

**QUANDO A SOLIDÃO ESTÁ NO MEIO
DA MULTIDÃO: O PAPEL DOS ASSISTENTES
SOCIAIS NO DESENVOLVIMENTO
DE ESTRATÉGIAS DE ARTICULAÇÃO
ENTRE AS FAMÍLIAS E AS INSTITUIÇÕES
DE ACOLHIMENTO A PESSOAS IDOSAS**

Lúisa Pimentel

*Escola Superior de Educação
do Instituto Politécnico de Leiria*

O mote da reflexão...

O Conceito de qualidade de vida (que dá o mote à reflexão no âmbito deste painel) é multidimensional, impreciso e, por isso mesmo, passível de interpretações muito diversas. Ao analisarmos os factores que permitem definir os padrões de qualidade de vida, temos de considerar as suas componentes materiais e objectivas, de quantificação e mensuração relativamente simples, e as suas componentes emocionais e subjectivas, singulares na sua essência e, por consequência, difíceis de avaliar. É sobre esta componente subjectiva, alicerçada na inconstância das emoções e das percepções individuais da realidade, que me proponho reflectir.

A qualidade de vida na velhice, tal como em qualquer outra etapa da nossa trajectória de vida, é fortemente influenciada pela forma como interagimos com os outros e pela percepção que temos do nosso papel nas redes relacionais a que pertencemos ou a que desejaríamos pertencer. Não raras vezes, a institucionalização interfere na configuração e na dinâmica dessas redes, podendo comprometer a inserção do idoso nas mesmas. Os processos de desvinculação e de ruptura trazem, frequentemente, a solidão e esta, por sua vez, contribui para uma percepção negativa da qualidade de vida.

Porque a solidão é uma constante no discurso das pessoas idosas institucionalizadas, porque esse sentimento decorre, em grande medida, da progressiva ou da súbita ausência das pessoas próximas, e porque este é um congresso de Serviço Social, proponho-me reflectir sobre o papel dos assistentes sociais na definição de estratégias de articulação entre as famílias e as instituições que acolhem pessoas idosas.

A minha preocupação é aproximar a reflexão teórica da prática profissional, ainda que algumas das propostas que apresento possam parecer desadequadas a certas realidades sociais e institucionais e precisem de ser ajustadas. Que me perdoem os colegas, que estão no terreno e que conhecem melhor as complexidades e as perplexidades da intervenção, pelas pinceladas de idealismo contidas nas minhas palavras.

Sobre a solidão...

A solidão, apesar de ser altamente influenciada por factores sociais, é uma experiência essencialmente individual e subjectiva, uma vez que cada um a sente ao seu modo e lhe atribui diferentes significados.

Uma pessoa que viva sozinha pode não experimentar qualquer sentimento de solidão e sentir-se plenamente integrada nas suas redes relacionais; enquanto que outra, que viva com a família ou mesmo em instituição, pode sentir-se completamente excluída de qualquer rede relacional e esquecida pelos que a rodeiam.

Assim, a solidão prende-se com a ausência, real ou imaginada, de laços/vínculos que ligam as pessoas aos “outros” significativos. Como refere José Machado Pais “a *solidão* traduz-se num desencontro com o outro, nalguns casos consigo mesmo.” (2006: 19).

Numa pesquisa que realizou recentemente (Pais, 2006), o autor apercebeu-se de que as mais inquietantes definições de solidão chegam dos idosos. Possivelmente porque não haverá solidão mais sofrida do que aquela que é por eles vivida. Na sua opinião, o sentido da vida depende do significado que as pessoas têm umas para as outras. Se não houvesse a necessidade do outro não haveria lugar ao isolamento e à solidão, pois ninguém se sente em solidão se não sente a necessidade da presença do outro. Esta é a face mais insuportável da solidão vivida por alguns idosos, ao constatarem que deixaram de ter significado para os outros.

O sentimento de solidão está, assim, associado à ruptura ou fragilização dos vínculos sociais. É uma experiência percebida como desagradável e negativa, que acontece quando há um desequilíbrio entre as relações sociais reais e as relações sociais desejadas ou quando as redes sociais ficam deficitárias ou são percebidas como deficitárias do ponto de vista quantitativo e qualitativo. “Podemos escolher o isolamento, mas não escolhemos nunca a solidão, porque esta é sofrimento, sinal de um desequilíbrio na relação organismo/meio.” (Pitaud, 2004:50)

Essas rupturas e a falta de oportunidades de interacção que daí decorre, podem estar relacionadas, entre outros, com:

- factores objectivos e/ou materiais como a distância geográfica que separa as pessoas de potenciais espaços e agentes de interacção, factor de extrema relevância para os idosos que residem em zonas desertificadas; os problemas de saúde e as dificuldades de mobilidade, que impossibilitam as pessoas de sair de casa e, logo, reduzem as suas possibilidades de interacção; ou os baixos rendimentos, que inviabilizam o acesso a bens e serviços que facilitariam a integração social (dificuldade de realizar viagens, de aceder a espaços culturais, etc.).
- factores sociais e relacionais como os conflitos com pessoas da família ou com amigos, que propiciam o distanciamento afectivo; o afastamento

do mercado de trabalho (reforma), que está, muito frequentemente, ligado a uma diminuição substancial da rede de relações e das oportunidades de convívio; a perda de pessoas próximas, muito comum nesta etapa da trajectória de vida; entre muitos outros factores.

Mas não é facto de estarmos em espaços muito povoados que nos faz sentir menos sós. É necessário que as pessoas que nos rodeiam sejam significativas, que se tenham criado afinidades mútuas, e é necessário que os espaços de vida nos sejam familiares, reconhecidos como nossos.

O recurso aos equipamentos sociais pode ser uma forma de atenuar os efeitos do isolamento, nomeadamente a falta de segurança, de cuidados ou de convívio, contudo, nem sempre contribui para a diminuição do sentimento de solidão, podendo até acentua-lo. O facto das pessoas saírem dos contextos de vida que lhe são familiares leva a rupturas que podem ser dramáticas. Convém não ignorar que, para além dos laços interpessoais, também se criam laços com os objectos e com os espaços, sendo que alguns nos dão conforto e garantem a continuidade e a estabilidade tão essenciais ao bem-estar individual. Por outro lado, para o idoso, a institucionalização pode representar a rejeição e o descomprometimento da família, fazendo-o sentir-se indesejado e agravando o sentimento de abandono.

Sobre a institucionalização...

O fenómeno do envelhecimento demográfico coloca as sociedades ocidentais perante um conjunto de dilemas de difícil resolução. Face às actuais condições sociais, económicas e culturais, a institucionalização surge para muitas pessoas idosas e para as suas famílias como uma inevitabilidade. Mas será que a institucionalização se constitui sempre como uma boa solução para a resolução dos problemas identificados? Até que ponto esta opção poderá contribuir para excluir as pessoas idosas dos contextos sociais em que se movimentavam? Quais as estratégias que os profissionais sociais podem adoptar para compreender esta realidade e para evitar ou diminuir possíveis processos de exclusão e de isolamento social? Qual o papel que a articulação com as famílias assume na intervenção dos profissionais?

Face à crescente procura das instituições de acolhimento, o que fazer?

Por muito que as instituições que acolhem pessoas idosas tenham evoluído qualitativamente, por muito que queiramos contrariar as imagens depreciativas

que se enraizaram no senso comum, inventando novos nomes para os equipamentos existentes, a institucionalização será sempre um processo complexo e ambivalente, que resulta de escolhas difíceis e que, com alguma frequência, compromete as relações sociais e os sentimentos de pertença.

É inegável que muitas pessoas encontram nos Lares a resposta para muitos dos seus problemas: desfrutam do conforto que nunca tiveram, usufruem de cuidados que não teriam ao permanecer em casa, sentem a segurança de um acompanhamento especializado e contínuo, mas também são muitos os que, a par de tudo isto, sentem que foram arrancados das suas vidas e coagidos a aceitar um destino que não escolheram, mas que lhes é apresentado como a única alternativa.

Então, face a uma realidade que nos mostra que muitas famílias continuam a recorrer aos lares para assegurarem os cuidados aos seus elementos mais idosos, há que analisar cada situação com responsabilidade e humanidade e intervir de forma a minimizar os seus efeitos negativos. Para tal, é imperioso que consideremos dois pressupostos:

- **O primeiro** prende-se com o que acabei de referir e reforça a ideia de que a institucionalização é, quase sempre, um processo complexo e constrangedor para as pessoas nele envolvidas e que, assim sendo, os vários agentes institucionais têm de dar toda a atenção à pessoa que é acolhida e aos seus familiares. O internamento não pode ser encarado de ânimo leve, como se de um banal acontecimento de vida se tratasse. Desta forma, o acolhimento deve ser planeado e conduzido com muito cuidado e nunca deixado ao acaso ou nas mãos de pessoas que não têm qualquer tipo de formação ou sensibilidade para o assunto. É importante que a tarefa de “acolher o idoso” seja marcada na agenda dos técnicos como um compromisso importante, ao qual não devem faltar e para o qual devem reservar um “tempo de qualidade”. Acolher não se pode limitar à assinatura de um conjunto de documentos ou a explicar todos os procedimentos, regras e normas que devem ser respeitados por ambas as partes; acolher tem de ser um tempo dedicado especialmente ao idoso. Um tempo para o ouvir, para esclarecer as suas dúvidas, para o acompanhar e para estar atento às suas manifestações mais subtis.
- **O segundo pressuposto** é o de que o papel da família e dos amigos é fundamental para que o processo de adaptação e de integração se faça sem riscos para o bem-estar e para o equilíbrio do idoso. Esta premissa pressupõe que se desenvolva um trabalho de articulação com as pessoas que fazem parte do universo relacional do idoso de modo a que as teias não se rompam definitivamente.

Então, o que é preciso analisar seriamente para perceber a escassez de envolvimento das famílias e para estimular a sua presença nas instituições?

- Conhecer bem as famílias e tentar identificar as limitações que enfrentam para dedicar tempo ao seu idoso, os factores de resistência ao seu envolvimento e a importância que atribuem ao mesmo. As pessoas não se afastam necessariamente porque querem, por vezes, é difícil conciliar as exigências e as solicitações presentes em todas as esferas em que se movimentam e precisam que sejam criadas as condições para que venham à instituição;
- Conhecer bem o idoso e o seu percurso de vida para compreender a importância que este atribui à relação com a família, para conhecer os contornos das interações, as cumplicidades e os possíveis focos de conflitualidade. Nem sempre a ausência da família se deve à falta de interesse ou à desumanidade dos seus elementos, por vezes, existem episódios na trajectória comum que justificam ou ajudam a entender esse afastamento;
- Conhecer bem a instituição e os factores que podem potenciar ou dificultar o envolvimento das famílias, pois nem sempre as instituições estão receptivas à presença das mesmas ou desenvolvem as estratégias necessárias à estimulação dessa presença.

É, portanto, necessário fazer um estudo cuidadoso que conduza à elaboração de um bom diagnóstico da situação, para, em função da especificidade e da singularidade de cada trajectória individual e de cada dinâmica familiar, se possam delinear estratégias de intervenção.

Que estratégias de intervenção podem ser implementadas?¹

Uma das funções essenciais dos assistentes sociais, em sociedades que se alicerçam em teias de relações cada vez mais rarefeitas, é a de prevenir processos de desvinculação e de reconstruir/restabelecer vínculos sociais. O nosso trabalho perderia algum sentido se as redes sociais e familiares tivessem capacidade, em auto-regulação, de ultrapassar todas as suas tensões e aglutinar todos os seus elementos em torno de causas comuns que, ainda assim, respeitassem as vontades e as necessidades individuais. Mas, em grande parte dos

¹ Este é um mero exercício de reflexão que não pretende ser exaustivo e que não decorre de qualquer estudo empírico sobre a realidade social. É ainda um exercício que não ignora os esforços feitos pelos técnicos sociais no seu quotidiano profissional e que reconhece as limitações que se colocam à prossecução de algumas das ideias apresentadas.

casos, não é isso que acontece. As tensões são difíceis de gerir, os interesses dos vários intervenientes são muito diversos, os antagonismos podem ser impeditivos do diálogo e os consensos são difíceis de alcançar.

É no reconhecimento de que esta incapacidade das redes para encontrarem formas de resolução dos seus problemas se reflecte no bem-estar dos mais velhos, que a intervenção dos técnicos sociais ganha sentido. Esta intervenção pode estruturar-se em torno de várias estratégias:

- *Estratégias de informação e sensibilização* sobre o impacto que a opção da institucionalização pode ter para o bem-estar psicológico e emocional do indivíduo, uma vez que nem sempre os familiares e os amigos estão atentos ou despertos para as reais implicações deste acontecimento. É necessário levar as pessoas a pensar sobre o assunto e alerta-las para a essencialidade da sua presença e da manutenção ou reforço dos laços existentes.
- *Estratégias de negociação* que permitam delinear modalidades de articulação entre as famílias e a instituição. Cada família tem os seus recursos, as suas dificuldades, as suas “manhas” e é preciso saber quem está disponível para fazer um maior acompanhamento ao idoso. Este é, talvez, um dos trabalhos mais demorados e mais difíceis de concretizar, pois implica conhecer bem a rede familiar, entrar em contacto com os seus vários elementos e facilitar a articulação entre eles. Passa por ajudar as pessoas a reflectir sobre a sua vontade e sobre as suas possibilidades de envolvimento no quotidiano do idoso (sem emitir juízos valorativos acerca das posições assumidas), por ajudar a identificar constrangimentos e a potenciar recursos, por atenuar a sobrecarga de alguns elementos da rede e a desmobilização dos restantes, por mobilizar sinergias no sentido de uma partilha de responsabilidades.
- *Estratégias de sedução* que lembrem à família e aos amigos que são fundamentais na vida do idoso e que a instituição está receptiva à sua presença. Podemos estimular o idoso a presentear as pessoas mais próximas com pequenas lembranças, enviar convites personalizados, criativos e apelativos para as festas e datas especiais, enviar postais de Natal ou de aniversário, entre outros...
- *Estratégias de facilitação* que promovam a vinda das famílias à instituição e criem condições para que estas se sintam confortáveis e bem acolhidas. É importante ter um horário de visitas o mais alargado possível, espaços acolhedores e aprazíveis, onde as pessoas se sintam confortáveis e possam conversar com alguma privacidade. É necessário, também, facilitar os contactos por todos os meios: telefone, carta, internet...

- *Estratégias de confrontação*, quando todas as outras falharam e os técnicos se apercebem que os familiares se afastam e se desinteressam. Não falo de uma confrontação hostil e culpabilizadora, mas é sempre possível telefonar para lembrar que já não vêm há algum tempo, alertando para as implicações negativas da sua ausência.

Nota conclusiva

Haverá sempre idosos largados e esquecidos nas instituições; haverá sempre famílias que não estão receptivas aos nossos esforços e às nossas propostas; haverá sempre instituições que não cumprem o seu dever de acolher e apoiar, respeitando a dignidade do indivíduo; haverá sempre dirigentes que não reconhecem a importância do trabalho de acolhimento e de acompanhamento das pessoas que residem nos lares; haverá sempre profissionais que não assumem que trabalham com pessoas que vivem situações de vulnerabilidade e de fragilidade, porque vêm a sua autonomia e a sua capacidade de decisão comprometidas ou porque perderam as referências que os orientaram ao longo da vida. As dificuldades estarão sempre presentes no quotidiano de quem se propõe fazer um trabalho de qualidade, e, por isso, não deverão ser desculpa para baixar os braços e nada fazer, com o argumento de que mais ninguém se preocupa ou de que é tão mais fácil manter tudo como está.

Enquanto profissionais responsáveis e conscienciosos devemos estudar cada situação com a atenção que merece e desenhar estratégias que permitam atenuar o isolamento das pessoas que vivem nos lares. Conhecedores dos obstáculos e dos entraves mais facilmente os conseguiremos ultrapassar ou, pelo menos, minimizar.

Como dizia o poeta:

"(...) Pedras no caminho?... Guardo-as todas, um dia vou construir um castelo..."

FERNANDO PESSOA

Bibliografia citada

- PAIS, José Machado (2006), *Nos rastros da solidão. Deambulações sociológicas*, Porto: Âmbar.
- PIPPAUD, Philippe (2004), "Acerca dos laços sociais. Reflexão sobre o isolamento e solidão entre os idosos", *Futurando* n.º 11/12/13, pp. 45-55.