

ANÁLISE “Espero que você possa me ajudar”: estudo do caso de Don Lowell

Exercício Em pequenos grupos, leia o estudo de caso a seguir e responda as perguntas para discussão individualmente. Prepare-se para descrever sua discussão para a turma.

Don Lowell é auxiliar de psico-higiene num centro psiquiátrico, cargo que ocupa há 13 anos e para o qual abriu caminho de baixo. Apesar do profundo amor que tem por seu trabalho, perdeu duas promoções nos últimos dois anos; chegou a ficar entre os três finalistas, mas não conseguiu ser promovido como queria. Vem empenhando-se ao máximo para tornar-se conhecido nos círculos certos e tem se oferecido para trabalhar voluntariamente em diversos comitês, conselhos e forças-tarefas tanto particulares quanto municipais nos últimos anos.

Don também trabalha, três vezes por semana e nos fins de semana, na Rosewood Home, clínica conhecida e respeitada. Don é um dos dois coordenadores de atividades em meio período. Com sua filha mais velha prestes a entrar na faculdade, o dinheiro não está sobrando. Ademais, ele gosta do trabalho, que lhe permite conhecer muita gente da comunidade. Já há algum tempo ele vem pensando em voltar à universidade, em algum momento do futuro, e concluir sua graduação, que iniciou anos atrás. Neste momento, entretanto, gosta de trabalhar com os pacientes e acha que a experiência que vem ganhando vai ajudá-lo no futuro.

Semana passada, Don recebeu um telefonema de Frank Calvin, o chefe de serviço do setor em que trabalha no centro psiquiátrico. A mãe de Frank, de 79 anos, está no hospital, recuperando-se de uma fratura no quadril. Frank procurou a Rosewood Home, basicamente por causa de seu renome nas áreas de fisioterapia e reabilitação. A clínica, no entanto, tem uma lista de espera muito longa (de três a seis meses), e Frank sabe que, se sua mãe não se submeter à fisioterapia imediatamente após a alta do hospital, terá pouquíssimas chances de recuperar a antiga mobilidade. Além disso, pelo que Frank percebera em sua conversa com a assistente social da clínica, sua mãe não receberia prioridade na lista. Frank discutiu o problema com Sarah Anderson, sua secretária, e esta o recordara de que Don ainda trabalhava como diretor de atividades na Rosewood Home. Frank lembrava-se do nome de Don de algum documento que passara por sua mesa, e decidiu telefonar-lhe para ver se não seria possível contornar os procedimentos normais. Perguntou se Don poderia ajudá-lo.

Durante a conversa, Frank insinuou que, se Don conseguisse ajudá-lo, ele (Frank) tentaria ajudá-lo assim que possível – além de fazer uma observação no histórico do funcionário, mencionando a cooperação recebida para proporcionar à sua mãe os cuidados adequados. “Não sei mais a quem recorrer para resolver esse problema”, disse, “e espero sinceramente que você possa me ajudar.”

Don respondeu que veria o que poderia fazer; explicou que não conhecia o processo de admissão a fundo e não detinha aquele tipo de “influência” na clínica, mas prometeu fazer o melhor possível.

Depois de algumas investigações informais na clínica sobre os procedimentos de internação (sobre os quais de fato sabia muito pouco), Don descobriu que conhecia vaga-

mente a diretora do departamento de admissão, Sheila Hogan, por terem trabalhado juntos em alguns comitês. Lembrava que era uma mulher muito ciosa e bem-informada, em geral fazendo tudo como mandava o figurino. Não obstante, havia percebido também que ela podia ser flexível quando necessário.

Don lembrou-se ainda de ter lido uma nota no boletim da clínica dizendo que o departamento de admissão precisava com urgência de pessoal e estava em busca de voluntários ou cobertura de funcionários de outras equipes. Don pensara em algumas idéias que a seu ver funcionariam muito bem para fornecer a cobertura necessária sem custos adicionais para a clínica – e resolveu marcar uma reunião.

*Perguntas
para discussão*

1. Que estratégias de influência Don tem ao seu dispor?
 2. Se você fosse Don, o que faria?
 - a. Você preferiria não tentar interferir no processo de admissão? Se não, por quê?
 - b. Você limitaria a sua ajuda ao mero esclarecimento da necessidade de tratamento da mãe de Frank?
 - c. Você preferiria fazer tudo o que estivesse ao seu alcance para conseguir interná-la?
 3. Usando os conceitos e competências apresentados na atividade de Aprendizagem, descreva as conseqüências da maneira por você escolhida para lidar com a situação. O que você acha que aconteceria?
 4. Que estratégia e que técnicas Frank está usando com Don?
 5. Que opções ou estratégias Don deve usar com Frank?
 6. Quais deveriam ser os próximos passos de Don?
 7. Você por acaso já se viu numa situação similar? Que estratégias você usou? Que providências tomou? Suas atitudes aumentaram sua base de poder? Como você sabe?
-