, violência sexual, física ou verbal. Necessitando assim acolhimento provisório (MAIA, 2017).

O CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) é uma organização pública, porta de entrada da Assistência Social, responsável e ofertante de serviços Sociais do SUAS, prioritariamente localizado em regiões maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos programas e serviços para o fortalecimento familiar (CFP, 2008).

Após um estudo adequado do território, a equipe do CRAS pode assim promover palestras, eventos e campanhas, atuando junto com a comunidade em prol de resolver questões comuns como, acessibilidade, trabalho infantil, ausência de espaço de lazer, cultural, entre outros. O público atendido são famílias e indivíduos com grave desproteção, idosos, crianças retiradas em situações precárias ou do trabalho infantil, deficientes, pessoas inseridas no CAD Único, beneficiários do programa bolsa família, dentre outros (BROGNOLI; SANTOS, 2015).

As atividades exercidas pelo CRAS são divididas por faixa etária e atende diversos públicos. Segundo Pena (2013), os grupos de fortalecimento de vínculos auxiliam na prevenção de situações de riscos sociais e aumentam o acesso aos direitos da cidadania.

Nossos dados são muito positivos, tanto do ponto de vista social como familiar. Por meio dos grupos do CRAS trabalhamos a autoestima, o amor próprio e autoconfiança, essenciais para que as pessoas aprendam a lidar com as dificuldades e os conflitos com mais suavidade (PENA, 2013, p.01).

Trabalhos como o que o CRAS realiza são importantes de um modo geral e trazem grandes benefícios, para o fortalecimento de vínculo familiar, apoio, proteção e prevenção com as mulheres. Autodesenvolvimento de jovens e adolescentes, além de buscar sempre trabalhar a capacidade dos usuários, em transformar suas vivências e a partir disso desenvolver suas próprias potencialidades e exercer a

cidadania, trazendo um interesse na qualidade de vida, educação entre outros (BROGNOLI; SANTOS, 2015).

E esses resultados são vistos no IHD (Índice de Desenvolvimento Humano) para quem não conhece IHD é um dado estatístico criado em 1990 pela PNUD (Programa das Nações Unidas) Com a Funcionalidade de colher informações para saber o nível de desenvolvimento social da localidade em questão a partir de inclusão de outros fatores; essas informações são colhidas através de três aspectos principais da população: saúde, educação e renda (PENA, 2013).

Em 2020 devido a Pandemia do Novo Corona-Vírus, os trabalhos são feitos remotamente por grupos no celular, esse método traz algumas dificuldades, dentre elas os fatores inesperados, como todos estarem presentes no mesmo horário para realização das atividades e o engajamento de todos participantes no grupo, isso além de outros fatores que são calculados mais não podem ser controlados, como a falta de acesso à internet ou aparelho celular. A dificuldade maior está com os idosos, não por não serem capazes, mas por envolver outras questões que dificultam tal engajamento, seja ele devido à falta de conhecimento, a tecnologia ou até mesmo resistência em aprender sobre, lembrando que muitos são sozinhos ou infelizmente não tem o apoio da família. Outra dificuldade é a participação voluntária de todos os indivíduos, pois é normal que nem todos se sintam à-vontade de participar de grupos remotamente. Isso afeta diretamente no desenvolvimento do IDH (TORRES *et al.*, 2020).

Devido a Pandemia do COVID-19 segundo a matéria do Brasil de Fato, escrita por Viana (2020) “pela primeira vez em 30 anos o IDH pode cair no mundo todo”. Isso devido ao triplo Impacto dos padrões mundiais de saúde, educação e renda. O número de Óbitos por Covid-19 ultrapassou 300 mil registros e áreas fundamentais para o desenvolvimento humano, mesmo países em ricos, enfrentam tais quedas.

Diante dos fatos podemos observar que trabalhos como os que o CRAS realiza são importantíssimos, não somente para o desenvolvimento pessoal de um indivíduo, mas também de forma mais abrangente em uma escala mundial de

desenvolvimento. Apesar das circunstâncias e dificuldades, estamos nos reinventando e para os que se sentem propícios a mudança, estão de fato tendo uma nova experiência e perspectiva em todos os sentidos (TORRES *et al.*, 2020).

3. METODOLOGIA

Como proposta de metodologia, a pesquisa será qualitativa, segundo Neves (1996) a pesquisa qualitativa é direcionada, em seu desenvolvimento, não busca enumerar ou medir eventos e normalmente, não usam instrumentos estatísticos para análise de dados. Nas pesquisas qualitativas, geralmente o pesquisador procura entender os fenômenos, através das perspectivas dos participantes da situação estudada e, a partir, daí situe sua interpretação dos fenômenos estudados.

O respectivo artigo advém de observações realizadas em cumprimento de estágio no curso de psicologia da Faculdade Univértix. A observação foi realizada em um CRAS localizado em uma cidade na Zona da Mata mineira.

A observação pode ser entendida de acordo com Ludke e Menga (1986) como um dos principais instrumentos de coleta de dados nas abordagens qualitativas. O observador recorre aos conhecimentos e experiências pessoais como um complemento no processo da compreensão e interpretação do fenômeno estudado. A observação permite que o observador chegue perto da perspectiva dos sujeitos e se revela de extrema utilidade na descoberta de aspectos novos de um problema. A observação permite também a coleta de dados em situações em que é impossível estabelecer outras formas de levantamento ou formas de comunicação.

Por motivos ocasionados pela pandemia, nosso estágio foi exclusivamente à distância e tivemos contato apenas com o psicólogo do CRAS e usuários que participaram dos grupos de observação. O estágio foi realizado de forma remota e consistiu em dois encontros iniciais de quatro horas, sendo uma palestra com o Psicólogo Vitor Henrique Michilini do Centro de Referência de Assistência Social-CRAS (o intuito desse encontro era descrever sua atuação/ serviço do CRAS), e teve também uma palestra com as Estagiárias Milene, Luciene e Marta do Curso de Psicologia da Faculdade Univértix (com o intuito de apresentar os Serviços



Psicossociais e Atuação do psicólogo no Sistema Único de Assistência Social-SUAS).

Foi proposto a realização de um projeto de mídia com vídeos e post com um tema específico de atuação/divulgação dos serviços do CRAS. E ainda, a participação como observadores de um grupo realizado de forma remota no CRAS. Os grupos foram conduzidos por alunos do 10º período de psicologia e orientados pela Professora Cíntia em conjunto com o psicólogo do CRAS.

A observação foi realizada no mês de setembro e outubro de 2020, de forma remota pelo aplicativo de *WhatsApp*, onde foi criado um grupo com o nome estabelecido *Mentes Brilhantes*, dedicado ao público da terceira idade. A participação das idosas foi voluntária, sendo que as informações obtidas no decorrer dos encontros sempre foram mantidas em sigilo, de acordo com o Art.9º do Código de Ética do Psicólogo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Referente a observação do grupo *Mentes Brilhantes*, observamos que as idosas eram frequentes no grupo, com mensagens de bom dia, fotos, vídeos, mensagem para reflexão, entre outros. Os encontros eram realizados uma vez por semana, as estagiárias enviam áudio ou mensagens, para lembrar as participantes do encontro e motivarem elas a participar. No primeiro momento, foi proposto que nos dias dos encontros fosse realizado uma chamada de vídeo com o grupo, mas por dificuldades com a tecnologia as idosas não conseguiam entrar na chamada de vídeo.

De acordo com Kachar (2002, apud VERONA *et al.*, 2009) os idosos têm revelado certas dificuldades em entender a nova linguagem tecnológica e de lidar com esses avanços até mesmo na realização de tarefas básicas, como operar eletrodomésticos, celulares e caixas eletrônicos instalados nos bancos. Os conhecimentos da Internet são ligações para o novo século e, além de ser um caminho para combater a exclusão social que as pessoas idosas vivenciam, é um

espaço de comunicação, de troca com pessoas de todo o mundo e de aprendizagem constante.

Assim, a educação é a via mais indicada para a inclusão social do idoso permitindo romper paradigmas e construir a sua própria identidade. A educação auxilia o idoso a construir a sua velhice em outra perspectiva, mais ativa e inserida na família e na sociedade (VERONA, *et al.*, 2009).

Diante dessa dificuldade, apresentaram nova proposta de o grupo acontecer de forma síncrona, assim interagem por mensagens (áudio ou escrita). Muitas idosas apresentaram vergonha de não saberem escrever direito, ou até mesmo de utilizar o aplicativo, algumas idosas nunca conseguiram (ou não quiseram participar, não podemos afirmar nada). Apesar das idosas apresentarem dificuldades com a tecnologia, medo, resistência ou até mesmo vergonha, há interesse delas em aprender, elas se esforçam tentando participar e interagir com as colegas e estagiárias.

Alguns estudos têm apontado como cada vez mais os idosos estão aprendendo e utilizando a tecnologia. A internet tem propiciado o estabelecimento de novos vínculos, podendo favorecer o desenvolvimento psicossocial do idoso, possibilitando fazer amizades por meio da Internet. Para muitos idosos que são usuários da Internet relatam que a ela traz mudanças significativas, como valorização pessoal, comunicação, informação e lazer (VERONA, *et al.*, 2009).

Durante os encontros foi possível observar a interação das idosas e umas grandes falas apresentadas por elas, não só em momentos dos encontros, mas nas conversas informais que tinham durante o dia no grupo de WhatsApp. As idosas, em alguns encontros relataram que ficam sozinhas, principalmente agora que são orientadas a ficarem isoladas. Então diante dessa situação de pandemia, muitas famílias se veem divididas entre a saudade e a necessidade de preservar a vida dos pais e avós, com isso as idosas não recebem visitas das famílias, acarretando na solidão (CUCINOTTA; VANELLI, 2020).

De acordo com Azeredo e Afonso (2016) a solidão é um sentimento penoso e angustiante, que conduz a um mal-estar em que a pessoa se sente só, ainda que

rodeada de pessoas, por pensar que lhe falta suporte, sobretudo de natureza afetiva. Os idosos normalmente vivem com sentimento de solidão, pode aumentar, sobretudo, quando surgem acontecimentos de vida que se traduzem em perdas ou, quando sua capacidade de adaptação está diminuída. A presença da família, uma boa convivência intergeracional, e serem escutados são importantes no combate à solidão.

A fase de envelhecimento é marcada naturalmente por muitas perdas como entes queridos, da mocidade, da mobilidade física. Cabe a eles, serem acolhidos pelas famílias, criarem novos vínculos com a comunidade local e serem ouvidos, para que assim recuperem o sentimento de pertença e se sintam capazes (VERAS *et al.*, 2015).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pensando em nosso objetivo de identificar as dificuldades do trabalho em grupo durante a pandemia, podemos destacar o acesso e manuseio das tecnologias, assim como a relação de “vergonha” pela condição de não ter uma boa leitura/escrita, no entanto, souberam driblar essa dificuldade, fazendo uso dos áudios como alternativa para essa questão.

Assim, através das observações realizadas, foi possível detectar que o grupo de convivência realizado pelo CRAS para idosos engloba aspectos muito mais amplos do que um simples espaço de socialização e lazer, uma vez que ampliam espaços de conversa, de escuta, de fortalecimento e manutenção de vínculos.

6. REFERÊNCIAS

AZEREDO; Zaida, Aguiar Sá. AFONSO; Maria Alaina, Neto. Solidão na perspectiva do idoso. **Revista Bras. Geriatr. Gerontol.**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 02, pp. 313-324, jan. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rbagg/v19n2/1809-9823-rbagg-19-02-00313.pdf>. Acesso em: 20 de nov. de 2020.

BROGNOLI; Felipe, Faria. SANTOS; Sandra, Antunes. **O Trabalho Social com as Famílias.** Revista Uniedu Sed. 2016. Disponível em:

<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2016/02/Sandra-Antunes-dos-Santos.pdf>. Acesso em: 23 de out. de 2020.

Conselho Federal de Psicologia. **Código de Ética Profissional do Psicólogo**. Brasília, ago. de 2005. Disponível em: <http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>. Acesso em: 05 de out. de 2020.

Conselho Federal de Psicologia. **Referência Técnicas para atuação do (a) psicólogo (a) no CRAS/SUAS**. Brasília, CFP, 2007. (re-impressão 2008), Brasília, jun. de 2008. Disponível em: <file:///C:/Users/55318/Desktop/FACULDADE%20PSICOLOGIA/2008-CREPOP-CRAS-SUAS.pdf>. Acesso em: 22 de set. de 2020.

CUCINOTTA, Domenico. VANELLI, Maurício. **OMS declara COVID-19 uma pandemia**. Revista Acta Biomed. 2020; v.91, n.1, p.157-160, 2020. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7569573/>. Acesso em: 21 de nov. de 2020.

FERNANDES, Waldemar José. A importância dos grupos hoje. **Rev. SPAGESP**, Ribeirão Preto, v. 4, n. 4, p. 83-91, dez. 2003. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702003000100012&lng=pt&nrm=iso> Acesso em: 30 de set. de 2020.

MAIA, Anelisa Moraes. O atendimento em grupo operativo no cras: relato de uma experiência. **Vínculo**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 1-8, 2017. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-24902017000100007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 16 de nov. de 2020.

MENGA; Ludke, Marli E.D.A. ANDRÉ. - **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986. Disponível em: <http://rbepold.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1605/1577>. Acesso em: 22 de out. de 2020.

NEVES, José Luís. **Pesquisa Qualitativa- Características, usos e possibilidades**. Caderno de pesquisas em Administração, São Paulo, 1996. Disponível em: [file:///C:/Users/55318/Downloads/PESQUISA_QUALITATIVA_CHARACTERISTICAS_USO%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/55318/Downloads/PESQUISA_QUALITATIVA_CHARACTERISTICAS_USO%20(2).pdf). Acesso em: 22 de out. de 2020.

PENA, Rodolfo, Alves. **"Como é feito o cálculo do IDH?"**. Brasil Escola. 2013. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/desenvolvimento-humano.htm>. Acesso em: 23 de out. de 2020.

REZENDE; Joffre, Marcondes. **Epidemia, Endemia, Pandemia. Epidemiologia**. Revista de Patologia Tropical, Goiânia, jan-jun. 1998. Disponível em:

file:///C:/Users/55318/Downloads/17199-Article%20Text-70301-1-10-20120210.pdf.
Acesso em: 21 de nov. de 2020.

TORRES; Liliana Vanessa, Pininga. LIMA; José Rodolfo, Tenório. BRENDA; Roselene, Lima. **Pandemia e Desigualdade Social: Centro de Referência da Assistência Social e o enfrentamento à Covid-19 em Arapiraca/Alagoas. P2P e Inovação**, Rio de Janeiro, 26 de set. 2020. Disponível em: <http://revista.ibict.br/p2p/article/view/5430/5079>. Acesso em: 16 de nov. de 2020.

VERAS; Mara Luiza, Melo. TEIXEIRA; Rafaella, Sousa. CAVALCANTI; Fernanda, Blenda. BATISTA; Maria Rosário Fátima, Franco. **Processo de envelhecimento: um olhar do idoso**. Revista Interd. Jun. 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/55318/Downloads/551-2961-1-PB.pdf>. Acesso em: 20 de nov. de 2020.

VERONA; Silvana, Marinaro. CUNHA, Cristiane. PIMENTA; Gustavo, Camps. BURITI; Marcelo, Almeida. **Percepção do idoso em relação à Internet**. Revista Temas de Psicologia, São Paulo, mar. 2009. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v14n2/v14n2a07.pdf>. Acesso em: 20 de nov. de 2020.

VIANA, Bárbara. **Pela primeira vez em 30 anos IDH pode cair em todo o mundo em 2020, alerta ONU**. Revista Brasil de Fato, Fortaleza, 19 de jun. 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/06/19/pela-primeira-vez-em-30-anos-idh-pode-cair-em-todo-o-mundo-em-2020-alerta-onu>. Acesso em: 22 de out. de 2020.