

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA SOCIAL,
DO TRABALHO E DAS ORGANIZAÇÕES

COLETIVO DE TRABALHO E RECONHECIMENTO:
UMA ANÁLISE PSICODINÂMICA DOS CUIDADORES
SOCIAIS

ALUNA: SUZANA CANEZ DA CRUZ LIMA
ORIENTADORA: PROFA. DRA. ANA MAGNÓLIA MENDES

BRASÍLIA, 2011

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PSICOLOGIA SOCIAL,
DO TRABALHO E DAS ORGANIZAÇÕES

***COLETIVO DE TRABALHO E RECONHECIMENTO:
UMA ANÁLISE PSICODINÂMICA DOS CUIDADORES
SOCIAIS***

Suzana Canez da Cruz Lima

Tese de doutorado apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.

Orientadora: Profa. Dra. Ana Magnólia Mendes

BRASÍLIA, 2011

Tese defendida em 27/09/2011, aprovada pela banca examinadora constituída por:

Professora Doutora Ana Magnólia Mendes

Presidente da Banca Examinadora
Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília – Unb

Professor Doutor Álvaro Roberto Crespo Merlo

Examinador
Faculdade de Medicina – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Professora Doutora Christiane Girard Ferreira Nunes

Examinadora
Departamento de Sociologia – Universidade de Brasília – Unb

Professora Doutora Ana Lúcia Galinkin

Examinadora
Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília – Unb

Professora Doutora Leda Gonçalves Freitas

Examinadora
Instituto de Psicologia – Universidade Católica de Brasília – Ucb

Professor Doutor Marcus Vinícius Siqueira

Suplente
Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília – Unb

Dedico este trabalho a minha família – minha avó Yvette, meus pais Sergio e Heloisa, meu querido irmão Andrey, Mandiba, o mais novo integrante, e Kim – que, mesmo com as idas e vindas da vida, me oferece um lar e um espaço de grandes conquistas na arte de cuidar.

AGRADECIMENTOS

À Ana Magnólia, minha orientadora, pelo seu apoio, competência e amizade. A ela sou imensamente grata por toda a contribuição no desenvolvimento da minha carreira acadêmica.

Aos professores Álvaro Roberto Crespo Merlo, Christiane Girard Ferreira Nunes, Ana Lúcia Galinkin e Leda Gonçalves de Freitas pela disponibilidade em fazer parte da banca examinadora deste trabalho.

Ao grupo de trabalhadores/as que participaram desta investigação e me permitiram refletir sobre a arte de cuidar. Esta pesquisa é um esforço para contribuir para a visibilidade e o reconhecimento da importância do/a cuidador/a social dos serviços de abrigo. A eles/as, meus sinceros agradecimentos.

Às minhas alunas do grupo de pesquisa, Jéssica, Stella, Ágatha, Mariana e Milena, participantes da realização desta pesquisa, que trouxeram alegria, bons encontros e aprendizagens durante a efetivação da pesquisa.

Aos colegas do Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho pela ajuda e apoio na construção deste projeto de pesquisa.

Aos colegas e amigos do Curso de Psicologia da Universidade Católica de Brasília e da Universidade Federal Fluminense – Rio das Ostras que me apoiaram carinhosamente na realização deste trabalho.

Aos grandes amigos Clarice, Angela Sant, Sandra, Ticha, Eduardo, Cláudio, Gleicimar, Claudiene, Eveline, Paola, Fernanda, Armando, Angela Hax, Flavia e Mariana, que sempre estão ao meu lado, auxiliando-me cada um ao seu modo, numa relação de carinho e amizade, enfim, de cuidado. A todos a minha gratidão.

Aos meus revisores, meu pai e Veronica Coelho, pelas cuidadosas observações e sugestões que muito me auxiliaram na construção da tese.

"Eu me esforço para ser cada dia melhor, pois bondade também se aprende. Mesmo quando tudo parece desabar, cabe a mim decidir entre rir ou chorar, ir ou ficar, desistir ou lutar; porque descobri, no caminho incerto da vida, que o mais importante é o decidir."

Cora Coralina

RESUMO

Esta investigação analisa a psicodinâmica do trabalho do/a cuidador/a social do abrigo de crianças e adolescentes do município de Macaé, localizado no Estado do Rio de Janeiro, que tem como aporte teórico os princípios da psicodinâmica do trabalho em diálogo com a corrente da sociologia do trabalho que trata das relações sociais de sexo. O estudo discute as diferentes dimensões presentes na psicodinâmica do trabalho do/a cuidador/a social, a saber: a organização do trabalho, as formas de sofrimento, as estratégias defensivas, a construção do coletivo de trabalho e a dinâmica do reconhecimento. Foi utilizado o método proposto pela psicodinâmica do trabalho em suas três etapas. A pré-pesquisa obteve um conhecimento prévio da organização do trabalho a partir de três recursos metodológicos: análise documental, visitas à instituição e realização de seis entrevistas semiestruturadas com participantes do corpo gestor e técnico, com seus dados submetidos à análise de conteúdo temática. A pesquisa consistiu-se nas discussões grupais com foco na análise do sofrimento no trabalho com os dois grupos de oito cuidadores/as sociais do abrigo, cada grupo relativo a uma unidade da instituição – Cemaia I e Cemaia II. A validação, última etapa, ocorreu pela própria continuidade das discussões grupais que atestam o sentido da atividade para os/as participantes e a aprovação do relatório final produzido pela reflexão de cada grupo. Com base nos resultados foram evidenciadas as seguintes considerações. O trabalho do/a cuidador/a é uma atividade complexa que se constrói na relação com o outro, o que exige forte mobilização subjetiva e contínua necessidade de inventividade. A organização do trabalho está marcada pela precarização observada na falta de recursos materiais e de pessoal que representa condições insuficientes para sua realização. Esta é uma atividade situada no terreno sócio-histórico das práticas sociais da assistência social e do trabalho do cuidado. Ou seja, é historicamente uma atividade voluntária e naturalizada, fruto das características femininas inatas, fatores que dificultam o reconhecimento do status do/a cuidador/a social como um profissional. O sofrimento está relacionado ao sentimento de impotência, ao medo frente às condições de precariedade, à dor de “estar na berlinda” e à falta de reconhecimento. Esta última tendo sido observada como a principal forma de sofrimento. Identificamos que frente à falta de espaço de discussão para o debate sobre os impasses vinculados ao cuidar são construídas diversas estratégias de defesa que, no geral, criam um distanciamento afetivo entre cuidador/a e usuário. Constatamos que as estratégias defensivas são uma forma coletiva de lidar com as deficiências da organização do trabalho. Concluímos que cuidar é uma ação coletiva. A partir da construção de acordos normativos sobre o bom cuidado é que se torna possível oferecer um cuidado atento à vida e ao sujeito na sua totalidade. Consideramos que o coletivo se sustenta apenas se houver o reconhecimento dos/as cuidadores/as – protagonistas da atividade – trabalhadores/as que o realizam. O fortalecimento do coletivo de trabalho e o reconhecimento do/a cuidador/a social nos parece ser o caminho para encontrar o prazer no ato de cuidar nos serviços de abrigamento.

Palavras-Chave: Psicodinâmica do trabalho. Trabalho do cuidado. Coletivo de trabalho. Reconhecimento no trabalho. Cuidador Social.

Abstract

The present study investigates the psychodynamics of work of the social caretaker in a shelter for children and adolescents in the city of Macaé, state of Rio de Janeiro. The study is grounded on the principles of the psychodynamics of work in an interface with the school of sociology of work dedicated to sex social relationships. The various dimensions of the caretaker's psychodynamics of work are discussed, namely: work organization, suffering, defense strategies, building of a work collective, and the dynamics of recognition. We applied the method proposed by the psychodynamics of work in its three stages. The pre-research stage in order to obtain a preview of the job organization from the perspective of three methodological resources: documental analysis; visits to the institution, and six semistructured interviews with members of the managing and technical body of the Shelter, analyzed by the theme content analysis. The research consists of group discussions with focus on the analysis of suffering at work carried out with two groups of eight social caretakers in the Shelter, each one belonging to a unit – *Cemaia I* and *Cemaia II*. The last stage, validation, was an ongoing process of the group discussions, which attests the meaning of the activity to the participants and the approval of the final report produced as a result of each group's reflexions. The results showed the following: the work of a caretaker is a complex activity which is built upon the relationship with the other and requires strong subjective mobilization and continuous inventability. The organization of work is stressed by the precariousness identified in the lack of material and personnel resources, a representation of the unsatisfactory condition for its occurrence. It is an activity situated in the social-historical terrain of social practices pertaining to social assistance and to the work of caretaking. That is, it is historically a volunteer and naturalized activity, a fruit of the innate feminine characteristics, factors which hinder the recognition of the social caretaker's status as a professional activity. The suffering is related to the feeling of impotence, the fear of precariousness, the pain from being "in the spotlight" and the lack of recognition – the latter having been identified as the major form of suffering. It became evident that due to there being no room for discussion, for debating the impasses related to caretaking, several strategies are developed that, in general, establish an affective gap between care 'taker' and 'receiver'. We have detected that such defense strategies constitute a collective manner of dealing with deficiencies in the work organization. Thus, we conclude that caretaking is a collective action and that it is from the construction of normative agreements on what constitutes *good care* practices that it is possible to offer attentive care to an individual in his/her wholesomeness. We consider that the collective finds support in the recognition of the caretakers – protagonists of that activity – and of the workers that undertake that activity. It seems to us that the strengthening of the work collective and the recognition of the social caretaker may be the road to finding pleasure in the activity of caretaking in shelters.

Key-words: Psychodynamics of Work. Work of Caretaking. Work Collective. Work Recognition. Social Caretaker.

SUMÁRIO

Introdução	12
1. O trabalho do/a cuidador/a social no contexto brasileiro	21
1.1 Políticas de proteção à infância e práticas de abrigamento	21
1.2 Situação atual dos abrigos	28
1.3 Estudos científicos recentes sobre os/as cuidadores/as sociais	36
2. Psicodinâmica do Trabalho	47
2.1 História e conceitos: Um novo olhar sobre o trabalho	47
2.2 Psicodinâmica do reconhecimento: Conhecer para reconhecer o trabalho	58
2.3 Um diálogo entre as relações sociais de sexo e de trabalho	68
3. Método	79
3.1 Problema de pesquisa	79
3.2 Campo da investigação	81
3.3 Clínica do trabalho: Princípios e etapas	82
4. Resultados	95
4.1 Pré-pesquisa: o cenário institucional	95
4.1.1 O abrigo: sua história e dinâmica institucional	95
4.1.2 O trabalho do/a cuidador/a social	103
4.1.3 Primeiras interrogações	107
4.2 Planejamento e organização dos encontros dos grupos	109
4.3 Relato dos encontros do Grupo I	111
4.4 Agrupamento dos comentários verbais do Grupo I	117
4.5 Relato dos encontros do Grupo II	127
4.6 Agrupamento dos comentários verbais do Grupo II	134

5. Organização do trabalho do/a cuidador/a social	142
6. Sofrimento e estratégias defensivas adotadas pelo/a cuidador/a social	157
7. Reconhecimento, gratidão e coletivo do trabalho do/a cuidador/a social	173
8. A experiência em clínica do trabalho	190
9. Considerações Finais	198
Referências Bibliográficas	206
Anexos	216

INTRODUÇÃO

A presente investigação desenvolve uma análise do contexto de trabalho e da experiência subjetiva do/a cuidador/a social atuante no abrigo municipal de Macaé, RJ, que acolhe crianças e adolescentes em situação de abandono e afastados do convívio familiar. Este é um contexto de trabalho inserido no campo da assistência social.

O modelo brasileiro de assistência infanto-juvenil foi historicamente construído a partir das práticas de caridade em orfanatos e internatos e do trabalho das Santas Casas de Misericórdia, sustentadas especialmente pela Igreja Católica. Modelo este que foi sendo substituído pela filantropia, associando-se o público e o privado no atendimento de crianças e adolescentes ditos “carentes e abandonados”.

Devido às preocupações com a delinquência infantil e suas consequências na vida social, são criadas instituições voltadas para a “recuperação” dos menores e a extinção da criminalidade (Cruz & Guareschi, 2004; Ayres, Cardoso & Pereira, 2009) num enfoque punitivo-repressivo bem ilustrado pelas instituições estaduais do bem-estar do menor, mais conhecidas como FEBEM.

Identificamos que neste período da história predomina a configuração social-assistencial marcada pelas instituições de confinamento (Castel, 2003), denominadas por Goffman (2008) de “*instituições totais*”, as quais se caracterizam por agrupar grande número de indivíduos que ficam isolados num regime formalmente administrado. É um arranjo em que o atendimento aos carentes começa a tornar-se objeto de práticas institucionalizadas apoiadas pelo saber científico, especialmente do campo jurídico, médico e psicológico.

Com a Constituição de 1988, que formaliza direitos básicos e o dever do Estado e da sociedade para a sua garantia, impulsionada pela presença de fortes movimentos sociais, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) é promulgado em 1990 como uma Lei Federal (nº 8.069) que estabelece a política de atenção e proteção integral à criança e ao adolescente enquanto sujeitos de direitos.

Neste momento, se inicia a consolidação de uma nova configuração social-assistencial, pautada no reconhecimento dos direitos do cidadão e do papel do Estado em assegurar tais direitos; contudo, marcada pela contradição entre este ideal político e uma ordem econômica voltada para a liberalização das leis de mercado, situada num impasse entre a concepção do direito do cidadão e a precarização da sociedade civil (Castel, 2003).

A partir da promulgação do ECA inicia-se um processo de consolidação desta nova proposta para a assistência social. A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) (Lei nº 8.742), aprovada em 07/12/1993, situa a assistência como parte integrante do Sistema de Seguridade Social, juntamente com a Saúde e a Previdência Social.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada em 2004, define a assistência social como direito de cidadania, que deve garantir o atendimento aos grupos populacionais vulnerabilizados pela pobreza e pela exclusão social. O Sistema Único da Assistência Social (SUAS), aprovado em 2005, define os serviços de acolhimento para crianças e adolescentes como serviços de alta complexidade deste sistema, serviços estes que incluem os abrigos, campo empírico desta investigação.

Essa nova proposta critica os modelos anteriores estruturados no confinamento em instituições totais e defende que a pobreza é um problema estrutural o qual exige outro tratamento que valorize a permanência de crianças e jovens nas suas famílias. Constitui-se em uma nova perspectiva na qual as crianças e adolescentes passam a ser vistos como sujeitos que tiveram os seus direitos violados ou ameaçados.

Desta perspectiva, o abrigo passou a ser considerado uma medida protetiva de caráter excepcional e provisório, que deve atender crianças e adolescentes sob medida protetiva de abrigo (Art. 101, ECA), ou seja, em situação de abandono ou afastados do convívio familiar pela autoridade competente.

Representa uma mudança significativa de caracterização desses espaços: passando de instituições que atendiam um grande contingente de crianças afastadas do convívio familiar e social – grandes prédios com muitas camas, crianças e adolescentes restritos a atividades intramuros; homogeneização de roupas e hábitos marcados pela impessoalidade – para uma dinâmica institucional que se aproxima o máximo possível da vida familiar, inserida na comunidade local.

Os serviços de acolhimento deverão, a partir do ECA, se estruturar em torno dos seguintes princípios: *a)* excepcionalidade do afastamento do convívio familiar; *b)* provisoriedade do afastamento do convívio familiar; *c)* preservação e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; *d)* garantia de acesso e respeito à diversidade e não-discriminação; *e)* oferta de atendimento personalizado e individualizado; *f)* garantia de liberdade de crença e religião e *g)* respeito à autonomia da criança, do adolescente e do jovem (CONANDA/CNAS, 2009).

Apesar deste percurso legislativo imprescindível, sabemos que o funcionamento dos serviços de acolhimento não se dá apenas por uma imposição legal, mas pelos efeitos que produz nos espaços sociais. Neste sentido, o que observamos é um grande descompasso entre tais medidas jurídicas e a realidade desses serviços de acolhimento para crianças e adolescentes no Brasil. O que ainda existe é um hiato entre o discurso e a prática cotidiana, que aparece sob diferentes formas, como pode ser observado a partir dos dados do Levantamento Nacional dos Abrigos, realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). São dados que juntamente com investigações científicas (Yunes, Miranda, Cuello & Adorno, 2002; Arpini, 2003; Gulassa, 2006; Oliva, 2004; Janczura, 2005; Cruz, 2007) descortinam o cenário dos abrigos no âmbito nacional e dão visibilidade às práticas vivenciadas nessas instituições.

A situação é agravada pela precariedade dos abrigos que parece caracterizar este universo institucional desde suas condições materiais até sua estrutura de trabalho. Precariedade esta justificada pelo fato de que a contribuição dos recursos federais repassados representa, em média, menos de 10% (8,92%) dos gastos das instituições para a manutenção da população atendida (IPEA/CONANDA, 2003).

Constatamos que na dinâmica das instituições de abrigamento no país ainda coexistem os diferentes modelos de assistência: o viés assistencial e o modelo repressivo com a política de atenção e proteção integral, conforme estabelecida pelo Estatuto.

A partir desta contextualização, a pergunta que apresentamos como objeto desta investigação é: *Quem são os cuidadores/as sociais? Qual o fazer e os modos de trabalho destes/as profissionais que entendemos como protagonistas dos serviços de abrigamento?* Segundo as orientações técnicas para serviços de abrigamento (CONANDA/CNAS, 2009), são pessoas contratadas com o objetivo de cuidar, proteger e educar crianças e adolescentes abrigados nessas instituições de acolhimento. Nossa

intenção, no entanto, foi ir além da mera descrição do trabalho prescrito desses/as profissionais. Investigamos o trabalho vivo do/a cuidador/a social, seus modos de trabalho, analisamos as narrativas dos/as próprios/as trabalhadores/as sobre seu dia a dia de trabalho, suas dificuldades e as estratégias adotadas para enfrentar a distância entre o prescrito e o real.

Esta atividade, fruto da dinâmica institucional em que está inserida, foi se constituindo especialmente em três faces: 1) como um trabalho de caridade, de voluntariado, em função da herança do viés caritativo-assistencial atribuído a esta prática; 2) como uma função de vigilância, predominante no modelo correccional, e 3) como educador, conforme se considera atualmente.

Com base neste histórico, acreditamos que a concepção de que “basta ter um bom coração” para desempenhar este ofício ainda se sustenta. Associado a ela, dada à proximidade com o papel de mãe, o saber-fazer desta função é naturalizado como atividade da mulher e, conseqüentemente, está calcado numa visão simplista do cuidado como algo natural, que o nega como trabalho.

A partir dos fatores expostos acima, consideramos que a presente investigação traz como pano de fundo uma situação de precariedade em duas vias. De um lado a condição da criança e do adolescente em situação de abrigo e a vivência de desamparo e abandono experienciada por mais de 80% destes, que têm família, mas que por uma situação de pobreza estão consideradas incapazes de mantê-los no lar (IPEA/CONANDA, 2003).

É uma situação dramática esta que compõe o cenário nacional, como relatam os jornalistas que acompanharam a Caravana dos Direitos Humanos da Câmara Federal¹:

“São personagens invisíveis de uma história jamais contada (...) são filhos da solidão e da espera. De um abandono que nunca acaba (...) Em cada abrigo percorrido, os garotos se penduravam na máquina de retratos, as garotas não largavam o gravador, como se

¹ Movimento dos Direitos Humanos da Câmara Federal que ocorreu em 2002 e percorreu 36 abrigos de oito estados além do Distrito Federal.

precisassem com urgência montar um álbum de família que jamais tiveram” (Magno & Montenegro, 2002, p.1).

O mundo do trabalho já se faz aqui presente – por detrás da criança e do jovem abandonado está o adulto abandonado: o pai/mãe trabalhador desempregado ou exercendo uma atividade precarizada.

Por outro lado, é pensar a condição do trabalhador da assistência social, este que tem sua história marcada pelo trabalho voluntário, religioso e/ou filantrópico, caracterizado pela “boa vontade” e não pela profissionalização. Este é um trabalhador que tem sua vivência marcada pela precariedade, pela baixa remuneração, pela pouca qualificação, pela falta de reconhecimento e pela invisibilidade (IPEA/CONANDA, 2003).

Dessa forma, a partir dessas duas realidades, indicamos que a análise transita no campo do que é marcado pela invisibilidade social. Vivência que é compartilhada entre o trabalhador/cuidador e seu usuário.

A escolha da temática *a saúde mental no trabalho do/a cuidador/a social* está diretamente ligada à experiência profissional e acadêmica da autora, que tem sido norteada pela reflexão sobre as possibilidades teóricas e metodológicas de análise e intervenção no campo da saúde mental no trabalho, especialmente a partir da psicodinâmica do trabalho, fundamentada inicialmente por Dejours (1992; 1994; 1997; 1999a; 1999b).

Para a presente investigação, adotamos a abordagem da psicodinâmica do trabalho em diálogo com outras disciplinas, como a corrente francesa da sociologia do trabalho, que trata como categoria central as relações sociais de sexo, especialmente no pensamento de Hirata e Kergoat (2007; 2008) e Molinier (2008; 2009), no sentido de buscar apoio para dar visibilidade à complexa relação entre subjetividade e trabalho.

Este campo de investigação está voltado para a análise da vivência intersubjetiva no trabalho e tem como foco os aspectos psíquicos mobilizados no encontro do sujeito com a sua situação de trabalho – dimensões menos visíveis do vivido pelos trabalhadores, tais como a vivência de prazer e de sofrimento e a dinâmica de reconhecimento.

A investigação aqui proposta buscou compreender, especificamente, a psicodinâmica do trabalho na categoria profissional do/a cuidador/a social. Tal entendimento implicou, inicialmente, a análise da organização do trabalho a qual os/as trabalhadores/as estão submetidos e, por fim, as estratégias construídas para lidar com o trabalho prescrito, o que significa investigar também a construção deste coletivo de trabalho em suas diferentes dimensões.

Para explorar tal problemática, estabelecemos como objetivo geral deste estudo: *analisar a psicodinâmica do trabalho do/a cuidador/a social do já citado abrigo de crianças e adolescentes do município de Macaé, no Estado do Rio de Janeiro.* Apresentamos como objetivos específicos: *a) analisar a organização do trabalho a partir das discrepâncias entre o trabalho prescrito e o real; b) investigar as formas de sofrimento existentes e o uso de estratégias defensivas individuais e coletivas neste grupo profissional; c) analisar a construção do coletivo de trabalho em suas diferentes dimensões: visibilidade, relações de cooperação e espaço público de discussão; d) compreender a psicodinâmica do reconhecimento e suas implicações na construção da identidade deste grupo profissional.*

O caminho metodológico proposto para esta investigação segue o método proposto pela psicodinâmica do trabalho, que busca construir um espaço coletivo de discussão, espaço da palavra; ampliar a inteligibilidade do trabalhar e, conseqüentemente, favorecer uma ação transformadora no grupo de trabalho. Situamos este estudo na perspectiva do uso da psicodinâmica do trabalho como teoria e método.

Consideramos que a relevância da investigação proposta reside na escassez por nós identificada de estudos científicos sobre a saúde mental nesta forma de trabalho. Vemos essa necessidade de estudos reforçada pelos dados governamentais, que mostram o cenário brasileiro atual dos trabalhadores da assistência social marcado pela precarização das condições de trabalho, pela falta de renovação de quadros técnicos, pela falta de capacitação e por formas de contratos que não oferecem estabilidade de emprego, direitos trabalhistas ou um plano de carreira. “Esta é a realidade geral, encontrada tanto em nível nacional, estadual e municipal” (PNAS, 2004, p.10).

No que se refere à pesquisa bibliográfica, são poucos os estudos específicos encontrados sobre os cuidadores sociais no contexto brasileiro – sua vivência profissional, as particularidades de seu contexto de trabalho, suas dificuldades e

desafios (Nogueira & Costa, 2005a, 2005b; Marques, 2006; Bazon & Biasoli-Alves, 2000). Por outro lado, encontramos inúmeros estudos sobre as práticas das instituições de abrigo (Oliveira & Milnitsky-Sapiro, 2007; Siqueira & Dell`Aglia, 2006; Janczura, 2005; Oliva, 2004; Arpini, 2003; Yunes, Miranda, Cuello & Adorno, 2002) discutindo sua influência no desenvolvimento de crianças e adolescentes que, muitas vezes, trazem dados importantes sobre o universo deste grupo profissional e suas condições de trabalho.

De forma geral, os estudos brasileiros sobre este tema referem-se, principalmente, aos cuidadores de idosos e/ou de familiares destes – parentes que voluntariamente assistem pessoas doentes em seu domicílio. Dessa forma, os estudos limitam-se ao cuidador *não-profissional*, abordando de forma limitada este saber-fazer profissional e sua relação com a saúde. Acreditamos que este fato esteja relacionado à falta de reconhecimento da função de cuidador como categoria profissional devido a sua associação com as tarefas historicamente tidas como de fácil realização (Masson, Brito & Sousa, 2008).

Além disso, sabemos que a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade, em especial os da assistência social, de extrema importância para a intervenção em problemas sociais significativos da nossa realidade, estão relacionados às e dependem das condições de trabalho oferecidas ao grupo de trabalhadores que estão no atendimento direto, no cotidiano das pessoas que necessitam de proteção social. Fato este expresso na Política Nacional de Assistência Social: “É sabido que a produtividade e a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade no campo das políticas públicas estão relacionadas com a forma e as condições como são tratados os recursos humanos” (PNAS, 2004, p.46).

Outro aspecto importante por nós evidenciado refere-se à falta de ações voltadas para o acompanhamento, a supervisão e a capacitação de cuidadores (Bazon & Biasoli-Alves, 2000; Gulassa, 2006). Partindo da posição de que a natureza desta atividade tem seu núcleo no estabelecimento de relações afetivas estáveis e no oferecimento de cuidado especializado, o que por sua vez demanda reflexão e preparo destes profissionais (Nogueira & Costa, 2005a; 2005b), as investigações identificam a necessidade de criação de um espaço de troca de experiências (Yunes, Miranda & Cuello, 2004), “espaço para a fala, a dúvida, o questionamento, as trocas de informação

e a experiência” (Nogueira & Costa, 2005b, p.47) bem como para o desenvolvimento do trabalho em equipe (Marques, 2006).

A demanda apontada pelos autores reforça a relevância social da presente investigação, uma vez que a nossa proposta inclui uma intervenção junto aos cuidadores com o objetivo de possibilitar a criação entre eles de um espaço de reflexão sobre a sua situação de trabalho.

Além disso, nosso estudo direciona-se especialmente para a análise de duas dimensões do trabalho, como indicado no título – *Coletivo de trabalho e Reconhecimento* – dimensões aqui compreendidas a partir das particularidades do trabalho do cuidado; discussão então estreitamente ligada à demanda apontada por tais autores.

Outro aspecto de relevância científica da investigação proposta diz respeito à possibilidade de aprofundamento teórico e metodológico da psicodinâmica do trabalho enquanto campo de pesquisa e de intervenção. Como caráter inovador deste estudo, propomos desenvolver uma forma de intervenção baseada na clínica do trabalho e investigar este universo de trabalho até agora não explorado sob esta perspectiva.

Nossa tese está estruturada nos seguintes capítulos.

O primeiro capítulo, *O trabalho do/a cuidador/a social no contexto brasileiro*, é composto de três subcapítulos que apresentam uma discussão teórica sobre este contexto da assistência social. São eles: *a) Políticas de proteção à infância e práticas de abrigamento; b) Situação atual dos abrigos; c) Estudos científicos sobre os/as cuidadores/as sociais.*

O segundo capítulo, *Psicodinâmica do trabalho*, também se encontra organizado em três subcapítulos que tratam dos princípios e fundamentos teóricos desta abordagem, central para a respectiva investigação. São eles: *a) História e conceitos: um novo olhar sobre o trabalho; b) Psicodinâmica do reconhecimento: Conhecer para reconhecer o trabalho; c) Um diálogo entre as relações sociais de sexo e o trabalho.*

O terceiro capítulo, *Método*, descreve o tipo de pesquisa de campo, seus princípios e etapas. Está subdividido da seguinte forma: *a) Problema de pesquisa; b) Campo de investigação; c) Clínica do trabalho: princípios e etapas.*

O quarto capítulo, *Resultados*, apresenta os resultados obtidos nas diversas etapas da investigação e traz os seguintes subcapítulos: *a) Pré-pesquisa: O cenário institucional; b) Planejamento e organização dos encontros dos grupos; c) Relato dos encontros do Grupo I; d) Agrupamento dos comentários verbais do Grupo I; e) Relato dos encontros do Grupo II; f) Agrupamento dos comentários verbais do Grupo II.*

A análise dos dados está apresentada no quinto, sexto, sétimo e oitavo capítulos.

O quinto capítulo, *Organização do trabalho do/a cuidador/a social*, analisa as características da organização do trabalho mapeada a partir da experiência vivida pelo grupo de profissionais participantes da investigação.

O sexto capítulo, *Sufrimento e estratégias defensivas adotadas pelo/a cuidador/a social*, discorre sobre estas dimensões do trabalho, o sofrimento e as estratégias defensivas, dos/as cuidadores/as social investigados/as.

O sétimo capítulo, *Coletivo, reconhecimento e gratidão no trabalho do/a cuidador/a social*, trata das relações existentes entre o coletivo de trabalho, as formas de reconhecimento e a experiência de gratidão entre os/as cuidadores/as sociais da investigação.

O oitavo capítulo, *Considerações sobre a experiência em clínica do trabalho*, apresenta uma reflexão sobre o caminho metodológico adotado no estudo.

O nono e último capítulo, *Considerações finais*, apresenta as principais conclusões obtidas na investigação, suas contribuições e limitações.

1. O TRABALHO DO/A CUIDADOR/A SOCIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO

1.2 POLÍTICAS DE PROTEÇÃO À INFÂNCIA E PRÁTICAS DE ABRIGAMENTO

O estudo investiga o trabalho do/a cuidador/a social que atua em abrigos. Apreendê-lo exige conhecer suas prescrições construídas na rede das instituições do campo da assistência social. Para dar visibilidade à tessitura deste contexto no qual se insere este/a profissional, o presente capítulo discorre sobre a história da assistência social brasileira, sua legislação, as dificuldades e desafios e as respectivas práticas de abrigamento.

Consideramos que os abrigos – espaços de práticas de cuidado – são atravessados² por inúmeros códigos normativos provenientes da história da assistência social brasileira, da legislação, dos especialistas do campo médico e da psicologia, dentre outros; códigos esses marcados pelo momento histórico (Nascimento, Manzini & Bocco, 2006). Esta é a discussão que pretendemos explorar.

De acordo com a análise de Castel (2003) sobre a questão da assistência social, a criação dos abrigos, de equipamentos sociais e também do próprio corpo profissional especializado só ocorreu quando a sociedade não pode regular de maneira informal determinadas situações como, por exemplo, o caso do órfão e do idoso e acabou por transformar estes grupos em disfunções da sociedade. Em outras palavras, a criação destes equipamentos sociais teve o intuito de atender grupos carentes que não tinham suas necessidades supridas pelo próprio tecido das relações sociais.

Como afirma Castel (2003, p.31), “a questão social torna-se a questão do lugar que as franjas mais dessocializadas dos trabalhadores podem ocupar na sociedade (...) a resposta para ela será o conjunto dos dispositivos montados para promover sua integração”, uma configuração de práticas especializadas.

² A noção de atravessamento refere-se à interpenetração de práticas instituídas de diferentes instituições conforme a perspectiva da Análise Institucional, que concebe as instituições como lógicas e normas que regulam a vida humana, constituídas num campo de forças instituídas e instituintes (Lourau, 1993; Baremblytt, 1996).

Tomamos como princípio que o social não é um objeto real concreto, já dado, mas sim um objeto real do conhecimento, construído “numa espécie de *interstício*, marcado por uma multiplicidade de acontecimentos e de práticas que atravessam uma formação histórica num dado momento” (Silva, 2004, p.14). Neste sentido, serão encontradas diversas configurações do social.

Uma primeira configuração do social foi denominada por Castel (2003) de “*social-assistencial*” e consiste numa lógica que agrupa um conjunto diversificado de práticas com a função protetora de atender certos grupos carentes. Os critérios adotados para definir os grupos que receberiam acolhimento foi o fato de pertencerem à comunidade, sendo, então, excluídos os estrangeiros e aqueles que são julgados incapazes de trabalhar. É neste arranjo que surgem as instituições de confinamento, como mencionado acima, transformando, assim, o atendimento aos carentes em objeto de práticas institucionalizadas.

De acordo com Donzelot (1994) e Castel (2003), uma segunda configuração social é inaugurada com o ideário da democracia e da Revolução Industrial. Desde a Revolução Francesa, emerge a noção de Direito como um dos fundamentos da soberania do indivíduo, na afirmativa de indivíduos livres e iguais e o papel do Estado em assegurar tais direitos. Entretanto, se estabelece uma contradição entre esta ordem política, baseada no reconhecimento dos direitos do cidadão, e a ordem econômica, que estimula a liberalização do mercado. Nesta configuração dado o embate entre a ordem jurídico-política e a ordem econômica – as leis do mercado –, a função é de minimizar o impasse entre o ideal político moderno e a pauperização da sociedade civil.

O objetivo de regular as disfunções sociais mantém-se em ambas as configurações do social embora com a utilização de novos dispositivos e com outra distinção uma vez que, na segunda versão, o social torna-se objeto de conhecimento, um novo domínio de saber; é a emergência das ciências humanas (Silva, 2004).

Uma vez que “o presente não é só contemporâneo. É também um efeito de herança, e a memória de tal herança nos é necessária para compreender e agir hoje” (Castel, 2003, p.23), tendo como pano de fundo estas configurações do social, resgataremos, neste percurso, a história da assistência à infância e adolescência no cenário brasileiro para uma maior compreensão das práticas de abrigamento no país.

Até 1900, a Igreja assumia o atendimento às famílias pobres por meio da criação da *Roda dos Expostos*, dos orfanatos, das Santas Casas de Misericórdia, representando o modelo da caridade, sustentado especialmente pela Igreja Católica, que com o tempo foi

sendo substituído pela filantropia, associando-se, assim, o público e o privado (Siqueira & Dell’Aglío, 2006; Cruz & Guareschi, 2009).

Baseado na lógica de proteção estatal, o Código de Menores – a primeira lei específica para crianças e adolescentes – estabelece, em 1927, um projeto de higienização dos espaços públicos. Este período é marcado pela introdução das idéias higienistas em que “a preocupação era higienizar os espaços públicos para poder melhor controlá-los” (Cruz, Hillesheim & Guareschi, 2005, p.43), conduzidas especialmente pelo saber médico.

Na proposta do Código de Menores está presente um discurso ambíguo entre a infância pobre e abandonada e, o outro lado, a infância perigosa e delinqüente; crianças e adolescentes pobres, rotulados como *menores*, em situação de abandono e que são considerados potencialmente delinquentes (Bulcão, 2002).

Dada a preocupação com o “menor delinqüente”, o judiciário passa a ser outro protagonista da assistência infanto-juvenil bem como a psicologia, que, neste momento, toma como objeto a delimitação das causas dos desvios de conduta das crianças e adolescentes (Cruz *et al.*, 2005).

A partir de 1942, foram criados o Serviço de Assistência ao Menor (SAM) e os reformatórios, os estabelecimentos de internação semelhantes ao sistema penitenciário, voltados para a “recuperação” dos menores e para a extinção da criminalidade (Cruz & Guareschi, 2004). Tem-se até aqui uma forma de intervenção calcada no modelo punitivo-repressivo (Cruz, 2006), ou seja, com enfoque tipicamente correcional-repressivo.

Frente às críticas sobre as condições inadequadas destes espaços institucionais e sua ineficácia no combate à criminalidade e, mais do que isso, por serem consideradas “escolas do crime”, o SAM foi extinto em 1964, ano do golpe militar. É estabelecida, então, a Política de Bem-Estar do Menor (PNBEM) sendo a Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (FUNABEM) e a respectiva Fundação Estadual do Bem-Estar do Menor (FEBEM) criada, em cada estado, para sua operacionalização. Esta política, sustentada pelo discurso médico-patologizante, enfatiza o tratamento ao invés da punição, com uso de métodos terapêutico-pedagógicos (Frontana, 1999).

O Código de Menores de 1979 define que o atendimento deve voltar-se para a parcela de crianças e adolescentes enquadrados em “situação irregular” – autores de ato infracional, carentes ou abandonados –, aspecto da doutrina jurídica da situação irregular que a inspirou. Porém, a lógica punitiva de culpabilização da família pobre

permanece presente. Desta forma, observamos que a intervenção do Estado era mais voltada para os “infratores” do que para os “carentes e abandonados”.

Os especialistas da área social vão ganhando visibilidade e sustentam o discurso do fracasso da família no atendimento à sua prole, reforçando a internação/confinamento das crianças nas instituições.

Apoiados em um saber científico, os médicos-higienistas, os juristas e os especialistas do campo social e *psi* produzem medidas disciplinares que são validadas como verdades universais (Coimbra & Nascimento, 2001). Como afirmam Gomes e Nascimento (2003, p.325/6), “a produção de saberes sobre os indivíduos, sua normalidade ou anormalidade, e os efeitos dessa prática fazem com que os especialistas estejam diretamente envolvidos no processo de produção de subjetividades”.

Em todo esse período da história podemos identificar a configuração social-assistencial, de acordo com Castel (2003), marcada pelas instituições de confinamento. Essas instituições denominadas por Goffman (2008) de instituições totais caracterizam-se por agrupar um grande número de indivíduos em situação semelhante que ficam isolados da sociedade por tempo considerável, numa vida fechada e formalmente administrada. Tais instituições foram consideradas por esse autor como “estufas para mudar pessoas” (Goffman, 2008, p.22), que conduzem à mortificação do eu, à perda da identidade.

A Constituição de 1988 formalizou direitos básicos e o dever do Estado e da sociedade para a sua garantia. Associada a alguns movimentos sociais, favoreceu a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) em 1990, reconduzindo a política denominada de assistência e proteção a crianças e adolescentes.

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) (Lei nº 8.742), aprovada em 07/12/1993, inspirada na noção de Estado de Bem-Estar Social³, consolidou as inovações da Constituição de 1988 situando a assistência como parte integrante do Sistema de Seguridade Social juntamente com a saúde e a previdência social.

Assim sendo, a Carta Magna, o Estatuto e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), alicerçados na luta pela democratização social no Brasil, expressaram um marco histórico na transição entre a visão assistência social como práticas de caridade e

³ De acordo com os princípios do Estado de Bem-Estar Social o indivíduo tem direito à assistência médica, educação, auxílio no desemprego, garantia de renda mínima dentre outros (Cruz & Guareschi, 2009).

ajuda e o estabelecimento da noção desta como direito e exercício de cidadania (Cruz & Guareschi, 2009).

Essa nova proposta vincula-se à garantia dos direitos humanos e da cidadania, criticando o modelo punitivo-repressivo até então vigente, afirmando que a pobreza é um problema estrutural que exige outro tratamento que valorize a permanência de crianças e jovens nas suas famílias e não afastados, confinados em instituições totais. É uma visão que afirma as crianças e adolescentes como sujeitos de sua história – uma proposta que se identifica com a segunda configuração do social exposta por Castel (2003).

Nessa construção foi importante a influência das normativas internacionais para as discussões sobre a temática da infância, especialmente a Convenção sobre Direitos da Criança de 1989, que traz a Doutrina de Proteção Integral incorporada pela legislação brasileira.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) é uma Lei Federal (nº. 8.069), um marco legal, que surge num momento de reabertura democrática, de um processo de reflexão e fundado no paradigma da atenção e proteção integral à criança e ao adolescente, especialmente de classes sociais menos favorecidas, enquanto sujeito de direitos. É, assim, um instrumento norteador para as formas de atendimento e atenção às crianças e adolescentes em situação de abandono.

O Estatuto representa uma mudança significativa: se antes a atenção era voltada para a criança em situação irregular, agora, pela doutrina da proteção integral, ela está voltada para as crianças e adolescentes que tiveram os seus direitos violados ou ameaçados. Ela está, então, destinada para todos indiscriminadamente, “ao invés de simplesmente controlar os jovens, o ECA pretende garantir seus direitos” (Oliveira & Milnitsky-Sapiro, 2007, p.625).

Foi a partir da promulgação do ECA que o abrigo passou a ser considerado uma medida protetiva, de caráter excepcional e provisório (Art.101, ECA) como também foi assegurada às crianças e adolescentes a convivência familiar (Art.19). Foram medidas que buscaram romper com a cultura de abrigamento no que diz respeito aos problemas de famílias em situação de pobreza.

Em 2002, acontece a Caravana da Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados⁴ e a publicação dos dados do Levantamento Nacional dos Abrigos⁵, que favoreceram a elaboração do Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária e sua aprovação em 2006.

Concomitante a este processo, em 2004, foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), com o objetivo de concretizar direitos assegurados na Constituição Federal (1988) e na Lei Orgânica da Assistência Social (1993).

De acordo com a PNAS/2004, a assistência social é o “direito de cidadania, com vistas a garantir o atendimento às necessidades básicas dos segmentos populacionais vulnerabilizados pela pobreza e pela exclusão social” (PNAS, 2004, p.68).

O Sistema Único da Assistência Social (SUAS), que tem sua regulação aprovada em 2005, representa um instrumento importante para a unificação das ações da assistência social. Ele define níveis diferenciados de complexidade na organização pública de proteção social: a proteção social básica destina-se à prevenção de situações de risco e, a proteção especial, às modalidades de atendimento voltadas para as famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social e que deve oferecer serviços de abrigo, contexto da presente investigação.

Os serviços de acolhimento para crianças e adolescentes integram, assim, os serviços de alta complexidade do Sistema Único de Assistência Social e devem pautar-se nos pressupostos do ECA; do Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária; da PNAS; da Norma Operacional Básica do SUAS – aprovada em 2006 e que define os parâmetros de operacionalização do Sistema Único; da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – que estabelece os parâmetros para a composição das equipes que devem atuar nos serviços de abrigo – e do Projeto de Diretrizes das Nações Unidas sobre Emprego e Condições Adequadas de Cuidados Alternativos com Crianças (CONANDA/CNAS, 2009).

⁴ Esta caravana visitou trinta e seis abrigos de oito estados e Distrito Federal no período de vinte e cinco dias conforme publicação no jornal Correio Brasiliense na data de nove de janeiro de 2002 (Magno & Montenegro, 2002).

⁵ O Levantamento Nacional foi realizado, em 2003, pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e promovido pela Subsecretaria de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente e pelo Conselho Nacional de Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda). Contou com o apoio da Secretaria de Estado de Direitos Humanos do Ministério da Assistência Social, do Comitê de Reordenamento da Rede Nacional de Abrigos para Infância e Adolescência e do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef).

Este é um breve histórico da legislação que rege os cuidados com crianças e adolescentes; entretanto, sabemos do descompasso entre tais medidas jurídicas e a realidade dos serviços de acolhimento a crianças e adolescentes no Brasil.

Concluimos que nas práticas de abrigamento atuais ainda se mantém resquícios deste histórico como o viés caritativo-assistencial, o modelo repressivo e a prática voltada para a culpabilização da família pobre.

De acordo com Nascimento e Scheinvar (2005), o campo da proteção social estruturado ao longo do século, ainda está baseado na filantropia, no campo da “boa vontade” e não no campo da ação pública. Da mesma forma, está baseado numa leitura individualizada das situações e não na visão que os considera problemas coletivos produzidos historicamente, o que gera a culpabilização individual pelas condições de vida das pessoas.

Consideramos, então, uma boa síntese desta problemática o fato de que o modelo brasileiro de assistência infanto-juvenil construído ao longo do século XX assinala dois pontos centrais: o confinamento e a desqualificação dos pais (Gomes & Nascimento, 2003).

O confinamento enquanto presença marcante dos internatos, orfanatos, onde “instaura-se uma formulação de poder que implica um controle total do tempo, do corpo e da vida dessas crianças” (p.322). A desqualificação dos pais indica a crença de que “o Estado e seus estabelecimentos de guarda e proteção são preferíveis à família pobre e aos arranjos de sobrevivência construídos por ela” (p.322).

Como afirmam Oliveira e Milnitsky-Sapiro (2007, p.632), “acredita-se ser imprescindível uma interlocução entre uma sociedade injusta que produziu essa exclusão e suas famílias excluídas, que parecem ter desistido do cuidado de seus filhos ‘devolvendo-os’ ao Estado. Como resposta à ‘entrega dos filhos’, essas famílias são culpabilizadas ou vitimadas”.

Por fim, ressaltamos que o abrigo enquanto espaço de práticas da assistência social, atravessado pelos campos do saber médico, jurídico, especialmente do saber *psi*, situa-se hoje na lacuna entre o discurso da atenção e proteção integral à criança e ao adolescente e práticas cotidianas ainda calcadas no assistencialismo. Cenário este que deve apresentar repercussões na prática do/a cuidador/a social inserido neste contexto institucional.

1.2 SITUAÇÃO ATUAL DOS ABRIGOS BRASILEIROS

Este capítulo apresenta, de forma mais precisa, uma discussão da situação dos abrigos a partir de dados de levantamento realizado em âmbito nacional⁶ e na cidade do Rio de Janeiro⁷ – contexto da presente pesquisa –, e da discussão recente da literatura científica existente.

De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, o abrigo é uma medida de proteção integral e especial, provisória e excepcional, para crianças em situação de risco social e pessoal. Entretanto, a história dos abrigos no Brasil é antiga. Como já apontado no item 1.1 deste capítulo, durante um longo período de nossa história, as crianças e adolescentes permaneciam por muitos anos nestas instituições, chamadas de orfanatos, internatos, dentre outras denominações, afastadas do convívio familiar e social, em espaços que atendiam um grande contingente delas. Essas instituições

materializavam-se em construções muito características: prédios enormes; longos corredores; quartos numerosos que reuniam muitas camas (...) previam a realização intramuros de quase todas as atividades atinentes à vida das crianças e dos adolescentes abrigados: consultórios médicos, gabinetes odontológicos (...) eram submetidos à homogeneidade espacial e grupal, impedidos de imprimir suas características pessoais aos espaços – como o dormitório –, às manifestações individuais, como o vestir-se, e ao fazer diário – como o brincar. Fatores que, sem dúvida, dificultavam a superação do quadro delicado em que se encontravam (IPEA/CONANDA, 2003, p.139-140).

⁶ Levantamento Nacional realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), em 2003, já mencionado anteriormente.

⁷ A pesquisa da cidade do Rio de Janeiro foi realizada em 2003 pela Associação Brasileira Terra dos Homens – ABTH, instituição certificada como entidade de Utilidade Pública Estadual e Beneficiária de Assistência Social. Foram visitados 104 abrigos dos quais 69 participaram da pesquisa.

Com o ECA, a mudança que se coloca para os abrigos é a estruturação de uma dinâmica institucional que se aproxime o máximo possível da vida familiar em que as crianças sintam-se ambientadas em uma casa.

Dada a essas especificidades históricas, que se somam ao fato de os serviços de abrigo terem sempre estado sob a responsabilidade de instituições religiosas e filantrópicas mais do que sob a égide do Estado (IPEA/CONANDA, 2003), temos que hoje os abrigos pautados na proposta proveniente do ECA coexistem com essas históricas entidades filantrópicas – os orfanatos, entre outros – e resquícios das unidades da Febem (Oliveira, 2006). No entanto, mais do que isso, e talvez mais frequentemente, o que chama mais a atenção, é encontrarem-se características de ambos os modelos coexistindo no interior destas instituições – novas e antigas.

Um atributo marcante destas instituições é a sua diversidade: seja em relação a sua estrutura física ou a sua forma de organização e de atendimento. Os dados do Levantamento Nacional dos Abrigos, coletados em pesquisa realizada em 584 instituições desta natureza no Brasil, demonstram o reflexo deste histórico no contexto atual: 68,3% correspondem a instituições não-governamentais enquanto apenas 30% são públicos – municipais e estaduais –, sendo a grande maioria (67,2%) com vínculo ou orientação religiosa, em que predomina a religião católica (60%) e crenças evangélicas (22,5%). Importa ressaltar, ainda, que mais da metade das instituições pesquisadas (58,6%) foram fundadas após 1990, ano da promulgação do ECA (IPEA/CONANDA, 2003). Os dados coletados na cidade do Rio de Janeiro acompanham este cenário: 62% dos abrigos pesquisados possuem orientação religiosa – seja católica, evangélica ou espírita (ABTH, 2003).

O SUAS compromete-se textualmente com o desafio de reordenar os serviços de acolhimento e romper com as práticas antigas já mencionadas. Como consta na PNAS (2004, p.37), “a ênfase da proteção social especial deve priorizar a reestruturação dos serviços de abrigo – dos indivíduos que, por uma série de fatores, não contam mais com a proteção e os cuidados de suas famílias – para as novas modalidades de atendimento”.

Em termos legislativos, os serviços de acolhimento deverão se estruturar em torno dos seguintes princípios: *a)* excepcionalidade do afastamento do convívio familiar; *b)* provisoriedade do afastamento do convívio familiar; *c)* preservação e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; *d)* garantia de acesso e respeito à

diversidade e não-discriminação; *e*) oferta de atendimento personalizado e individualizado; *f*) garantia de liberdade de crença e religião e *g*) respeito à autonomia da criança, adolescente e do jovem (CONANDA/CNAS, 2009).

De acordo com o documento de Orientações Técnicas⁸, foram definidas as seguintes orientações metodológicas para o funcionamento dos serviços: *a*) estudo diagnóstico para subsidiar a decisão acerca do afastamento da criança ou adolescente do convívio familiar; *b*) plano de atendimento individual e familiar para a superação do afastamento familiar e atendimento das necessidades específicas de cada situação; *c*) acompanhamento da família de origem e *d*) articulação intersetorial no âmbito do sistema único de assistência social (SUAS), do sistema único de saúde (SUS), com o Sistema Educacional e com outras políticas públicas e demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (CONANDA/CNAS, 2009).

Além desses aspectos, as instituições devem estruturar um projeto político-pedagógico para orientar o funcionamento do serviço levando em consideração: uma atitude receptiva na chegada da criança ou adolescente e no período de seu acolhimento; seu não-desmembramento de grupos com vínculos de parentesco; organização de registro sobre a história de vida e desenvolvimento de cada criança e adolescente; definição do papel e valorização dos educadores e da família acolhedora; relação do serviço com a família de origem; preservação e fortalecimento da convivência comunitária; fortalecimento da autonomia desta criança, adolescente ou jovem; desligamento gradativo da instituição, seja no caso de reintegração familiar ou nos encaminhamentos para família substituta e gestão do trabalho e educação permanente (CONANDA/CNAS, 2009).

Ainda em relação à diversidade encontrada nestas instituições, em termos legais os usuários dos abrigos devem ser as crianças e adolescentes que tenham seus direitos violados, “crianças e adolescentes, que se encontram sob medida protetiva de abrigo (Art.101, ECA), ou seja, que estejam em situação de abandono ou afastados do convívio familiar pela autoridade competente” (CONANDA/CNAS, 2009, p.19), medida aplicada pelo conselho tutelar ou pelo poder judiciário, que não diz respeito a medidas

⁸ Publicação denominada “Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes”, aprovada em junho de 2009, elaborada em conjunto pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), Conselho Nacional dos Direitos das Crianças e Adolescentes (Conanda) e Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) com o objetivo de reordenar os serviços de acolhimento do país. Esta foi uma ação prevista no Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária.

sócio-educativas. Entretanto, são encontradas crianças e adolescentes afastadas de sua vida familiar por outros motivos como, por exemplo, necessidade dos pais de trabalhar. Neste sentido, o abrigo substitui medidas preventivas que não necessitariam de afastamento da convivência familiar.

De acordo com o Levantamento Nacional dos abrigos, o perfil das crianças e adolescentes presentes nos abrigos da amostra expressa características de exclusão social: a maioria são meninos (58,5%), afro-descendentes (63,6%) e pertencentes à faixa etária de 7 a 15 anos (61,3%) (IPEA/CONANDA, 2003).

Os principais motivos de abrigamento estão vinculados, direta ou indiretamente, à pobreza: 24,2%, carência de recursos materiais da família; 18,9%, abandono pelos pais ou responsáveis; 11,7%, violência doméstica e 11,4%, dependência química e/ou alcoolismo dos pais ou responsáveis. Porcentagens semelhantes constituem a realidade dos abrigos do Rio de Janeiro, em que 39,75% estão abrigados por motivo de carência material de suas famílias (ABTH, 2003)

Outro dado relevante do Levantamento Nacional é que 80% das crianças nos abrigos pesquisados têm família, sendo esta também a condição de 77% das crianças dos abrigados do Rio de Janeiro (ABTH, 2003). Quanto à permanência nos abrigos, constatou-se que 55,2% permanecem abrigados por um período que varia de sete a cinco anos e nos abrigos do Rio de Janeiro 42% permanecem por um período que varia de dois a cinco anos (IPEA/CONANDA, 2003).

A reflexão acerca destes dados nos leva a concluir que os motivos de abrigamento e sua permanência estão relacionados à falta de políticas públicas que atendam a inúmeras demandas de trabalho, saúde e educação da população. “As pesquisas reafirmam o jargão: ‘Não são crianças abandonadas, mas famílias abandonadas’” (Oliveira, 2006, p.42).

As instalações dos abrigos foram avaliadas, no geral, como bastante precárias. A precariedade parece estar presente neste universo institucional desde suas condições materiais até sua estrutura de trabalho. A precariedade fica esclarecida pelo fato de que a contribuição dos recursos federais repassados representa, em média, menos de 10% (8,92%) dos gastos das instituições para a manutenção da população atendida, com o agravante de que tais recursos, muitas vezes, não são repassados de forma regular: há atrasos, por exemplo (IPEA/CONANDA, 2003).

A principal fonte de receita dos abrigos governamentais são os recursos públicos, especialmente daqueles da esfera municipal (59,72%), mas também da esfera federal e estadual. Por outro lado, os abrigos não-governamentais contam principalmente com recursos privados (IPEA/CONANDA, 2003). Dessa forma, entendemos que a precariedade oriunda principalmente da falta de recursos públicos apresenta-se como o principal impedimento para elevar os padrões de atendimento dos serviços de abrigamento.

Sobre o perfil dos dirigentes, destacamos que a maioria são mulheres (60,4%); têm formação universitária (42,8%); são voluntários, ou seja, não têm remuneração por esta atribuição (59,3%); detêm esta função principalmente por motivação humanitária (44,3%) e religiosa (29%) e permanecem na função por tempo médio de 6 a 7 anos (IPEA/CONANDA, 2003).

Os dirigentes dos abrigos assumem a guarda provisória das crianças e adolescentes abrigados nas suas instituições de acordo com o ECA. Entretanto, foi identificado que aproximadamente metade dos dirigentes (48,77%) não se considera muito bem informada sobre o conteúdo do ECA e que, frente a este desconhecimento, a gestão dos abrigos é pautada por suas próprias crenças e prioridades.

Outro dado relevante refere-se ao posicionamento dos dirigentes sobre as mudanças em suas instituições após conhecerem as recomendações do Estatuto: apenas 29,7% responderam que houve mudança.

As principais dificuldades destacadas pelos dirigentes para a implementação destes princípios referem-se ao retorno da criança e/ou adolescente para a sua família em função das condições sócio-econômicas das famílias, especialmente da pobreza (35,45%); fragilidade, ausência ou perda do vínculo familiar (17,64%); ausência de políticas públicas e de ações institucionais de apoio à reestruturação familiar (10,79%); do envolvimento com drogas (5,65%) e da violência doméstica (5,24%).

Observamos um movimento de implementação dos princípios do ECA, mas ainda bastante incipiente. Nos abrigos pesquisados, há a coexistência das diferentes propostas de abrigo, conforme já apontado anteriormente, o que julgamos pode ser identificado por este posicionamento dos dirigentes.

A partir dos poucos estudos científicos realizados acerca dos abrigos é possível visualizar melhor o descompasso entre a legislação e a realidade dos serviços de abrigamento para crianças e adolescentes no Brasil.

O estudo de Yunes *et al.* (2002) sobre abrigos no contexto brasileiro evidenciou a predominância de uma prática assistencialista, voltada para ajudar as crianças abandonadas sem um compromisso maior com o seu desenvolvimento, além de problemas no quadro de pessoal, como número inadequado e sobrecarga das tarefas; atendimento pouco eficaz; dificuldades na comunicação do sistema institucional: funcionário/diretoria, funcionário/adolescentes, abrigo/Conselho Tutelar, dentre outros, que demonstram as dificuldades de articulação com a rede de apoio.

Arpini (2003), em sua investigação, faz uma reflexão sobre a realidade institucional de abrigo para crianças e adolescentes, através do discurso de adolescentes em situação de risco na cidade de Santa Maria/RS. A autora indica a necessidade de superar os estigmas presentes na realidade destas instituições como lugar de “fracasso” para que possam ser vistas como local de possibilidades, acolhimento e proteção. Observa que esta imagem negativa de espaço de “fracasso” é oriunda do modelo anterior de grandes complexos de internação baseados no regime autoritário e disciplinar, cenários de práticas violentas, que levaram à criação da proposta institucional baseada nos princípios do ECA.

Outro aspecto identificado na dinâmica institucional diz respeito aos preconceitos em relação à população atendida – desqualificando-os. Isso gera a reprodução da acusação social, culpando as crianças e adolescentes pelas dificuldades das suas famílias, o que, por sua vez, gera um silenciamento na instituição, não havendo espaço para trabalharem suas histórias de vida e suas dores.

Trabalhar em uma instituição dessa natureza envolve lidar com todas as dificuldades das relações afetivas, com que de pior as pessoas podem viver e fazer sofrer aos demais, o que é doloroso para qualquer um (...) assim, ao não saber lidar com isso, muitas vezes, a defesa utilizada pelas instituições será justamente o endurecimento afetivo, o abafamento, a depreciação ou a desqualificação (Arpini, 2003, p.73).

Na perspectiva de que a instituição possa oferecer “um ‘olhar’, um ‘lugar’ de construção de desejos e possibilidades” (p.75) para as crianças e adolescentes, a autora prioriza a intervenção com as equipes internas, trabalhando as dificuldades e sentimentos que emergem do contato com este universo.

Nesta mesma linha de discussão, Gulassa⁹ (2006) indica que as falas dos profissionais de abrigo, que participaram de sua atividade de formação, revelaram a complexidade desta dinâmica institucional entre a tarefa de promover o pertencimento e, ao mesmo tempo, ser na prática um lugar de exclusão e abandono, repetindo a problemática de sua clientela. É o caso de, como afirma Bleger (1984), a instituição repetir o problema que pretende curar.

No processo de formação dos profissionais de abrigo, atividade descrita no texto da autora, uma fala constante foi “o abrigo é um mal necessário”. Falas que expressam contradição, a dubiedade: “o abrigo é necessário e por isso é bom, mas ao mesmo tempo é ruim porque não deveria existir (...) é, mas não é para ser (...) dessa desvalorização surge o abandono (...) o abrigo é colocado no mesmo lugar de sua população-alvo. E passa a ser tão abandonado quanto ela” (Gulassa, 2006, p.56-57).

Na experiência relatada por Oliva (2004) na instituição governamental Núcleo de Abrigos Residenciais (NAR), Belém Novo, da Fundação de Proteção Especial, uma das contradições observadas na prática de abrigamento refere-se à preservação do vínculo familiar, normatizada pelo ECA. O abrigo “cria obstáculos para que as famílias não sejam insistentes e ‘atrapalhem o trabalho’. Uma vez que se deva manter o vínculo, o trabalho da instituição é justamente abrir espaço para a família, e não limitá-la a duas horas de visitas semanais” (p.10).

O estudo realizado por Janczura (2005) sobre as práticas de abrigamento da cidade de Santa Maria do Rio Grande do Sul concluiu que o abrigo não tem cumprido a sua função protetiva porque acelera o afrouxamento dos laços afetivos do adolescente com a sua família e comunidade. Foram ainda identificados os seguintes traços comuns: a descontinuidade de vínculos, uma alta reincidência de abrigamento e rotatividade e a perda do caráter provisório do abrigo – dado considerado pela autora de maior gravidade.

Os aspectos apontados por Oliva (2004) e Janczura (2005) relativos aos princípios do ECA de excepcionalidade e provisoriedade do afastamento do convívio familiar, corroborados pelos dados do Levantamento Nacional, aqui já expostos, colocam-se com uma problemática central nas práticas de abrigamento. O tempo da criança e do adolescente na instituição deve ser breve, contrapondo-se à história de institucionalização destes grupos.

⁹ Publicação sobre o processo de formação de profissionais de abrigos, realizado na cidade de São Paulo, em 2003 e 2004. Participaram profissionais de 47 abrigos de 16 municípios de São Paulo.

De acordo com Cruz (2006), na prática o abrigo tem sido adotado de forma inversa às indicadas pelo ECA: “abriga-se primeiro para depois buscar a reinserção na família natural ou a colocação em família substituta” (p.3).

O principal motivo de ingresso das crianças nos abrigos refere-se à negligência dos pais associada a problemas de ordem econômica. A autora problematiza se o motivo de ingresso por problema socioeconômico não está sendo substituído pela denominação de negligência dos pais, situação que pode estar acarretando encaminhamentos desnecessários, segregação familiar e um processo de culpabilização da família quando “não se tratam de crianças abandonadas por seus pais mas de *famílias abandonadas pelas políticas* públicas e pela sociedade” (Cruz, 2006, p.7) (*grifo nosso*). É a “fragilidade das redes de proteção à infância como sendo responsáveis pela permanência de muitas crianças e adolescentes em abrigos” (Ayres *et al.*, 2009).

A partir da análise dos levantamentos e estudos apresentados, constatamos a existência de uma dinâmica institucional marcada pela contradição. Por um lado, um abrigo predominantemente precário, lugar de experiências de abandono, encoberto pela penumbra de “fracasso” (Arpini, 2003), por outro lado, certa mobilização pela melhoria na qualidade da assistência prestada, uma faceta ainda incipiente, impulsionada pela implementação do ECA e um abrigo como espaço de afirmação da criança e do adolescente, e por que não dizer dele próprio, como sujeitos de direito.

Consideramos que os princípios e as orientações metodológicas dos serviços de acolhimento e especialmente o projeto político-pedagógico previsto para o funcionamento do serviço, ambos baseados nos princípios do Estatuto, devem ser pilares importantes para a construção do prescrito do trabalho do/a cuidador/a social. Por outro lado, dados como o desconhecimento dos dirigentes sobre tais princípios, o descumprimento deles, como o da excepcionalidade e da provisoriedade do afastamento do convívio do lar, sugerem que a prática do/a cuidador/a social está sujeita há um grande distanciamento entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Nesse cenário de contradições, percebemos a necessidade da construção da identidade dessas instituições voltada para o atendimento dos princípios do estatuto maior que é o Estatuto da Criança e do Adolescente.

1.3 ESTUDOS CIENTÍFICOS RECENTES SOBRE OS/AS CUIDADORES/AS SOCIAIS

São poucos os estudos científicos que investigam a prática do/a cuidador/a social de abrigos de crianças e adolescentes no contexto brasileiro. Este capítulo discorre sobre essas investigações e, brevemente, sobre a legislação vigente para esta atividade profissional.

Quem é o/a cuidador/a social? Já foram muitas as denominações para esta ocupação profissional: mãe social, agente, educador/a, dentre outras. De acordo com as orientações técnicas para serviços de abrigamento (CONANDA/CNAS, 2009, p.106), “cuidador são pessoas selecionadas para trabalhar em instituições de acolhimento, com o objetivo de cuidar, proteger e educar crianças e adolescentes acolhidos nesses serviços por meio de medida protetiva”.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações¹⁰ (CBO), que categoriza as profissões no país, denominam-se *cuidadores* de crianças, jovens, adultos e idosos aqueles profissionais que “cuidam de bebês, crianças, jovens, adultos e idosos, a partir de objetivos estabelecidos por instituições especializadas ou responsáveis diretos, zelando pelo bem-estar, saúde, alimentação, higiene pessoal, educação, cultura, recreação e lazer da pessoa assistida”.

Dessa forma, as principais atividades do cuidador se organizam nos seguintes cuidados com a pessoa: promover o seu bem-estar, cuidar da sua alimentação, cuidar da sua saúde, cuidar do seu ambiente domiciliar e institucional, incentivar sua cultura e educação, acompanhá-la em passeios, viagens e férias e demonstrar competências pessoais.

Como afirmam Masson *et al.* (2008), esta classificação estabelece um rol extenso de atividades para o cuidador; entretanto, desconsidera a necessidade de formação específica, o que já indica o caráter naturalizado desta atividade como atividade natural da mulher, fato que será aprofundado mais adiante em nosso texto.

No universo dos abrigos, é importante distinguir os cuidadores de pais e mães sociais. O/a cuidador/a social, objeto desta investigação, cuida de crianças e adolescentes abrigados sem reproduzir uma relação familiar na vida institucional,

¹⁰ De acordo com o Portal do Trabalho e Emprego, do Ministério do Trabalho e Emprego, a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, instituída por portaria ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares.

mesmo que estejam em uma residência semelhante. Os pais e mães sociais são responsáveis pelo cuidado com os abrigados em uma estrutura de casa-lar, que se organiza no modelo de um núcleo familiar (IPEA/CONANDA, 2003).

Por um longo período, nas instituições de caridade e filantrópicas os responsáveis pelas crianças e adolescentes em situação de abandono, os profissionais cuidadores, eram geralmente voluntários/as (religiosos ou leigos), que muitas vezes não eram remunerados pelo ofício (IPEA/CONANDA, 2003).

Por outro lado, com a emergência dos especialistas sobre a família e a criança, principalmente especialistas do movimento higienista e dos juristas, no início do século XX, as instituições ditas totais, que ofereciam para as crianças confinadas cuidados de saúde, educação e lazer dentro do próprio abrigo, passam a ser atendidas por funcionários que deveriam ocupar-se especialmente da função de vigilância (IPEA/CONANDA, 2003).

Com a promulgação do ECA e a discussão na perspectiva de garantia de direitos à infância e à adolescência, o profissional, antes voltado para a função da caridade e também da vigilância, é agora orientado a desempenhar um papel de educador.

Assim, na perspectiva do ECA e das formulações legislativas dele decorrentes, como a Norma Operacional de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS, 2006) e as Orientações Técnicas, este novo modelo requer uma política de recursos humanos que envolva seleção adequada, capacitação, incentivos, remuneração adequada e valorização profissional (CONANDA/CNAS, 2009).

As características consideradas desejáveis para o/a cuidador/a social são:

motivação para a função; aptidão para o cuidado com crianças e adolescentes; capacidade de lidar com frustração e separação; habilidade para trabalhar em grupo; disponibilidade afetiva; empatia; capacidade para lidar com conflitos; criatividade; flexibilidade; tolerância; pró-atividade; capacidade para escuta; estabilidade emocional, dentre outras (CONANDA/CNAS, 2009, p.63).

Em relação às habilidades e conhecimentos técnicos desejáveis para o/a cuidador/a, são definidos: “cuidados com crianças e adolescentes; noções sobre desenvolvimento infanto-juvenil; noções sobre o ECA; SUAS; Sistema de Justiça e Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária” (CONANDA/CNAS, 2009, p.64).

Reforçando, então, que é um ofício “que exige não apenas ‘espírito de solidariedade’, ‘afeto’ e ‘boa vontade’”(CONANDA/CNAS, 2009, p.64), há também a necessidade de capacitação. As orientações técnicas subdividem a capacitação em introdutória e prática. A capacitação introdutória – que inclui a apresentação do projeto político-pedagógico, a legislação e outras temáticas importantes para a sua atividade – é voltada para a inserção do profissional no serviço e na equipe; a capacitação prática, de no mínimo de 80 horas, por sua vez, é desenvolvida pelo acompanhamento da rotina institucional com supervisão.

A formação continuada contempla algumas atividades de acompanhamento como reuniões periódicas da equipe, estudos de caso, supervisão institucional com profissional externo, grupo de escuta mútua e outras ações.

Conforme já mencionado, são poucos os estudos científicos realizados sobre a vivência do cuidador social. Por outro lado, algumas investigações que tratam da temática da institucionalização na infância muitas vezes abordam, de forma indireta, a organização e condições de trabalho do cuidador social. Passamos a discorrer, então, sobre os dados das pesquisas que discutem este universo profissional no contexto brasileiro.

Bazon e Biasoli-Alves (2000) discutem a competência do *monitor*, entendido como o profissional encarregado pelos cuidados e educação cotidiana de crianças e adolescentes abrigadas. Entendemos que a descrição de monitor inclui o que descrevemos aqui como cuidadores/as sociais, objeto deste estudo.

As autoras indicam quatro fases no desenvolvimento de tais profissionais. Inicialmente, nos primeiros anos de experiência, os profissionais falam de sua insegurança diante da clientela e dos colegas e lhes falta ainda maturidade para lidar com certas situações. Nos anos seguintes, apesar de adquirirem maior autoconfiança, demonstram certa rigidez na aplicação das normas, certa insatisfação em relação à escolha profissional e falam sobre a distância entre a teoria e a prática. Na terceira fase, o educador externa ansiedade por desenvolver uma prática alicerçada em referenciais

teóricos, dado provavelmente relacionado à falta de supervisão regular, e expressa queixas de cansaço e desânimo provenientes desta atividade. E, por fim, o educador demonstra flexibilidade e competência na atividade apesar do sentimento de impotência relativo ao trabalho, da existência de desequilíbrio entre as demandas profissionais de suas necessidades pessoais e do desejo de crescimento na carreira, porém sem visualizar muitas possibilidades.

O estudo dessas autoras, resultante de uma pesquisa realizada em 1995, observa como dificuldade relatada pelos próprios educadores a falta de um acompanhamento e/ou supervisão contínua, “que lhes permita estabelecer uma espécie de distância emocional que ajude a evitar o desgaste e o sentimento de impotência, aos quais se referem, em todos os momentos investigados” (Bazon & Biasoli-Alves, 2000, p.4).

Outra investigação das mesmas autoras, desenvolvida em 1998, mostra que a realização de acompanhamento e supervisão dos monitores favoreceu o desenvolvimento profissional nas fases citadas acima embora com a permanência das queixas relacionadas ao trabalho e ao contexto em que este se desenvolve.

Estes dados reforçam, para as autoras, a importância da formação e apoio oferecidos, ou seja, “o acompanhamento ou supervisão continuados, vinculado as suas dificuldades/necessidades mais específicas, em detrimento do puro e simples exercício temporal da profissão” (p.4).

Dentre as ações que Yunes *et al.* (2004) sugerem para a melhoria dos abrigos, estão a realização de encontros entre os profissionais de diferentes abrigos com o objetivo de criar um espaço de troca de experiência e a capacitação como meio de aprendizagem sobre o desenvolvimento infantil numa visão contextualizada e sobre outros conteúdos importantes para a sua prática.

Da mesma forma, a partir das mesas de trabalho realizadas com profissionais dos abrigos de São Paulo, foram indicadas como necessidades dos monitores: ser reconhecido e valorizado em seu trabalho; participar de reuniões, de encontros, com diferentes profissionais do abrigo; ampliar suas perspectivas e conhecimentos e ter apoio especializado (Cesario & Gulassa, 2005).

Nogueira e Costa (2005a; 2005b)¹¹ realizaram um estudo em 2003 numa instituição filantrópica ligada a uma entidade religiosa do Distrito Federal, que adota o modelo de casas-lares para crianças no período de zero a três anos. Teve por objetivo compreender a função da cuidadora nesse contexto. Em termos metodológicos, adotou a observação participante numa das casas que contava com 12 crianças e 4 adolescentes, com duas mães sociais responsáveis.

Em primeiro lugar, é importante ressaltar que, para as autoras, o papel da mãe social é decisivo para o desenvolvimento e estruturação psíquica da criança e do adolescente em situação de abrigo.

A partir de suas observações, as autoras perceberam que, principalmente, o grande número de crianças e a falta de formação e orientação direta dificultam que a mãe social possa estabelecer com as crianças relações de apego estáveis e oferecer um cuidado individualizado. “O respeito ao ritmo e necessidades individuais de cada um implica um olhar atento por parte do cuidador, o qual só pode ser garantido com o subsídio de muita reflexão, de treinamento e preparo” (Nogueira & Costa, 2005b, p.10).

Este aspecto refere-se à sobrecarga de trabalho, que envolve cuidados de ordem prática como a higiene e a alimentação e também grande carga de afeto e atenção, uma vez que as crianças com histórico de abandono são extremamente demandantes – com o agravante de que geralmente estão abrigadas em número excessivo.

Dentre as características recorrentes dos abrigos, tais como pouca atenção às necessidades individuais das crianças, é indicada a rotatividade das profissionais da instituição que traz sérias implicações para o desenvolvimento infantil. Como afirmam as autoras, estas profissionais são frequentemente substituídas e remanejadas, “o que acaba, inevitavelmente, por reeditar a experiência de separação vivenciada pela criança não só em relação à sua mãe e à sua família, mas também pelas profissionais responsáveis por elas quando institucionalizadas” (Nogueira & Costa, 2005a, p.37).

Foi denominada pelas autoras de “cuidados burocráticos”, a forma rápida, rígida, ou seja, repressiva, de realização dos cuidados de higiene e de alimentação.

¹¹ Estes artigos estão baseados na Dissertação de Mestrado “A criança em situação de abrigo: reparação ou re-abandono?”, defendida em 2004 no Departamento de Psicologia Clínica do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília por Paula Cristina Nogueira, primeira autora dos textos, sob orientação da segunda autora.

(...) a garantia de boa aparência e asseio ocorre às custas de muita repressão para que não se movimentem e, conseqüentemente, se desarrumem, associada a cuidados rápidos, muitas vezes, bruscos, que não levam em consideração o tempo e as necessidades de cada criança individualmente (Nogueira & Costa, 2005a, p.10).

Outro tipo de tratamento identificado foi nomeado de “pequenas violências” e refere-se a situações desrespeitosas pela forma de falar com as crianças e os comentários sobre seus comportamentos, bem como pelo uso de adjetivos e comentários de desqualificação no trato com as crianças. Estas são atitudes sutis e muitas vezes passam despercebidas, mas são graves já que demonstram a desconsideração com o sofrimento e a angústia das crianças. “Violências marcadas, muitas vezes, não pela ação do adulto, mas, ao contrário, pela falta dessa, ao ignorar e desconsiderar as necessidades e manifestações das crianças” (Nogueira & Costa, 2005a, p.41).

Tais comportamentos das mães sociais, como os “cuidados burocráticos” e a “pequenas violências” foram compreendidos como atitudes defensivas frente ao exercício da atividade de cuidar crianças em situação de abrigo. Então, é por manter uma relação de distanciamento com a criança, através de cuidados rápidos e impessoais, sem tempo para interações mais prolongadas com cada uma das crianças, por exemplo, que se evita “o contato com os sentimentos das crianças e, conseqüentemente, com seus próprios sentimentos” (Nogueira & Costa, 2005b, p.42). Os sentimentos mais frequentes entre as mães sociais são de falta de ânimo, vontade de fugir, cólera e hostilidade.

Estas atitudes defensivas podem ser evocadas pelos sentimentos negativos oriundos da relação com a criança em situação de abandono. A falta de investimento afetivo dos pais contribui para que as crianças tenham uma aparência ruim, denunciando a sua condição de abandono, além de serem, conforme já apontamos, crianças que demandam muito de seu cuidador, exigindo uma disponibilidade que o profissional não tem em função do ritmo institucional.

Então, “na tentativa de se proteger e se manter afastada destes sentimentos e de toda a complexidade envolvida neste trabalho, a mãe social agride, desconsidera e,

consequentemente, mantém uma distância que a protege” (Nogueira & Costa, 2005a, p.43).

As reações defensivas também podem estar relacionadas com a vivência da separação, dado o caráter temporário da criança na instituição, “como uma forma de defesa e de afastamento em relação às crianças, que cedo ou tarde, retornarão às suas famílias de origem, serão adotadas ou partirão, ao completar 18 anos” (Nogueira & Costa, 2005a, p.43).

Podemos relacionar estes comportamentos de “cuidados burocráticos” e “pequenas violências”, denominados pelas autoras de atitudes defensivas, com as estratégias defensivas coletivas, abordadas pela psicodinâmica do trabalho, como formas construídas pelo grupo de trabalhadores/as para defenderem-se de situações causadoras de sofrimento na organização do trabalho – conceito que será abordado no próximo capítulo.

Um elemento central do trabalho destas profissionais que atuam junto com crianças em situação de abandono refere-se à sua proximidade com o papel de mãe e de professora. Diversos autores como David (2001; 2002) e Golse (2002), estudiosos da relação adulto-criança no contexto institucional, afirmam que não pode ocorrer esta confusão entre estes papéis. Entretanto, como afirmam Nogueira e Costa (2005b), “o fato de essa profissão implicar, de alguma forma, a substituição da mãe (pelo menos no que se refere aos cuidados), faz com que a ambiguidade do estatuto de ‘cuidadora’ permaneça, apesar de todos os esforços, na tentativa de profissionalizá-la” (p.03).

Neste sentido, o que este estudo de caso evidenciou é que:

o exercício da função de cuidar das crianças não tem uma perspectiva profissional porque a mãe social não recebe treinamento nem qualificação para tal. Se ela demonstra alguma habilidade é porque tem filhos biológicos e talvez por isso mesmo seja contratada (Nogueira & Costa, 2005b, p.13).

Por fim, a principal conclusão das autoras é de que nesta dinâmica institucional os cuidados são precários e as profissionais “desconsideram e tratam as crianças como objetos e não como sujeitos ativos e participantes nos momentos em que têm seus corpos manipulados” (Nogueira & Costa, 2005a, p.13).

A qualificação e capacitação profissional das mães sociais é o aspecto mais importante para que elas possam oferecer os cuidados adequados.

(...) quando se observa a carga física e emocional dessa profissão, é inegável a necessidade de suporte, de reuniões, de supervisões constantes, com o objetivo de *oferecer um espaço para a fala*, a dúvida, o questionamento, as trocas de informação e a experiência. Do contrário, observa-se a perpetuação das chamadas violências institucionais, que contribuem para o surgimento de maus tratos endêmicos, representados por negligência, abandono, falta de estimulação – comportamentos que puderam ser observados na realidade estudada (Nogueira & Costa, 2005b, p.47) (*grifo nosso*).

O estudo sobre as práticas de abrigagem na cidade de Santa Maria do Rio Grande do Sul, realizado por Janczura (2005), discutiu as dificuldades para os abrigos cumprirem a sua função protetiva. Dentre os aspectos abordados, salienta a falta de prioridade para a capacitação e qualificação de recursos humanos identificada nos abrigos desta localidade. Esta falta de investimento é demonstrada, por exemplo, pela contratação de estudantes que não fazem parte do quadro funcional para o cargo de educadores sociais, o que aumenta a rotatividade profissional. Esta situação, segundo a autora, repercute negativamente na qualidade dos serviços do abrigo.

Outro estudo sobre esta temática é a dissertação de mestrado de Marques (2006), realizado num abrigo não-governamental do município de Uberlândia, Minas Gerais, que atende crianças de 0 a 4 anos de idade. A autora teve por objetivo analisar a percepção das cuidadoras sociais com relação ao crescimento e desenvolvimento infantil e aos cuidados oferecidos por elas às crianças abrigadas. A pesquisa de

abordagem qualitativa contemplou três entrevistas com cuidadoras com tempo de atuação na instituição entre um ano e seis meses.

Foi identificada uma vivência de abrigamento muito próxima a da pesquisa de Nogueira e Costa (2005a; 2005b) nos seguintes aspectos: dificuldade pelo número de crianças atendidas em relação ao número insuficiente de cuidadoras, rotatividade de turnos das cuidadoras e falta de tempo para atividades de recreação e lazer com as crianças. Evidencia-se que com esta rotina a instituição não favorece um espaço para trocas afetivas e um atendimento de forma individualizada.

Sobre o significado do trabalho, de acordo com a percepção das cuidadoras deste estudo, foi relatado que a aprendizagem para este trabalho foi proveniente da sua própria experiência de mãe e que se sentem satisfeitas nesta atividade – “sensação de dever cumprido, de satisfação, melhora da autoestima, segurança e confiança” (Marques, 2006, p.76). Ao mesmo tempo, indicam a vivência de estresse pelas situações de perda, de separação e de violência.

A autora comenta que o trabalho das cuidadoras possui pouca visibilidade, “assumido com uma atribuição natural das mulheres e com as práticas voltadas para a vida diária” (p.78). Neste sentido, os critérios observados para admissão no abrigo são: gostar de crianças, ter filhos e faixa etária dos mesmos, ter experiência com crianças e com atividades domésticas. Como diz uma das cuidadoras desta pesquisa: “a experiência maior é a que eu trouxe de casa, no dia a dia com os meus filhos” (p.78).

Marques (2006) parte da posição de que profissionalizar os cuidadores sociais, através da aquisição de conhecimentos e habilidades, é fundamental para o crescimento e desenvolvimento das crianças abrigadas e de que é necessário modificar a visão simplista de que o cuidado é algo natural, encarado apenas como ajudar, socorrer e assistir. Os dados da pesquisa demonstram a falta de capacitação dos cuidadores para o exercício de suas funções.

Outro ponto salientado pela autora como fundamental para a atividade do cuidadora social é o desenvolvimento do trabalho em equipe, onde a resolução dos problemas se faz de forma participativa.

Gulassa (2006), no processo de escuta dos profissionais de abrigo de São Paulo, identificou que os mesmos se percebem em dois papéis: herói e vilão – “herói porque

cuida, salva, oferece segurança, moradia, saúde, alimentação (...), por outro, é vilão porque nunca faz o suficiente” (p.57).

A pesquisa realizada por Oliveira e Milnitsky-Sapiro (2007) teve por objetivo analisar as práticas cotidianas de duas instituições de abrigo para adolescentes no município de Porto Alegre, sendo uma governamental e a outra uma não-governamental (ONG).

Esta investigação, resultado de uma pesquisa de mestrado, analisou a “complexa relação entre o caráter provisório da medida de proteção, preconizado no ECA, e a importância do vínculo entre cuidadores e abrigados para um trabalho de integração social que vise à resignificação das histórias de vida dos adolescentes” (Oliveira e Milnitsky-Sapiro, 2007, p.623).

Dentre os dados levantados, as autoras discutem a falta de um projeto pedagógico que defina referências para as práticas de instituição apontando que, em vez disso, o trabalho ocorre de forma “voluntariosa”, de acordo com a experiência pessoal dos profissionais.

A investigação problematiza a ambiguidade do conceito de transitoriedade que, ao mesmo tempo em que tenta impedir a institucionalização das crianças e dos adolescentes nos abrigos tem sido prejudicial para a qualidade do acolhimento:

Dificulta o estabelecimento de vínculos entre adultos e adolescentes, já que os dois lados percebem um tempo provisório que os une, o que fragiliza a confiança e a dedicação recíprocas. O abrigo então, acolhe o adolescente como se este estivesse em trânsito, o que inviabiliza o reconhecimento de singularidades nos muitos que, infelizmente, não estão só de passagem (Oliveira & Milnitsky-Sapiro, 2007, p.633).

A proposta das autoras sugere “um abrigo pautado por um plano de futuro para os abrigados e preocupado com a continuidade do acolhimento oferecido” (Oliveira & Milnitsky-Sapiro, 2007, p.633).

Os estudos apresentados neste capítulo ressaltam a importância do profissional *cuidador* como elemento central no desenvolvimento das crianças e adolescentes em situação de abrigo; denunciam a falta de reconhecimento desta prática profissional – ainda marcada pela invisibilidade decorrente de sua naturalização atividade da mulher e por seu histórico como atividade de caridade, de voluntariado – e defendem o espaço de formação e acompanhamento necessário para este profissional na sua prática.

2. PSICODINÂMICA DO TRABALHO

2.1 HISTÓRIA E CONCEITOS: UM NOVO OLHAR SOBRE O TRABALHO

Este capítulo apresenta um breve histórico e os principais conceitos da psicodinâmica do trabalho – referência teórica central da presente investigação – a fim de oferecer uma compreensão geral de seus pressupostos.

A psicodinâmica do trabalho é atualmente considerada um dos principais referenciais teóricos que têm contribuído para o campo de estudos da saúde mental no trabalho no Brasil. Tem como grande referência até os dias de hoje o pensamento de seu fundador Christophe Dejours, médico francês, psicanalista, também com formação em psicossomática e diretor científico do Laboratório de Psicologia do Trabalho e da Ação no Conservatório Nacional de Artes e Ofícios (CNAM) de Paris.

A produção brasileira tem acompanhado o seu desenvolvimento desde a década de 80 e envolve um grupo significativo de pesquisadores, especialmente em Brasília (Mendes, 2007; 2008; 2011), São Paulo (Lancman & Snelzwar, 2008) e no Rio Grande do Sul (Merlo, 1999; 2007; 2009), que influenciam a presente investigação.

Em seu percurso teórico, inicialmente situava-se no campo da psicopatologia do trabalho, disciplina inaugurada nos anos 50-60 por psiquiatras como L. Le Guillant, P. Sivadon e J. Bégoïn. Estes estudos buscavam construir uma clínica das doenças mentais do trabalho a partir da identificação dos seus efeitos deletérios, baseada no registro epistemológico causalista do modelo médico clássico.

Dejours (1992), influenciado por esta abordagem, buscou compreender o sofrimento psíquico no trabalho proveniente da organização taylorista-fordista, análise apresentada com a publicação de “A Loucura do Trabalho”. Nesse momento, concebia a organização do trabalho, conceito central de sua obra, como “um dado preexistente ao encontro do homem com o seu trabalho, como um conjunto de constrangimentos (...) inflexíveis, inexoráveis mesmo, com o peso e a rigidez dos mineirais” (p.52).

Nesta incursão, constatou que mesmo frente a fortes constrangimentos organizacionais o comportamento dos trabalhadores não era simplesmente determinado por tais pressões – não eram estes passivos – na verdade criavam estratégias defensivas individuais ou coletivas para proteger-se do adoecimento. Estratégias defensivas compreendidas à luz do modelo psicanalítico de funcionamento psíquico.

Novos estudos em situações concretas de trabalho evidenciavam que mesmo diante de formas organizacionais deterioradas os trabalhadores não adoeciam e mantinham-se num estranho e enigmático estado de “normalidade”. A partir de então, representando uma reviravolta epistemológica, o foco de investigação e análise desta abordagem desloca-se para este enigma central: “como os trabalhadores, em sua maioria, conseguem, apesar dos constrangimentos da situação de trabalho, preservar um equilíbrio psíquico e manter-se na normalidade?” (Dejours, 1996, p.152).

Normalidade compreendida como “um equilíbrio instável, fundamentalmente precário, entre o sofrimento e as defesas contra o sofrimento” (Dejours, 2008a, p.53), campo de sofrimento e de luta entre os impasses impostos pelo trabalho e a ameaça de desestabilização psíquica.

Importante distinguir o estado de normalidade e o estado de saúde. A normalidade, mesmo que represente uma luta contra o adoecimento e assim estabeleça um equilíbrio, pode ao mesmo tempo encobrir uma forte vivência de sofrimento e o esforço para manterem-se numa situação de trabalho patogênico. Por outro lado, a saúde, assim como a normalidade, não é um dom da natureza, não se restringe simplesmente à ausência de doença, é também uma luta, mas uma luta por um ideal, uma referência e orientação fundamental que redireciona as ações na busca deste ideal que é a conquista da saúde. Assim, a saúde se faz presente nesta luta, mas não existe porque este ideal nunca é atingido (Dejours, 1996; 1999a; 1999b; 2007).

Desde o seu início enquanto perspectiva teórica, sempre apresentou como núcleo central de análise o sofrimento produzido pelo conflito entre a organização do trabalho e o funcionamento psíquico, para tal contando com o apoio da psicanálise e da teoria social; um debate sistemático com outras áreas como a ergonomia, a filosofia, a sociologia do trabalho e a psicologia do trabalho. Situar este conflito no campo da normalidade ampliou o foco na doença para a análise do sofrimento e seus diferentes destinos e, nessa transição de psicopatologia para a normalidade, passa, a partir da década de 90, a ser denominada de psicodinâmica do trabalho ou, ainda, análise psicodinâmica das situações de trabalho (Dejours, 1999a).

Para pensar sobre o funcionamento psíquico apóia-se na teoria do sujeito da psicanálise. Como afirma Dejours (2008a, p.195), “a psicodinâmica do trabalho desenvolve-se a partir de uma pergunta direcionada ao mundo do trabalho expressa no âmbito do conceito de homem formulado pela psicanálise”. Este é o sujeito do desejo, sujeito portador de uma história singular que tem projetos enraizados nessa história, que pensa sobre a sua realidade e reage conforme esta construção de sentido, de forma original.

Um modelo no qual os trabalhadores permanecem, sejam quais forem as circunstâncias, *sujeitos de seu trabalho*, pensam sobre sua situação e organizam sua conduta, seu comportamento e seu discurso, com uma coerência fundada na compreensão que se supõe que eles tenham da condição que seu estado traz ao trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994, p.122) (*grifo nosso*).

Em outro momento, Dejours (1996, p.154-155), baseado em Politzer (1973), menciona “homem *concreto*, vivo, sensível, reativo e sofredor, animado por uma subjetividade; concepção diferente da de um tipo-ideal médio, que remete a um modelo do homem *abstrato*” (*grifo nosso*). Neste sentido, oferece uma concepção da mobilização psíquica no trabalho que difere drasticamente das teorias clássicas motivacionais (Dejours, 1995).

Sabemos que para a psicanálise a sexualidade é considerada central na estruturação psíquica; para a psicodinâmica, no entanto, o trabalho é posto em posição de igualdade com a sexualidade. O trabalho nesta abordagem é central na construção da identidade e como estruturante psíquico. Além disso, o trabalho se torna uma prática privilegiada na mediação do inconsciente com o campo social: através do trabalho é possível estabelecer a sua singularidade no campo das relações sociais. “O indivíduo às vezes chega a subverter a ordem das relações sociais para introduzir ‘a sua marca’, a sua contribuição pessoal, lutando desta forma para o reconhecimento de sua identidade no campo social” (Dejours, 2008a, p.196). Esta, então, é a premissa do que se denomina centralidade do trabalho.

A centralidade do trabalho é percebida na construção da identidade, na realização de si mesmo e na saúde mental – ou mesmo na saúde somática. (...) O trabalho jamais é neutro, considerado desse ponto de vista. Ou joga a favor da saúde ou, pelo contrário, contribui para sua desestabilização e empurra o sujeito para a descompensação (Dejours, 2008a, p.140).

A referência à teoria psicanalítica do funcionamento psíquico pouco variou; em contrapartida, o termo trabalho sofreu numerosas modificações de conteúdo em função do aumento de dados empíricos e do diálogo com outras disciplinas do homem no trabalho.

Neste sentido, visualizando o outro lado da díade homem-trabalho, outro aspecto importante no seu desenvolvimento teórico, nesta fase de transição, refere-se ao

conceito de organização do trabalho. Este sempre foi um tema central para esta abordagem, entretanto, sua concepção foi sendo modificada a partir das investigações de campo. Durante a década de 70, como já mencionado, direcionava-se para a análise da relação organização do trabalho e homem, salientando a rigidez da situação laboral e suas implicações no funcionamento psíquico.

A partir dos anos 80, com a influência da ergonomia francesa, o interesse dos pesquisadores foi redirecionado para o distanciamento entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Tal abordagem problematiza que os trabalhadores seguem, dentro do possível, prescrições e normas de procedimento já estabelecidas para executar as suas tarefas, entretanto, parte da realidade se destaca na forma de resistência à prescrição, que é da ordem do imprevisível e do desconhecido. Esta busca de novas soluções é que se denomina de trabalho real. Em seu processo, a organização do trabalho mostra-se repleta de contradições, como uma rede complexa de normas e prescrições que seguidas de forma estrita inviabilizaria o trabalho.

Como define Dejours (2007, p.21), “a organização do trabalho é a forma como, por um lado, as tarefas são definidas, divididas e distribuídas entre os trabalhadores; por outro lado, a forma como são concebidas as prescrições; e, finalmente, a forma como se operam a fiscalização, o controle, a ordem, a direção e a hierarquia”.

A organização do trabalho é uma relação social, é um compromisso entre as prescrições, o método de trabalho estabelecido e os procedimentos, e as dificuldades existentes para a sua realização (Lancman & Uchida, 2003). Importa enfatizar que é um compromisso que não se restringe aos argumentos técnicos, mas a um trabalho de interpretação dos trabalhadores envolvidos – uma multiplicidade de interpretações, o que significa pensar a organização do trabalho “como um processo intersubjetivo pelo qual a interação das diversas pessoas dá origem a uma dinâmica própria, lugar de produção de significações psíquicas e de construção das relações sociais” (Santos Jr, Mendes, & Araujo, 2009, p.616).

Surge, então, uma nova concepção de trabalho como “a atividade manifestada por homens e mulheres para realizar o que ainda não está prescrito pela organização do trabalho (...) é criação do novo, do inédito” (Dejours, 2008a, p.67-68).

Trabalhar é preencher a lacuna entre o prescrito e o real (...) é aquilo que implica, do ponto de vista humano, o fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar (Dejours, 2004, p.28).

O trabalho é o enfrentamento do real, real enquanto “aquilo que no mundo se faz conhecer por sua resistência ao domínio técnico e ao conhecimento científico” (Dejours, 1997, p.40) e é vivenciado a partir do sofrimento. Como afirma Dejours (2007, p.19), “trabalhar é, antes de tudo, fazer a experiência do sofrimento; é a etapa inevitável e comum a todos aqueles que trabalham. É uma invariante da situação. Todavia, o que não se pode prever é o destino desse sofrimento”.

O sofrimento também é um conceito que se modifica a partir do desenvolvimento desta abordagem, ele migra de uma concepção mais restrita de sofrimento patogênico para a compreensão de sua bivalência dada à existência de dois tipos: o sofrimento patológico e o sofrimento criativo. De acordo com Dejours (1999a), o sofrimento é um conceito da fenomenologia e não da psicanálise.

Antes de tratar destes possíveis destinos do sofrimento, é preciso pensar mais detidamente sobre o que envolve a noção de sofrimento a partir desta perspectiva teórica. Em primeiro lugar, o sofrimento é uma experiência, uma vivência, “é um estado mental que implica um movimento reflexivo da pessoa sobre seu ‘estar no mundo’” – vivência não totalmente consciente, representável; sempre indissociável da corporalidade e pertencente à ordem do singular. Não é possível pensar no sofrimento coletivo – “O sofrimento é sempre, antes de tudo, um sofrimento do corpo, engajado no mundo e nas relações com os outros” (Dejours, 1999a, p.19).

Esta afirmativa de que o sofrimento permanece sempre individual e único, refere-se ao fato de que o sofrimento é anterior ao embate com a situação de trabalho. Dejours (1996) indica que o sofrimento no trabalho articula dados relativos à história singular do indivíduo e à sua situação atual, sendo esta a dimensão temporal posta na vivência do sofrimento. Por outro lado, em sua dimensão espacial ele extrapola o espaço do trabalho invadindo o espaço doméstico e familiar do sujeito.

É um sofrimento oriundo do sofrimento dos pais que se direciona para o mundo na expectativa de encontrar quietude, em busca de auto-realização, sendo desta forma um drama no sentido de Politzer (1973). Este sofrimento, originado do sofrimento dos pais, zona de fragilidade psíquica, e vivido como um enigma será a base para um desejo de saber, de compreender, denominado pela psicanálise de *epistemofilia*. Tal desejo será expresso no jogo infantil, que terá no trabalho, na vida adulta, a oportunidade de ser expressado no campo social (Dejours, 1996).

Essa transposição entre o teatro psíquico e o teatro do trabalho precisa contar com condições concretas do trabalho que permita a recriação do cenário do sofrimento, gerando um estado de ambiguidade que mobiliza o sujeito. Ambiguidade denominada, também pela psicanálise, de *ressonância simbólica* – condicionada ao processo de escolha da profissão, da atividade de concepção na tarefa, na lacuna entre a organização prescrita e a organização real do trabalho, e, por fim, referente ao caráter social do trabalho, da psicodinâmica do reconhecimento esperado dos seus pares no trabalho (Dejours, 1994).

O sofrimento no trabalho é inevitável uma vez que o trabalho coloca o sujeito frente ao real, ao incerto, ao inesperado; o que, inicialmente, conduz a uma experiência de fracasso e de impotência. “O real se apresenta ao sujeito por meio de um efeito surpresa, desagradável, ou seja, de um modo afetivo” (Dejours, 2004, p.28). O trabalhador experimenta o fato de que as prescrições necessariamente não são suficientes para uma atividade com êxito e é preciso inventar na atividade.

Esta experiência de fracasso é, inicialmente, vivenciada de forma passiva, simplesmente sentida. Porém, em seu processo surge uma série de sentimentos, tais como a surpresa, a raiva, o receio, a decepção, que mobilizam uma reação. Assim, o sofrimento protesta por alívio, demanda ser transformado. De uma posição passiva converte-se numa busca ativa de transformação. É através da capacidade do sujeito de tolerar esse sofrimento que sua transformação se faz possível, uma vez que é o próprio sofrimento que guia sua inteligência para voltar-se à solução dos impasses colocados pelo real.

(...) vencendo a resistência do real, *o sujeito transforma-se a si mesmo*, torna-se de algum modo, mais inteligente,

mais competente e mais hábil do que era antes de ter superado essas dificuldades. Trabalhar não é apenas produzir, implica necessariamente na transformação do eu (Dejours, 2007, p.18).

A partir destas considerações, o sofrimento não é uma patologia, não é só uma consequência lastimável – dependendo da mobilização psíquica gerada pela organização do trabalho, ele pode, pelo uso da criatividade, transformar-se numa experiência de prazer e dessa forma fortalecer a saúde do trabalhador ou então transformar-se em patogênico e conduzir ao adoecimento.

Assim, temos que um dos destinos possíveis para o sofrimento é a possibilidade de tolerá-lo e superá-lo. É a capacidade de suportar, agir e superar os obstáculos impostos pelo real. Esta é a possibilidade que se denomina de sofrimento criativo. Dessa forma, o sofrimento pode se transformar em prazer a partir de duas condições: quando a organização do trabalho oferece espaço para o uso da engenhosidade do trabalhador na sua atividade e quando esta contribuição pode ser reconhecida pelos outros (Dejours, 2007).

A engenhosidade se expressa no exercício de uma inteligência, inteligência do corpo, “que se desdobra para enfrentar o que ainda não está dado pela organização (prescrita) do trabalho” (Dejours, 2008a, p.132). Esta inteligência, adquirida no próprio exercício da atividade, na relação do corpo com a tarefa, movida pelo sofrimento, pode transformá-lo numa experiência de prazer a partir da sua capacidade inventiva, criativa e transgressora.

A inteligência prática precisa ser reconhecida no trabalho seja pela hierarquia como por seus pares. Em função de sua contribuição, de seu esforço e de sua inventividade, o indivíduo espera uma retribuição simbólica na forma de reconhecimento à sua identidade. “As contribuições singulares são espontâneas, na medida em que o sujeito espera em resposta à sua contribuição para a organização real do trabalho uma retribuição simbólica em termos de reconhecimento de sua identidade” (Dejours, 1994, p.134).

Cada vez que, na sua atividade de trabalho, o trabalhador leva a cabo a resolução de problemas que lhe são colocados (atividade de concepção) e que obtém em troca um reconhecimento social do seu trabalho, é também o sujeito sofredor, mobilizador de seu pensamento, que recebe um reconhecimento subjetivo de sua capacidade para conjurar a angústia e dominar seu sofrimento (...) de teatro em teatro, de situação de trabalho em situação de trabalho, de reconhecimento em reconhecimento (...) conferem, graças à sua concretude e à sua inscrição durável na realidade, uma grande consistência e uma maior estabilidade à identidade (Dejours, 1996, p.159).

Este reconhecimento só pode ocorrer no espaço público da fala, espaço no qual as opiniões e as soluções podem ser formuladas e compartilhadas pelos trabalhadores no coletivo de trabalho. “Da qualidade dessa discussão dependem o sentido do trabalho, o reconhecimento da inteligência e da engenhosidade para enfrentar estes obstáculos” (Dejours, 1999a, p.32).

Como afirmam Lancman e Uchida (2003, p.84), “se o sofrimento é da ordem do singular sua solução é coletiva”. A complexidade da formação do coletivo de trabalho e sua relação com a dinâmica do reconhecimento será explorada no próximo capítulo.

Quando estas condições não podem ser acessadas pelos trabalhadores, só resta a possibilidade de negação do sofrimento, o que conduz ao uso de estratégias defensivas individuais e coletivas ou, até mesmo, ao surgimento de patologias. Como afirma Dejours (1996, p.171), “a transformação do sofrimento em criatividade passa por um espaço público na fábrica. Em troca, cada vez que o espaço público tender a se fechar, a criatividade estará ameaçada”.

Em outras palavras, como o sofrimento é inevitável, o seu reconhecimento e a busca de sua re-significação conduzem à saúde, a vivências de prazer, enquanto que sua negação – caminho do sofrimento patogênico – conduz às estratégias defensivas individuais e coletivas ou até mesmo à patologia. Ambos, prazer e sofrimento, muitas vezes se mostram de forma concomitante no trabalho, dado a sua complexidade.

As estratégias defensivas coletivas utilizadas são específicas de acordo com as situações de trabalho e não podem ser generalizadas. Este é um mecanismo que requer a participação de todos os trabalhadores integrantes de um mesmo grupo de trabalho. Frente a determinado sofrimento no trabalho, os trabalhadores podem juntos, por meio da construção de regras compartilhadas, estabelecerem estas estratégias para se defender da realidade causadora de dor. Elas atuam sobre a percepção da realidade, transformando-a e, especialmente, eufemizando-a, minimizando, assim, a percepção dos motivos no trabalho que os fazem sofrer. Dessa forma, este recurso defensivo possibilita aos trabalhadores se protegerem contra o sofrimento. Como estas estratégias se constroem a partir de evidências da própria realidade de trabalho, elas podem ser facilmente abandonadas quando o objeto real – a organização do trabalho – é transformado.

As defesas coletivas não são as únicas adotadas para proteger os trabalhadores de situações penosas de trabalho, podem também ser adotadas defesas individuais já abordadas de forma detalhada pela psicanálise.

Entretanto, o uso de tais estratégias defensivas cria um obstáculo para que os trabalhadores pensem e reajam contra os elementos da organização do trabalho, gerando alienação. Por outro lado, seu uso exacerbado pode levar ao esgotamento e iniciar o processo de adoecimento do trabalhador. As estratégias coletivas de defesa têm sido analisadas ao longo da construção deste referencial teórico. Este é um conceito original utilizado por esta abordagem proveniente dos seus achados de campo.

Como expusemos ao longo do texto, a psicodinâmica direcionou-se para a compreensão da normalidade; contudo, as patologias relacionadas ao mundo do trabalho continuaram sendo objeto de análise. Sobre esta temática do adoecimento, as patologias que vêm sendo identificadas como as mais presentes e mais preocupantes na realidade atual são a patologia da sobrecarga; a patologia da violência, relacionada com as situações de assédio moral no trabalho, e as situações de suicídio (Cruz Lima & Mendes, 2009; Freitas, Cruz Lima & Antonio, 2010; Martins, Moraes & Cruz Lima, 2010). Estas têm sido denominadas por Dejours (2004; 2007) de *patologias da solidão* em função da desarticulação das relações coletivas no trabalho que tem conduzido o trabalhador para um caminho de solidão e de desamparo (Cruz Lima & Viana, 2006).

As novas formas de organização do trabalho, denominadas genericamente de *reestruturação produtiva*, têm, apesar do seu discurso voltado para a participação,

provocado a pressão e o excesso de exigências no trabalho e a ameaça da demissão. Estes elementos têm sido agravados pelo desemprego estrutural e pela precarização, esta última observada principalmente pelas formas precárias de relações de trabalho, como os contratos por tempo determinado, as terceirizações e os contratos temporários. Falar em precarização remete à condição de perda de direitos trabalhistas (Merlo & Lapis, 2007).

A reestruturação produtiva também tem sido pautada pelo individualismo e pela competitividade e assim percebemos a corrosão das relações de trabalho (Sennett, 2000), processo denominado por Dejours (2004) de *desestabilização do coletivo de trabalho*, marcado pela dificuldade de construir coletivos de trabalho mais solidários, cooperativos; pela falta de confiança, e, muitas vezes, por práticas antiéticas. Como nos diz Dejours (2008a, p.20), “o individualismo é uma derrota e não um ideal”, frente ao individualismo resta a solidão.

Diante deste cenário, especialmente do sofrimento proveniente do processo de precarização, as estratégias defensivas podem esgotar-se, pode ocorrer o fracasso das defesas. Quando essas defesas fracassam, elas perdem o seu papel de proteção e podem transformar-se em patologias.

Neste processo histórico, a partir das transformações aqui apresentadas, a psicodinâmica do trabalho foi delineando como seu objeto de estudo a intersubjetividade, “a análise psicodinâmica do trabalho dos processos intersubjetivos mobilizados pelas situações de trabalho” (Dejours, 2008a, p.51), redirecionando-se para tomar a posição de que o sentido do sofrimento, a saúde, depende fundamentalmente da qualidade das relações éticas no trabalho.

A partir deste quadro teórico construído pela psicodinâmica é possível compreender a apreciação de Dejours (1999a) de que o trabalho é uma prática em que três universos estão imbricados: o universo objetivo, social e o subjetivo, em que os aspectos subjetivos referem-se à experiência do sofrimento que é produzida na relação com os demais universos.

Partindo destes pressupostos teóricos, o método adotado pela psicodinâmica, denominado de *clínica do trabalho*, foi construído de forma original e pressupõe uma ação transformadora na situação estudada. Ação transformadora não apenas de mudanças no contexto de trabalho, mas especialmente na forma de engajamento dos

trabalhadores como principais atores de seu coletivo de trabalho, buscando resgatar a sua emancipação como sujeitos (Lancman, Sznclwar, Uchida & Tuacek, 2007).

Este método defende a construção de um espaço coletivo de discussão, espaço da palavra, formado por um grupo de trabalhadores, propício para a compreensão, interpretação e elaboração/perlaboração do sofrimento produzido na relação com a situação de trabalho.

É o espaço da fala e da escuta do sofrimento, originado na realidade concreta da organização do trabalho, que permite aos trabalhadores reconstruir a capacidade de pensar e desenvolver estratégias de ação individuais e coletivas para confrontar as situações provocadoras de sofrimento, buscar o prazer, e conseqüentemente a saúde (Mendes, 2007, p.32).

O objeto da clínica é o trabalho: seu foco é colocar em análise a organização do trabalho, desenvolver um trabalho de reflexão que se faz através do acesso ao sentido construído pelos próprios trabalhadores sobre a sua situação de trabalho.

“As interpretações e os sentidos para os fatos apresentados não são construídos, de fora, pelos pesquisadores, mas são frutos do sentido que aquela situação tem para os próprios indivíduos” (Lancman *et al.*, 2007, p.85) – processo denominado por Dejours de *perlaboração coletiva*.

Neste sentido, o acesso a este universo de sentidos se dá basicamente por meio da palavra, mais precisamente pela relação entre a palavra do trabalhador e a escuta do pesquisador. Atitude de palavra implicando um ato de pensar: “de dar a possibilidade aos atores de pensarem sua situação, sua relação com o trabalho e as conseqüências desta relação com a vida fora do trabalho, com a sua vida como um todo” (Dejours, 2008a, p.127-128).

Para finalizar, reiteramos a psicodinâmica como uma clínica justamente porque sua fonte de inspiração é o trabalho de campo e sua teoria é erguida a partir deste exercício de investigação. Esta é uma disciplina analítica que busca produzir

inteligibilidade sobre os significados das condutas humanas nas situações de trabalho que ampliou seu campo de investigação teórico-prático para a análise da vivência de prazer, para a dinâmica do reconhecimento e sua relação com a identidade; temas centrais para a presente investigação e que serão aprofundados no próximo capítulo.

2.2 PSICODINÂMICA DO RECONHECIMENTO: CONHECER PARA RECONHECER O TRABALHO

Este capítulo tem por objetivo discutir a psicodinâmica do reconhecimento e sua relação com a construção do coletivo de trabalho em suas diferentes dimensões.

A noção de reconhecimento surge como uma dimensão importante para a psicodinâmica quando o foco desta abordagem desloca-se para o coletivo de trabalho. É quando na passagem, na década de 90, da denominação de psicopatologia para psicodinâmica, a partir de pesquisas de campo, a organização do trabalho passa a ser compreendida como um jogo social complexo de regras técnicas e éticas e a intersubjetividade ocupa o centro da análise. Até este momento, a forma de acessar o coletivo no trabalho restringia-se às estratégias coletivas de defesa, ou seja, às formas de cooperação utilizadas para lutar contra o sofrimento no trabalho.

A psicodinâmica do trabalho parte da premissa de que a conquista da identidade no campo social, mediada pela atividade de trabalho, passa pela dinâmica do reconhecimento. O reconhecimento implica o julgamento do outro, dos pares, que somente é possível quando existe um coletivo de trabalho. Neste sentido, o reconhecimento percorre um longo caminho que atravessa o ato de trabalhar, de lidar com real, o real da tarefa e do mundo social, do coletivo de trabalho e de suas relações de poder e dominação. É sobre esta travessia que trata o presente texto; pretendemos problematizar este percurso à luz desta abordagem teórica – a psicodinâmica do trabalho.

No domínio individual, o trabalho é uma prática fundamental para a formação da identidade e assim sendo para a saúde. Na experiência individual, o trabalho mostra-se como o preencher a distância entre o prescrito e o real, em que o sujeito se depara com o sofrimento e a experiência do fracasso, vividos de forma intensa e corporal, e que o incita a buscar soluções. É a partir do uso da inteligência que é possível contornar o real

e da mesma maneira transformar a si mesmo, representando a possibilidade de adquirir conhecimento, aperfeiçoar-se e realizar-se *no e pelo* trabalho.

Entretanto, a experiência do trabalho não se restringe a uma experiência solipsista, meramente do sujeito com a sua situação de trabalho, ela inclui a relação com outros que ocupam diversas posições tais como o chefe e colegas de equipe. Segundo afirma Dejours (2004, p.31), “o trabalho não é apenas uma atividade; ele é, também, uma forma de relação social, o que significa que ele se desdobra em um mundo humano caracterizado por relações de desigualdade, de poder e de dominação”. Dessa forma, o real do trabalho, não é apenas o real da tarefa, com as técnicas particulares daquela atividade, é também o real do mundo social.

A discussão situa-se no campo da intersubjetividade, da inteligência plural, da produção das relações sociais no trabalho. Pensar o trabalho como uma forma de relação social, uma forma de viver junto, implica compreender que a lacuna entre o prescrito e o real exige a construção de acordos normativos técnicos e éticos entre os trabalhadores sobre as maneiras de trabalhar, os modos operatórios utilizados e as preferências de cada trabalhador. Esta é uma atividade complexa, denominada *atividade deôntica* – prática de “construir acordos, normas e valores que se estabilizam sob a forma de regras” (Dejours, 1999a, p.29).

O que define coletivo de trabalho é justamente esta construção comum de regras. O coletivo de trabalho não é simplesmente um grupo, uma produção natural, ele repousa sobre as inteligências individuais, tem o seu risco nas divergências encontradas entre o *modus operandi* de cada membro do grupo e a possibilidade de êxito na construção de compromissos e pactos para encontrar as soluções dos problemas advindos da atividade, de uma construção comum de regras de trabalho (Dejours, 2008b).

O coletivo de trabalho somente é possível se tratar das divergências e mesmo assim construir uma dinâmica comum. Esta dinâmica é constituída, por um lado, pela coordenação (prescrita) que é exercida pela chefia e, por outro, pela cooperação (efetiva) – de extrema importância e que, muitas vezes, diverge da coordenação. A soma destes acordos e normas bem-sucedidas entre os membros do coletivo sobre as formas de trabalhar, através da coordenação e da cooperação, constitui o que denominamos de *regras de trabalho* ou *de ofício* (Dejours, 2004). Nesta perspectiva, então, o coletivo é sempre um processo difícil e inacabado.

“Afirmar o lugar central do coletivo e fazer referência a um conceito forte de coletivo na análise psicodinâmica da realização de si mesmo é também observar o caráter instável – ou inacabado – do coletivo como dificuldade inerente à conquista da identidade no trabalho” (Dejours, 2008a, p.78).

As condições para a cooperação no trabalho referem-se às seguintes dimensões: a visibilidade, a confiança e o espaço de discussão.

A visibilidade implica publicizar os achados da engenhosidade, do uso das inteligências no trabalho. A inteligência prática implica a inovação do que já está estabelecido, o que significa uma falta à prescrição que se pode denominar *quebra-galho* enquanto sendo “as maneiras de proceder que permite alcançar os objetivos procurados, afastando-se da regra, mas sem trair os seus princípios” (Dejours, 1997, p.50). Neste sentido, ela utiliza-se da discrição e, até mesmo, do segredo para manter-se preservada dos olhares normativos. Para vencer os inconvenientes do segredo como a falta de julgamento dos seus próprios pares a saída é recorrer à visibilidade. Assim sendo, a engenhosidade coloca-se nesta dupla exigência contraditória da discrição e da visibilidade.

É importante que cada trabalhador do grupo conheça e entenda a forma de trabalho do outro, isto é *apropriar-se da atividade*. Dar visibilidade ao trabalho real é, então, tornar inteligível o meu trabalho para o outro; significa expor as infrações cometidas, infrações estas, conforme já mencionado, como tentativas e ações fora do âmbito das normas e das regras e que inevitavelmente serão marcadas pela ambiguidade porque provocarão a vivência da culpa mas que, se forem bem sucedidas, poderão conduzir o trabalhador ao prazer (Dejours, 1999a).

O ato de tornar público este fazer supõe um risco subjetivo, risco sobre o uso e o julgamento que o outro pode fazer com estas informações, que só é vencido se, no grupo, for estabelecida a confiança.

A confiança aqui mencionada, não é baseada nem nas competências técnicas nem psicológicas, mas nas competências éticas, da promessa de equidade dos julgamentos pronunciados pelo outro. Equidade enquanto um julgamento voltado para o *fazer* e não distorcido por relações de *poder*, “a confiança é não somente o requisito da

visibilidade, como também condição *sine qua non* da coordenação e da cooperação” (Dejours, 1997, p.53).

“Essa dinâmica complexa introduz na regulação da inteligência prática (...) entre segredo e visibilidade duas dimensões heterônimas ao mundo objetivo: a dimensão da ética (respeito da promessa de equidade) e a dimensão psicoafetiva (reconhecimento e realização do eu)” (Dejours, 1997, p.56).

Com todos os entraves que se sabe existirem para que haja confiança no trabalho, quando no grupo de trabalho tais dimensões estiverem presentes é possível trabalhar junto, cooperar e ter espaço para o debate sobre o trabalho.

Então, num grupo de trabalho em que tais condições de visibilidade e confiança estejam presentes é preciso construir um espaço de discussão, espaço que pode apresentar-se em ambientes formais ou informais da organização, onde possam ser discutidas as opiniões livremente, e conseqüentemente se institua a possibilidade de deliberação coletiva que é o processo que permite alcançar o consenso.

Este é o espaço para o debate sobre as diferentes formas de trabalhar, das vantagens de mantê-las ou não e de integrá-las como regras de ofício. Neste rol de arbitragens que aceita e reprova determinados modos operatórios é que se instituem regras no jogo dialético com a organização prescrita. Este processo é difícil, é sempre frágil porque depende da equidade do uso da palavra e da escuta e o engajamento neste espaço depende da prática do reconhecimento.

Para este fórum de discussão as condições de comunicação são fundamentais. É preciso que os participantes se compreendam. O exercício da palavra e da escuta são fundamentais e difíceis de serem construídos, por exemplo, pode-se falar e ter a dificuldade de ouvir, pode-se escutar sem conseguir ouvir. A psicodinâmica identifica três dimensões relevantes para o exercício comunicacional do espaço de discussão no trabalho: a inteligibilidade; o sofrimento e as defesas contra o sofrimento; e a autenticidade.

Quanto à inteligibilidade discutimos que esta não acontece de forma natural, ela passa pela linguagem. A linguagem é dissimétrica. Existe um rico vocabulário e léxico para descrever o trabalho na linguagem dos executivos e engenheiros; porém, uma grande deficiência na descrição do trabalho dos operários – denominada déficit

semiótico. “É então a própria linguagem que torna mais fácil o reconhecimento do trabalho dos executivos em relação ao trabalho dos operários” (Dejours, 1999a, p.46). A passagem pela linguagem conduz a desequilíbrios de inteligibilidade, o que demonstra que o fato de querer tornar inteligível seu fazer para o outro é importante; contudo, não elimina os riscos para a compreensão do outro.

Outro ponto a ser considerado é a vivência de sofrimento e as defesas utilizadas para atenuar seus efeitos. As defesas constituindo-se em estratégias de eufemizar as situações de trabalho podem trazer distorções comunicacionais para o exercício da discussão e da deliberação coletiva.

A autenticidade da palavra é também uma das dificuldades para a inteligibilidade e a comunicação. Ela é uma condição que reflete o jogo de interesses, das relações de poder existentes no contexto de trabalho, presentes no espaço público de discussão que também repercute na qualidade comunicacional.

Toda esta articulação do coletivo de trabalho se constrói a partir da cooperação. A cooperação opera “da vontade das pessoas de trabalharem juntas e de superarem coletivamente as contradições que surgem da própria natureza ou da essência da organização do trabalho” (Dejours, 2008a, p.69). Vontade esta que muitas vezes significa abrir mão, renunciar seu ponto de vista em detrimento da posição do grupo, mas vontade que se sustenta pela busca de reconhecimento.

A cooperação passa pela mobilização subjetiva dos trabalhadores de contribuir, a partir do uso de sua inteligência no trabalho, para os esforços de elaboração e de participação no debate das opiniões sobre o trabalhar. Mobilização esta que depende da dinâmica entre contribuição e retribuição. A falta desta retribuição conduz a desmobilização.

Neste binômio contribuição-retribuição o problema prático que se coloca para a gestão do trabalho difere das estratégias organizacionais tradicionais de estimular a motivação – “consiste em não quebrar a mobilização genérica das subjetividades, frustrando o direito à contribuição, de um lado, desarmando a dinâmica do reconhecimento, de outro” (Dejours, 2008a, p.79).

Testemunhar sua experiência do trabalhar, tornar visíveis as descobertas de sua inteligência e seu saber-fazer é o meio de se obter o reconhecimento dos outros. Pois para esperar o reconhecimento, é preciso, antes, vencer o obstáculo primordial (...) a saber: a invisibilidade do trabalho. Assim que o trabalho efetivo acede à visibilidade, então aí, o reconhecimento se torna possível (Dejours, 2004, p.33).

O trabalho nas suas principais dimensões é da ordem do invisível como a vivência do sofrimento e o próprio uso da inteligência. Tal invisibilidade é agravada pelos sentimentos suscitados que demandam a discrição da infração. Esta situação é mais extrema nas atividades de serviço, como é o caso dos cuidadores sociais, em que o núcleo da atividade refere-se a questões afetivas e relacionais que, por si, se sustentam como invisíveis. Esta particularidade da invisibilidade do trabalho do profissional voltado para o cuidado será aprofundada no próximo capítulo. Contudo, é importante destacar que “a invisibilidade impossibilita o reconhecimento. O sujeito corre outro tipo de risco, o do anonimato e perda de identidade, que no limite ameaça a saúde psíquica” (Sznelwar & Uchida, 2004, p.90)

Portanto, é no plano do coletivo que pode se dar a psicodinâmica do reconhecimento e, em contrapartida, este é a proposição fundamental da dinâmica da cooperação.

Conforme afirma Mendes (2008), palavras que inspiraram o título deste capítulo,

é necessário conhecer o trabalho para depois reconhecer, considerando que mostrar o que se faz é um risco, uma vez que falar do que se sabe mostra o que não se sabe. Por isso, é preciso desvelar o trabalho, trazê-lo para espaço público, sendo, nesse momento, possível construir a cooperação e o reconhecimento (p.22).

De acordo com Dejours (2004), a falta de construção de acordos e regras de trabalho conduz ao individualismo e aos conflitos no coletivo impossibilitando a potência do trabalho como ganho para a identidade. Além disso, a cooperação é também uma via importante para o processo de socialização e participação numa comunidade de pertencimento.

Todas estas dimensões adotadas por esta abordagem para a compreensão da constituição de um coletivo de trabalho são categorias discutidas pela teoria da ação (Ladrière, Pharo & Quère, 1993).

O reconhecimento é a forma da retribuição simbólica advinda da contribuição dada pelo sujeito ao trabalho, que se apresenta em duas dimensões: reconhecimento no sentido de constatação, ou seja, da realidade que representa a contribuição individual e, no sentido de gratidão, pela contribuição dada à organização do trabalho.

Esta retribuição não é gratuita uma vez que passa por provas rigorosas do trabalho realizado, denominadas *julgamentos* (atribuição do outro) e que se referem ao funcionamento do coletivo de trabalho. As infrações necessitam destes julgamentos que é o que permite a passagem para o sofrimento criativo. Ressaltam-se dois tipos de julgamento: o *julgamento de utilidade e de beleza*.

O *julgamento de utilidade* econômica, social e técnica, proferido pelo outro na linha vertical (chefias, subordinados e clientes), é aquele que confere ao fazer do trabalhador sua afirmação na esfera do trabalho. O *julgamento de beleza*, proferido especialmente pela linha horizontal (pares e comunidade de pertença), representa, por um lado, o julgamento da conformidade do trabalho às artes do ofício, o que possibilita ao trabalhador o sentimento de pertencimento a um grupo profissional por ser “julgamento daquilo que faz dele um indivíduo como os outros” (Dejours, 1997, p.55) e, por outro lado, o julgamento da originalidade de seu trabalho, especialmente importante e mais significativo, por ser a forma de julgamento que aprecia a distinção e a originalidade da obra, possibilitando o reconhecimento de sua identidade singular.

“O reconhecimento é a forma específica da retribuição moral-simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia da organização do trabalho, isto é, pelo engajamento de sua subjetividade e inteligência” (Dejours, 1997, p.55-56). Este,

inicialmente, refere-se ao registro do fazer, do trabalho em si, e depois se destina para o registro do ser, da realização do eu e, neste momento, encontra-se a possibilidade de fortalecimento da identidade. Além disso, é nesta dinâmica do reconhecimento que se pode construir o sentimento de pertencimento a uma coletividade, a um grupo profissional seja ele um grupo de psicólogos, engenheiros ou pesquisadores, representando um contraponto à solidão. Identidade e sentimento de pertencimento são alicerces da saúde mental.

Esta retribuição simbólica proveniente do reconhecimento decorre da produção de sentido que ela confere à vivência no trabalho podendo então transformar o sofrimento em prazer.

Como o reconhecimento implica o julgamento dos pares ele só é possível caso exista um coletivo ou uma comunidade de pares, o coletivo aparece como a ligação imprescindível e o ponto primordial da dinâmica intersubjetiva da identidade do trabalho. A cooperação é indissociável do processo de construção da identidade, é a reivindicação de um direito à contribuição.

A identidade para constituir-se precisa do olhar do outro e do seu julgamento. Ao mesmo tempo em que ela se constrói pelo que o sujeito traz do seu passado ela se atualiza pela experiência do trabalho. Esta é uma das vias de tal atualização, que pode ser geradora de desestabilizações ou de fortalecimento, quando, por exemplo, o sujeito é reconhecido pelo seu investimento no trabalho. A construção da identidade pode ser operada a partir de dois campos: o campo erótico – do amor, e o social – que sempre passa pelo trabalho.

Para a psicodinâmica do trabalho, diferencia-se a noção de identidade e de personalidade. Essa última refere-se à estrutura proveniente do drama da infância vivenciado. Por outro lado, a identidade, noção utilizada por esta abordagem,

permite justamente problematizar esta tensão entre o que, proveniente do passado, confere a estabilidade, e o que, na atualidade, pode desestabilizar o sujeito (...). A identidade, nesta perspectiva, conserva sempre uma certa

precariedade, não sendo jamais definitivamente conquistada (Dejours, 2008a, p.254).

Para a análise da relação identidade e trabalho, Dejours (1997; 1999a) utiliza-se do triângulo da identidade, conforme Sigaut, demarcado por três termos: Ego – Real – Outro, que parte de duas premissas: as relações entre mobilização subjetiva e realização do eu é mediada pelo real, confronto do indivíduo com o trabalho, e pelo outro, que emite o julgamento em forma de reconhecimento.

Para a psicodinâmica, este triângulo ganha uma forma específica com a seguinte configuração: Sofrimento – Trabalho – Reconhecimento. Nesta tríade a retribuição simbólica oriunda do reconhecimento constitui-se pela construção de sentido atribuído à vivência de sofrimento no trabalho. Tal retribuição favorece a transformação do sofrimento em prazer, conforme já mencionado.

Esta relação demonstra que não há uma articulação direta entre o sujeito do inconsciente e o campo social, ela é mediada por uma relação sobre o real referente à atividade de trabalho. Esta é a forma de conquista da identidade e de realização pessoal pela dinâmica do reconhecimento no campo das relações sociais.

Quanto aos riscos de alienação e loucura, estados antagônicos à identidade, de acordo com a análise de Sigaut, esta advém quando um dos três termos encontram-se isolados dos demais e assim distingue alguns tipos de alienação: alienação mental, quando o indivíduo perde o contato com o real e o reconhecimento do outro; alienação cultural, quando ocorre o rompimento com o real; e alienação social quando a relação com o real está preservada mas não é reconhecido pelo outro. Esta última forma de alienação é a que se coloca muito presente no cenário atual do trabalho. Nesta perspectiva, constatamos que a identidade é sempre uma luta contra estes possíveis riscos de alienação (Dejours, 1997, 1999a).

Observamos que as formas atuais de organização do trabalho ameaçam a possibilidade de reconhecimento no trabalho justamente porque não favorecem a construção de relações solidárias e cooperativas. Tais entraves podem ser identificados pela avaliação individualizada do desempenho, pelas formas precárias de trabalho como a terceirização, pelas estratégias adotadas pela qualidade total, a forte concorrência e o

individualismo dentre outras características deste cenário que conduzem a uma extrema pressão no trabalho e, concomitantemente, ao isolamento e a solidão do trabalhador. Este cenário fragiliza o estabelecimento da confiança e da cooperação restando o individualismo, a lógica do cada um por si e a desestruturação do convívio. Como afirma Dejours (2007), o individualismo é o resultado de todo um processo de decepção e de desesperança, especialmente pela desesperança de não ser ouvido e nem reconhecido.

Acreditamos que as relações de dominação se sustentam especialmente por esta lógica do individualismo e, como potência, como criação de formas de resistência, no negativo do individualismo e das relações de competitividade, está a luta pela construção de relações cooperativas e solidárias, sempre num processo inacabado, precário, contraditório em si mesmo. Uma luta individual e coletiva, porque toda organização do trabalho é uma construção humana, que se desenvolve com a colaboração e o investimento de homens e mulheres, portanto, transformá-la, torná-la mais positiva depende da vontade coletiva.

Na análise destas articulações entre psicodinâmica do reconhecimento e coletivo de trabalho, constatamos que a psicodinâmica do trabalho se volta para o estudo das condições de articulação das inteligências individuais, direciona-se “do singular para o plural, do individual ao coletivo, do solipsismo à intersubjetividade, da inteligência astuciosa à cooperação” (Dejours, 1997, p.57). Neste sentido é que “compromissos racionais entre subjetividade singular e ações coletivas são possíveis” (Dejours, 2004, p.33).

2.3 UM DIÁLOGO ENTRE AS RELAÇÕES SOCIAIS DE SEXO E DE TRABALHO

Este tópico tem por objetivo discutir as contribuições da corrente francesa da sociologia do trabalho sobre as relações sociais de sexo, especialmente a partir do pensamento de Hirata e Kergoat (2007; 2008), dos estudos científicos de Molinier (2004a; 2004b; 2008) e de Masson *et al.* (2008) acerca de trabalhadoras da área de cuidados de saúde. Consideramos importante explorar esta dimensão na presente

investigação dado o atravessamento de gênero no trabalho do cuidador social. Contudo, o texto não tem a pretensão de desenvolver um aprofundamento exaustivo sobre esta abordagem. Nossa intenção é trazer esta dimensão das relações sociais de sexo em estudos específicos das categorias profissionais voltados para o cuidado, objeto desta investigação.

O diálogo entre esta abordagem e a psicodinâmica do trabalho estabeleceu-se desde o seminário interdisciplinar “Plaisir et souffrance dans Le travail”, em 1988, quando Danièle Kergoat e Helena Hirata questionaram se as relações sociais de sexo poderiam ser tratadas por esta abordagem. A partir deste momento, firmou-se o debate entre estas correntes teóricas, presente até os dias de hoje, considerando as relações sociais de sexo uma dimensão importante para a análise da relação saúde, subjetividade e trabalho (Hirata, 2002; Hirata & Kergoat, 2008).

De acordo com Molinier (2004a), Dejours afirmou neste período que cada sofrimento é sexuado, sendo alguns masculinos e outros femininos uma vez que as situações de trabalho que os produzem são diferentes.

Inicialmente, consideramos pertinente a apreciação de algumas premissas teóricas sobre esta abordagem sociológica. As autoras defendem a indissociabilidade entre a reprodução e a produção na concepção de trabalho. Quando se fala que tais esferas sociais – produção social de bens e produção social de seres humanos – devem ser vistas num mesmo processo, significa dizer que ambas são constitutivas da vida humana e da história, com potencial de criação e de normatividade, influenciando-se e modificando-se reciprocamente; enfim, coexistindo no campo social.

Kergoat (1987) exemplifica a necessidade desta articulação em um de seus estudos sobre a qualificação/formação das operárias quando demonstra que não é aceitável a justificativa de que elas ocupam funções mais simples nos quadros de cargos industriais porque são mal formadas pelas instituições escolares, mas, pelo contrário, que isso ocorre por serem “bem formadas pela totalidade do trabalho reprodutivo” (p.84).

No entanto, pensar desta forma, mais do que simplesmente agrupar ambas as esferas, exige pensar em termos de relações sociais e “relação significa contradição, antagonismo, luta pelo poder, recusa a considerar que os sistemas dominantes

(capitalismo, patriarcado) são totalmente determinantes e que as práticas sociais apenas refletem essas determinações” (p.82).

A afirmação da autora aponta que as práticas sociais se constituem numa luta de forças: de determinação (resignação) e de resistência, de criação do novo. Assim sendo, são marcadas pela contradição, acontecendo nos diferentes espaços sociais, na produção e na reprodução, atravessadas principalmente por dois grupos de relações sociais: relações entre os sexos e relações de classe, ambas indissociáveis e não hierarquizadas.

A relação entre os sexos não se esgota na vida conjugal, mas é ativa no lugar do trabalho, enquanto que a relação de classes não se esgota no lugar do trabalho, mas é ativa, por exemplo, na relação com o corpo ou na relação com as crianças (Kergoat, 1996, p.22-23).

As relações sociais de sexo são caracterizadas pelo antagonismo entre o grupo de homens e mulheres, numa relação hierárquica entre os sexos – relação de poder, entendendo que estas diferenças são construções sociais e não pautadas simplesmente na causalidade biológica (Kergoat, 2003).

Seguindo este raciocínio, podemos compreender a divisão sexual do trabalho como a forma de divisão do trabalho social decorrente das relações sociais de sexo e sustentada por dois princípios organizadores: o princípio da separação (existem trabalhos de homens e trabalhos de mulheres) e o princípio de hierarquização (o trabalho do homem tem mais valor do que o trabalho da mulher) presentes em todas as sociedades (Hirata, 2002; Hirata & Kergoat, 2007). Em outras palavras, é considerar a divisão sexual do trabalho um processo histórico de construção hierárquica e interdependente de relações sociais de sexo, que apresentam uma grande variabilidade no espaço e no tempo (Kergoat, 1996).

Assim, a partir desta abordagem sociológica, o trabalho das mulheres vem sendo historicamente relacionado à esfera doméstica. No caso do trabalho dos cuidadores, mesmo sendo realizado por homens e mulheres, este tem tido o crivo de estar associado

às atividades domésticas ditas femininas e, conseqüentemente, tem sido naturalizado – tido como fruto das características inatas femininas. Os estudos que serão apresentados a seguir, partindo da leitura da psicodinâmica do trabalho e da ergologia, discutem esta problemática do atravessamento das relações sociais de sexo no trabalho dos cuidadores.

Os estudos científicos¹² realizados por Molinier (2004a) com um grupo de enfermeiras investigaram o sofrimento no trabalho, a partir da psicodinâmica, levando em consideração as relações sociais de sexo como categoria central. A enfermagem é uma atividade profissional voltada para o cuidado dos outros para aliviar o seu sofrimento e, desta forma, muito próxima da identidade feminina.

A experiência com pessoas que demandam cuidados é marcada pela ambigüidade, por comportamentos de recusa – que é de afastar-se desta relação que gera angústia e medo em função das dificuldades de quem sofre – e da atitude de obrigação, de compaixão. Neste sentido, segundo a autora, o deparar-se com o sofrimento do outro produz uma forma de sofrimento particular denominada *compaixão*: “*sofrer-com*”, “é preciso poder sentir o sofrimento do outro, o que implica enfrentar a si mesmo *e sentir seu próprio sofrimento*” (Molinier, 2008, p.9).

A compaixão é um processo psíquico desencadeado pela obrigação determinada pelo confronto com os doentes, mesmo quando não se tem vontade, e que só se elabora graças a um grande esforço coletivo. A compaixão é fruto de uma construção social (Molinier, 2004a, p.19).

A compaixão é uma construção social porque nunca é inócua, ela sempre se reporta a sua relação com a organização do trabalho. Neste sentido, ela é sempre conflitante. Se esta relação for satisfatória, a compaixão pode ser fonte de criação no

¹² Os artigos da autora referentes à enfermagem (2004a; 2008), indicados no presente texto, utilizam material clínico de fontes diversas tais como grupos de falas com estudantes no Instituto de Formação de Enfermeiros, uma enquete com enfermeiras trabalhadoras nos serviços cirúrgicos de um hospital francês e outra realizada com chefias dos serviços de cuidados e dos serviços técnicos de um centro hospitalar universitário.

trabalho e de realização de si. Contudo, se ocorrer o inverso, por exemplo, pressão por um ritmo acelerado na realização das atividades frente às exigências organizacionais, ela pode produzir estratégias defensivas (Molinier, 2008).

“Não é a compaixão que é patogênica, mas a impossibilidade crônica de lhe dar uma saída criativa no ato de cuidar” (Molinier, 2004a, p.20). Esta dificuldade do trabalho compassivo faz emergir o sofrimento ético quando a organização do trabalho, de acordo com o julgamento do trabalhador, não permite que o trabalho seja bem feito em prol das pessoas que precisam do cuidado.

No estudo com chefes de enfermagem, a autora identificou que frente a estes entraves organizacionais que impedem a realização da atividade conforme os valores das profissionais estas lançam mão do uso de duas estratégias individuais: a mudança e o ativismo. O pedido de mudança que pode culminar na demissão refere-se à recusa de manter-se na posição de cúmplice em ações com as quais não concorda e o ativismo, muitas o primeiro recurso utilizado, diz respeito à estratégia de cumprir suas tarefas integralmente; porém, com o sacrifício da sua vida pessoal. Em função deste sacrifício – uma vivência de sobrecarga e esgotamento – o ativismo tende a ser utilizado por pouco tempo.

Em relação ao uso de estratégias defensivas, constatamos a sexuação das defesas. Os homens utilizam-se da lógica viril, do signo da força como mecanismo central para lutar contra o medo gerado pelo trabalho, como é o caso já investigado da construção civil.

Substancialmente, um homem deve multiplicar as demonstrações de coragem para convencer aqueles que com ele trabalham e partilham os mesmos riscos, que ele se controla e controla o medo (Molinier, 2004b, p.235).

Por outro lado, as auxiliares e/ou enfermeiras adotam comportamentos de zombar dos doentes, dos médicos e especialmente de zombar de si mesmas, comportamentos oriundos do reconhecimento do real e do fracasso. “A dimensão da

autoironia frente à própria vulnerabilidade é o componente essencial das defesas femininas. O sentimento de vulnerabilidade é congruente com a feminilidade” (Molinier, 2004a, p.20).

(...) por intermédio do aspecto cômico da imitação, ridicularizam quem lhes inflingiu a humilhação. Mas, acima de tudo, ridicularizam a maneira pela qual elas se deixaram humilhar, ou o modo como cometeram um erro, de como ficaram com raiva, tiveram medo ou sentiram nojo, etc. Enfim, ridicularizam suas próprias fraquezas (Molinier, 2004b, 239).

Um ponto crucial da compaixão é que ela não é vista como trabalho, é naturalizada, percebida como parte da feminilidade. Embora seja vista como um *dom*, ela não é natural, é construída na experiência de cuidar que se aperfeiçoa na sensibilidade em relação ao sofrimento do outro. Esta naturalização favorece a sua invisibilidade como trabalho, invisibilidade esta que também é reforçada pela própria natureza do trabalho compassivo, que é de ser discreto porque se constitui de atitudes voltadas para oferecer conforto, segurança, escuta e presença; sem ter que chamar atenção da pessoa cuidada. Como afirma Molinier (2004a, p.21), “como reconhecer o trabalho, aonde esperam a autenticidade de um gesto de simpatia?”

Como já mencionado anteriormente, entendemos que o trabalho em si é invisível uma vez que não se vê as esperanças e expectativas depositadas no trabalho, também não se vê o sofrimento e o prazer vivido nesta experiência, nem os esforços dispensados – sejam eles individuais ou coletivos – e as formas de inteligência que ele suscita. Contudo, algumas atividades são tidas como mais invisíveis por não se transformarem num objeto concreto. Este é o caso do trabalho de cuidado com pessoas doentes ou em situação de vulnerabilidade. “O ‘relacional’ se define muito mais na esfera do *não-trabalho* que, propriamente, na do trabalho” (Molinier, 2008, p.7).

A nosso ver, a principal conclusão da autora, que se torna uma premissa fundamental para a presente investigação, é de que “a desnaturalização do saber-fazer

ocultado pela feminilidade socialmente construída mostra que o trabalho do cuidado não repousa na boa vontade ou sobre a grandeza da alma (...) cuidar pressupõe condições organizacionais concretas” (Molinier, 2008, p.15).

Outro estudo¹³ em clínica do trabalho, realizado sob a supervisão da autora, analisou a vivência das auxiliares de puericultura da creche de um hospital, responsáveis pelo cuidado das crianças filhos dos funcionários. Este grupo profissional faz parte do quadro de auxiliares de saúde.

A investigação apontou que o hospital em que a creche está inserida considera que as auxiliares desenvolvem um trabalho fácil que não exige competências particulares, que são “funções amenas”, ou seja, o aspecto penoso da atividade é eufemizado. Visão esta questionada pelos médicos do trabalho que evidenciam uma elevada taxa de morbidade neste grupo profissional, com histórico de lombalgias e problemas psicológicos.

O trabalho das auxiliares inclui cuidados com a higiene e com a educação das crianças; no entanto, o estudo aponta que existe um maior investimento nas tarefas voltadas para a higiene das crianças em detrimento do papel educativo em função de que este deva permanecer invisível. Esta situação, também identificada no estudo com as enfermeiras, mostra que o trabalho deve manter-se na invisibilidade para obter eficácia, neste discreto know-how, como por exemplo, não mencionar para os pais que a criança pronunciou suas primeiras palavras na creche – que geraria frustração nestes por não compartilharem deste momento.

As auxiliares descrevem o trabalho na creche como “um trabalho em série”, em que as crianças parecem “ser carregadas como pacotes”, falas que indicam a agressividade existente na relação com as crianças; mas, ao mesmo tempo, sustentam discursos positivos sistemáticos sobre elas (Molinier, 2004b, p.235).

Neste sentido, foi identificada uma forma defensiva coletiva denominada *embelezamento da realidade*, construída contra a agressividade e a irritabilidade gerada pelo contato com as crianças, onde é preciso calar o negativo, negar e não expressar os

¹³ Estudo realizado por Jean-Luc Nimis e Virginie Sadock, sob a supervisão de Pascale Molinier, como trabalho prático da formação em Psicologia do Trabalho no CNAM (Molinier, 2004b).

sentimentos agressivos e eufemizar o aspecto penoso do trabalho. Como definiram os autores, “a ternura obrigatória para com as crianças” (Molinier, 2004b, p.235).

Esta estratégia defensiva sustenta-se na ideologia da ternura feminina. Identidade defensiva de sexo denominada “mulheridade”: “Esta noção designa o conjunto das condutas pelas quais uma mulher se esforça para evitar as represálias das quais tem medo de ser vítima, se ela não se conformar ao que é esperado das mulheres” (Molinier, 2004b, p.237).

A “mulheridade” pode ser associada a diversos comportamentos já analisados em investigações tais como: atitudes compulsivas de limpeza das faxineiras e das auxiliares e discurso sobre o dom de si por parte das secretárias (Pinto, 1990).

O trabalho com as auxiliares de puericultura consistiu-se num grupo de fala que, conforme os autores, permitiu que a irritabilidade e a agressividade fosse expressa e que as defesas fossem diminuídas, o que promoveu no grupo um sentimento de alívio, representando um ganho para este coletivo de trabalho.

Na mesma direção dos estudos com as enfermeiras, este relato reforça a posição de que só é possível reconhecer este trabalho renunciando-se ao embelezamento da realidade e ao raciocínio perverso de responsabilizar-se as “más” mães pelo mau funcionamento organizacional. Se a organização do trabalho oferecer mobilidade na carreira, remuneração adequada e boas condições de trabalho o reconhecimento será outro e essas distorções da realidade poderão ser evitadas.

A pesquisa sobre os cuidadores de adolescentes com deficiência de um serviço de atenção diário do Rio de Janeiro, realizada por Masson *et al.* (2008), analisou, a partir da sociologia do trabalho e da perspectiva ergológica, o processo saúde-doença nesta atividade, partindo do pressuposto de que este trabalho é naturalizado e invisibilizado por sua associação com o trabalho doméstico-maternal. Pressuposto análogo aos estudos de Molinier (2004a; 2004b; 2008)

De acordo com as autoras, o trabalho de cuidar, situado no setor de serviços, é uma atividade que demanda especialmente a afetividade, competências relacionais e intensa mobilização subjetiva, características estas vistas ainda como qualidades naturais e que assim não exigem qualificação. Assim sendo, tais atividades ficam na invisibilidade social “não apresentando status de profissão (e, até mesmo de trabalho) e

sendo dispensadas de processos de formação/qualificação profissional específicos e de qualidade” (Masson *et al.*, 2008, p.69). Em outras palavras, devido a sua naturalização este é um trabalho que “não necessitaria de conhecimentos para ser desenvolvido, pois dependeria de *qualidades* (características inatas) e não de *qualificação* (resultado de aquisições).

Os dados da pesquisa demonstram que “as prescrições do trabalho dos cuidadores não precisariam explicitar os modos, os meios nem as condições de realização, já que estariam implicitamente referidos a uma formação informal ligada ao âmbito doméstico” (p.73) e, neste sentido, não são oferecidos os instrumentos – sejam eles teóricos ou práticos – para a sua realização.

Sobre a divisão do trabalho, o estudo aponta que mesmo as atividades sendo planejadas de forma individual a sua realização apresenta uma forte dimensão coletiva fundamental para a qualidade do serviço prestado, mas que esta parece não ser reconhecida pelos responsáveis pelo planejamento do trabalho. Como relatam as autoras, “sem a efetivação de um trabalho coletivo não seria possível desenvolvê-la (...) eles rearranjam o planejamento de forma que a coletivização das ações e o apoio mútuo equilibrem as cargas de trabalho (p.77).

A formação de um vínculo entre o cuidador e o usuário foi identificada como o elemento central e a principal exigência na atividade do cuidador. Este vínculo envolve a sua afetividade, o uso intenso da inteligência de seu corpo, inteligência prática – abordada por Dejours (1999a) – bem como competências cognitivas importantes para a gestão das decisões e do tempo no trabalho. A compreensão da importância destas dimensões expressa a complexidade no ato de cuidar, desconstrói a noção de trabalho simples, que foi observada na pesquisa de campo, e reforça a importância da profissionalização no trabalho. Como relatam as autoras, “formação que, considerando os saberes da prática junto aos saberes técnico-científicos, leve ao desenvolvimento mais apropriado da atividade profissional do cuidado” (Masson *et al.*, 2008, p.78).

O estudo compreende que a questão da afetividade é central para a construção de sentido no trabalho uma vez que a percepção de que este vínculo favorece o desenvolvimento dos usuários opera para estes trabalhadores como reconhecimento, no sentido da psicodinâmica, por um trabalho bem feito. Por outro lado, as dificuldades

em estabelecer este vínculo parecem ser um motivo importante para o sofrimento e o adoecimento deste grupo profissional.

Por fim, as autoras indicam a importância de um espaço de discussão coletiva para estes trabalhadores compartilharem seu trabalho, em suas palavras:

(...) falta um espaço de discussão coletiva, onde o grupo de cuidadores pudesse ter a oportunidade de desenvolver-se enquanto um coletivo de trabalho fortalecido, porém não enrijecido (...) ferramenta interessante e eficaz para que esses trabalhadores possam ser capazes de reconstruir/renormatizar suas situações de trabalho na perspectiva de torná-lo ao, mesmo tempo, mais prazeroso, coerente com a saúde, produtivo e com qualidade (Masson *et al.*, 2008, p.78).

A partir desses dados, observamos um problema recorrente no trabalho feminino que é a falta de reconhecimento, especialmente no trabalho de cuidado em que, muitas vezes, se desqualifica que a preocupação com o outro implica trabalho (Cruz Lima, 2003). A naturalização do ato de cuidar impede que seja visto o cuidar como trabalho, em que justamente é nesta experiência do trabalhar que a forma de cuidar se aperfeiçoa, não simplesmente pela boa vontade, mas por condições organizacionais favoráveis.

Quando falamos em condições organizacionais nos referimos especialmente ao coletivo de trabalho que nos reporta à possibilidade de criar normas éticas e técnicas sobre o trabalhar as quais contribuam para a construção de sentido da atividade. Referimos-nos ainda a dar visibilidade ao saber-fazer, à necessidade de um espaço público de discussão onde se busque compreender as dificuldades do trabalho e transformá-las. É neste processo que pode ser possível a dinâmica do reconhecimento no trabalho do cuidador. Ambos os estudos apresentados, de Molinier (2004a; 2004b; 2008) e Masson *et al.* (2008), ressaltam a importância do fortalecimento do coletivo de trabalho a partir do espaço público de discussão – proposta deste projeto de investigação

através do desenvolvimento da clínica do trabalho com o grupo de cuidadores sociais de abrigo.

Corroborando os achados das pesquisas descritas acima, consideramos que ainda persiste a falta de reconhecimento no trabalho no que tange ao trabalho das mulheres, especialmente pelo aspecto de que as suas competências são desqualificadas como “naturais”, “já que quando uma competência é natural, não há mérito em possuí-la” (Dejours, 1999a, p.130). Não há o quê conversar sobre o trabalho.

Quando a precarização é extrema no ambiente de trabalho, o que é identificado nas atividades de cuidado do Brasil, tais como as instituições de cuidado com crianças, adolescentes e idosos em situação de vulnerabilidade, é impossível atender a todos as demandas de forma eficiente. Assim, como nos diz Molinier (2004b, p.238) “o trabalho já fracassou antes de ter começado” o que não possibilita outra saída que não seja a defesa para poder sobreviver no trabalho e, com o tempo, o risco do adoecimento.

A defesa, mesmo que por um lado proteja da realidade causadora de dor, tem um custo alto – acoberta a fonte do sofrimento que se situa na organização do trabalho. Neste sentido, é interdita a fala sobre, por exemplo, as dificuldades de mobilidade na carreira, as remunerações, a estruturação da atividade, a sobrecarga de atividade e outros aspectos que variam dependendo da especificidade da atividade.

Dessa forma, com a introdução da dimensão das relações sociais de sexo à discussão sobre a relação da dinâmica do reconhecimento e o coletivo de trabalho, o que percebemos é que as formas de reconhecimento que se produzem no trabalho são sexuadas. As defesas são um bom exemplo desta complexa articulação – elas são sexuadas.

Por fim, consideramos central valorizar a importância da visibilidade do trabalho. A visibilidade é determinante para a construção do coletivo, não existe coletivo se não existe a atitude de mostrar-se para o outro e é justamente neste movimento que o outro te reconhece. O ato de reconhecer depende de tornar-se presente, de existir para o outro.

O que se coloca como questão preocupante é que no caso do trabalho voltado para o cuidado, realizado especialmente por mulheres, encontramos a marca da

invisibilidade. Invisibilidade que silencia e encobre o trabalho vivo, que impede o ator de produzir linguagem sobre seu fazer. Invisibilidade como forma de dominação.

Neste sentido, o diálogo entre a sociologia do trabalho e a psicodinâmica traz uma grande contribuição: dar visibilidade ao trabalho. Pensar que a produção de subjetividade depende desta relação com o universo do trabalho, com o coletivo de trabalho e com as relações sociais de sexo presentes nesta dinâmica e que, nesta tentativa de um exercício interdisciplinar, se favorece-potencializa possibilidades de mudança na organização do trabalho. É a apreensão de que a saúde é resultante também das relações sociais de sexo.

3. MÉTODO

3.1 PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

O problema delimitado para a investigação consistiu-se na indagação sobre a psicodinâmica do trabalho dos/as cuidadores/as sociais de abrigo de crianças e adolescentes, a partir do uso da clínica do trabalho.

Neste trabalho, partimos do pressuposto de que as relações estabelecidas na organização do trabalho dos/das cuidadores/as sociais produzem formas específicas de sofrimento e de funcionamento do coletivo de trabalho em suas diferentes dimensões – visibilidade, relações de cooperação e espaço público de discussão –, associadas às relações sociais de sexo, que podem conduzir, dependendo de suas condições, para a experiência de diversas formas de reconhecimento – vivência importante para a conquista da saúde no trabalho e/ou para o desenvolvimento de estratégias defensivas individuais e coletivas.

Como a presente investigação propôs pesquisa e ação, pretendemos, desde o início, que o exercício de reflexão com os/as cuidadores/as sociais pudesse favorecer a inteligibilidade de seus modos de trabalhar e, desta forma, fortalecer o espaço público

de discussão existente neste grupo profissional – intenção que será analisada ao longo da investigação.

Para explorar tal problemática, estabelecemos como objetivo geral deste estudo: analisar a psicodinâmica do trabalho do/a cuidador/a social do abrigo de crianças e adolescentes do município de Macaé, localizado no Estado do Rio de Janeiro.

Os objetivos específicos apresentados foram:

a) Analisar a organização do trabalho a partir das discrepâncias entre o trabalho prescrito e o real.

b) Investigar as formas de sofrimento existentes e o uso de estratégias defensivas individuais e coletivas deste grupo profissional.

c) Analisar a construção do coletivo de trabalho em suas diferentes dimensões: visibilidade, relações de cooperação e espaço público de discussão.

d) Compreender a dinâmica do reconhecimento e suas implicações na construção da identidade deste grupo profissional.

A seguir, apresentamos os conceitos teóricos considerados categorias centrais para a análise desta problemática. A discussão teórica encontra-se desenvolvida nos respectivos capítulos deste trabalho. Contudo, neste momento, pretendemos expor uma síntese baseada especialmente nas proposições de Dejours (1992; 1995; 1996; 1997; 1999a; 2004; 2007) e de Mendes (2007; 2008).

Organização do trabalho é um processo intersubjetivo resultante da interação dos/as trabalhadores/as com a sua situação de trabalho, que estabelece significações psíquicas e uma forma particular de relações sociais. É compreendida a partir da divisão do trabalho e da divisão dos homens, ou seja, das prescrições das tarefas e da forma como se opera a fiscalização, o controle e a hierarquia no trabalho.

Sufrimento é uma vivência produzida no confronto com o real do trabalho, nunca totalmente consciente, indissociável da corporalidade e pertencente à ordem do singular. Conforme os destinos tomados por este sofrimento, ele pode transformar-se numa experiência de prazer, o chamado sofrimento criativo, ou de sofrimento patogênico, quando se conduz para o uso de defesas e para o adoecimento.

Relações sociais de sexo referem-se às relações hierárquicas entre os sexos, entendendo que tais diferenças são construções sociais e não meramente oriundas da

causalidade biológica. As relações sociais de sexo e de classe são indissociáveis, não hierarquizadas e atravessam os diferentes espaços sociais do campo da produção e da reprodução. Neste sentido, a saúde no trabalho depende de tais relações. A divisão sexual do trabalho é compreendida como um processo histórico decorrente das relações sociais de sexo.

Coletivo de trabalho refere-se ao processo, sempre inacabado e instável, de construção de normas técnicas e éticas entre os trabalhadores. O estabelecimento desta dinâmica comum depende da coordenação e da cooperação existente no grupo de trabalhadores. A cooperação no trabalho está associada às condições de visibilidade, de confiança e do espaço de discussão.

Estratégias defensivas são comportamentos adotados pelos trabalhadores para se defenderem de uma realidade causadora de dor através da negação ou eufemização da percepção dos motivos causadores de sofrimento. A construção das estratégias defensivas coletivas requer o estabelecimento de regras compartilhadas e, por isso, depende da participação de todos os trabalhadores envolvidos. As defesas individuais também podem ser adotadas frente a determinadas situações de trabalho e fazem referência às defesas tratadas pela teoria psicanalítica.

Reconhecimento no trabalho é a forma de retribuição simbólica advinda da contribuição dada pelo sujeito ao trabalho. Esta retribuição passa pelos julgamentos enunciados no trabalho, que são distinguidos em: *julgamento de utilidade*, proferido especialmente pela hierarquia e *julgamento de beleza*, proferido, principalmente pelos pares. O reconhecimento é fundamental para a transformação do sofrimento em prazer e para a conquista da identidade e da saúde do trabalhador.

Identidade é o conceito que favorece o entendimento do desejo do sujeito de ser único e singular. Ela se constrói a partir da relação com o outro, ou seja, pelo julgamento e reconhecimento do outro. No campo social, a identidade pode ser fortalecida ou desestabilizada pela dinâmica do reconhecimento. Ela sempre conserva certa precariedade, não sendo definitivamente conquistada.

Saúde é a luta na conquista de um estado ideal de bem-estar físico, psíquico e social que nunca pode ser atingido. Sua importância refere-se ao fato de ser uma orientação e referência fundamental para a sua conquista.

3.2 CAMPO DE INVESTIGAÇÃO

O estudo que embasa a presente tese foi realizado no Abrigo Centro Municipal de Apoio à Criança e ao Adolescente (Cemaia)¹⁴, abrigo provisório instituído através da lei municipal nº 1.955 de 08 de outubro de 1999, localizado na cidade de Macaé, no Estado do Rio de Janeiro. Foi fundado em 1999 e desde 2006 é administrado pela Subsecretaria da Infância e Juventude, subordinada à Secretaria Municipal de Assistência Social.

A instituição possui uma sede própria composta por duas unidades: Cemaia I, que atende a população mista de zero a seis anos de idade, com capacidade para atender 26 crianças, e o Cemaia II, que atende a população de sete a dezessete anos e onze meses, com capacidade para atender 24 crianças e adolescentes de ambos os sexos. O abrigo funciona 24 horas por dia e nos sete dias da semana, uma vez que sua rotina assemelha-se àquela de um lar.

Participaram da investigação a equipe técnica, composta pela gestora da instituição, uma psicóloga, três assistentes sociais, duas pedagogas, duas advogadas, uma auxiliar administrativa e dezesseis cuidadores/as, sendo oito de cada unidade – Cemaia I e II. Neste momento esclarecemos que por serem apenas mulheres que trabalham como *cuidadoras* do Cemaia I, esta palavra será utilizada doravante sempre no feminino enquanto que com referência ao grupo de profissionais do Cemaia II utilizaremos a expressão *cuidadores/as*, uma vez que se trata de um grupo misto, composto por cinco mulheres e três homens.

3.3 CLÍNICA DO TRABALHO: DESCRIÇÃO DOS PRINCÍPIOS E ETAPAS ADOTADAS

O caminho metodológico adotado nesta investigação segue o método proposto pela Psicodinâmica do Trabalho, que é construído por uma série de etapas, contando com adaptações consideradas necessárias especialmente em função do tipo de instituição e profissional envolvido nesta prática. Esta metodologia, preconizada por

¹⁴ Os dados institucionais apresentados foram coletados nos documentos disponibilizados pelo abrigo investigado.

Dejours (2008a), foi adotada contando também com o apoio de estudos desenvolvidos por Molinier (2003) e pesquisadores brasileiros (Mendes & Araújo, 2011; Cruz Lima, 2010; Merlo & Mendes, 2009; Heloani & Lancman, 2004).

Esta é uma pesquisa qualitativa. Tem como foco o significado do objeto de estudo, ou seja, o sentido do trabalho construído pelos trabalhadores (Minayo, 2001) e, assim, enfatiza a palavra como material de análise. Além disso, como outras características desta orientação interpretativista do objeto, tem o pesquisador como instrumento-chave. É descritiva – os pesquisadores estão preocupados com o processo e não simplesmente com os resultados (Triviños, 1987).

É, ainda, um trabalho com delineamento de estudo de caso uma vez que se desenvolve a análise do fenômeno dentro do seu contexto de realidade, no caso, a vivência subjetiva no trabalho entre cuidadores/as sociais de uma instituição específica, o Abrigo Municipal de Macaé. Como afirma Triviños (1987, p.133), “é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente”.

Contudo, esta investigação apresenta outra particularidade fundamental na sua construção: tem por objetivo, além de compreender tais fenômenos subjetivos, intervir, ou seja, produzir mudanças no contexto.

Consideramos a *clínica do trabalho* um modo de acessar a relação entre o sujeito e o real de trabalho e de dar visibilidade às situações de trabalho e às vivências produzidas neste contexto, a partir do espaço da palavra. É uma forma de favorecer que o sofrimento no trabalho seja compreendido, interpretado, elaborado e perlaborado no espaço público de discussão, conduzindo à construção de estratégias de transformação da organização do trabalho.

A enquete é utilizada conforme os princípios indicados por Molinier (2001) os quais indicam que o fundamental neste processo é a elucidação da racionalidade subjetiva da experiência no trabalho além da ampliação do poder de agir junto; sendo importante assinalar que mesmo a ação sendo prioridade neste trabalho ela é caracterizada por sua imprevisibilidade, ou seja, não se tem como prejulgar as suas manifestações.

“A enquete em psicodinâmica do trabalho não visa transformar o trabalho, mas modificar a relação subjetiva com o trabalho (...) A enquete é uma aventura que pergunta: o que faz sofrer no trabalho?” (Molinier, 2001, p.134) (*tradução nossa*).

De acordo com Dejours (2008a), a *clínica do trabalho* apresenta três etapas: pré-pesquisa, pesquisa e validação. É importante mencionar que sendo o método uma ação conjunta dos pesquisadores com os trabalhadores, as etapas são dinâmicas e fortemente correlacionadas. Segue, abaixo, uma descrição dessas etapas e de como foi, de fato, desenvolvido o trabalho.

Pré-pesquisa:

A primeira etapa consiste, especialmente, em trabalhar três aspectos importantes: a análise da demanda, a definição dos pesquisadores e trabalhadores que estarão envolvidos e as ações voltadas para o conhecimento prévio da organização do trabalho.

Em relação à análise da demanda, foram realizadas, inicialmente, algumas reuniões com a coordenação do abrigo para negociar a realização da atividade. Durante as reuniões, a gestora demonstrou muita receptividade para o trabalho e para uma parceria com a universidade. A gestora expressou um pedido de ações voltadas para a capacitação dos/as cuidadores/as, sugerindo, entre outros temas: agressividade, sexualidade, higiene pessoal, resgate da autoestima da criança e do adolescente.

Argumentamos que nossa proposta de trabalho era ouvir os/as cuidadores/as acerca de seu dia a dia de trabalho, seus sentimentos, suas dificuldades, suas expectativas e suas necessidades. Em outras palavras, nossa proposta era favorecer um espaço para os/as cuidadores/as refletirem sobre sua prática profissional de forma coletiva, com os seus pares. Explicamos que este exercício poderia esclarecer melhor sobre as próprias necessidades de capacitação.

Nas reuniões sobre a proposta foi aprovado o projeto da atividade. A gestora esclareceu que, no geral, os/as cuidadores/as resistem em participar destas atividades, especialmente por exigirem seu comparecimento no abrigo fora do seu horário de trabalho. Como os/as cuidadores/as trabalham em turnos, reuni-los/las exigiria contar com seus horários livres. Assim sendo, salientou que, para contar com a participação dos/as cuidadores/as, seria importante controlar a frequência nos grupos, oferecer lanche e certificados devidamente validados pela universidade.

Após a autorização do projeto pela gestora do abrigo, foi realizada uma reunião com cada grupo de cuidadores/as para discutir o objetivo e a estratégia de realização do trabalho. Na reunião com o grupo de cuidadoras do Cemaia I, responsável pelo atendimento às crianças de 0 a 6 anos, as cuidadoras não fizeram muitas perguntas sobre a atividade. Uma cuidadora perguntou se poderia falar de seus problemas pessoais. Na reunião com os/as cuidadores/as do Cemaia II, responsável pelas crianças de 07 até 18 anos incompletos também não houve muitas indagações sobre a atividade.

Nas reuniões, a gestora esclareceu às equipes que essa era uma atividade importante de capacitação que vinha sendo exigida pelo Ministério Público e que o abrigo contribuiria com o transporte. O transporte disponível na Instituição estabeleceu um percurso para apanhar os/as cuidadores/as próximo de suas residências para a participação nos grupos.

De acordo com Dejours (2008a), a demanda deve ser formulada pelos próprios trabalhadores. Consideramos esta uma condição importante para garantir que a pesquisa não se torne um meio de imposição ou instrumento de dominação. Contudo, como discute Merlo (1999), na situação específica de pesquisa ligada à elaboração de uma tese, que é o caso da presente investigação, o interesse por sua realização muitas vezes parte do pesquisador. Nestas circunstâncias, avaliamos que a formulação da demanda pode partir de uma proposta do pesquisador, desde que esteja de acordo com as necessidades e interesses dos trabalhadores e possa com eles ser debatida e adequada ao contexto.

A demanda nesta investigação, num primeiro momento, partiu do pesquisador em função de seu interesse em elaborar uma tese de doutorado. Contudo, sua proposta pareceu estar de acordo com necessidades identificadas pela gestora da organização. Por outro lado, a participação dos cuidadores/as foi praticamente imposta pela gestão do abrigo. Porém, a dinâmica institucional indicava a necessidade dos cuidadores/as de um espaço de fala para expressarem as suas inquietações frente ao trabalho e a participação deles/delas nos encontros, conforme será tratada mais adiante, parece confirmar tal demanda.

É importante ressaltar que, desde o início, apresentou-se uma ambiguidade em relação aos objetivos da intervenção. A gestora, mesmo aceitando a proposta apresentada de um trabalho participativo de criação de um espaço de fala para os trabalhadores/as, na sua forma de divulgar a proposta, manteve a idéia inicial de que

seria um trabalho de capacitação para os/as cuidadores/as. Esta análise da demanda apresentará nítidas repercussões no andamento da enquete.

As pesquisadoras envolvidas na investigação foram: a pesquisadora, uma professora e um grupo de quatro alunas de graduação do Curso de Psicologia da Universidade Federal Fluminense além de uma doutora pesquisadora vinculada à Universidade de Brasília, responsável pela orientação do projeto de doutoramento. O contrato para a realização da pesquisa envolveu um acordo entre a referida instituição de abrigo, a Universidade Federal Fluminense, que formalizou as ações acadêmicas envolvidas, e a Universidade de Brasília, com o acompanhamento do programa de doutoramento.

A professora do curso de Psicologia foi convidada para participar das discussões sobre o andamento da intervenção, em função de seu domínio de temas referentes à política nacional de assistência social da criança e do adolescente e as quatro alunas do curso de psicologia foram selecionadas como participantes do grupo de pesquisa, devidamente formalizado na instituição de ensino.

Em relação às ações voltadas para o conhecimento prévio da organização do trabalho, foram utilizados diversos recursos metodológicos: pesquisa documental, visitas à instituição e entrevistas com o seu corpo técnico. Consideramos que esta fase da investigação foi voltada para uma aproximação inicial com o campo empírico e, conseqüentemente, para a construção do prescrito do trabalho do/a cuidador/a social.

A pesquisa documental reuniu registros escritos sobre as atividades, atribuições e perfil do/a cuidador/a social no âmbito nacional e na referida instituição da intervenção. Os documentos selecionados para esta etapa foram: o Estatuto da Criança e do Adolescente, Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes (CONANDA/CNAS, 2009), o Regimento Interno e o Relatório Institucional do Abrigo.

As visitas à instituição ocorreram no período de duas semanas em diferentes horários de seu funcionamento: manhã e tarde e foram realizadas em duplas pelas alunas participantes da pesquisa. As visitas no próprio local de trabalho tiveram por objetivo, conforme indica Dejours (2008a, p.108), “adquirir a base concreta necessária para compreender de que falam os trabalhadores que participam da pesquisa e de ter à mão uma representação em imagens das condições ambientais do sofrimento”. Em

outras palavras, o uso da observação na presente investigação teve por objetivo levantar dados sobre a vivência de trabalho do cuidador social *in locu*, ou seja, no abrigo em que realizam as suas atividades.

A realização de tais visitas apresentou como ferramenta metodológica a observação livre. Nelas, não são estabelecidos temas pré-definidos para a compreensão do fenômeno. A partir do objetivo exposto, julgamos mais adequada a observação livre e de amostragem de tempo, em que são escolhidos os dias e horários de trabalho para a sua realização.

A partir das entrevistas semi-estruturadas com o corpo técnico e a gestora da instituição, investigamos a percepção destes profissionais do abrigo sobre o universo profissional do/a cuidador/a social. O roteiro de entrevista contou com dois temas centrais: 1) Caracterização da instituição/abrigo: histórico e dinâmica de funcionamento; 2) Questões específicas sobre o trabalho dos/das cuidadores/as: requisitos para a contratação, tipo de vínculo empregatício, horários de trabalho, atividades desenvolvidas, mudanças na atividade, dificuldades e desafios enfrentados, conhecimentos e habilidades necessários, realização de treinamentos e cursos de capacitação e características no seu relacionamento profissional (Anexo I).

Na modalidade de entrevista semi-estruturada é valorizada a presença do investigador a partir de um roteiro prévio construído por suas análises do tema da pesquisa. Ao mesmo tempo, é oferecida liberdade para a expressão do entrevistado.

Dado o objetivo destas entrevistas, elas podem ser denominadas entrevistas com especialistas, uma vez que o interesse não está focalizado especialmente na pessoa do entrevistado, mas na sua capacidade de especialista para uma determinada atividade (Flick, 2004).

As entrevistas foram conduzidas pela pesquisadora com a participação das alunas integrantes do grupo de pesquisa. Para a sua realização, foi solicitada aos entrevistados a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo II).

No planejamento da investigação, como descrito acima, o objetivo das entrevistas foi o de colher dados sobre a dinâmica institucional e a prática do/a cuidador/a social neste contexto. Entretanto, quando iniciamos a realização das entrevistas, percebemos que, como estávamos numa fase inicial da intervenção, de estabelecimento de vínculo com o abrigo, esse dispositivo, além de ser uma técnica

importante para a coleta de dados, era também um meio de favorecer e fortalecer o vínculo da equipe interventora com a equipe técnica.

Tal reflexão influenciou na forma de realização da entrevista valorizando o *rapport* e a flexibilidade no uso do roteiro de entrevista, priorizando um bom clima para a conversa com os entrevistados.

Foram realizadas seis entrevistas na própria instituição com as seguintes profissionais: gestora da instituição, uma psicóloga, duas assistentes sociais, uma pedagoga e uma auxiliar administrativa. As entrevistas, gravadas com autorização das participantes, tiveram uma duração média de uma hora e meia e foram e transcritas para posterior análise.

A análise dos dados das entrevistas foi realizada de forma conjunta com a pesquisa documental e às visitas realizadas na instituição. A partir da leitura do material e diálogo com a teoria, foram estabelecidos dois agrupamentos de comentários verbais: 1) Caracterização da instituição: histórico e dinâmica institucional e 2) O trabalho do/a cuidador/a social. Nestes agrupamentos, foram organizadas categorias que dizem respeito aos aspectos com especificidades comuns e que se relacionam entre si (Minayo, 2001). O quadro a seguir, apresenta tal delineamento.

Proposta da Pré-Pesquisa	Agrupamentos dos comentários verbais
Análise da demanda e conhecimento prévio da organização do trabalho	1) Caracterização da instituição: histórico e dinâmica institucional 2) O trabalho do/a cuidador/a social <ul style="list-style-type: none">• Forma de contratação• Tipo de vínculo empregatício• Horários de trabalho,• Atividades desenvolvidas• Mudanças ocorridas na atividade desenvolvida• Dificuldades e desafios enfrentados

	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos e habilidades necessários • Acompanhamento e cursos de capacitação • Relacionamento entre pares e equipes <p>3) Envolvimento da gestora e equipe técnica com a proposta da enquete (análise da demanda)</p>
--	---

Quadro 1: Relação da proposta da pré-pesquisa com os agrupamentos dos comentários verbais.

O conteúdo das entrevistas foi analisado pelo método de análise de conteúdo temática, de acordo com Bardin (1977), partindo de categorias já definidas a priori, como observado no Quadro 1. É importante salientar que buscamos analisar os dados em sua totalidade, sem um privilegiamento exclusivo daqueles com maior frequência. Seguimos a abordagem qualitativa, detemo-nos mais na presença do índice do que na frequência de sua aparição, mais compatível com o modelo da pré-pesquisa.

Para preservar a identidade das entrevistadas, elas serão denominadas, de forma geral, como “Equipe técnica”. Consideramos desnecessário, de acordo com os propósitos da investigação, identificar cada entrevistada, além de mostrar-se um cuidado com os princípios de sigilo e confidencialidade das participantes.

Pesquisa

Esta etapa consistiu-se nas discussões grupais com os/as trabalhadores/as e subdividiu-se em quatro momentos: análise da demanda, análise do conteúdo, observação clínica e interpretação.

Foram organizados dois grupos: Grupo I, com as oito cuidadoras do Cemaia I, responsáveis pelas crianças de 0 a 6 anos e Grupo II, com os/as oito cuidadores/as do Cemaia II, responsáveis pelas crianças de 7 a 18 anos incompletos.

Esses dois grupos envolveram todos os/as dezesseis cuidadores/as da instituição e as discussões foram realizadas no próprio local de trabalho, numa sala do abrigo voltada para atividades lúdicas das crianças, considerada adequada para o desenvolvimento da ação. Foram realizados seis encontros semanais com cada grupo, com duração de uma hora cada um, perfazendo um total de seis horas por grupo. Nosso desejo era realizar encontros de uma hora e meia, mas devido às dificuldades de reunir os/as cuidadores/as fora do horário de trabalho isso não foi possível.

Os trabalhos em grupo tiveram início após a reunião de esclarecimento sobre a proposta. Foi entregue à equipe um convite com o cronograma dos encontros e a atividade foi denominada “*E do/a cuidador/a, quem vai cuidar?*”.

No primeiro encontro de cada um dos grupos foi privilegiada a definição do contrato do grupo, onde se estabelece a importância do sigilo sobre o conteúdo dos encontros, a possibilidade de sua gravação, a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo III) e demais questões que o grupo considerasse pertinente ao seu funcionamento. Os demais encontros de cada grupo seguiram as temáticas que foram emergindo no próprio grupo.

O tema da pesquisa esteve focado nas relações existentes entre a organização do trabalho e o sofrimento no coletivo de trabalho, tendo como ponto de partida a demanda do grupo de trabalhadores/as, “conhecer o comentário verbal dos trabalhadores sobre o conteúdo de sua demanda” (Dejours, 2008a, p.110).

Nosso objetivo foi criar um espaço coletivo de discussão, espaço da palavra, propício para a compreensão, interpretação e elaboração/perlaboração do sofrimento dos/as cuidadores/as produzido em sua relação com a situação de trabalho.

Neste sentido, é importante destacarmos alguns aspectos sobre o foco da pesquisa que embasa a presente tese. Em primeiro lugar, o foco é a vivência subjetiva dos/as trabalhadores/as, a ênfase em como eles/elas compreendem, sentem e percebem a sua realidade de trabalho e não uma mera descrição objetiva dos fatos. Igualmente, nos voltamos para as relações intersubjetivas e não para os problemas individuais dos/das trabalhadores/as participantes da pesquisa e objetivamos que tais reflexões contribuam

para ações transformadoras da organização do trabalho. Transformações tanto no âmbito da situação de trabalho quanto no engajamento dos/das trabalhadores/as e em sua relação como sujeitos ativos da sua condição laboral. Entendemos que essa reflexão, em si, já se constitui numa ação, sendo que soluções concretas são de responsabilidade dos/das próprios/as trabalhadores/as, atores/sujeitos da atividade.

Neste delineamento, Dejours (2008a, p.117) define o comentário como “a formulação da atividade de pensar dos trabalhadores sobre sua situação”. Este é o material da pesquisa: os comentários que serão interpretados em relação à vivência do sofrimento e das defesas produzidas contra os seus efeitos.

No processo de observação clínica é importante a redação do conteúdo do grupo durante a pesquisa. Dejours (2008a) sugere que seja uma narrativa comentada do pesquisador, levando em consideração os comentários dos trabalhadores sobre seu sofrimento e o diálogo estabelecido com as interpretações do pesquisador. “O objetivo da observação é revelar o encadeamento, as idas e voltas, as interações entre os protagonistas da pesquisa – pesquisadores e trabalhadores –, a circularidade, as derivações, as reações expressas por ambas as partes” (Dejours, 2008a, p.122). A proposta é de que tais relatos possam ser compartilhados com o grupo, como um dispositivo que favorece o processo de fala e escuta entre trabalhadores e pesquisadores.

Na presente pesquisa, foi utilizado o recurso da gravação de todos os encontros, devidamente autorizada pelo grupo, e a redação do relatório foi elaborada a partir da discussão com o grupo de pesquisa, após os encontros com cada grupo ao longo da semana.

No início de todas as sessões, foi discutida com o grupo a restituição da sessão anterior, elaborada pela pesquisadora. O uso da restituição teve por objetivo favorecer a reflexão do grupo em construção sobre seu modo de funcionamento. A restituição foi apresentada de forma oral com a utilização de cartazes para favorecer a compreensão e discussão do conteúdo de forma espontânea.

Quanto à participação do grupo de pesquisadoras ao longo da pesquisa, a condução dos encontros foi de responsabilidade da pesquisadora, contando com o apoio de duas alunas do curso de psicologia em cada grupo.

Buscamos constituir um coletivo de controle formado por duas pesquisadoras que não teriam uma participação direta no grupo desempenhando a supervisão do

processo grupal, estimulando uma reflexão mais ampla do vivido pelo grupo. Uma destas pesquisadoras participou de forma mais esporádica por não residir no Estado onde se deu a pesquisa.

Acerca do papel do pesquisador, é importante mencionar dois aspectos fundamentais para a condução da pesquisa. Primeiro, sua relação de independência preservada pelo rigor científico e segundo, seu lugar de interlocutor que possibilita a escuta e o trabalho interpretativo. Interlocutor no sentido de que “sua escuta é um cuidado para que a palavra circule” (Mendes, Araújo & Merlo, 2010, p.172). Ele deve contribuir para que os trabalhadores expressem sua experiência de trabalho, pensem sobre seu trabalhar, num espaço onde esta expressão seja permitida de forma compartilhada.

Quanto à supervisão, consideramos um elemento central da intervenção. Como afirma Molinier (2003, p.45),

o meio que dá acesso à subjetividade é (...) o corpo do interventor. O sofrimento do outro ele não se vê, ele se experimenta. O objetivo da supervisão é que seja expresso o caráter vivencial da intervenção. A supervisão obriga a ousar qualificar aquilo que sentimos: compaixão, irritação, apatia, tristeza, cólera, medo, etc.

A partir da análise da demanda, do conteúdo das sessões e da observação clínica, o pesquisador volta-se para a interpretação do conteúdo, ou seja, a construção de sentido dos elementos subjetivos surgidos durante as sessões, articulados com os conceitos teóricos como sofrimento, prazer e estratégias de defesa (Heloani & Lancman, 2004).

A partir do processo de interpretação do conteúdo registrado em cada uma das sessões, foi elaborado um relatório final validado com o grupo dos/das trabalhadores/as na etapa descrita abaixo.

Validação e refutação

A validação ocorre em duas etapas. Primeiramente, pela própria continuidade do grupo, ou seja, a presença dos trabalhadores nas sessões, seu envolvimento no jogo de comentários, elaborações e interpretações que validam o sentido daquela atividade para os participantes. Neste âmbito, a participação nos encontros foi bastante expressiva, não só pelo número de participantes presentes, mas, especialmente, pelos comentários de satisfação com a atividade expressados ao longo dos encontros, conforme será apresentado na descrição dos encontros.

O segundo momento da validação é o ato de compartilhar o relatório com os trabalhadores e aprová-lo. Este momento ocorreu no último encontro com cada um dos grupos. Concluída esta etapa dos grupos de reflexão com os/as cuidadores/as, o relatório final foi discutido numa reunião organizada para este fim com a presença de cada grupo, da coordenação da instituição e da área técnica.

Para finalizar a intervenção, realizou-se uma reunião com a equipe técnica a fim de serem discutidas suas impressões, seus sentimentos e sua avaliação do processo de intervenção vivido.

A refutação refere-se à avaliação do uso teórico e metodológico da pesquisa por outros pesquisadores através de contrapesquisas. Esta etapa é esperada com a publicação desta tese e de possíveis artigos científicos sobre seu conteúdo. Tais formas de validação estão previstas na presente investigação.

A investigação, contando com todas as etapas descritas acima, teve como prazo de desenvolvimento previsto o período de dois anos. Os contatos com o abrigo investigado e a realização de todas as etapas descritas ocorreram ao longo do ano de 2010.

ESQUEMA DA PESQUISA

PRÉ-PESQUISA

- Estabelecimento do contrato com a instituição (gestão, equipe técnica e cuidadores/as).
- Análise da demanda.
- Definição dos pesquisadores e o grupo de trabalhadores/as envolvidos/as.
- Aproximação inicial com a dinâmica institucional.
 - Análise documental.
 - Visitas à instituição.
 - Entrevista semi-estruturada com seis membros da equipe técnica.

PESQUISA

- Realização de dois grupos de discussão (total de 5 encontros com cada grupo).
 - Grupo I: oito cuidadoras do CEMAIA I (unidade responsável pelas crianças de 0 a 6 anos).
 - Grupo II: oito cuidadores/as do CEMAIA II (unidade responsável pelas crianças e adolescentes de 7 a 18 anos incompletos).

VALIDAÇÃO

- Realização dos dois grupos com a presença dos/as participantes.

- Validação do relatório com os dois grupos.
- Encontro de cada grupo com a gestora da instituição e a coordenadora técnica para a discussão do relatório final.
- Encontro com a equipe técnica para avaliação da atividade.
- Confraternização de encerramento.

4. RESULTADOS

4.1 PRÉ-PESQUISA: O CENÁRIO INSTITUCIONAL

Este capítulo trata do primeiro tempo vivido na instituição – nossa chegada. Podemos dizer que foi a experiência de pensar as primeiras interrogações sobre o espaço institucional em que se insere o/a cuidador/a social. Vivência que foi acontecendo a partir dos encontros para discutir e autorizar a atividade, do contato com os documentos da Instituição, as visitas no próprio contexto e as entrevistas realizadas com os membros da equipe técnica; enfim, foi a etapa denominada Pré-pesquisa.

4.1.1 O ABRIGO: SUA HISTÓRIA E DINÂMICA INSTITUCIONAL

O Cemaia – Centro Municipal de Apoio à Infância e à Adolescência é um abrigo provisório instituído pela Lei Municipal nº. 1.955 de 08 de outubro de 1999 e que, por esta regulamentação, deve desenvolver suas atividades em consonância com as disposições do ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal nº. 8.609, de 13.07.90). Foi inaugurado no ano de 1999, pressionado pelas políticas de assistência social até então vigentes, sendo o primeiro abrigo provisório da cidade de Macaé.

Conforme o Artigo 2º desta Lei Municipal “(...) o Cemaia tem como finalidade atender a população na faixa de zero a dezessete anos e onze meses que estiverem em situação de risco social, encaminhados pelo Conselho Tutelar e/ou pelo Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, ficando subordinada à Fundação de Ação Social – Macaé – FAZ (...)”.

Desde 2006, o abrigo passou a ser administrado pela Subsecretaria da Infância e Juventude, subordinada à Secretaria Municipal de Assistência Social – sendo competência desta Secretaria as determinações relativas ao corpo de funcionários atuante no Cemaia.

O abrigo deve acolher, de forma provisória e excepcional, crianças e adolescentes encaminhados através do Juizado da 2ª. Vara de Família da Comarca de Macaé e do Conselho Tutelar, tendo como prioridade a reintegração familiar destas crianças.

Com esta configuração estabelecida, a gestão do abrigo se dá pela Prefeitura no que diz respeito aos recursos materiais e de pessoal e pelo âmbito jurídico no que tange a questões relacionadas às crianças acolhidas – “O juiz só se envolve com a criança” (Equipe técnica).

A partir de 2002 foi inaugurada uma sede própria, local no qual o abrigo funciona até os dias de hoje. A sede é composta por duas unidades: Cemaia I, que atende à população de ambos os sexos na faixa de zero a seis anos de idade e Cemaia II, que atende à população de sete a dezessete anos e onze meses, também de ambos os sexos. A capacidade de atendimento é de 20 crianças no Cemaia I e de 20 adolescentes no Cemaia II.

Em 2009, ocorreram duas mudanças drásticas no quadro de pessoal desta instituição. A primeira delas foi a redução do número de cuidadores/as sociais responsáveis pelo cuidado das crianças e adolescentes: de 24 para 16 cuidadores/as. O corte reduziu de 3 para 2 o número de plantonistas por Unidade (Cemaia I e II). A redução de pessoal não se limitou apenas ao número de cuidadores/as sociais, atingiu também a equipe técnica e de serviços gerais. O abrigo, que chegou a ter 80 funcionários no total, hoje opera com metade deste quadro – apenas 40 profissionais.

Além do corte de pessoal, o abrigo sofreu outra mudança de forte impacto – a substituição de 50% dos/as cuidadores/as no quadro. A mudança decorreu do aproveitamento do quadro de funcionários contratados pela prefeitura que estavam à disposição. Em outras palavras, neste processo de substituição, não foi levado em consideração o perfil necessário para ocupação do cargo de cuidador/a, mas sim o atendimento às necessidades de deslocamento de pessoal da Prefeitura. O contingente

disponível na Prefeitura são provenientes de indicação política e não de um processo seletivo voltado ao preenchimento de vagas específicas.

De acordo com os relatos da equipe técnica, as mudanças de pessoal foram sentidas com grande pesar porque se perdeu cuidadores/as com significativo tempo de casa; ou seja, funcionários experientes e entrosados com a forma de funcionamento da casa.

A instituição funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, uma vez que a rotina assemelha-se ao funcionamento de uma casa com todas as atribuições domésticas e de cuidado de crianças e adolescentes.

A rotina de horários do abrigo é estabelecida no relatório institucional da seguinte forma:

Horário	Tarefas previstas
Das 6 h às 7 h	Despertar e o café da manhã
Das 7 h às 07h30min	Saída para a escola
Das 07h15min às 8 h	Banho
Das 9 h às 09h30min	Lanche da manhã
Das 09h30min às 11 h	Atividades: brincadeiras, assistir televisão, etc
Das 11 h às 11h30min	Almoço
Das 12 h às 13 h	Banho (algumas crianças dormem e outras vão para a escola)
Das 13 h às 14h30min	Despertar e brincadeiras
Das 14h30min às 15 h	Lanche da tarde
Das 15 h às 17 h	Recreação

Das 17h30min às 18h30min	Banho
Das 19 h às 20 h	Jantar
Das 20 h às 21 h	Preparação para dormir
Das 22 h às 22h30min	Algumas crianças trocam fralda e tomam mamadeira.

Quadro 2: Horário de atividades Cemaia I

Horário	Tarefas previstas
Das 6 h às 07 h	Despertar e o café da manhã
Das 7 h às 07h30min	Saída para a escola
Das 9 h às 10 h	Lanche da manhã
Das 12 h às 12h30min	Almoço
Das 12h30min às 12h45min	Saída para a escola
Das 16 h às 16h30min	Lanche da tarde
Das 17 h às 18 h	Retorno da escola
Das 18 h às 19 h	Banho
Das 19 h às 20 h	Jantar
Das 21 h às 22 h	Preparação para dormir

Quadro 3: Horário de atividades Cemaia II

O regimento interno é o documento de referência do funcionamento do abrigo. Os profissionais acreditam que esta regulamentação apresenta claramente os deveres e

direitos das crianças acolhidas bem como o papel de cada profissional e suas atribuições.

A estrutura funcional do abrigo sempre foi composta por um grupo de profissionais distribuídos nas seguintes funções: uma coordenação, uma equipe técnica (psicólogo, assistente social, pedagogo, advogado, auxiliar administrativo), um grupo de cuidadores sociais responsáveis pelo cuidado direto às crianças e adolescentes e uma equipe de apoio, também denominada pelo abrigo de cuidadores, mas que são responsáveis por atividades de apoio (cozinha, serviços gerais e outros). O corpo de funcionários está composto da seguinte forma:

Cargo	Quantitativo	Horário de Trabalho
Coordenador	01	40 horas
Psicólogo	01	20 horas
Assistente Social	03	20 horas
Pedagogo	02	20 horas
Advogado	02	20 horas
Auxiliar Administrativo	01	40 horas
Cuidador Social	16	Plantão de 24 horas com 72 horas de descanso
Cuidador Social de Serviços Externos	04	40 horas
Motorista	03	40 horas
Cozinheira	03	40 horas
Auxiliar de Serviços Gerais	04	40 horas

Guarda Municipal	01	Plantão Noturno
-------------------------	----	-----------------

Quadro 4: Corpo de Funcionários

Ao coordenador compete coordenar as atividades administrativas do órgão e, nos termos do Artigo 92 do ECA, ele é equiparado ao *guardião das crianças acolhidas*. A coordenadora atual é funcionária do abrigo desde a sua fundação em 1999. Trabalhou como cuidadora por muitos anos e assumiu a coordenação em 2002.

A equipe técnica é composta de uma psicóloga, três assistentes sociais, três pedagogas, uma advogada e uma auxiliar administrativa. O trabalho da equipe técnica envolve abordagem às crianças, adolescentes e familiares; visitas domiciliares; reintegração familiar; matrícula na rede regular de ensino; elaboração de relatórios para o Conselho Tutelar e Ministério Público; realização de reuniões com Juizado e Ministério Público; programa de acompanhamento familiar; encaminhamentos médicos e recambiamento de crianças e adolescentes para o seu município.

O grupo de cuidadores/as sociais, de acordo com o Art. 12º do regimento interno, tem como atribuições, em síntese: acompanhar as questões diárias referentes à higiene pessoal e alimentação; acompanhar as atividades de lazer e outras atividades fora do abrigo; zelar pela organização do abrigo; comunicar à coordenação irregularidades; relatar diariamente por escrito no livro de atas os acontecimentos do plantão; manter sigilo sobre a situação do acolhido; promover a boa disciplina; tratar os acolhidos com humanidade, respeito, igualdade e equidade, porém, com firmeza em suas orientações; participar das atividades recreativas do seu plantão e ministrar as medicações prescritas aos acolhidos.

Dividem-se em dois subgrupos de oito cuidadores/as em cada Unidade: Cemaia I e Cemaia II. Em relação ao horário, distribuem-se em quatro plantões de 02 cuidadores/as em cada Unidade, incluindo os finais de semana e feriados. Como mencionado acima, atualmente são dois cuidadores/as por plantão.

A rotina das cuidadoras de serviços externos é levar as crianças para a escola, para atendimento médico, entregar documentos e medicamentos e realizar outras tarefas fora do abrigo. Os motoristas têm como atribuição dirigir o veículo da instituição,

realizando as atividades descritas para as cuidadoras de serviços externos. O trabalho das auxiliares de serviços gerais inclui atividades de limpeza da instituição e lavagem de roupa. As cozinheiras ocupam-se das refeições. O guarda municipal é responsável pela segurança do abrigo.

O perfil das crianças atendidas envolve, especialmente, situações de abandono e de violência doméstica. Contudo, entre os adolescentes existe uma situação excepcional que é o abrigamento de jovens com risco de vida, jurados de morte pelo tráfico de drogas. São jovens que apresentam histórico de pequenas infrações e quase sempre de dependência química; muitas vezes, são acolhidos no abrigo mesmo que não apresentem o perfil indicado para esta forma de abrigamento. O abrigo não oferece a garantia de segurança necessária para o adolescente nesta condição. Como desabafa uma entrevistada, “Já tivemos traficantes aqui na porta (...), já chegou gente armada aqui na porta” (Equipe técnica).

Esta é uma situação de abrigamento que expressa um não cumprimento do princípio do abrigo como medida protetiva de acolhimento provisório e excepcional uma vez que ele não está voltado para atender adolescentes em conflito com a lei. É uma problemática tratada pela medida sócio-educativa. Como o Cemaia não é casa de passagem, conforme o Art.6º de seu regimento interno, o abrigo não deve acolher adolescentes em conflito com a lei.

Por outro lado, os motivos de abrigamento espelham o compromisso cada vez mais forte na prática do abrigo com o princípio do ECA: da excepcionalidade do afastamento da criança e do adolescente do convívio familiar, um aspecto considerado positivo pela equipe técnica do Cemaia. Houve uma diminuição no número de acolhimentos porque existe um processo mais criterioso na avaliação dos casos, abrigando apenas crianças em situação de risco e não em situações problemáticas na dinâmica familiar, as quais não justificam o abrigamento. Tal melhoria é atribuída ao trabalho conjunto que vem sendo desenvolvido com o juiz e o Conselho Tutelar. Como expressaram algumas profissionais, “Porque antigamente era tudo para o Cemaia (...) era um depósito” (Equipe técnica).

Outro ponto considerado positivo pela equipe técnica na prática do abrigo refere-se ao foco da equipe na reinserção da criança acolhida ao seu lar de origem ou adotivo,

se for o caso, o que contempla outro princípio do ECA: a provisoriedade do afastamento do convívio familiar.

Ao longo dos encontros e entrevistas com a equipe técnica, as dificuldades apontadas no dia a dia do abrigo referem-se à falta de capacitação especialmente dos/as cuidadores/as, mas também dos demais profissionais, à falta de pessoal e às condições do contrato de trabalho.

A maioria dos funcionários da instituição é contratada pela Prefeitura Municipal de Macaé. Apenas quatro profissionais: duas assistentes sociais e duas pedagogas são integrantes concursadas do quadro de servidores da Prefeitura. Esta é uma característica importante do quadro de pessoal do abrigo: conforme já discutido, uma forma de contratação que não oferece estabilidade e benefícios, como férias, para seus trabalhadores.

A instabilidade é a questão mais abordada no que diz respeito às condições do contrato de trabalho. As entrevistadas contam que há sempre um clima de tensão e medo quando se iniciam os comentários sobre mudança de pessoal na Prefeitura. O medo de demissões está sempre presente. Medo que, segundo elas, repercute em todos os grupos de profissionais do abrigo.

Esta condição é vista como prejudicial para o andamento do abrigo. Ela leva o grupo a ter outras atividades profissionais e repercute negativamente no envolvimento e aprendizagem do/no trabalho. Na fala de uma das entrevistadas: “Porque vai todo mundo embora” (...) “tão falando aí que (...) já tem uma lista pronta para mandar o povo embora” (Equipe técnica).

Apesar de a maioria dos/as trabalhadores/as ser contratada, a rotatividade neste grupo é pequena. Um grande número de cuidadores/as trabalha no abrigo há vários anos. Como já mencionado, mesmo a redução que aconteceu em 2009 demitiu muitos/as cuidadores/as com anos de trabalho no abrigo.

O quadro reduzido de pessoal é uma reclamação recorrente na casa. A opinião de todos com os quais tivemos contato vai ao encontro desta fala de uma das entrevistas: “Trabalhamos com o mínimo, menos que isso não dá” (Equipe técnica).

Consta no regimento interno da instituição (Capítulo VI) a formalização da prática de doações ao abrigo. Observamos que frente à falta de recursos materiais para a manutenção dos serviços do abrigo, a prática de doações é fundamental. Como salientou uma profissional: “Material de limpeza é doação, fralda é doação, tudo praticamente é doação” (Equipe técnica).

De acordo com os comentários de vários profissionais, o relacionamento entre todos na casa é considerado bastante próximo: “É como uma família” (Equipe técnica). Todavia, a convivência nos mostrou nuances nas relações entre os diversos grupos profissionais.

A equipe técnica mostra-se um grupo muito unido que exercita o trabalho de forma coletiva, como elas mesmas esclarecem “o importante é que nós tenhamos a mesma fala (...) é sempre o nome da equipe: abordamos” (Equipe técnica). Ocorrem reuniões semanais deste grupo e os encontros sistemáticos favorecem a discussão e a tomada de decisão em conjunto.

Em função da redução do número de membros na equipe técnica, elas adotaram a estratégia de que todas, independentemente da sua formação, realizam todas as atividades: “Todo mundo faz tudo” (Equipe técnica). Esclarecem que realizam muitas atividades burocráticas, como a redação de relatórios, por exemplo, e que tal demanda dificulta que esta equipe se faça mais constante entre os/as cuidadores/as e os abrigados. O relacionamento com os/as cuidadores/as será abordado no próximo subcapítulo.

Ainda no campo das relações, o grupo de técnicas falou sobre a importância de uma boa relação com a sua rede que inclui os órgãos municipais e jurídicos, especialmente o juiz da Vara da Infância e Conselho Tutelar, assim como representantes da comunidade em geral, que auxiliam de formas diversas como no encaminhamento de doações.

Para finalizar a breve descrição sobre o abrigo, os relatos das entrevistadas indicaram o risco constante de uma avaliação negativa por parte da comunidade, dada à complexidade do serviço que presta e sua condição de precariedade. É como dizem: “Não pode marcar bobeira (...) pra não falar que o Cemaia negligenciou” (Equipe técnica). No geral, somado a este estado de alerta, não sentem sua instituição valorizada

pelas diferentes instâncias governamentais, “Ele não é visto (...) deveria porque é alta complexidade” (Equipe técnica).

4.1.2 O TRABALHO DO/A CUIDADOR/A SOCIAL

A partir desta breve descrição do contexto institucional, podemos traçar algumas particularidades da prática do/a cuidador/a social.

Sua chegada no abrigo acontece pelo estabelecimento de um contrato pela prefeitura. Não há um processo de seleção baseado num perfil de cuidador/a social. A contratação é baseada na indicação política, forma de contratação já conhecida como apadrinhamento, ou seja, “(...) caíram de paraquedas (...) entra quem tem costas quentes” (Equipe técnica).

Nesta entrada, parece estabelecer-se uma experiência de perplexidade: não houve escolha por esta profissão, não teve conhecimentos sobre o que seria a atividade e nem experiência prévia em alguma atividade vinculada ao cuidado humano. Como comenta uma integrante do grupo, “Não escolheram ser monitor (...) vem para cá achando que o trabalho é um, aí chega, é outro” (Equipe técnica).

Essa é a experiência observada na iniciação do/a trabalhador/a neste ofício. Por outro lado, para os/as cuidadores/as que já têm em torno de 5 a 10 anos de casa, estes já possuem experiência para lidar com uma série de dificuldades do dia a dia – o “jogo de cintura” tão comentado por todos –, porém, experiência obtida no próprio abrigo, sem o apoio de cursos de capacitação que favoreçam a reflexão sobre a sua prática.

A atividade do/a cuidador/a social nesse espaço institucional já está estabelecida pelo regimento interno, como exposto no capítulo anterior. Suas tarefas são diárias e estabelecidas num cronograma rígido: dar café da manhã, lanche, almoço e assim por diante. Contudo, todos comentam que, por mais que tenham suas tarefas pré-estabelecidas, a atividade sempre traz situações inusitadas: “Tudo é muito rápido (...) situações que tu não espera e não sabe como resolver” (Equipe técnica). Além disso, o trabalho pode ser denominado de sazonal, porque sua carga de trabalho varia em função do número de crianças abrigadas.

Um dos meios adotados pela gestão para acompanhar a rotina dos/as cuidadores/as é o preenchimento de um livro de ocorrências. Quando o/a cuidador/a chega para o seu plantão, deve ler o livro para se inteirar do que está acontecendo e, no final do plantão, deve anotar as situações que ocorreram no seu período de trabalho. Esta é uma orientação que consta no regimento interno da instituição. É uma prática instituída no abrigo que demonstra a formalização dos feitos pelos/as trabalhadores/as no seu cotidiano de trabalho.

De acordo com a equipe técnica, as principais dificuldades em relação aos/as cuidadores/as é a falta de perfil de alguns dos profissionais para exercer a função e, principalmente, o despreparo devido à falta de capacitação. Como desabafa uma profissional: “É isso que mata” (Equipe técnica). A maturidade emocional e gostar da atividade são tidas como condições importantes para ser um/a bom/boa cuidador/a.

A falta de capacitação diz respeito a temas diversos e importantes para o trabalho do/a cuidador/a como sexualidade, agressividade, resgate da autoestima, limite, informações gerais sobre quadros psiquiátricos e o uso de medicação controlada, mas também inclui conhecimentos sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA e a Política Nacional de Assistência Social. Enfim, o grupo da área técnica identifica que deve ser discutido com os/as cuidadores/as um maior entendimento do que é ser um cuidador/a social e sua importância.

Outro aspecto mencionado como uma grande dificuldade trata das condições precárias do contrato de trabalho, como a instabilidade, o fato de não ter direito a férias e o baixo salário.

Neste sentido, mesmo que a equipe técnica tenha, em muitas situações, críticas em relação à postura dos/as cuidadores/as, por outro lado, valorizam seu empenho frente às condições precárias de trabalho. Este é um ponto inclusive onde eles se identificam, porque também enfrentam tais dificuldades. No desabafo de uma técnica: “Eu acho que muitas das vezes eles fazem até milagre (...) a gente tem que tirar o chapéu” (Equipe técnica).

A relação entre a equipe técnica e os/as cuidadores/as sociais apresenta um forte distanciamento. Há problemas de comunicação como estes comentários exemplificam: “A gente (Equipe técnica) foi intitulada aquelas dos saltos fino, as madames (...) todo

mundo no ar refrigerado só conversando” (Equipe técnica). Além disso, observam que o espaço de troca entre estes grupos, nas reuniões, é marcado pelo silêncio: “Eles (cuidadores/as) não falam nem 50% do que eles realmente estão incomodados” (Equipe técnica).

Por outro lado, o grupo de cuidadores/as apresenta relações próximas de troca e de apoio no trabalho, especialmente entre os membros de cada unidade da instituição – Cemaia I e Cemaia II. Devido ao trabalho e aos horários de plantão, eles/as convivem e compartilham mais com os/as colegas da sua própria unidade. As reuniões com o grupo de cuidadores/as ocorrem a cada 45 dias. A gestora esclarece que é difícil reuni-los/las mais frequentemente porque não há um horário comum entre todos os/as cuidadores/as no abrigo. Também, muitos/as cuidadores/as exercem outras atividades profissionais.

Durante as entrevistas, o grupo da equipe técnica seguidamente abordaram as questões de gênero que envolvem o trabalho do/a cuidador/a: valorizaram a necessidade de mulheres para acompanhar os bebês e as crianças pequenas, por sua experiência de mãe, apesar de nem todas as mulheres cuidadoras deste grupo terem filhos; igualmente, comentaram sobre a importância de homens no cuidado com os adolescentes por sua facilidade de impor limites. Como foi relatado, “Tem que ter homem para impor a responsabilidade (...) com um homem eu não vou fazer de birra, com duas mulheres eu faço, agora com homem” (Equipe técnica).

O medo dos/as cuidadores/as de cumprir o plantão da noite é um sentimento comentado por todos da equipe técnica. O grupo como um todo percebe a falta de segurança do abrigo. Estes riscos foram agravados a partir do momento que começaram a abrigar os adolescentes com risco de vida pelo envolvimento com o tráfico de drogas. São inúmeros os comentários sobre esta situação: “Quando a gente sai (Equipe técnica) quem vai proteger os monitores?”, “Tem monitor que aqui à noite (...) não sai do quarto (...) é longe, afastado, aqui fica tudo escuro, quieto (...) aqui é um lugar que não oferece segurança” (Equipe técnica).

Durante muito tempo os cuidadores/as foram chamados de *monitores*. Ainda hoje é a expressão mais utilizada no abrigo. O pessoal da equipe técnica se corrige, muitas vezes chamando-os de educadores/as e/ou cuidadores/as, mas estas denominações não foram absorvidas no cotidiano do abrigo: “A gente ficou muito tempo chamando de *monitor* (...) tem hora que escapole, chama aquele *monitor* ali”

(Equipe técnica). No dia a dia da instituição, fomos percebendo que, na verdade, entre os próprios cuidadores/as, mais do que se tratarem como *monitores*, eles/as se chamam e se tratam de “tios” e “tias”. Aliás, eles/as tratam todo o grupo de profissionais do abrigo, desde a coordenação até as pessoas da área de apoio, de “tios” e “tias”.

4.1.3 PRIMEIRAS INTERROGAÇÕES

Nos subcapítulos anteriores, detivemo-nos numa breve descrição da dinâmica de funcionamento do abrigo e do trabalho do/a cuidador/a. Contudo, nos perguntamos: *que imagens construímos deste contexto de trabalho e, associado a estas imagens, como nos sentimos neste espaço institucional?*

O abrigo funciona numa casa na área rural, distante da vida urbana da cidade. O acesso é difícil, a estrada é de chão batido, e, assim, parece estar, nas palavras de uma entrevistada: “escondidinho (...) que pouca gente sabe, conhece a gente, sabe o que a gente é, que isso existe” (Equipe técnica).

A fachada da casa tem um grande muro e uma placa com o nome da instituição. Na entrada, observamos que é uma casa simples, porém um lugar muito cuidado, com plantas, pátio limpo e cheiro de comida caseira.

Um grande muro abriga duas casas, as duas unidades: o Cemaia I e o Cemaia II. Logo na primeira visita, fica muito patente a diferença entre as duas casas. O Cemaia I, espaço das crianças pequenas, tem seus quartos muito arrumados, as paredes de cores suaves, edredons novos com motivos infantis; enfim, é um lugar acolhedor para receber crianças. No Cemaia II, as paredes carecem de pintura e reparos e todos os quartos têm grades, os móveis não estão em boas condições. É um espaço frio que nos reporta à imagem de uma Febem.

As duas casas têm a mesma disposição de cômodos – uma estrutura circular na qual os quartos, a administração, a cozinha e a lavanderia ficam nas extremidades e o

pátio, no centro. Do meio do pátio, é possível observar toda a casa, todos os seus cômodos.

Na parte interna da casa, continuamos com a mesma impressão de que há um esforço para tornar a atmosfera e a mobília simples num ambiente confortável, limpo e bem cuidado. A atmosfera da casa lembra o convívio em família, onde todos se chamam de tios e tias e a cozinha é um espaço onde sempre transitam os/as cuidadores/as e as crianças. Fomos recebidos de forma calorosa pelo grupo. Rapidamente, fomos nos sentindo em casa e passamos a gostar de estar lá.

A partir de nossas visitas, percebemos que a coordenadora assume a gestão do abrigo com dedicação e seriedade e que a casa é muito organizada para o cumprimento de suas tarefas. O regimento interno é reconhecido por todos como documento de referência do funcionamento do abrigo.

A partir deste momento inicial na instituição, antes mesmo do início dos grupos de discussão, algumas interrogações ficaram presentes para nós:

- A precarização foi a principal marca para nós neste espaço institucional – foi o aspecto que mais se evidenciou nesta fase de conhecimento prévio da organização do trabalho. A precarização do espaço físico, dos recursos materiais necessários para a manutenção do abrigo e, especialmente, a precarização do contrato de trabalho do/a cuidador/a social. Ficamos nos indagando acerca da forma como a precarização impacta na lacuna entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Além disso, nos perguntamos como a precarização contribui e/ou produz o sofrimento no trabalho.
- Consideramos que cuidar do outro é uma ação coletiva. Questionamo-nos como se processa a construção do coletivo de trabalho numa atividade que demanda, especialmente, disponibilidade psicológica e afetiva e uma ação compartilhada entre os pares quando esta parece ser marcada pela precarização, falta de espaço de discussão e de reconhecimento.

- As expectativas iniciais acerca de nossa proposta de trabalho compartilhadas conosco pela equipe técnica eram de que seria bom criar um espaço para que os/as cuidadores/as pudessem falar e desabafar sobre o seu dia a dia com pessoas de fora, sem vínculo com o abrigo, além de considerarem que a nossa análise poderia ser utilizada como meio de reivindicação junto à Secretaria. O receio deles/as de vencer o silêncio foi se tornando o nosso: *Será que eles/as vão falar? Será que eles/as vão participar do espaço de discussão? Como poderemos favorecer a construção deste espaço de discussão?*

4.2 PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DOS ENCONTROS DOS GRUPOS

A organização e o planejamento dos encontros contaram com a reflexão da equipe de pesquisadoras sobre os seus sentimentos e impressões acerca do momento da intervenção. Para o primeiro encontro, o grupo de pesquisadoras refletiu que os sentimentos percebidos pela equipe eram de medo e ansiedade em relação à falta de participação, de entendimento da proposta e de aceitação dos/as cuidadores/as sobre a proposta. Dessa forma, todo o planejamento para o encontro levou em consideração o desejo de superar tais riscos.

O **primeiro encontro** foi organizado a partir das seguintes etapas:

a) Apresentação das pesquisadoras e do objetivo da atividade. Foi esclarecido que a nossa área de atuação é a psicologia e que buscamos favorecer a saúde no trabalho. Procuramos sensibilizar os participantes com relação ao fato de que trabalhamos muito e paramos pouco para conversar sobre o trabalho. Levantamos indagações como: *O que nós sentimos no trabalho? O que se faz? O que é bom? Quais as dificuldades que enfrentamos? O que se pode fazer diferente? O que pode melhorar? Vocês cuidam das crianças e quem cuida de vocês?*

b) Apresentação dos participantes com o uso da técnica do barbante. O uso desta técnica teve por objetivo favorecer a compreensão de que o grupo depende da participação de todos e que cada um pode compartilhar sua vida, seus receios, seus medos e assim por diante, que o grupo pode favorecer a segurança para esta troca.

c) Estabelecimento do contrato da atividade. Da parte das pesquisadoras os seguintes pontos foram salientados:

- Criação de um espaço de conversa, de diálogo, livre e para todos.
- Compromisso com o sigilo e com o grupo.
- Permissão para a gravação dos encontros.
- Papel do pesquisador é de ajudar na discussão sobre o que é o trabalho do/a cuidador/a e não dizer como ele deve ser feito.
- Cinco encontros de uma hora com a elaboração de um plano de ação e relatório, nos últimos encontros, sobre a nossa discussão para apresentar à coordenação do abrigo.
- Entrega de certificado no final da atividade.

d) Discussão sobre as expectativas para o encontro.

e) Entrega do convite da atividade com calendário dos encontros.

f) Entrega de bloco e caneta para cada participante a fim de que fosse utilizado como um diário de bordo para anotações ao longo da semana sobre os aspectos do trabalho considerados importantes, que quisessem levar para o grupo. Orientamos que tais anotações devem ser inspiradas na seguinte questão, que norteará a nossa discussão ao longo dos encontros: *Como é ser cuidador/a no Cemaia?*

g) Avaliação do encontro.

No final de cada encontro, foi organizado um lanche com sucos, salgados e bolos, organizado pelo grupo de pesquisadoras e pela coordenadora do abrigo.

O **segundo encontro** teve por objetivo facilitar a discussão e a investigação sobre a organização do trabalho do/a cuidador/a social e as formas de prazer e sofrimento envolvidas. A organização deste encontro, assim como dos demais, ocorreu de forma distinta para os dois grupos face ao processo grupal peculiar a cada um dos grupos.

O segundo encontro do grupo de cuidadoras do Cemaia I foi conduzido a partir da discussão de três questões: *O que eu faço? O que é bom? O que é difícil?* No final, foi realizada uma avaliação sobre o encontro.

O segundo encontro do grupo de cuidadores/as do Cemaia II foi conduzido a partir da discussão da seguinte questão: *O que vocês fazem nas 24 horas que estão no abrigo?* No final, contou com uma avaliação sobre o encontro.

O **terceiro encontro** deu continuidade à discussão coletiva a partir da restituição realizada no início do encontro sobre a organização do trabalho do/a cuidador/a social e as formas de prazer e sofrimento nele envolvidas. Foi passado o vídeo: “Que casa é esta?” (Ferreira, 2007). Para finalizar, foi realizada uma avaliação sobre o encontro.

Este foi o planejamento para ambos os grupos (Cemaia I e Cemaia II). As temáticas discutidas é que foram muito particulares a cada grupo.

O **quarto encontro** foi voltado para a construção do plano de ação do grupo e para os esclarecimentos sobre a etapa final do trabalho dos grupos. Em todos os grupos, num primeiro momento, cada participante foi convidado/a a escrever num papel as ações que considera que possam trazer melhorias para o seu dia a dia de trabalho, para depois discutir no grande grupo e construir um plano de ação do grupo.

O **quinto encontro** foi voltado para a conclusão e validação do relatório final e discussão com a coordenação sobre a reunião para apresentação deste material. Para a realização desta atividade foi entregue um material impresso para cada um/uma dos/as participantes com um esboço dos temas tratados nos encontros, elaborado pela pesquisadora.

O **sexto encontro** consistiu-se na discussão sobre o relatório final de cada grupo com a gestora e a coordenadora técnica do abrigo.

4.3 RELATO DOS ENCONTROS DO GRUPO I

Este grupo – num total de 08 membros entre 30 e 50 anos de idade, com escolaridade variando entre ensino fundamental e médio concluído – reuniu as cuidadoras sociais das crianças de 0 a 6 anos de idade, da unidade denominada Cemaia I, a maioria com mais de 8 anos de trabalho no abrigo. Os nomes das participantes foram substituídos para a preservação da identidade das trabalhadoras. Elas são assim denominadas: cuidadora *Ia*, cuidadora *Ib*, cuidadora *Ic*, cuidadora *Id*, cuidadora *Ie*, cuidadora *If*, cuidadora *Ig* e cuidadora *Ih*.

Primeiro Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa e ocorreu conforme as etapas previstas. Estavam presentes todas as oito cuidadoras sociais integrantes. De forma geral, as participantes demonstraram envolvimento com a discussão, compreensão dos objetivos e aceitação dos aspectos tratados no contrato. O clima do encontro foi de muita proximidade e o grupo parecia estar se sentindo à vontade.

Sobre o trabalho, comentaram gostar do que fazem e do abrigo, mas também que é um trabalho muito difícil. No desenvolvimento do trabalho, as dificuldades discutidas pelo grupo giraram em torno da complexidade de lidar com crianças com problemas de maus tratos e dos problemas de comunicação existentes entre elas – as cuidadoras – e a direção e a equipe técnica.

A discussão foi tão envolvente que, ao final do encontro, duas participantes choraram emocionadas enquanto descreviam sua relação com as crianças e com o abrigo. Na avaliação do encontro, o grupo comentou que foi bom, que foi muito bom desabafar. Apenas acharam pouco tempo. Após o encontro, esses comentários também foram feitos para a coordenação do abrigo.

Consideramos que a sala de realização dos encontros – uma sala ampla, com tapetes de borracha no chão que permitiu que o grupo ficasse em círculo sentado no chão, com exceção das pessoas que preferiram cadeiras, e com ventilador de teto – favoreceu que o grupo se sentisse descontraído. Todos os encontros ocorreram neste espaço, com a mesma disposição.

Segundo Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa. Estavam presentes sete cuidadoras. A discussão do grupo foi norteadada pelas seguintes questões: *O que eu faço? O que é bom? O que é difícil?*

O grupo compreendeu que era para comentar sobre sua rotina de trabalho e começou a discorrer sobre as tarefas diárias, desde o horário de chegada ao abrigo e de como se organizam em duplas para a realização do trabalho. A partir do momento que

foram detalhando o seu dia a dia, foram compartilhando os sentimentos vinculados ao seu trabalho, tais como o sentimento de impotência, de raiva, de dúvida, de solidão, de medo e de não serem ouvidas.

Durante o encontro, todas as participantes envolveram-se com a discussão e demonstraram estar à vontade para expressar suas opiniões. No final do encontro, avaliaram que foi “ótimo”, “bom” e que “quando engrena é hora de acabar”. Uma das participantes perguntou se após o término desta série de encontros seria possível haver outros em outra ocasião.

Terceiro Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa e, novamente, estava completo: oito cuidadoras. A restituição foi feita no início do encontro chamando a atenção para o fato de que o que estava sendo dito não era para ser considerado “a verdade” e que, por isso, era importante que todas comentassem acerca de sentirem-se identificadas, ou seja, se é assim mesmo que sentem o trabalho.

A restituição foi apresentada oralmente e contou com a apresentação de cartazes, feitos à mão, em folha de ofício com os principais tópicos e trechos de fala correspondentes. O material foi sendo exposto no chão no meio do círculo formado pelo grupo.

Sobre o trabalho desenvolvido, foi comentado em primeiro lugar que a tarefa do/a cuidador/a social é um trabalho complexo, que não é fácil, especialmente por terem de enfrentar situações tristes e de violência e, especialmente, por lidarem com histórias de abandono.

Os sentimentos vinculados ao trabalho expressados pelo grupo foram: impotência frente às situações difíceis do dia a dia, sentimento de responsabilidade sobre como as atitudes tomadas vão refletir na vida das crianças e adolescentes, sentimento de estar só e de não ser ouvida por não contar com muita ajuda da equipe técnica para resolver os problemas cotidianos e o medo.

Ao longo do encontro, as participantes foram comentando sobre estes sentimentos e incluíram ainda os sentimentos de insegurança e de desgaste, em função do tipo de contrato de trabalho que não oferece estabilidade nem férias.

De forma geral, o grupo avaliou que o encontro foi muito proveitoso e bom. No horário do lanche foi passado o vídeo “Que casa é essa?” (Ferreira, 2007) para ser discutido no encontro seguinte.

Quarto Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa. Estavam presentes seis integrantes. Foi retomada a discussão do encontro anterior e, num segundo momento, o grupo foi convidado para construir o plano de ação a ser apresentado à coordenação do abrigo, na reunião conjunta previamente agendada.

Foram discutidos com o grupo alguns cuidados importantes do nosso trabalho: *a)* necessidade de manter o sigilo das nossas discussões até levar à coordenação o relatório construído pelo grupo, de uma forma profissional, para apresentação e discussão de seu conteúdo na presença do grupo, o que diminui o risco de problemas de comunicação; *b)* consciência quanto ao fato de as ações a serem pensadas poderem ser questões institucionais, da própria equipe, e até mesmo ações individuais, incluindo ainda aquelas que não se acredita que possam ser aprovadas, como no caso das institucionais e o reconhecimento de que o mais importante é expor as necessidades e desejos do grupo.

Foi combinado com o grupo que cada participante escrevesse numa folha as ações que considerasse importantes para melhorar o seu dia a dia de trabalho. A discussão tratou principalmente de questões relacionadas ao contrato de trabalho, horário e carga horária e sobre o papel da cuidadora e o sentido deste trabalho.

O grupo começou a atividade de forma receosa, com pouca participação; porém, ao longo do encontro, as cuidadoras pareciam estar mais envolvidas com a discussão e contribuindo bastante com propostas e ações para a melhoria no trabalho.

Quinto Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e uma aluna do grupo de pesquisa. Como no encontro anterior, estavam presentes 06 cuidadoras sociais. Inicialmente, foi entregue o esboço do relatório elaborado pela pesquisadora para cada uma das participantes. O grupo fez uma breve leitura silenciosa do material.

O relatório final foi estruturado em quatro partes de acordo com a análise das discussões. 1) A experiência do trabalho: os principais sentimentos presentes no trabalho – impotência, solidão, medo, falta de reconhecimento, insatisfações com o contrato de trabalho e desgaste pela sobrecarga; 2) recursos e forma de contrato de trabalho: contratação de um guarda municipal na unidade, mudança de carga horária, aumento (na verdade, retorno a um quadro já existente) para três cuidadoras por turno, organização de um período de férias e colocação de uma campainha e fechadura na unidade; 3) sugestões para o trabalho da cuidadora: conversa sobre o papel do/a cuidador/a do abrigo, cursos e orientações para os/as cuidadores/as, mais espaço de troca com a equipe técnica e informações sobre as crianças; 4) sugestões para o trabalho com as crianças: realização de passeios no final de semana, ida a cultos religiosos da comunidade (de acordo com a vontade da criança), apoio psicológico e atividades de recreação para as crianças e presença de recreadores para desenvolver atividades recreativas.

Informamos que aquele penúltimo encontro tinha por objetivo rever o relatório e o plano de ação e discutir como o grupo deseja conduzir o encontro com a coordenação do abrigo. Foi reforçado que a reunião com a coordenação não devia ser um espaço meramente reivindicatório, mas um espaço de conversa para compartilhar a experiência no trabalho. Todas concordaram ser importante a reunião com a coordenação: “deveríamos até ter no nosso cotidiano do Cemaia” (Cuidadora Ia).

Na discussão deste material, o grupo retomou alguns temas tratados nos encontros anteriores, como a dificuldade de trabalho conjunto e de comunicação com a equipe técnica. O grupo avaliou que o relatório e o plano de ação estavam de acordo com as discussões realizadas e que desejavam entregá-lo neste formato para a coordenação.

Sobre a condução da reunião com a coordenação, uma das participantes comentou “Agora é a nossa pauta” (Cuidadora Ia). Foi abordado que o grupo fosse o responsável pela apresentação dos tópicos do relatório.

Como este encontro foi o último entre as cuidadoras apenas, a avaliação foi sobre o trabalho do grupo. O grupo avaliou que os encontros foram muito bons e que gostariam que eles continuassem de forma periódica.

Sexto Encontro:

A reunião foi acompanhada pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa. Estavam presentes a gestora e a coordenadora técnica da instituição e cinco cuidadoras.

O relatório final elaborado consistiu de uma síntese dos principais pontos trabalhados pelo grupo de forma mais reflexiva e de sugestões de melhoria. Ao início da reunião, foi reforçado que o intuito daquele encontro era abrir um canal de conversa para compartilhar o trabalho do grupo com a gestão da instituição.

O grupo de cuidadoras mostrou dificuldade para compartilhar suas sugestões e dificuldades no trabalho. Todavia, ao longo da reunião, uma das cuidadoras assumiu a fala de cada um dos pontos abordados no relatório e o grupo foi discutindo todos os itens. A dificuldade para se colocarem diante da coordenação pode ser identificada também pela ausência não justificada de três integrantes do grupo, situação não ocorrida nos encontros anteriores.

A postura que a coordenação do abrigo assumiu foi de buscar ouvir, esclarecer e justificar determinadas posições da instituição. Entretanto, de forma ambígua, expressou dificuldade de ouvir e uma postura defensiva: “O silêncio mostra que vocês não querem ser ouvidas”.

O primeiro tema a ser abordado foi a dificuldade de troca com a equipe técnica que emergiu, ao longo dos encontros, como a problemática central do grupo, segundo comentou uma cuidadora “É dividir, é compartilhar” (Cuidadora Ia). A coordenação mencionou que está à disposição, que “As portas estão abertas”.

Na discussão dos diversos tópicos, a fala da coordenadora expressou as dificuldades em relação à falta de recursos para a melhoria do funcionamento do abrigo. Abordou a falta de segurança do prédio: “É uma casa aberta, não tem proteção, não tem nada de segurança para vocês (...) se tivesse um dinheiro, uma verba todo mês, eu ia tá comprando muita coisa, mas não tem esse dinheiro”.

A impossibilidade de realizar passeios com as crianças também foi comentada em função de falta de recursos: “A gente tem um carro com pouca gasolina (...) uma monitora tem que ficar na casa e outra monitora tem que ficar sozinha na praia (...) eu gostaria de ter (passeios), já tivemos um dia, era para ter”. Ela esclareceu que a maior dificuldade é no que tange à contratação de pessoal: “Quando se trata de contrato, o

negócio é muito difícil”. Ainda comentou sobre a instabilidade do quadro de pessoal: “Depois que a gente fizer este treinamento, vem uma lista cortando a metade do pessoal, então isso fica muito difícil e a gente sempre passa por isso”.

No final da reunião, o grupo avaliou que o encontro foi bom e lamentou a ausência das colegas. Constatamos que a reunião reproduziu as dificuldades de relacionamento presentes neste coletivo de trabalho, conforme identificadas ao longo dos encontros.

Síntese do processo grupal:

A experiência deste grupo de cuidadoras foi marcada, desde o primeiro encontro, pelo envolvimento e aceitação da proposta da atividade. Desde o início, percebemos um forte desejo do grupo de falar sobre as inquietações no trabalho. O grupo demonstrou esse envolvimento pela assiduidade nos encontros, postura de participação e expressão da importância dessas discussões para falar sobre suas inquietações no trabalho.

Ao longo dos encontros, acreditamos que os participantes refletiram de forma conjunta sobre a sua atividade e, especialmente, sobre as formas de sofrimento oriundas do seu dia a dia, como o sentimento de impotência, o medo, a falta de valorização e de reconhecimento.

O grupo compartilhou suas dificuldades no vínculo com as crianças e também suas frustrações no relacionamento com a equipe técnica.

O grupo parece assumir uma dinâmica defensiva de calar-se frente à gestão e, neste sentido, o espaço de fala favoreceu, ainda que de forma incipiente, o fortalecimento do coletivo de trabalho mobilizando-o para compartilhar com a gestão as suas dificuldades. Como expressou uma das participantes: “Agora é a nossa pauta”.

O espaço de discussão com a gestão representou um momento de troca; contudo, também reproduziu a dificuldade existente no grupo de quebrar o silêncio e fazer uso da palavra e de qualificarem e expressarem seu mal-estar no trabalho.

4.4 AGRUPAMENTO DOS COMENTÁRIOS VERBAIS DO GRUPO I

Este item refere-se ao conteúdo expresso pelas participantes, construído a partir do diálogo com o referencial teórico e com os objetivos da pesquisa. Neste sentido, esse agrupamento tem como eixo central as restituições que foram sendo feitas com os grupos, o que significa interpretações que foram sendo validadas pelo coletivo.

Ao longo dos encontros, foi expressado pelas participantes que o **trabalho do/a cuidador/a** não é um trabalho fácil. Ele foi descrito como um trabalho difícil, especialmente pelas situações de violência, de tristeza e de abandono que estão presentes no dia a dia, como, por exemplo, ouvir das crianças: “Minha mãe vem me buscar?” (Cuidadora If), “Tia, liga para a minha mãe” (Cuidadora If), ou ainda, “Eu queria levar um tiro no meio da testa para ver se eu morro” (Cuidadora Ie). Estas foram situações trazidas em todos os encontros do grupo.

Sobre a rotina de trabalho, de forma geral, foram descritas as seguintes atividades diárias com as crianças maiores e que se iniciam em torno das sete e meia da manhã: servir o café da manhã, arrumar o quarto, organizar o banho, acompanhar durante o dia e a noite (recreação, assistir televisão, acompanhar o sono da tarde e outras ações), arrumar para a escola, acompanhar almoço, lanche e jantar e levar para atendimento médico ou de outra natureza. Rotina marcada pelo tempo, por horários fixos, rígidos estabelecidos pelo horário de funcionamento da escola, o horário das consultas de atendimento médico e assim por diante

Como afirma uma participante: “Aí depois das dez que eles vão dormir, aí que começa a nossa rotina, vai conversar um pouco sobre o que aconteceu no dia, escrever o relatório, aí que vai ligar para casa para saber como está e, é a hora da gente parar um pouquinho e pensar em casa” (Cuidadora Ih).

A organização dos plantões é por duplas de cuidadoras. Em cada plantão “uma fica com os maiores (crianças) e a outra fica com os bebezinhos, na outra semana troca” (Cuidadora Ib). Cada plantão é de vinte quatro horas com folga de setenta e duas horas.

As participantes relataram que no cumprimento do plantão existe muita flexibilidade entre as duplas para atender às necessidades dos grupos de crianças: “Quando, assim, tem muita criança no berçário, uma tá sempre dando suporte para a outra (...) a gente tá sempre atendendo aos dois lados” (Cuidadora Id), “A gente reveza quando tem muita criança” (Cuidadora Ia).

Elas sentem, também, esta flexibilidade em relação às atividades: “Tia, eu vou ali tomar meu banho, tá na hora da mamadeira, por favor tu dá a mamadeira? Sem problemas, se possível for e vice-versa” (Cuidadora *Ib*). Relatam que o dia a dia é organizado por elas juntas, como pode ser observado no diálogo abaixo:

“Aqui todo mundo fala a mesma linguagem (...) pelo menos é o que eu sinto” (Cuidadora *Ie*).

“É a mesma língua a partir do momento que o objetivo é único” (Cuidadora *Ig*).

“Tem que ter sintonia” (Cuidadora *Id*).

“É a mesma linguagem quando tá relacionado com o trabalho, com o que você vai fazer: Tia, tá na hora do banho, o que você acha? Não Tia você é que sabe (...) A gente tá sempre nessa sintonia” (Cuidadora *Ie*).

As participantes identificaram esta organização, a flexibilidade no trabalho e a forma cooperativa da equipe como aspectos muito positivos do seu cotidiano.

Esclareceram que é um trabalho que mobiliza muito o grupo, como afirma uma participante: “Eu voltava para casa chorando” (Cuidadora *Ie*). Um trabalho que exige muito controle emocional, atenção e vigilância:

“Você tem que manter a postura, calma, tem que manter um plantão e uma imagem” (Cuidador *Ie*).

“Olhou para o lado, pronto, se quebrou (a criança) e todo mundo perto (...) é e ficou todo ralado, ficou todo machucado” (Cuidadora *Ia*).

Diversos **sentimentos relacionados ao trabalho** foram mencionados ao longo dos encontros num desabafo sobre o trabalho. A maioria das participantes comentou que

gosta do trabalho que realiza, que entrou nesta atividade sem saber exatamente o que realizaria, ou seja, não escolheu esta atividade, mas que gosta do trabalho. Como comentou uma cuidadora: “Eu tô satisfeita com o serviço porque eu estava sem trabalhar (...) se deixarem eu fico aqui até 10 anos (...) eu gosto do que eu faço, eu gosto das crianças e o dinheiro também eu preciso” (Cuidadora Ie).

O grupo comentou sobre o sentimento de impotência, que é a sensação de não ter como resolver determinadas situações diárias, onde se perguntam: “O que que eu faço?” (Cuidadora Ie), “Toda hora você tá: e agora?” (Cuidadora If). Como diz uma participante: “Você se sente totalmente impotente, perde a perna, perde o braço, perde tudo” (Cuidadora Ie).

Como comentou uma cuidadora sobre atitudes de agressividade de uma criança:

“Numa situação destas, você está nervosa (...) tem vontade de socar a criança, socar mesmo (...) não é raiva, a palavra certa é de um momento de impotência (...) eu me sinto impotente (...) Diante de uma criança de oito anos, tu faz de tudo, sai da tua casa, larga o teu filho, larga o teu marido, larga tudo e vem pra cá, faz de tudo para dar certo, ‘Tia eu quero isso’ (...) aí você vai lá e a criança chega para você: ‘Sua puta’ (...) você não tá preparada para ouvir aquilo (...) uma criança de 6 anos, 8 anos, isso não é natural (...) Eu gosto dele, eu tenho afeição por ele, você tem que cuidar e escutar uma coisa dessas, é difícil” (Cuidadora Ie).

Numa discussão sobre este sentimento de impotência comentaram as participantes:

“Toda hora você tem isso” (Cuidadora If).

“Todo momento” (Cuidadora Ia).

“Parece que você tá perto de um estopim aceso, que toda hora pode bum. (...) Toda hora você tá e agora?” (Cuidadora If).

“Minha mãe vem me buscar?” (Cuidadora *Ie*).

“Cadê minha vó?” (Cuidadora *Ia*).

“O que que eu digo? que vem, que não vem?” (Cuidadora *Ie*).

Comentaram que é forte este sentimento de impotência e muito doloroso: “Eu não fiz nada e fui chorar no berçário (...) isso dói muito, é muito difícil. Essa é a minha maior impotência: ‘como vai refletir esta atitude que eu tomei’” (Cuidadora *If*).

Outro sentimento trazido pelo grupo, já presente na fala anterior, refere-se ao sentimento de responsabilidade que reflete a clareza de que a instituição as responsabiliza pelo plantão e de que sua atitude com as crianças também tem repercussões na vida delas: “Porque é tua a responsabilidade e aí o que acontecer ‘A culpa é de vocês’ (...) uma criança cai, ‘Ah, a culpa é tua’ (...) a responsabilidade é muito grande” (Cuidadora *Ia*).

Um sentimento recorrente foi o sentimento de estar só, esclarecido pelo grupo que é vivido principalmente pela insatisfação quanto a equipe técnica não se colocar próxima no trabalho. Como comentaram as cuidadoras:

“(...) aí você leva para alguém (profissional da equipe técnica) que possa resolver, entra por um ouvido e sai pelo outro, eles não resolvem, elas não fazem nada” (Cuidadora *Ia*).

“(...) ‘Vamos lá na tia (profissional da equipe técnica) para a gente conversar’, como algumas vezes eu fiz isso (...) (fala que se escuta da profissional da área técnica) ‘Ah, agora não, depois a gente resolve este problema porque eu tenho um relatório para fazer’ (...) nem olha para a minha cara (...) só Jesus e nós aqui (...) eu me sinto bastante sozinha” (Cuidadora *If*).

Associado a este sentimento de solidão foi resgatado que essas cuidadoras não se sentem ouvidas no trabalho. Reclamaram que as informações sobre as crianças não são

compartilhadas com elas: “(...) informação de lá para cá não tem”, “(...) não sabe nem se a criança é soro positivo (...) acho que seria até humano você saber com o que você está lidando (...) o primeiro banho quando vem da rua, eu vou ser sincera, eu uso luva, dependendo do estado que ela está” (Cuidadora *Ie*). Esclareceram que levam muita informação para a equipe técnica, mas recebem poucas informações. “A gente fica sabendo o histórico das crianças pela própria família que vem visitar e que chega e conta” (Cuidadora *Ie*) “E pela própria criança” (Cuidadora *Ih*).

Acreditam que eles deveriam ter mais informações “porque quem fica 24 horas com eles somos nós, eles ficam até às cinco horas e vão embora” (Cuidadora *Ia*). Desta forma, não sentem que a palavra delas é valorizada.

Exemplificaram a falta de escuta e troca com a equipe técnica com as situações vividas nas reuniões, como no diálogo abaixo, numa discussão muito acalorada:

“É só cobrança (...) eles não escutam” (Cuidadora *Ia*).

“Eles falam e acabou” (Cuidadora *Ig*).

“Já vem com a pauta X e acabou” (Cuidadora *If*).

Como comentou uma participante: “Tem duas pessoas que ficam na sala falando com a gente, mas não é assunto nosso é só deles cobrando da gente (...) assunto deles, não da gente para eles” (Cuidadora *Ie*).

Nas discussões sobre as dificuldades com a equipe técnica foi compreendido que falta um trabalho cooperativo e integrado entre eles: “Falta (pausa com silêncio) é pensar junto” (Cuidadora *Id*), “Dar um suporte também ajudando, orientando, estando junto (...) não tem” (Cuidadora *If*).

Nesse outro diálogo sobre o mesmo tema comentaram que esperam críticas construtivas e reconhecimento no trabalho:

“(...) ela chegava devagarinho (profissional da equipe técnica que não trabalha mais na instituição): ‘Tia, não pode, o nenê não pode dormir de bruço, com jeitinho’” (Cuidadora *Ie*).

“(…) eu quero ser cobrada” (Cuidadora If).

“(…) até um elogio também (…) quanto tempo, tem anos que eu não recebo um elogio” (Cuidadora Ih).

[risos do grupo]

“(…) até se chegasse assim na hora da reunião e dissesse: ‘A tia X botava de bruço, mas agora ela tá que só bota de barriguinha para cima’” (Cuidadora Ie).

Outro sentimento abordado, ao longo dos encontros com o grupo, refere-se ao medo. Medo proveniente de diversas situações presentes no trabalho, como dos pais violentos das crianças abrigadas, do risco de situações de violência com os adolescentes abrigados no Cemaia II, de problemas de segurança do prédio, da instituição, dentre outros, como identificado nos relatos abaixo:

“No começo ficava morrendo de medo” (Cuidadora Ia).

“Eu não posso passar para as crianças que eu tô me borrando (...) (o que ela diz para as crianças) aqui não vai entrar ninguém não em nome de Jesus, papai do céu é muito bom” (Cuidadora If).

“Eu tô sobressaltada o tempo todo, eu tô sobressaltada há 11 anos” (Cuidadora Ig).

Outra forma de sofrimento discutida pelo grupo diz respeito ao desgaste em função das condições precárias do contrato de trabalho. Todas essas cuidadoras são contratadas pela prefeitura, forma de contrato que não oferece segurança, estabilidade no trabalho nem férias.

“Aqui nós trabalhamos de contrato (...) existe todo um desgaste, nós não temos férias, a gente trabalha direto (...) tem gente aqui que trabalha há oito anos aqui direto (...) quer queira ou não (...) você sai, alivia a sua mente, é 30 dias de folga (...) eu penso, eu acredito que muito dessas coisas acontece por desgaste emocional nosso (...) é muita coisa acumulada para muito tempo” (Cuidadora Id).

“A gente só escuta isso: oh, mês que vem, dia 30, não tem pagamento não” (Cuidadora Ia), risos no grupo.

Ainda sobre o contrato de trabalho, queixaram-se do número de cuidadores/as da instituição. Apontaram que a falta de pessoal impede que a atividade seja realizada de forma mais adequada, o que prejudica o relacionamento das crianças e cuidadoras, provocando a sobrecarga para o grupo.

Como lembram duas participantes:

“A gente tinha uma rotina muito legal (três cuidadoras por turno), chegava aqui no abrigo, dava banho nas crianças e terminava de dar banho, a gente pegava duas monitoras e saía, a gente ia passear (...) aí eles voltavam cansados, com sede, suado, com fome (...) tomava banho, ‘Tia, tô com fome’, almoçava, ia para a escola e super alegre e eufórico e quem ficava em casa ia dormir até as três horas da tarde (...) acordavam, lanchavam e gastavam energia (...) pedia autorização para ir lá fora de cinco horas até às 6 e meia, entrava e jantava (...) a gente tinha menos estresse” (Cuidadora Id).

“Saudade do tempo que tinha mais (cuidadora), tinha mais brincadeira, o clima era melhor para as crianças” (Cuidadora Ie).

Sobre o papel de sua **atribuição como cuidador/a**, as cuidadoras assinalaram que é favorecer o desenvolvimento e a educação das crianças. Entretanto, debatem-se sobre ser a sua função oferecer um mero e simples cuidado de alimentação e higiene ou se envolver mais com a educação das crianças, como pode ser observado neste diálogo:

“Eu acho muito legal a criança sair daqui e chegar lá em casa e a mãe dizer, você mudou, sei lá, alguma coisa ele vai ter que levar daqui, eu acho legal isso, mas quando a gente vai fazer diz que não, que a gente só vai ficar assim” (Cuidadora Ie).

“O que a Tia tá falando é realmente” (Cuidadora Ia).

“Eu saio da minha casa e esqueço tudo lá e (...) e eu não gostaria que eles ficassem aqui só vendo televisão, ficassem fazendo aquela bagunça, aquela mal-criação, xingamento, eu procuro passar para eles tudo aquilo que eu tenho de melhor (Cuidadora Ie).

Essas cuidadoras alimentam a expectativa de colaborar com a educação das crianças, mas sentem-se frustradas com o futuro que, muitas vezes, é reservado a elas. Por mais que expressem o entendimento de que são responsáveis pela educação das crianças, parece que se mantêm presas às atividades mais operacionais do cuidado.

“Hoje, aqui nós somos mãe né (...) eu ajudo, assim, eles a ensinar, a formar o caráter deles aqui porque amanhã eles vão saí e aí? Todo mundo aqui sabe, todos que passaram aqui (...) daqui a pouco tu só vê a notícia, o que que aconteceu?” (Cuidadora Ic).

“Só as piores notícias possíveis” (Cuidadora If).

Como **formas de enfrentar as dificuldades do trabalho**, identificamos especialmente o que foi denominado estratégia do silêncio, uma situação que reflete o uso desta estratégia refere-se ao preenchimento do relatório diário.

As cuidadoras consideram importante o preenchimento do relatório diário para o monitoramento das atividades do abrigo. Entretanto, algumas sentem receio de registrar no relatório episódios diários difíceis pela dificuldade de comunicação existente com a equipe técnica: “Você tá de mão no relatório e agora? Relato ou não, ah não sei Tia, eu não vou relatar, não, não deveria” (Cuidadora If).

Outra situação que demonstra a estratégia do silêncio, diz respeito ao vínculo com a própria criança, como expressa esta cuidadora:

“(…) já que eles lá técnicos acham que a gente não pode ter acesso às informações, então eu chego para trabalhar e procuro ocupar as crianças, brincar (...) eu procuro pra eles (crianças) não lembrarem, porque eles falam mesmo e eu não dou margem, primeiro porque eu não gosto (...) eu prefiro não tocar no assunto (...) eu procuro ocupar para eles não falarem porque eu não sei o que eu vou falar” (Cuidadora Ie).

A impressão das cuidadoras é de que a própria equipe técnica utiliza a estratégia do silêncio: “A equipe técnica gosta de passar a borracha na vida das crianças” (Cuidadora Ig).

Dentre as carências identificadas no abrigo, elas reforçam, especialmente, a necessidade de capacitação delas próprias no exercício do seu trabalho, como pode ser observado no diálogo relatado abaixo:

“Não precisava nem a gente sair da instituição, gente que viesse na instituição, para a gente aprender” (Cuidadora Id).

“Concordo plenamente com a Tia” (Cuidadora *Ij*).

“A gente trabalharia melhor para o bem-estar deles aqui dentro”
(Cuidadora *Id*).

Uma evidência do sofrimento produzido neste trabalho refere-se ao fato de várias cuidadoras deste grupo terem contado que buscaram atendimento psicológico em função, principalmente, de suas angústias relacionadas ao trabalho.

4.5 RELATO DOS ENCONTROS DO GRUPO II

Este grupo reuniu os/as 08 cuidadores/as sociais do Cemaia II, responsáveis pelas crianças e adolescentes de 7 a 17 anos e 11 meses de idade. Os nomes dos/as participantes foram substituídos para a preservação da identidade dos/as trabalhadores/as. Eles/as aparecem denominados: cuidador/a *Ila*, cuidador/a *Ilb*, cuidador/a *Ilc*, cuidador/a *Ild*, cuidador/a *Ile*, cuidador/a *Ilf*, cuidador/a *Ilg* e cuidador/a *Ilh*.

O grupo é constituído por três integrantes homens e três mulheres, a maioria tendo no mínimo oito anos de casa, ou seja, muita experiência no trabalho com este perfil de abrigados.

Primeiro Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa. Estavam presentes sete cuidadores/as sociais e o trabalho seguiu as etapas previstas. De forma geral, os/as integrantes demonstraram estar à vontade e interessados/as na discussão. O clima do encontro foi de descontração e muita participação. Todos os/as participantes concordaram com o contrato de trabalho estabelecido para o grupo.

Sobre o trabalho, comentaram que seus turnos são cumpridos em duplas fixas e que são uma equipe unida. Discutiram que o turno é sempre uma surpresa, porque pode ser tranquilo ou não, dependendo dos eventos ocorridos com os adolescentes abrigados. Em função desta característica, comentaram que é comum telefonemas entre eles/elas para avisar aos colegas do turno seguinte como está a situação na instituição.

Sobre as dificuldades enfrentadas no trabalho, salientaram a importância e o desafio de impor autoridade junto ao adolescente e ser respeitado por ele. Sentem-se, no geral, muito cobrados/as no trabalho.

Consideramos que a sala de realização dos encontros e a disposição dos/as integrantes em círculo, sentados/as no chão ou em cadeiras, conforme sua vontade, também contribuiu para o grupo sentir-se confortável. Todos os encontros ocorreram neste espaço com a mesma disposição. Este aspecto foi avaliado da mesma forma para todos os grupos.

Comentaram, no final, que a discussão foi boa e que sentiram falta de mais tempo para o grupo. Tais comentários também foram feitos para a coordenação do abrigo.

Segundo Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa. Estavam presentes seis integrantes. A discussão iniciou-se incentivada pela questão: *O que eu faço nas 24 horas que estou no abrigo?* O grupo foi detalhando seu dia a dia, tarefas que são desenvolvidas e as dificuldades e exigências enfrentadas.

No andamento da conversa, discutiram sobre as principais situações difíceis vividas no trabalho, no qual foram comentados vários episódios de violência. O grupo envolveu-se muito na conversa, lembrando situações vividas no trabalho. Em muitos momentos riam de situações complicadas por eles/as vividas. O grupo demonstrou ter muita proximidade com os diferentes membros. A maioria trabalha junto há muitos anos. Apenas uma integrante tem poucos meses de casa, mas o grupo considera que ela já está entrosada. Avaliaram que o encontro foi bom; na palavra de uma participante foi “maravilhoso”.

Terceiro Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e novamente duas alunas do grupo de pesquisa. Desta vez, estavam presentes sete cuidadores/as. Inicialmente, foi passado o vídeo “Que casa é essa?” (Ferreira, 2007), que suscitou a discussão, especialmente

sobre o sentimento de raiva que eles/as sentem das mães dos abrigados que têm comportamentos desatenciosos com seus filhos.

A restituição foi apresentada oralmente após o vídeo e contou com o apoio da apresentação de pequenos cartazes, feitos à mão, em folha de ofício com os principais tópicos e trechos de fala correspondentes. O material foi sendo exposto no chão no meio do círculo formado pelo grupo.

Sobre o trabalho por eles/as desenvolvido, foi comentado, em primeiro lugar, que o trabalho do/a cuidador/a social é um trabalho difícil, complexo, complicado, que demanda muito e que é imprevisível porque depende do comportamento dos outros, como afirmou nessa hora uma cuidadora: “Tudo pode acontecer” (Cuidador/a IIb). Outros relatos exemplificam esta situação são: “Ele (trabalho) é uma caixinha de surpresas” (Cuidador/a II d) , “A qualquer momento (no abrigo) voa prato, café, etc” (Cuidador/a IIh), “Ele (adolescente) quebrava as vidraças e aí se cortava” (Cuidador/a II d) e “Quando tá cheio (abrigo) é briga toda hora” (Cuidador/a II f).

Quanto às exigências que o trabalho impõe, disseram que é “24 horas de tensão” (Cuidador/a IIa), que exige muita atenção, paciência, exercício de negociação e de flexibilidade. Em outras palavras, extremo envolvimento afetivo, o que faz esquecer sua vida pessoal.

Para enfrentar o trabalho discutiram que é muito importante o grupo de trabalho e seguir as regras estabelecidas, acreditam que: “Tem uma sintonia (...) um colega respeita o outro (...) se ele botou de castigo eu não vou tirar, ele botou e ele que tem que tirar, senão tira a autoridade dele, e se ele fizer está tirando a minha” (Cuidador/a II d). Todos/as confirmaram e riram muito nesta discussão.

Sobre as situações difíceis enfrentadas no trabalho foram discutidas condições que refletem, especialmente, a falta de segurança no abrigo e como lidar com adolescentes com ameaça de vida. O sentimento expressado pelo grupo no trabalho foi o medo.

No final, avaliaram o encontro de forma positiva. Um/a dos/as participantes expressou sua expectativa: “Creio que depois disso tudo, as coisas vão estar melhor para nós” (Cuidador/a II e).

Quarto Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa. Estavam presentes 07 integrantes. Foi retomada a discussão do encontro anterior e, num segundo momento, o grupo foi convidado para construir o plano de ação a ser apresentado à coordenação do abrigo na reunião conjunta já agendada.

Foi orientado que as ações a serem elencadas podem ser questões institucionais, da própria equipe, ações individuais e até mesmo aquelas que não se acredita que possam ser aprovadas, como no caso das institucionais, mas o que é o importante é expor as necessidades e desejos do grupo.

O grupo, inicialmente, registrou em papel possíveis ações de forma individual e depois fez a discussão no grande grupo. Uma das integrantes trouxe à tona o receio de falar sobre certas dificuldades, outros/as comentaram que certas ações já foram discutidas com a coordenação. Mesmo assim se orientou que tais ações fossem registradas para reforçar a sua necessidade.

Quinto Encontro:

O grupo foi conduzido pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa. Estavam presentes 07 colaboradores/as.

No início do encontro, foi entregue o esboço do relatório elaborado pela pesquisadora para os/as participantes conduzirem o processo de validação.

O grupo fez a leitura do material em silêncio e concordou que este expressava a discussão construída nos encontros anteriores, como comentou uma cuidadora: “Tá bem em cima do que foi falado” (Cuidador/a *Ile*).

O relatório final foi estruturado em quatro partes de acordo com a análise das discussões: 1) Experiência do trabalho: suas características como uma atividade difícil e imprevisível que exige lidar diariamente com situações de conflito e violência e que traz o medo como a principal forma de sofrimento; as exigências que o trabalho impõe – controle emocional, habilidade de negociação e exercício da autoridade; as dificuldades relacionadas à falta de segurança e ao número reduzido de cuidadores/as, e, ainda, as estratégias adotadas para enfrentar o dia a dia de trabalho, especialmente a boa cooperação entre os colegas; 2) Recursos necessários para o trabalho: plano de

segurança total que inclui vidros, grades e aumento dos muros; contratação de motorista; aumento do quadro de cuidadores/as; formalização de uniforme e confecção de crachá; 3) Sugestões para o trabalho do/a cuidador/a: estabelecer espaço de conversa com a equipe técnica para obtenção de informações sobre temas como autoridade, sexualidade e drogas e para discutir formas de lidar com as crianças em risco e maior integração com as cuidadoras do Cemaia I e 4) Sugestões para o trabalho com os adolescentes: realizar atividades fora da escola, ter jogos educativos para os adolescentes e ocupar o tempo com recreação e cursos profissionalizantes.

A discussão do encontro retomou situações do cotidiano, todas vinculadas aos pontos inseridos no relatório. Um dos temas discutido foi o quanto que o número reduzido de cuidadores/as impede a realização de ações com os adolescentes como, por exemplo, as atividades extraescola, porque ficaria apenas um/a cuidador/a no abrigo com todos os adolescentes.

Sobre a reunião com a coordenação, o grupo expressou que estava tranquilo para este encontro, uma vez que em suas reuniões periódicas discutiam suas dificuldades. O grupo avaliou que os encontros foram muito bons “Passa da hora e ninguém quer ir embora e todo mundo continua” (Cuidador/a IIh).

Sexto Encontro:

A reunião foi acompanhada pela pesquisadora e duas alunas do grupo de pesquisa. Estavam presentes a gestora e a coordenadora técnica da instituição e quatro cuidadores/as.

No início da reunião, a coordenadora pediu que começassem a falar e que a equipe estava presente para ouvi-los/as. O grupo ficou um tempo em silêncio antes de iniciar sua fala. Na verdade, todo o encontro foi marcado por estes momentos de silêncio, demonstrando a dificuldade dos cuidadores/as de usar este espaço de fala. Da mesma forma, podemos sugerir que a falta de quatro integrantes nesta reunião, ausências que não ocorreram ao longo dos encontros, possa ser uma expressão da dificuldade de usar o espaço de discussão com a coordenação.

Quando os/as participantes começaram a comentar sobre o relatório, iniciaram pelo tópico das necessidades de recursos. A gestora concordou com as necessidades de

melhorias no prédio para oferecer maior segurança na instituição e expressou que acredita que algumas obras ocorrerão. Sobre a necessidade de ampliar o quadro de cuidadores/as, ela considera difícil, porque no momento a prefeitura fala na redução de pessoal: “Nesse momento, tá complicado, ele tá tirando pessoas e não colocando”.

No que se refere ao pedido de palestras sobre crianças especiais e outros temas, a gestão prontificou-se a realizá-las, mas foi colocada a pergunta ao grupo de cuidadores/as quanto a estarem presentes, porque seguidamente eles/as não comparecem a tais ações. Foi citada como exemplo a situação da presente reunião: apenas a metade dos/as integrantes compareceu.

Em relação aos passeios com os/as adolescentes, é possível realizá-los, mas há uma série de dificuldades, especialmente no que diz respeito ao número de cuidadores/as, porque um/a acompanhará sozinho/a os adolescentes e o/a outro/a ficará com o restante na instituição. Além disso, a condição de vida dos adolescentes dificulta as ações externas em função da presença do tráfico de drogas na rua, já que muitos/as adolescentes têm envolvimento e assim por diante.

Sobre o desejo de maior integração com o Cemaia I, os cuidadores/as comentaram a necessidade de conhecer mais as colegas daquele grupo e, além disso, que percebem um receio do grupo em relação ao contato com os/as adolescentes. O grupo discutiu que é importante esta troca, especialmente quando há irmãos abrigados nas duas casas (Cemaia I e II).

Em relação ao pedido de jogos educativos, a gestora comentou que já vieram muitos brinquedos, como mesa de ping-pong e outros. Mas não duram – são estragados pelos próprios adolescentes. A realização de cursos profissionalizantes tem como principal dificuldade a própria escolaridade dos/as abrigados/as, exigências dos próprios cursos existentes na rede.

Durante a discussão, comentando sobre a forma de trabalho da equipe, a própria gestão reforçou que este é um grupo independente que busca resolver seus problemas e chama a equipe técnica e gestora apenas quando não consegue resolver certas situações. Contudo, no final da reunião, após o término da discussão dos tópicos encaminhados pelo grupo, a coordenadora técnica pediu para falar de uma situação ocorrida no abrigo envolvendo cuidadores/as deste grupo: o guarda que fica à noite no Cemaia II teria

maltratado as crianças abrigadas, porque levantara a suspeita de algum dos adolescentes ter roubado um cheque seu de seus pertences.

As cuidadoras que estavam de plantão naquela noite não registraram o fato no livro de plantão e não o comentaram com nenhum membro da equipe técnica e gestora da instituição. Conforme a cuidadora plantonista presente na noite do ocorrido, o guarda teria acordado os/as adolescentes com uma toalha para indagar sobre o seu pertence desaparecido.

Esta situação chegou à gestora da instituição através de um adolescente abrigado e, no correr dos dias, por uma promotora que recebera a denúncia do advogado do pai de um dos adolescentes abrigados. Foi instaurado um processo criminal e todos/as da instituição, inclusive as cuidadores/as envolvidos/as, terão que depor no processo. A denúncia maior é de que as crianças foram maltratadas pelo guarda. A discussão que a coordenação traz para o grupo é: “Por que tal situação não foi comunicada à gestora da instituição?”

A partir da discussão deste episódio, foi debatido com o grupo que, como eles querem ser autosuficientes, ou seja, querem dar conta de todas as coisas do trabalho sozinhos, que a ansiedade e o medo em determinadas situações não o façam omitir e não relatarem, valendo-se do silêncio.

No final da reunião, a coordenação reforçou que está aberta a recebê-los e ouvir as suas necessidades no trabalho. Acreditamos que a discussão sobre este episódio trouxe à tona aspectos da dinâmica do grupo identificados ao longo dos encontros, ou seja, esta atitude defensiva do silêncio: manter segredo de situações críticas do trabalho.

Síntese do processo grupal:

Desde o princípio, o grupo demonstrou abertura para falar sobre o seu cotidiano de trabalho. Acreditamos que foi estabelecido um espaço para a reflexão e o compartilhamento das atividades que eles/as desenvolvem, as exigências que este trabalho impõe e, principalmente, as dificuldades enfrentadas a partir da lembrança de inúmeros episódios vividos ao longo dos anos, uma vez que a maioria dos/as participantes deste grupo atua na instituição há muitos anos.

Foi bastante discutida a situação de abrigo de adolescentes com ameaça de vida, no geral, jovens envolvidos com o tráfico de drogas, o que traz muito sofrimento em função da falta de segurança no abrigo. O medo dos riscos de segurança foi sempre o sofrimento mais presente nos encontros, mesmo que não exposto de forma explícita.

É um grupo que trabalha junto há muitos anos e que constituiu um coletivo de trabalho muito unido e forte – aspecto favorável no trabalho. Contudo, parece que esta cooperação está sustentando uma dinâmica grupal defensiva de que: “Temos que ser fortes, suportar e nos impor” – observada nos risos e ironias sobre as situações críticas. Acreditamos que o trabalho com este grupo precisaria de mais tempo para colocar esta dinâmica defensiva em análise.

4.6 AGRUPAMENTO DOS COMENTÁRIOS VERBAIS DO GRUPO II

Este item refere-se ao conteúdo expressado pelos participantes do Grupo II, construído a partir do diálogo com o referencial teórico e com os objetivos da pesquisa. Neste sentido, esse agrupamento tem como eixo central as restituições que foram sendo feitas com os grupos, ou seja, as interpretações que foram sendo validadas pelo coletivo.

Sobre o **trabalho**, os/as participantes identificaram como a sua rotina, desde a sua chegada à instituição em torno das sete horas: acordar os adolescentes, acompanhar para escovar os dentes, pentear o cabelo, tomar banho, providenciar roupa limpa, levar para o café da manhã, e ainda durante a manhã alguns ajudam a varrer os quartos e arrumar as camas. Durante a manhã, é comum eles ficarem assistindo televisão; depois, tem o almoço e a preparação para a ida à escola na parte da tarde. Durante à tarde, tem um número menor de crianças abrigadas que podem ver televisão ou sair acompanhadas pelos cuidadores/as para a parte externa do abrigo para jogar bola. É servido lanche no meio da manhã e da tarde e à noite tem o jantar. Depois, organizá-los para dormir. Relatam que esta rotina é toda marcada por horários impostos pela escola, atendimentos de saúde, atividades fora do abrigo e assim por diante.

Da mesma forma que no Cemaia I, o turno é cumprido por duplas fixas, que têm autonomia entre si para trocarem plantão com os colegas em função de suas necessidades. A coordenação apenas solicita que seja comunicada sobre as mudanças

acertadas pelo grupo. Neste sentido, eles/as pontuaram que é positiva a flexibilidade existente na organização do trabalho.

A partir da discussão sobre a sua rotina, o grupo foi definindo que o trabalho é muito imprevisível: “Todo dia é uma novidade” (Cuidador/a *IId*), “É uma caixinha de surpresa, quanto mais tempo você fica dentro do abrigo tem situações que ainda surpreendem a gente” (Cuidador/a *IIf*), especialmente em função das condições diversas dos adolescentes que são abrigados. Este é um aspecto que indica que por mais que o trabalho tenha uma rotina estabelecida, oferece, seguidamente, novas situações para o/a trabalhador/a.

Esta imprevisibilidade demanda muita atenção: “A qualquer momento, voa prato, café (...) voa prato um no outro (Cuidador/a *IId*), “Tem que tá sempre atento (...) porque só em olhar, eles já estão agredindo um ao outro, só no olhar” (Cuidador/a *IIa*), “Tudo depende do momento, tem dia que eles estão tranquilos e tem dia que não tá” (Cuidador/a *IIe*).

Relataram que assim como a atividade exige muita atenção: “Só pode tirar o olho quando estão dormindo (...) é o tempo todo ligado” (Cuidador/a *IIh*), também exige vigilância o tempo todo, “Aonde eles estão, a gente tem que tá, porque eles aprontam muito” (Cuidador/a *IIa*).

O trabalho exige “domínio próprio (...) é muito testada a nossa paciência (...) constantemente (...) você não pode mostrar para eles que está entregando os pontos (...) você é a autoridade” (Cuidador/a *IIc*), fala de um/a participante, corroborada por todos/as os/as colegas.

De acordo com os cuidadores/as, o vínculo com as crianças e adolescentes transita entre impor autoridade, negociar e compartilhar afeto: “Autoridade é cumprir as regras do abrigo, eles/as têm que respeitar” (Cuidador/a *IIc*); entretanto, “A gente não pode bater de frente com eles (adolescentes)” (Cuidador/a *IIh*), “Tem que ir contornando” (Cuidador/a *IId*) e, ao mesmo tempo, “Não é sempre dura, é na hora da regra, o que tem que ser, tem que ser, se todos tem que se arrumar para o colégio, todos vão se arrumar naquela hora porque tem que ser (...) não é em todos os momentos, tem momentos que a gente senta, que a gente brinca e faz cosquinha, assiste um filme” (Cuidador/a *IIh*).

Como pode ser percebido, é uma atividade que demanda muito envolvimento afetivo, o que muitas vezes faz esquecer a vida pessoal, como relata uma cuidadora: “A tarde foi tão tumultuada que eu esqueci que a minha filha tava na praia, quando eu fui falar com ela, ela já estava em casa, de tanta coisa” (Cuidador/a IIa). É um trabalho que exige dissociar-se da sua vida pessoal: “Na frente do Cemaia tem uma árvore, todos os dias eu deixo os meus problemas ali com ela” (Cuidador/a IIe).

Esclareceram que o cuidado com as crianças e adolescentes é muito diferente do cuidado com seus próprios filhos: “Você vai falar de novo, falar mais alto porque não é como nós falamos com os nossos filhos em casa (...) aqui é totalmente diferente do que é em casa” (Cuidador/a IIh). A situação é muito diferente: “A criança vem um lixo, chega aqui suja, a gente pega e faz de tudo” (Cuidador/a IIa).

Relataram que situações de apego aos adolescentes também acontecem, como observamos no diálogo abaixo:

“Eu não esqueço nunca de um adolescente que até hoje se eu lembrar eu choro” (Cuidador/a IIe).

“Até na hora do adolescente de ir embora ela quase morre” (...) ela se apegou muito a esse garoto, aí na hora de ir embora (...) quase morreu (...) tem uns que a gente se apega muito” (Cuidador/a IIa).

Assim como muitas vezes sentem raiva dos pais dos abrigados, em função das situações de maus tratos:

“Porque a gente cuida daquela criança que a gente não tem nada a ver, não tem o sangue da criança, nada, e a mãe ta lá assim oh (...) vem aquele sentimento de raiva: ‘Pô, como a mãe bota cinco filhos no mundo e não cuida de nenhum?’” (Cuidador/a IIb).

“Fui lá dei um banhozinho nela, arrumei um absorvente para ela e ainda disse para ela, pois é, ainda nem fiz isso com a minha filha e estou fazendo com você, ainda chega a mãe e quer contar história. Passou (a mãe da abrigada) por mim na rua umas 5 horas da tarde em plena terça-feira, toda arrumadinha” (Cuidador/a IIa).

De acordo com o grupo, as **situações mais difíceis deste trabalho** referem-se às situações de violência presentes no contexto do abrigo. Como contou uma participante sobre um dos adolescentes, “Ele agride, ele se corta” (Cuidador IIa), “Ele ia quebrando as vidraças e ia se cortando” (Cuidador/a IIb). Outro comentário ligado a estas situações de violência foi: “Tiraram as camas de madeira porque eles (adolescentes) tiravam os estrados e batiam, agrediam outros com o estrado” (Cuidador/a IIa).

Nestas situações de violência, até mesmo de confronto com o/a cuidador/a, estes comentaram que é importante contar com a ajuda de um/a colega. “Se outra pessoa não chegar para te ajudar (...) (Cuidador/a IIe) “Você não aguenta, não” (Cuidador/a IIa) ”Porque a gente acaba até perdendo a paciência” (Cuidador/a IIh).

A falta de segurança é uma das grandes dificuldades relatadas no que diz respeito às condições da instituição, a ocorrência das situações de violência, a presença de adolescentes com ameaça de vida, o risco do adolescente ter acesso a vidros no prédio, a situação da noite e os riscos do tráfico de drogas:

“Para mim, eu acho que é quando o adolescente está em risco (...) porque além da vida dele, bota a vida da gente e a vida dos outros adolescentes, aqui não tem segurança nenhuma (...) pula esse muro e entra e você vai fazer o quê? (...) guarda desarmado, tudo aberto, não tem uma porta para fechar, não tem nada, o que a gente faz? (...) para mim é a segurança, anoiteceu isso aqui é um breu” (Cuidador/a IIa).

“Aí, 8 horas o juiz deu ordem pra tirar correndo daqui porque o pessoal do tráfico já sabia que ela (abrigada em risco) tava aqui” (Cuidador/a II*d*).

O sentimento expresso frente à falta de segurança é o medo: “É o medo (...) será que eu vou ter esta tranquilidade de falar com um traficante? (...) e fazer uma chacina (...) tudo pode acontecer” (Cuidador/a II*b*). Medo especialmente da noite: “Passou das 6, não tem ninguém, é você e Deus e o telefone” (Cuidador/a II*a*).

Também foi comentado o mal estar de sentir-se trancado por trabalhar num ambiente fechado: “Vive 24 horas na pele, a gente fica trancado, não pode ver nada, tem que tá controlado (...) tem que tá controlado independente do que tá acontecendo lá fora” (Cuidador/a II*f*).

Outra dificuldade comentada pelo grupo foi o fato de trabalhar com crianças especiais, que demandam um cuidado especializado para o qual o/a cuidador/a não está preparado/a.

Os/as participantes reclamaram que o trabalho é muito mais difícil com o número reduzido de cuidadores/as. Lembram que o trabalho com o plantão realizado por três cuidadores/as era muito melhor: “Era bem melhor três do que dois (...) porque às vezes a criança se machuca e vai para o hospital o outro fica sozinho na casa” (Cuidador/a II*a*) e “Dois com a casa cheia é meio complicado” (Cuidador/a II*b*).

“Quando eram três tem mais facilidade da gente ir no banheiro, você já vai tentando sair rapidinho porque deixou X (outro cuidador) (...) Quando era três era melhor (...) quando tem muita criança é pouco (cuidador)” (Cuidador/a II*b*).

Além disso, reclamaram os/as integrantes desse grupo que a falta de cuidadores/as prejudica a realização de passeios e atividades externas, porque ficam poucos/as para acompanhar a atividade externa e para ficar na instituição; e que o fato dos adolescentes ficarem muito presos e ociosos, aumenta o atrito entre eles, ou seja, prejudica as relações na instituição e o próprio desenvolvimento do adolescente. Como

relata um/a cuidador/a: “Eles ficam só ali trancados e não tem o que fazer, aí vão brigar um com o outro, porque não tem o que ocupar a cabeça ” (Cuidador/a IIh).

Esclareceram que quando a situação com os adolescentes está muito crítica, eles/as pedem auxílio para a equipe técnica e a gestora da instituição. Consideram a orientação da gestora excelente. Contudo, o grupo orgulha-se de sua independência e relata que só busca este apoio em casos de extrema necessidade: “A gente só passa para a X. (coordenadora) e liga para a X. (coordenadora) quando não tem mais solução pra gente” (Cuidador/a II d), “A gente só liga para ela o que a gente não pode resolver mesmo” (Cuidador/a II c).

Outro aspecto que discutiram sobre o trabalho diz respeito ao fato de se sentirem muito cobrados e avaliados nas suas atitudes. Com relação às crianças e adolescentes, os/as cuidadores/as comentam que, seguidamente, são ameaçados/as por eles de fazerem reclamações ao juiz sobre a forma como são tratados: ““Ah, eu vou falar tudo para o juiz (criança)”, ‘Ah, você pode falar para o juiz, para o delegado, para quem você quiser, mas você vai para o colégio e acabou!’” (Cuidador/a II f). Acontece este tipo de ameaça até mesmo dos pais das crianças abrigadas: “Quando as crianças chegaram, tinham até queimadura no corpo da criança e aí nós é que não cuidamos direito, e ela (mãe da criança abrigada) que não faz nada, cuida melhor que a gente” (Cuidador/a II b). Como comentou um/a cuidador/a sobre esta condição de ser avaliado/a frente a situações difíceis: “Vai todo mundo para a guilhotina” (Cuidador/a II b).

Por outro lado, de acordo com os cuidadores/as, a equipe técnica, muitas vezes, também critica seus encaminhamentos referentes aos adolescentes, sem ouvir melhor a posição do/a cuidador/a, como demonstra o diálogo abaixo:

“Às vezes, você nem sabe por que você tá sendo chamada atenção, não perguntam, não quer saber por que, o que que aconteceu (sobre a equipe técnica)” (Cuidador/a II e).

“Sem conversar” (Cuidador/a II h).

“Isso é muito difícil” (Cuidador/a II e).

Mesmo com as dificuldades de cobrança, em algumas situações, eles/as consideram que a relação com a equipe técnica é boa.

A partir deste cenário de trabalho, o grupo indicou como **estratégias para enfrentar o trabalho**, em primeiro lugar, a importância de ter uma boa equipe de trabalho: “É por isso que quando um tá irritado, cansado, o outro (cuidador/a) tem que vir para ajudar”. Neste sentido, é um trabalho que precisa de um bom grupo de colegas para ser desenvolvido. Eles/as avaliaram que possuem uma boa equipe de trabalho: “É uma corrente, um depende do outro, o que um fala acabou” (Cuidador/a IIc).

Comentaram que uma das principais regras do grupo é seguir a mesma orientação do colega com os adolescentes, “Por exemplo: na troca de plantão (...) ela sai eu entro, tem que acompanhar o ritmo dela, se ela puniu eu tenho que entrar no trabalho dela (...) se ele não cedeu nada se eu chegar de manhã e ceder eu tô tirando a autoridade dele” (Cuidador/a II f).

Corroborando esta afinidade no trabalho, indicam que muitas vezes nem precisam falar o que estão pensando, que têm a impressão de que o colega já compreende: “olhar no olho do outro e fazer” (Cuidador/a II d), “Quando eu olhei para ela, ela (colega) já sabia o que eu queria dizer (Cuidador/a II e).

Outra atitude costumeira do grupo é comunicar-se por telefone com os colegas que não estão de plantão avisando como está o andamento do plantão: “A gente prepara ela (cuidadora) para quando chegar já saber” (Cuidador/a II h), “Liga, ó, chegou outra” (Cuidador II b).

Consideram-se uma equipe de trabalho colaborativa, atenta às dificuldades de cada um dos seus integrantes: “Se quem tá trabalhando passa mal, quem tá em casa vem” (Cuidador/a II a) e “a gente troca plantão sem problema” (Cuidador/a II b).

Em muitos momentos, comentaram do sentimento positivo com sua equipe de trabalho: “É muito bom a gente sente falta (...) a gente sente que não tá sozinha, tem amigos (...) são amigos do teu trabalho que você pode contar” (Cuidador/a II e), “todo muito é mais agarradinho” (Cuidador/a II d).

Ao longo dos encontros, observamos que o grupo utiliza muito do riso para falar sobre as situações difíceis que enfrentam no seu cotidiano: “Temos as nossas dificuldades, mas, graças a Deus, somos todos alegres, né” (Cuidador/a II d), “Nunca tem ninguém de cara feia” (Cuidador/a II a). Indagamos se o riso não é uma forma de se

defender dos sentimentos mobilizados nestas situações e eles/as concordaram: “É verdade”.

Outra forma de lidar com estas situações é a ironia, como demonstra a fala de um/a cuidador/a:

“‘Eu não ia mais voltar aqui’ (fala de outro cuidador), ‘Que é isso amado, o show nem começou (...) nem começou ainda (muitos risos), a crise do X (adolescente) não foi nada, ele só queria se jogar lá de cima, que nada (risos)’” (Cuidador/a *Id*).

Contudo, como mencionado acima, o grupo considerou que para enfrentar estas situações difíceis que o trabalho impõe, o principal é a união, a cooperação e o acerto de regras compartilhadas no grupo de trabalho.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO DO/A CUIDADOR/A SOCIAL

Este capítulo tem por objetivo transcorrer sobre a organização do trabalho do/a cuidador/a social mapeada a partir da experiência vivida por este grupo de trabalhadores/as de um abrigo municipal de crianças e adolescentes; análise, então, circunscrita na sua singularidade sem a pretensão de generalização dos dados.

A organização do trabalho nos remete a um compromisso entre as prescrições, o método de trabalho e procedimentos estabelecidos e os impasses existentes para a sua realização. Consideramos que compreender as prescrições existentes no trabalho do/a cuidador/a nos exige reflexão sobre as construções sociais, os elementos sociais anteriores, que marcaram a estruturação deste trabalho, ou seja, a historicidade e a origem da própria prescrição. Esta referência à historicidade e à origem da própria prescrição está sendo aqui sustentada pelo conceito de normas antecedentes da Ergologia, a qual estabelece a idéia de que existem elementos anteriores ao trabalho que o estruturam parcialmente (Telles & Alvarez, 2004).

A fim de refletir sobre as construções sociais que contribuem para a estruturação do trabalho do/a cuidador/a social, elegemos dois eixos – assistência social e trabalho do cuidado – como práticas sociais importantes, ou seja, elementos que identificamos no recorte deste estudo como constitutivos do trabalho do/a cuidador/a social.

O abrigo, enquanto um serviço de acolhimento de caráter excepcional e provisório para crianças e adolescentes em situação de risco social e pessoal, é um espaço de práticas de cuidado construído, especialmente pelos códigos normativos oriundos da história da assistência social.

A história da instituição objeto desta investigação se entrelaça com a história da assistência social – fato este evidenciado pela própria criação do abrigo em questão uma vez que sua inauguração, em 1999, foi resultante das políticas de assistência social até então vigentes no país. Neste período, a prefeitura estava sendo multada em razão de não ter estruturado um serviço de abrigamento.

Isso porque a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente, em 1990, reconduziu a política denominada *assistência e proteção a crianças e adolescentes* enquanto sujeitos de direito e representou um instrumento norteador para as formas de atendimento e atenção a crianças e adolescentes em situação de abandono. No caso das formas de abrigo, a nova política buscou romper com a cultura do abrigo e o modelo de instituições totais como se caracterizavam os orfanatos e internatos.

Contudo, estudos apontam para uma grande lacuna entre o discurso da atenção e da proteção integral à criança e ao adolescente expressado pelo estatuto e as práticas cotidianas ainda calcadas no viés caritativo-assistencialista (Oliveira & Milnitsky-Sapiro, 2007; Nascimento & Scheinvar, 2005; Gomes & Nascimento, 2003). Identificamos tais contradições no abrigo objeto de nossa investigação dado que este apresenta uma dinâmica institucional que se aproxima da vida familiar e demonstra grande preocupação com o cumprimento dos princípios do estatuto, como, por exemplo, da excepcionalidade do abrigo e do foco na reinserção familiar do abrigado ao mesmo tempo em que tem sua sobrevivência sustentada especialmente na prática de doações, o que remete ao campo da “boa vontade” e não de uma ação pública. Esta predominância de práticas assistencialistas na realidade dos abrigos brasileiros é indicada em diversos estudos científicos (Yunes *et al.*, 2002; Arpini, 2003).

A prática de doações traz à tona uma marca presente no cenário dos abrigos que é a precariedade. As instalações dos abrigos, em geral, são bastante precárias. Precariedade presente neste universo institucional desde suas condições materiais até sua estrutura de trabalho, justificada concretamente pelo fato de que a contribuição dos recursos federais repassados representa, em média, menos de 10% (8,92%) dos gastos das instituições para a manutenção da população atendida (IPEA/CONANDA, 2003).

A precariedade nesta instituição é extremamente grave e presente tanto nas instalações físicas e nos recursos materiais para a casa quanto, principalmente, nas condições do contrato de trabalho dos/as cuidadores/as, que não recebem um bom salário e nem tampouco contam com estabilidade, férias e benefícios sociais. Todos esses fatores somados à falta de pessoal e de qualificação. A prática de doações, nesta realidade, é uma saída de sobrevivência, como comentou uma profissional da equipe técnica, “material de limpeza é doação, fralda é doação, tudo praticamente é doação”. O

impacto da precarização dissemina-se no cotidiano deste abrigo, como discutiremos ao longo do texto.

A gestão do abrigo se dá pela prefeitura em termos de recursos materiais e de quadro de pessoal e para as questões relacionadas às crianças acolhidas pelo âmbito jurídico. No mapeamento nacional, apenas 30% dos abrigos no Brasil são públicos (municipais e estaduais), como é a realidade estudada. A política de assistência social se dá nos diferentes níveis governamentais: União, Estados, Distrito Federal e Municípios (IPEA/CONANDA, 2003). Neste caso, salientamos a dinâmica no âmbito municipal.

Em função desta modalidade de gestão, uma das características marcantes do abrigo, diz respeito à transitoriedade dos governos municipais, ou seja, ao longo da história desta instituição, modifica-se a política e altera-se o quadro de pessoal dependendo dos governantes municipais.

A transitoriedade é uma marca presente tanto no órgão municipal como no aparelho jurídico e, desta forma, é difícil dar continuidade ao trabalho porque os membros que assumem, muitas vezes, ainda não são esclarecidos acerca da política de assistência social ou sensibilizados por esta problemática e, no geral, esta situação traz prejuízos para a qualidade do serviço oferecido pelo abrigo.

Outra característica é o jogo de promessa em que os governantes prometem determinados recursos e a gestão do abrigo fica impotente na condição de aguardar o cumprimento de tais promessas. Além da transitoriedade e do jogo de promessas, é corrente a prática das contratações por indicação política.

A crise de 2009 vivida pelo abrigo em questão retrata tal situação. Foram duas mudanças que ocorreram no quadro de pessoal da instituição: a redução drástica no quadro de cuidadores/as sociais de 24 para 16 profissionais e a substituição de 50% do quadro de cuidadores/as experientes na função pelo contingente de contratos provenientes de indicação política sem a avaliação adequada para a admissão no cargo. As consequências de tais mudanças repercutem até hoje diretamente na qualidade do serviço e nas condições de trabalho do grupo de cuidadores/as.

Identificamos que este cenário de precarização e ausência de um quadro de profissionais qualificados, estabilidade de emprego, direitos trabalhistas e, ainda, plano de carreira é consequência e herança da concepção de Estado mínimo e de uma política

restritiva de direitos. Por mais que a LOAS¹⁵ estabeleça como primazia a responsabilidade do Estado na condução da Política de Assistência Social, tal concepção e seus efeitos ainda se fazem presentes (PNAS, 2004).

Discorreremos brevemente sobre códigos normativos do campo da assistência social. Agora, entendendo o abrigo como um espaço de práticas de cuidado, vamos nos deter na análise da historicidade do trabalho do cuidado.

O trabalho de cuidado designado como “qualquer trabalho realizado a serviço das necessidades dos outros” (Molinier, 2004b, p.229), que pode ser identificado nas áreas de saúde, educação e assistência social – esta última contexto deste estudo, está historicamente associado a atividades domésticas e, assim, ao universo das mulheres e do espaço privado, ainda que também seja exercido por profissionais homens.

A partir dos estudos sobre as relações sociais de sexo (Kergoat, 2003; Hirata, 2002) problematiza-se esta estreita associação do trabalho feminino com a esfera doméstica/maternal e sua naturalização – visto como fruto das características inatas. Está igualmente associado às formas mais precarizadas de trabalho se comparado às formas de trabalho tipicamente realizado por homens (Masson *et al.*, 2008).

Com esta herança da divisão sexual do trabalho, acreditamos que o trabalho do/a cuidador/a social ganha pouca visibilidade social e reconhecimento enquanto categoria profissional. A questão da invisibilidade parece ser agravada até mesmo porque, como afirma Molinier (2004a), sua atividade volta-se para atender às necessidades de outros e não se concretiza num objeto ou numa realização técnica.

Neste sentido, a afetividade e as competências relacionais demandadas nessa atividade são vistas como naturais, de devoção, que, portanto, não requerem qualificação específica, deixando, assim, obscurecido o seu reconhecimento como uma profissão.

Com tal histórico, este grupo profissional é constituído predominantemente por mulheres e, em especial, por aquelas que pertencem às categorias subalternas, contribuindo para a marginalização e a diminuição da importância do cuidado (Molinier; Laugier & Paperman, 2009).

¹⁵ LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social.

Nesta análise inicial, apontamos a história da assistência social e do trabalho do cuidado como elementos que produzem efeitos nas diferentes dimensões da organização do trabalho do/a cuidador/a social que serão discutidas abaixo.

A **contratação dos cuidadores/as sociais** se dá através da prefeitura, especialmente, pelo encaminhamento de indicações políticas, conforme já mencionado neste texto. Os cuidadores/as, em sua maioria, têm alguns anos de casa; os poucos profissionais novatos entraram no abrigo por indicação política.

Em nosso estudo, identificamos que no processo de contratação não há escolha da atividade a ser desempenhada, o que encontramos corroborado na seguinte fala: “Não escolheram ser monitor (...) vêm para cá achando que o trabalho é um, aí chega, é outro” (Equipe técnica). Além disso, não existe um processo seletivo que avalie o perfil da vaga: “Entra quem tem costas quentes” (Equipe técnica).

Na perspectiva do ECA e das formulações legislativas dele decorrentes, como a Norma Operacional de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS, 2006) e as Orientações Técnicas (CONANDA/CNAS, 2009), este novo modelo de assistência social requer uma política de recursos humanos que envolva seleção adequada, capacitação, incentivos, remuneração adequada e valorização profissional.

Quanto ao processo de seleção, as Orientações Técnicas (CONANDA/CNAS, 2009) indicam as características e conhecimentos desejáveis para o cuidador/a. As características desejáveis elencadas são relacionadas com competências afetivas tais como, disponibilidade afetiva, capacidade de escuta, estabilidade afetiva, dentre outras. Os conhecimentos técnicos desejáveis referem-se a três pontos: noções sobre o desenvolvimento infanto-juvenil, o cuidado com crianças e adolescentes e noções sobre o ECA e outras legislações do campo da assistência social.

Enfim, concluímos que a prescrição definida pela legislação não é cumprida – esta prática de seleção e contratação, que representa a inserção no trabalho, contraditoriamente não confirma o lugar de profissional especializado no trabalho de cuidar.

As **atividades do/a cuidador/a social** são formalizadas na instituição por nós investigada pelo regimento interno, que, de forma geral, descreve o acompanhamento diário de crianças e adolescentes no que diz respeito às tarefas voltadas para sua

higiene, alimentação, saúde, lazer e educação. Estas atribuições descritas no regimento interno são compatíveis com as orientações técnicas para serviços de abrigo (CONANDA/CNAS, 2009) e com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

Observamos que tais atividades constituem o cotidiano do/a cuidador/a social e têm como particularidade, conforme indicada pelos próprios cuidadores/as, o fato de serem marcadas por horários pré-estabelecidos em função dos horários impostos pela escola, pela consulta médica e assim por diante. Neste sentido, o trabalho caracteriza-se pelo excesso de tarefas em dados períodos – que são realizadas sob pressão – em detrimento de outros horários de menor demanda.

A formação do vínculo entre o cuidador/a e o abrigado coloca-se como a atividade central do trabalho do/a cuidador/a. Como afirmam as Orientações Técnicas (CONANDA/CNAS, 2009), o papel do/a cuidador/a é de “vincular-se afetivamente às crianças/adolescentes atendidos e contribuir para a construção de um ambiente familiar” (p.54).

A relação de cuidado é, pois, o aspecto central do trabalho e requer grande mobilização da subjetividade. Como afirma uma participante, “eu voltava para casa chorando” (Cuidadora *Ie*). Demanda também aprender a escutar, a atender e a compreender cada criança e adolescente em sua singularidade e em seu sofrimento. Ele produz um saber instigado pela necessidade de compreender o que se passa com o outro.

Mesmo com suas particularidades, ambos os grupos de cuidadores/as que se envolveram no estudo – um voltado para o atendimento de crianças e o outro para a atenção a adolescentes – expressaram exigências semelhantes para o exercício de sua atividade: controle emocional, atenção e vigilância, paciência e, especialmente, envolvimento afetivo. O grupo de cuidadores/as responsáveis pelos adolescentes enfatizou a necessidade de impor autoridade e a habilidade de intermediar conflitos dados a peculiaridades desta faixa etária e ao histórico dos abrigados.

Inúmeros relatos demonstram esse exercício diário. Sobre as crianças, como desabafa uma cuidadora, “olhou para o lado, pronto, se quebrou (a criança) e todo mundo perto (...) é e ficou todo ralado, ficou todo machucado” (Cuidadora *Ia*). Por

outro lado, com os adolescentes, são inúmeros os conflitos, “a qualquer momento voa prato, café (...) voa prato um no outro” (Cuidador/a *IId*).

Levando em consideração as atribuições e exigências deste trabalho, concluímos que competências físicas e cognitivas são demandadas além da competência afetiva – que, num primeiro momento, devido ao fenômeno da naturalização desta atividade, coloca-se como única. Esta competência é indubitavelmente fundamental pela importância do estabelecimento do vínculo e do atendimento às necessidades dos abrigados. Contudo, as competências físicas também são importantes no que diz respeito ao manejo das crianças e adolescentes nas atividades diárias, tais como dar banho, realizar atividades de lazer etc.

A competência cognitiva, que parece ficar ainda mais obscurecida, é também demandada nesta atividade de forma crucial seja pela gestão das ações no tempo previsto, “tudo é muito rápido (...) situações que tu não espera e não sabe como resolver” (Equipe técnica) seja pela gestão das decisões envolvidas no vínculo que confrontam os próprios valores dos/as cuidadores/as e as normas das instituições, como pode ser observado no exemplo abaixo.

“*‘Minha mãe vem me buscar?’* (...) O que que eu digo? Que vem, que não vem?” (Cuidadora *Ie*). Outra situação relatada por uma cuidadora é a de uma criança chamá-la de “sua puta” e, então, como ela expressa “Eu gosto dela, eu tenho afeição por ela, você tem que cuidar e escutar uma coisa dessas, é difícil” (Cuidadora *Ie*). O que parece estar por trás da experiência de angústia é como lidar com o sofrimento do abandono e o comportamento agressivo, com as reações que ele gera no cuidador e, assim, ser capaz de cuidar desta criança.

Sendo uma atividade que se constrói na relação com o outro, a imprevisibilidade e a vivência de situações inusitadas são uma constante no dia a dia do/a cuidador/a social. Essa variabilidade se sobrepõe ao planejamento das tarefas de cuidado: “é uma caixa de surpresas, quanto mais tempo você fica dentro do abrigo têm situações que ainda surpreendem a gente” (Cuidador/a *IId*).

Enfim, podemos afirmar que é um trabalho complexo. Os cuidadores/as relatam, com muita veemência, que “este é um trabalho difícil” (Cuidador/a *IIfc*) em função, principalmente, das dificuldades de lidar com as situações de violência, de tristeza e de

abandono presentes nas vidas dos abrigados. Um dos cuidadores/as exemplificou esta dificuldade contando o caso de um adolescente que tem que ser muito bem monitorado porque se tiver acesso a qualquer objeto cortante, como vidro, por exemplo, ameaça se cortar e agredir os colegas. Este é apenas um dos casos no desenvolvimento da clínica do trabalho – foram diversos relatos de situações no limite vivenciadas no dia a dia do abrigo.

Nossa análise nega que este seja um trabalho simples e aponta para a contínua necessidade de inventividade, sua demanda por pensar, sentir e continuamente agir frente a situações adversas, o que contesta que seja “algo que qualquer um que seja afetuoso e goste de trabalhar com pessoas possa fazer” (Masson *et al.*, 2008, p.74).

Como define Dejours (2007), se por um lado a organização do trabalho abrange a definição e distribuição das tarefas, por outro, inclui a forma como se opera a hierarquia, o controle e a fiscalização do trabalho.

Para pensar a **divisão do trabalho** existente, é importante retomar que a estrutura funcional do contexto institucional é constituída pela coordenação; pela equipe técnica, formada por psicólogo, assistentes sociais e advogados; pelo grupo de cuidadores/as que participaram da enquete e pelo grupo de profissionais responsáveis pelos serviços de apoio, que abrange motoristas, cozinheiras e auxiliares de serviços gerais.

Estes são os diferentes grupos em que se dá a distribuição das tarefas necessárias para o funcionamento do abrigo. De forma geral, a equipe técnica concentra as ações técnicas de acompanhamento dos abrigados e de seus familiares, tais como abordagem, visitas domiciliares e elaboração de relatórios para os órgãos jurídicos competentes enquanto que os cuidadores/as se responsabilizam pelo cuidado direto das crianças no dia a dia do abrigo.

Assim, a constituição destes grupos é estabelecida principalmente pelo nível de instrução: a área técnica com profissionais de formação superior e o grupo de cuidadores/as com, no mínimo, ensino fundamental.

A partir desta estrutura, observamos que se estabeleceu uma forma de gestão pautada em princípios tayloristas, especialmente, pela separação entre o trabalho de concepção e o de execução – uma marcada divisão entre quem pensa e quem executa o

trabalho. Cabe à equipe técnica, apenas a ela, a análise dos casos e o apoio na tomada de decisão acerca das/decisões referentes às crianças acolhidas em supervisão semanal. Por outro lado, as atribuições do/a cuidador/a restringem-se ao acompanhamento diário das crianças e a reuniões a cada 45 dias com a coordenação para tratar de assuntos de rotina.

O próprio regimento interno limita à equipe técnica a prática de supervisão e de estudos de caso e a atualização teórica e legal de políticas públicas para a infância e a adolescência. Da mesma forma, a descrição das atribuições do/a cuidador/a foca a execução dos cuidados básicos com a alimentação, higiene e proteção, mas não menciona nenhum envolvimento com a análise dos casos dos abrigados e a necessidade de aprimoramento teórico e técnico.

Eles/as definem-se como uma *família*; contudo, um olhar mais atento evidencia uma família marcada por relações assimétricas. Esta prática de gestão estabelece relações de subordinação e uma forma de hierarquia vertical que favorece a instrumentalização da comunicação, reduzindo-a a uma comunicação unilateral voltada para a mera transmissão de instruções e de ordens. Como relatam os cuidadores/as: “É só cobrança (...) eles não escutam” (Cuidadora Ia).

Além deste sentimento de cobrança, os cuidadores/as ressentem-se pela falta de informações sobre os abrigados: “A gente fica sabendo o histórico das crianças pela própria família que vem visitar e que chega e conta” (Cuidadora Ie) “(...) e pela própria criança” (Cuidadora Ih), “(...) informação de lá para cá não tem” (Cuidadora Ie). Será possível auxiliar a criança e o adolescente a lidar com sua história de vida e construção da sua identidade às cegas, sem informações sobre a vida dos abrigados?

A comunicação da coordenação é voltada para instruir e não abre espaço para as confrontações entre a sua posição e aquelas provenientes da experiência dos cuidadores/as. Como já foi dito, é uma comunicação unilateral; obviamente, com todas as suas contradições.

O impacto desta prática de gestão, de inspiração taylorista, é sentido especialmente no descrédito da palavra do/a cuidador/a, instituindo um regime de não-palavra que enclausura a comunicação dos cuidadores/as à clandestinidade e à falta de legitimidade – é a “negação do valor de seus saberes e seus pontos de vista” (Zarifian, 2001, p.153).

Falta espaço para uma comunicação autêntica que, como diz Zarifian (2001), significa “um processo pelo qual se instaura uma compreensão recíproca e forma um sentido compartilhado, resultando em um entendimento sobre as ações que os sujeitos envolvidos são levados a assumir juntos ou de maneira convergente” (p.165). Experiência que uma cuidadora expressa com poucas palavras: “Falta (pausa com silêncio) é pensar junto” (Cuidadora *Id*).

Desse modo, os padrões de relacionamento são marcados por esta forma de divisão de trabalho. Entre a equipe técnica e os cuidadores/as, como descrito acima, existe um forte distanciamento e ausência de um trabalho integrado e cooperativo, o que produz nos cuidadores/as um sentimento de abandono, de estarem sozinhos, de não serem ouvidos e valorizados.

Entretanto, os grupos em si apresentam uma forte dimensão coletiva. O grupo da equipe técnica reúne-se toda semana e mostra-se um grupo com forte identidade e cooperação, como todas comentam: “O importante é que nós tenhamos a mesma fala (...) é sempre o nome da equipe” (Equipe técnica). Os grupos de cuidadores/as também demonstram um forte coletivo de trabalho com a característica de se apoiarem diante das dificuldades.

No dia a dia do abrigo, ficamos com a impressão de que as tarefas do/a cuidador/a são planejadas de forma individual, ou seja, a equipe não trabalha reunida. A própria equipe técnica tem a mesma impressão: “É mais individual (...) até pela própria estrutura do trabalho (Equipe técnica). “Cada um trabalha da sua forma” (Equipe técnica). Porém, a partir de seus relatos, observamos que, na prática, eles desenvolvem o trabalho de forma coletiva, é muito frequente telefonarem para os colegas que não estão de plantão para conversarem sobre os abrigados. Acreditamos que é justamente neste momento de troca e apoio do coletivo que o trabalho se torna possível.

Outra forma de divisão observada entre os cuidadores/as foi a sexual. As cuidadoras são responsáveis pelo cuidado tanto das crianças como dos adolescentes. Para o cuidado com as crianças, que inclui os bebês e as crianças até seis anos, o grupo é todo composto por mulheres porque se considera que elas estão mais bem preparadas para atender às necessidades das crianças desta faixa etária por sua vivência de mãe. Todavia, cabe o registro de que nem todas elas são mães.

Em relação ao grupo de cuidadores/as dos adolescentes é requisitada a presença de cuidadores/as do sexo masculino – este grupo, composto por oito cuidadores/as, possui três integrantes homens. O argumento para esta necessidade refere-se à demanda de imposição de autoridade e limite aos adolescentes. Como afirma uma participante da equipe técnica, “Tem que ter homem para impor responsabilidade (...) com um homem eu não vou fazer birra, com duas mulheres eu faço” (Equipe técnica). Esta necessidade de impor autoridade inclui especialmente a resolução de conflitos e brigas entre os adolescentes, que são muito frequentes e, então, parece contar também com a carga física que tais situações podem exigir. É interessante apontar que em vários momentos durante a clínica do trabalho as cuidadoras zombaram que sabiam exercer autoridade melhor do que alguns cuidadores.

A divisão de tarefas estabelecida é de que as cuidadoras podem acompanhar todas as atividades dos adolescentes de ambos os sexos como banho, lazer, horário de sono e assim por diante. Por outro lado, os cuidadores devem ficar restritos a algumas atividades, tais como tarefas de higiene, por exemplo, o banho e o horário de sono dos grupos de adolescentes do sexo masculino apenas.

Essa divisão sexual do trabalho entre os/as cuidadores/as parece estar sustentada pela visão naturalizada de que há atividades que devem ser desempenhadas apenas por homens ou apenas por mulheres. Acreditamos que a falta de formação técnica dos cuidadores/as reforça esta divisão construída. Indagamo-nos acerca do quanto à qualificação no trabalho poderia favorecer que tais papéis enrijecidos pudessem ser reinventados.

A **capacitação do/a cuidador/a social** foi identificada por eles próprios e pela equipe técnica como uma das principais necessidades que não têm sido atendidas. Esta ausência de capacitação é expressada pelos/as profissionais no que diz respeito a diversos temas relacionados ao desenvolvimento infantil e à adolescência, tais como sexualidade, limite e quadros psiquiátricos. Também falta a esses/as profissionais conhecimentos sobre o estatuto (ECA) e a política da assistência social.

O trabalho do/a cuidador/a social investigado tem sido realizado norteado pelo saber prático construído a partir da experiência e da troca entre os pares, o que possui uma intensa riqueza no saber-fazer do trabalhar, mas não evita um forte sentimento de insegurança e de impotência frente à atividade a ser desempenhada. A nosso ver, fato

que poderia ser minimizado e, mais do que isso, ser mais bem elaborado, com ações de capacitação, acompanhamento e formação continuada indispensáveis para a qualidade no atendimento. A partir da experiência que vai sendo adquirida, é desenvolvida a inteligência astuciosa que permite ao cuidador/a trabalhar e exercer sua atividade com crescente know-how.

Quando mencionamos as ações de capacitação, acompanhamento e formação continuada, nos referimos às Orientações Técnicas (CONANDA/CNAS, 2009), que designam a capacitação incluindo tanto a discussão de informações importantes para a legislação pertinente e de conteúdos específicos sobre o comportamento na infância e na adolescência quanto o acompanhamento e a supervisão dos diferentes momentos da rotina do abrigo e o entendimento da formação continuada, englobando a participação dos/as cuidadores/as em cursos, reuniões de formação, seminários e leituras. O acompanhamento deve incluir a realização de reuniões periódicas, estudos de caso, encontros diários breves entre os cuidadores dos diferentes turnos para troca de informações, dentre outros espaços de escuta.

Estas ações de capacitação e formação continuada são tidas pela legislação pertinente – e, assim, estabelecidas como prescritos deste trabalho – como de tamanha importância e poder para o desenvolvimento de um cuidado especializado que devem ocupar um lugar no planejamento da organização e das escalas de trabalho. Na realidade estudada, tais ações não são materializadas e o único horário previsto para um espaço de troca com os/as cuidadores/as são as reuniões que ocorrem sistematicamente a cada 45 dias.

A gestão do referido abrigo enfrenta dificuldades para reunir os/as cuidadores/as pelas próprias condições do trabalho, conforme já explicitadas: i) os horários de trabalho em que atuam em duplas fazendo turnos de 24 horas e folgando 72 horas, ii) o tipo de contrato de trabalho caracterizado pelo baixo salário, instabilidade e falta de benefícios sociais, tais como férias e agravado por iii) um grupo escolhido por indicação política e não por atender a um perfil adequado. Situações estas que levam o/a cuidador/a a ter outros empregos, dificultando ainda mais o estabelecimento formal destes espaços de troca na rotina do cuidado social.

Evidenciamos, então, que a falta de capacitação, acompanhamento e formação continuada, ou seja, a inexistência de espaços de troca e aprendizagem, representa mais um elemento que se soma aos outros aqui já listados.

Diante das frequentes dúvidas e impasses, o/a cuidador/a resgata seu saber prático, especialmente, com as trocas com o seu grupo, mas fica a lacuna dos conhecimentos técnico-científicos que não são disponibilizados.

Como empecilho para a realização do trabalho, também observamos as **condições de trabalho**. Neste sentido, consideramos dois aspectos como sendo os mais importantes para as condições precárias de trabalho: a falta de recursos e de pessoal para a manutenção do abrigo; conforme expressado pelo grupo da equipe técnica: “Trabalhamos com o mínimo (número de pessoas), menos que isso não dá” (Equipe técnica).

A redução do número de cuidadores/as foi drástica, de 24 para 16, o que significa que se antes eram três por plantão agora são dois plantonistas por Unidade – e repercute como sobrecarga para os/as cuidadores/as sociais, segundo demonstra claramente este relato: “Quando eram três (cuidadores/as) têm mais facilidade da gente ir no banheiro” (Cuidador/a IIb).

Outro aspecto diz respeito à falta de segurança no Abrigo – uma casa localizada na zona rural num lugar tão distante e relativamente isolado que não oferece as condições necessárias de segurança. Esta situação ficou mais perigosa com o abrigamento de adolescentes com risco de vida, envolvidos no tráfico de drogas, como bem desabafa uma cuidadora: “Será que eu vou ter tranquilidade de falar com um traficante (...) e fazer uma chacina (...) tudo pode acontecer” (Cuidador/a IIb). Observamos, então, que as precárias condições de trabalho dificultam o desenvolvimento das atividades e geram sofrimento e sobrecarga para o/a cuidador/a social.

Para finalizar este texto, que trata da organização do trabalho do cuidado, gostaríamos de traçar os principais aspectos que foram evidenciados.

O trabalho do cuidado está voltado para dar uma resposta concreta às necessidades dos outros, neste caso específico para crianças e adolescentes com histórias de abandono e situações de violência. Podemos dizer sumariamente que como

este trabalho se constrói na relação com o outro e com toda a variabilidade que isso implica, apresenta-se como uma atividade complexa que exige forte mobilização subjetiva, onde as competências afetivas, físicas e cognitivas colocam-se em cena para gerir a relação afetiva, o tempo para a realização das tarefas, etc.

De forma conclusiva, o trabalho do/a cuidador/a social mostra-se, para nós, com objetivos amplos – auxiliar a criança a lidar com sua história de vida e fortalecer sua auto-estima e identidade – ao passo que suas prescrições mostram-se insuficientes. Como vamos denominar aqui, *um trabalho sem manual*, sobre o qual muitas perguntas ficam sem respostas tais como algumas questões debatidas no desenvolvimento da clínica do trabalho: “Como fazer a criança se alimentar, vencer a resistência para ir à escola e conter a agressividade?”. De fato, existe a cobrança para que este trabalho se concretize; contudo, o “como fazer”, os seus “modus operandi” são ainda muito frágeis no coletivo de trabalho.

Neste cenário, é grande a distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real. As diferentes dimensões da organização do trabalho estão marcadas pela precarização. O espaço é precário, os instrumentos de trabalho são escassos e, especialmente, a relação com o trabalhador é insuficiente. Numa leitura pautada na divisão sexual do trabalho, podemos pensar que o fato do trabalho ser visto como natural, por aptidões femininas inatas, contribui para a oferta de recursos teóricos e práticos insuficientes para esta prática (Masson *et al.*, 2008).

A inventividade, o uso da inteligência prática, se faz presente no cotidiano do/a cuidador/a, nas palavras de uma profissional: “Eles já têm saídas, os jeitinhos deles (...) de pensar rápido, de agir rápido (Equipe técnica). “O caminho a percorrer entre o prescrito e o real deve ser inventado ou descoberto a cada vez pelo sujeito que trabalha” (Dejours, 2008c, p.39). Este drama está posto no trabalho do/a cuidador/a. Porém, a inteligência prática clama por nomear o trabalho, o que exige uma prática coletiva. Entretanto, o modelo de gestão taylorista instituído faz o corte entre pensar e executar a atividade, o que dificulta a palavra dos cuidadores/a e, assim, nega seus saberes construídos na prática.

Este é um dilema que vai se delineando no trabalho do/a cuidador/a: objetivos complexos, condições insuficientes para a sua realização e a desqualificação do saber-fazer do/a cuidador/a. Podemos, então, indagar: “Dadas estas características da

organização do trabalho expostas até aqui, é este um trabalho que está fadado ao fracasso?”.

Acreditamos que o fracasso só pode ser transformado neste trabalho através do coletivo de trabalho, na potência de construção de um espaço de discussão em que as opiniões e os problemas possam ser externalizados e debatidos, buscando-se construir as soluções pertinentes aos desafios da atividade. Neste espaço de discussão, deve estar inserido um processo de profissionalização que leve em consideração os saberes da prática e também os saberes técnico-científicos.

É nesta dinâmica que se vislumbra a afirmação do *status* do/a cuidador/a como um profissional que se descola de seu histórico de uma atividade voluntária e naturalizada para ser reconhecido por seu saber-fazer e, acima de tudo, que pode, dessa forma, encontrar prazer no seu ato de cuidar.

6. O SOFRIMENTO E AS ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS ADOTADAS PELO/A CUIDADOR/A SOCIAL

Pretendemos aqui discorrer sobre as formas de sofrimento e as estratégias defensivas adotadas pelos/as cuidadores/as sociais participantes da investigação. Analisar o sofrimento vivenciado por este grupo de profissionais nos conduz a criar a cena de seu drama e, por isso, inicialmente, resgataremos a concepção do trabalho de cuidado que sustenta este estudo, especialmente o pensamento e as pesquisas desenvolvidas por Molinier (2004a; 2004b; 2008; 2009).

Partimos da definição de *cuidado* como sendo uma série de experiências e atividades em que o profissional é aquele que formaliza saberes (savoirs) sobre o cuidar. Neste sentido, negamos que o cuidar baseia-se numa disposição psicológica inerente ao desenvolvimento da mulher – posição que exige a desnaturalização do cuidado e do sujeito. Como defende a Psicodinâmica do Trabalho, é o trabalho que transforma o sujeito e não o sujeito que precede o trabalho. Desta forma, “nós não nascemos cuidadores, nós nos tornamos. E nós nos tornamos pelo trabalho” (Molinier, Laugier & Paperman, 2009, p.15) (*tradução nossa*).

O trabalho do cuidado se processa a partir das experiências no cotidiano, é sob os constrangimentos impostos pelo cuidar que ele se desenvolve, constrangimentos estes que se traduzem em exigências que demandam o uso das competências relacionais/afetivas, físicas e cognitivas, já trazidas no capítulo anterior.

Esta é a história que observamos no abrigo. Os/as cuidadores/as não foram selecionados de uma forma criteriosa, entretanto, aqueles que continuaram na atividade – muitos exercem este ofício há muitos anos (de oito e dez anos) – são vistos pela gestão como profissionais experientes, com uma formação que foi se construindo no percurso do trabalhar. O valor desta experiência fica explícito na crise de 2009 quando parte do quadro de cuidadores/as experientes foi demitida. A gestão reconhece que tal fato trouxe danos tanto ao andamento institucional quanto ao atendimento das crianças abrigadas. Assim, foi na experiência do trabalho que estas pessoas tornaram-se cuidadores/as.

Avaliamos que esta é uma experiência de trabalho permeada por particularidades. Situa-se nas fronteiras entre o privado e o público, uma vez que se aproxima das atividades domésticas ao mesmo tempo em que coloca em evidência outra dicotomia, aquela referente à sexualidade – trabalho.

Do ponto de vista psicanalítico, o trabalho de cuidar não pode ser pensado dissociadamente do sexual. A relação com o corpo da criança é investida pelos próprios desejos e fantasias inconscientes do/a cuidador/a. O cuidado mobiliza afetos que têm sua raiz no inconsciente sexual, na história infantil do sujeito, na sua própria vivência de ter sido um bebê vulnerável e que estarão presentes na relação de cuidado de alguma forma, mesmo quando o corpo do outro irrite, cause repulsa ou indiferença.

Neste sentido, a ambivalência, a flutuação de diferentes sentimentos, também está contida no serviço ao outro. As crianças, as pessoas vulneráveis e dependentes não instigam apenas sentimentos de amor, mas também podem excitar os desejos de ódio; desejos estes que não pertencem ao âmbito do patológico, mas fazem parte da dinâmica psíquica. Pode-se dizer que essa é a bipolaridade do trabalho de cuidar – afeição e desafeição constituem os polos. “Torna-se impossível dissociar o amor do ódio quando se trata do cuidado do corpo” (Molinier, 2004b, p.231).

Estes são indícios da forte mobilização subjetiva presente no ato de cuidar, assim, compondo esse jogo de afetos, uma condição que pode ser despertada no cuidar é o apego. Criticamos uma orientação frequentemente repassada para os/as cuidadores/as de que ser um profissional *do cuidado* implica não se apegar às pessoas que necessitam desse cuidado.

“Negar o apego inerente ao cuidado, preconizar um cuidado sem apego, acreditar que o profissionalismo implica no desapego, é se proteger de saber de que carne vulnerável, excitada, excitável, é feito este apego e como que este apego modifica as decisões éticas” (Molinier, 2009, p.246). Um caso relatado pela pesquisadora Carpentier-Roy (1991) demonstra bem a transgressão na situação de cuidado, movida por esta relação de apego: as cuidadoras de pacientes de HIV preferiam tirar as luvas como forma de não recusarem a eles um último contato mais próximo.

Durante a nossa investigação, demonstrando o afeto, o apego, presente no ato de cuidar, um do/as cuidadores/as desabafou: “Eu não esqueço nunca de um adolescente

que até hoje se eu lembrar eu choro” (Cuidador/a IIc). Outra participante contou que acompanhou uma adolescente na sua menarca: “Fui lá dei um banhozinho nela (adolescente), arrumei um absorvente para ela e ainda disse para ela: ‘Pois é, ainda nem fiz isso com a minha filha e estou fazendo com você’” (Cuidador/a IIa).

Por outro lado, relatos manifestaram, com muita sutileza, essa ambiguidade: “A criança vem um lixo, chega aqui suja, a gente pega e faz tudo (...) vem aquele sentimento de raiva: ‘Pô! A mãe bota cinco filhos no mundo e não cuida de nenhum!’” (Cuidadora Ia).

Salientando aqui o caráter sexual, ambíguo e de apego/afetivo do cuidar, estamos, então, falando da possibilidade, complexa e repleta de contradições, de um compromisso com a pessoa a ser cuidada na sua totalidade, em que além de atender as necessidades mais básicas – alimentar, limpar e cuidar do sono – o compromisso é também com o seu desejo, é oferecer um lugar legítimo ao corpo-sujeito, um corpo que é portador de uma história singular, que pensa e busca sentido para a sua existência.

Molinier (2009) problematiza que existe um discurso hegemônico que visa obscurecer essas dimensões do cuidar e submetê-lo apenas ao corpo-necessidade. A autora discute o caso de Monsieur George, paciente que ela teve oportunidade de acompanhar, a partir de uma enquete num serviço de geriatria de um hospital público francês. Este senhor sofria de demência senil e só ficava tranquilo para permitir seus cuidados higiênicos se pudesse tocar em algumas partes do corpo de suas cuidadoras. Durante a enquete, cuidadoras trouxeram este caso à tona e comentaram, com humor, que negociavam com Monsieur George esta situação, operando transgressões que elas entendiam como aceitáveis moralmente e de acordo com a ética do *cuidado*. Contudo, mantinham esta situação em sigilo, pois sentiam que não seria entendida pelos médicos ou familiares.

Estas são questões que ilustram a complexidade do real no trabalho de cuidar, onde a linha tênue entre o plano profissional e pessoal está sempre em evidência no *metier*. Daí, a importância do coletivo para construir acordos normativos sobre o ‘bom cuidado’.

“O coletivo do cuidado realiza esta função essencial de construir um sentido comum, aquilo que é válido, numa visão de respeito à vida, não a vida como uma coleção de células, mas a vida como experiência vivida, aquela de que nós provamos. O que é moralmente aceitável ou inaceitável no quadro de uma relação de cuidado? (...) As condições de aceitabilidade não podem ser deduzidas de uma reflexão abstrata, mas a partir do ponto de vista dos trabalhadores” (Molinier, 2009, p.247-248) (*tradução nossa*).

Estas, então, são algumas questões iniciais, consideradas por nós premissas fundamentais sobre o trabalho de cuidar, que gostaríamos de desenvolver inicialmente para poder tratar das formas de sofrimento que identificamos no/as cuidadores/as do abrigo pesquisado.

Os dois grupos participantes (Cemaia I e II) lidam com uma situação particularmente ansiogênica, que é a atenção a crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social com histórico de abandono e violência. Contudo, os dois grupos de profissionais, embora atuando na mesma instituição, organizam-se de forma independente e enfrentam dificuldades distintas. Porém, observamos que a vivência de cada grupo apresenta semelhanças e particularidades, que serão descritas aqui.

Consideramos que trabalhar, como definem Gernet e Dejours (2011),

“significa se defrontar com pessoas para acolher ou cuidar, porém trabalhar pressupõe também colaborar com uma hierarquia organizacional e com colegas, colegas que será preciso aprender a conhecer e com os quais será preciso poder interagir para atingir o objetivo de produção de um bem ou de um serviço” (p.62).

Identificamos nos dois grupos de cuidadores/as formas de sofrimento que se referem especificamente à relação de cuidado com as crianças abrigadas mas também que se referem às relações hierárquicas e às inter-relações estabelecidas no abrigo.

Durante a enquete, as **cuidadoras das crianças** (Cemaia I), discutiram muito, desde o princípio, sobre suas inquietações e frustrações no trabalho. Foram discussões sempre carregadas de muita emoção, em que salientavam o quanto estavam precisando de um espaço para poder falar e compartilhar suas dificuldades.

Em relação ao cuidado com as crianças, o grupo, mesmo esclarecendo que gostam de acompanhá-las – o que demonstra um processo de identificação com o trabalho –, compartilhou um forte sentimento de impotência oriundo da dificuldade de lidar com as situações trazidas pelas crianças. Esse sofrimento se expressa com muita intensidade nas seguintes indagações: “O que que eu faço?” (Cuidadora Ie) e “Toda hora você tá: ‘e agora?’” (Cuidadora If).

Foram muitos os relatos de situações em que as crianças trazem sua dor pela condição de abandono e de violência, quando as cuidadoras sentem-se impotentes, sem saber o que fazer e, ao mesmo tempo, responsáveis por suas atitudes. Como indagam: “Como vai refletir esta atitude que eu tomei?” (Cuidadora If). Uma das situações discutidas foi da criança que questiona se a mãe vem buscá-la, se a avó vem buscá-la para levá-la para casa. Elas ficam se indagando sobre o que dizer: “O que que eu digo? Que vem, que não vem?” (Cuidadora Ie). Ou, ainda, lidar com uma criança que desabafa: “Eu queria levar um tiro no meio da testa para ver se eu morro” (Cuidadora Ie).

Somado a este sentimento de impotência, as cuidadoras demonstraram sofrimento em virtude da relação estabelecida com a equipe técnica da instituição. Compartilham um forte sentimento de estar só, de não se sentirem ouvidas e a frustração pela falta de um trabalho conjunto com a equipe técnica embora, contraditoriamente haja grande cobrança na realização da atividade. Aliás, esta condição de não se sentirem reconhecidas foi expressada como a forma de sofrimento mais dolorosa para elas, mais intensa do que o mal estar oriundo da relação com as crianças, o que gera um forte sentimento de solidão e desamparo no trabalho.

Ilustraram esta situação, descrevendo a condução das reuniões: “Tem duas pessoas que ficam na sala com a gente, mas não é assunto nosso é só deles cobrando da gente (...) assunto deles, não da gente para eles” (Cuidadora *Ie*). Outra cuidadora complementa, “Dar um suporte também ajudando, orientando, estando junto (...) não tem...” (Cuidadora *If*).

Conforme já discutimos no capítulo anterior, observamos que esta vivência é produzida por uma prática de gestão pautada em princípios tayloristas, especialmente na cisão entre quem pensa e quem executa, que estabelece relações de subordinação, numa hierarquia vertical, que torna a comunicação uma mera transmissão de informações e ordens.

Como pano de fundo desta vivência de impotência e desamparo, há o medo – que é intensificado pelas condições precárias do abrigo. A falta de estrutura física e de pessoal da instituição, ou seja, a precarização, gera um forte sentimento de insegurança. O cotidiano do abrigo está sempre imerso no risco de situações violentas e a estrutura não oferece as condições mínimas de segurança necessárias. Desabafa uma cuidadora, “Eu queria uma chave, acho um absurdo adormecer ao Deus dará” (Cuidadora *Ie*), referindo-se à falta de chave no quarto em que fica com as abrigadas durante a noite.

Consideramos que esta vivência de sofrimento está se agravando e caminha para um quadro de desgaste. Nas palavras de uma cuidadora, “É muita coisa acumulada para muito tempo...” (Cuidadora *Id*). O desgaste parece estar se instalando pelas impossibilidades de reverter as situações de sofrimento e é agravado pela precarização, seja do contrato de trabalho que não oferece férias – o que seria uma pausa importante no trabalho – seja pela estrutura do abrigo, especialmente, pelo número reduzido de cuidadores/as, o que sobrecarrega e dificulta a realização do ‘bom cuidado’. Um sinal da gravidade deste quadro se evidencia no grande número de cuidadoras que têm buscado atendimento psicológico em função do sofrimento no trabalho.

O sofrimento no trabalho, de acordo com Dejours (2004), é inevitável uma vez que coloca o sujeito frente ao real, frente ao incerto, ou seja, frente a tais constrangimentos impostos pelo cuidar. Num primeiro momento, é uma experiência de fracasso e de impotência, onde o trabalhador se depara com o fato de que as prescrições existentes não são suficientes ou os conhecimentos são ineficazes e, assim, o saber-fazer é derrotado. Nesta condição, o sofrimento protesta por alívio e será através da passagem

desta posição passiva para uma busca ativa de transformação que poderá ocorrer a invenção e a vivência de prazer no trabalho.

Este grupo de cuidadoras expressa esta experiência de fracasso e de impotência em suas indagações: “O que que eu faço?” (Cuidadora Ie). Parece-nos que frente à complexidade de sua atividade, mesmo com seu saber-fazer construído na prática elas não têm conseguido encontrar respostas, seja pelas poucas prescrições existentes seja pelos escassos conhecimentos técnico-científicos disponibilizados. Mais do que prescrições ou conhecimentos, o que parece ser mais crítico para a invenção no trabalho é a falta de um espaço de discussão em que tais impasses vinculados ao cuidar possam ser debatidos, elaborados e, principalmente, reinventados.

O espaço de discussão entre os pares é frágil. As cuidadoras trabalham em plantões de duplas; então, já no próprio espaço de trabalho, se encontram pouco. As reuniões formais ocorrem em intervalos de 45 dias e, como já foi mencionado, são marcadas por relações verticais e por uma comunicação instrumental (Zarifian, 2001), que dificultam o espaço da palavra.

O grupo utiliza a estratégia de se telefonar diariamente, independentemente da cuidadora A ou B ser responsável pelo plantão ou não – uma troca que atravessa os muros do abrigo, uma demonstração sensível de cooperação, crucial e imprescindível para o trabalhar, mas que não parece suficiente para dar conta da variabilidade que o ato de cuidar de crianças abrigadas demanda. Mais crítica ainda mostra-se a relação estabelecida entre as cuidadoras e a equipe técnica, em que a circulação da palavra está bloqueada e regida meramente pela cobrança.

O que resta então para responder à indagação dessas cuidadoras: “*O que que eu faço?*” (Cuidadora Ie).

Como nos indica Dejours (1999a, p.171), “Quando as pessoas não se compreendem mais, quando não conseguem mais se comunicar e construir uma inteligibilidade comum das relações de trabalho, elas não ficam só decepcionadas: elas se defendem”. Então, resta defender-se, criar estratégias defensivas frente à impossibilidade de construir junto o trabalho de cuidado. Para Molinier (2004b),

“as estratégias coletivas de defesa são centradas em um universo simbólico partilhado que tira sua consistência do fato de ser organizado por crenças ou atitudes que reduzem a percepção das realidades suscetíveis de gerar um estado de sofrimento. Elas orientam o desenvolvimento da capacidade de pensar, ocultando uma parte substancial da experiência que já não faz mais parte do debate” (p.235).

Observamos que é adotada uma dinâmica defensiva pautada no silêncio, estratégia de calar-se para a gestão, mas também de fazer calar a criança abrigada.

Em relação à coordenação e à equipe técnica, o silêncio das cuidadoras se instala, por exemplo, na omissão de fatos na elaboração do relatório diário e na pouca participação durante as reuniões; como relata uma profissional da área técnica, “eles (cuidadores/as) não falam nem 50% do que eles realmente estão incomodados” (Equipe técnica).

A dinâmica do silêncio também se faz presente no vínculo com a criança. A estratégia defensiva busca fazer calar os sentimentos das crianças e, assim, também calar seus próprios sentimentos e sua dor por não saber o que fazer diante desta experiência. Uma cuidadora expressa esta atitude defensiva de forma muito clara quando desabafa: “Eu procuro ocupar (as crianças) para eles não falarem porque eu não sei o que eu vou falar” (Cuidadora Ie). É como indicam Gernet e Dejours (2011, p.65), “na ausência de reconhecimento, a dúvida quanto à relação mantida com o real por intermédio do trabalho pode surgir”.

Outras duas atitudes defensivas não foram discutidas com o grupo, mas foram observadas durante nossa convivência no dia a dia do abrigo. Uma delas diz respeito ao comportamento das cuidadoras de ficarem restritas ao trabalho operacional, no sentido, de focarem suas tarefas nos cuidados higiênicos, tais como alimentar a criança, dar banho, colocar para dormir e assim por diante, esquecendo-se do seu papel educativo no exercício do cuidado. Na verdade, mais do que ficarem restritas a tais cuidados de higiene, o que mais nos chamou a atenção foi a maneira como os realizam: com rapidez, impaciência e movimentos bruscos.

Além disso, também presenciamos situações que podemos caracterizar como desrespeitosas: maneira de falar com a criança em voz alta, com xingamentos e ameaças inadequadas, por exemplo, uma profissional da equipe técnica identifica a presença destas atitudes defensivas comentando que este trabalho traz para o/a cuidador/a “a tendência de criar um escudo protetor” (Equipe técnica).

Estas atitudes foram chamadas por Nogueira e Costa (2005b) de “cuidados burocráticos” e “pequenas violências”, que se colocam a serviço de evitar “o contato com os sentimentos das crianças e, conseqüentemente, com seus próprios sentimentos” (p.42). Em outras palavras, “na tentativa de se proteger e se manter afastada destes sentimentos e de toda a complexidade envolvida neste trabalho, a mãe social agride, desconsidera e, conseqüentemente, mantém uma distância que a protege” (Nogueira & Costa, 2005a, p.43).

A partir de nossa investigação, complementamos que tais recursos defensivos, construídos de forma coletiva, buscam evitar sentimentos negativos oriundos da relação com a criança em situação de abandono, porém, também visam afastar a dor da dúvida, da impotência de não saber como lidar com estas adversidades do cuidar – sentir que não possuem as ferramentas para realizar o ‘bom cuidado’. Assim, estamos defendendo que tais comportamentos estão vinculados a pressões organizacionais. É uma forma coletiva de lidar com as deficiências da organização do trabalho e não um comportamento individual patológico, tese muitas vezes defendida acerca de episódios de maus tratos a crianças em situação de abrigo.

Molinier (2004b) também problematiza a questão da monotonia e da repetitividade que envolve este trabalho quando desenvolvido por muito tempo, especialmente com a mesma faixa etária de crianças, uma vez que não existem formas de promoção de carreira. Para a autora, estes são fatores inimigos da fantasia e repercutem no risco do automatismo no trabalho, numa ação sem reflexão – enfim, num cuidado burocrático. E comenta, “há momentos em que o corpo da criança é instrumentalizado, em que o *nursing* se limita a um cuidado higiênico destinado à preservação do corpo biológico e não a um encontro com o corpo da relação com o outro, um despertar da vida psíquica” (p.234).

A autora também discute, a partir dos achados de enquete realizada com auxiliares de puericultura, que o fato de as cuidadoras investirem fortemente nos

cuidados com a higiene está relacionado com o que é visível neste trabalho, ou seja, com o corpo. Estes cuidados ligados à higiene tornam-se mais facilmente visíveis como, por exemplo, não apresentar assaduras, machucados e assim por diante – fato agravado pela forte cobrança que sofrem dos profissionais da equipe técnica do abrigo, dos pais dos abrigados e dos órgãos jurídicos.

Um olhar mais atento suscita a reflexão acerca das estratégias coletivas de defesa adotadas por esse grupo numa leitura sexuada. Numa primeira etapa de estudos em Psicodinâmica do Trabalho, foi possível fazer uma leitura sexuada das estratégias coletivas construídas entre os homens no trabalho, enfatizando a virilidade nas suas estratégias como no exemplo da construção civil. Na lógica da virilidade, os trabalhadores conseguem desprezar, esconder, enfim, controlar o seu medo a partir de demonstrações de coragem. Como menciona Molinier (2004a, p.17), “aquele que sofre deve se calar e/ou partir, senão ele passa por um fraco, um ‘afeminado’, uma ‘mulher’”. Esta forma de defesa sustenta-se psicologicamente na necessidade do homem de confirmar a sua identidade masculina (Molinier, 2004a).

Comentamos inicialmente neste texto sobre a bipolaridade inerente ao trabalho do cuidado, ou seja, que o amor e o ódio são indissociáveis quando se trata do trabalho de cuidar do *outro*. No caso do nosso estudo, falamos de um cuidado particular que envolve crianças com históricos de abandono, de violência e de maus tratos, marcas que estão no corpo machucado, mas também no comportamento, que demanda muita atenção: são marcas mais difíceis de ver.

Percebemos também a tensão entre a compaixão e a repulsa durante o desenvolvimento da clínica do trabalho. Identificamos a repulsa, a agressividade das cuidadoras, durante a realização das entrevistas, nos intervalos das sessões da clínica do trabalho, momentos em que presenciamos o uso dos “cuidados burocráticos” e, especialmente, das “pequenas violências”. Enquanto realizávamos entrevistas com a equipe técnica, diversas vezes, escutamos gritos e xingamentos das cuidadoras com as crianças. No entanto, este conteúdo da repulsa, da raiva, não se tornou palavra nas sessões da clínica do trabalho. Estamos querendo dizer que a agressividade é negada pelas próprias cuidadoras.

Observamos que as cuidadoras que atuam com as crianças de 0 a 06 anos utilizam a estratégia coletiva de defesa do embelezamento da realidade, ou seja, elas

elaboram um discurso sobre o seu cuidado com as crianças que omite a agressividade gerada pelo contato com as crianças salientando a relação de amor: “Hoje aqui nós somos mãe” (Cuidadora Ic).

Essa forma de estratégia defensiva também foi encontrada na pesquisa com auxiliares de puericultura citada por Molinier (2004b), que, como menciona a autora, é construída na lógica de embelezar a atividade e fazer calar o negativo. Essa é uma forma defensiva que corresponde ao que Dejours denomina “mulheridade” – condutas em que a mulher se esforça para cumprir o que é esperado socialmente das mulheres, numa posição feminina de submissão; assim como a virilidade é o que se espera da identidade masculina. É por demais reprovado na nossa sociedade que as mulheres expressem agressividade com crianças, ainda mais crianças vitimizadas por situações de muito sofrimento.

O/as **cuidadores/as dos adolescentes** também compartilharam de forma intensa e envolvente durante a enquete as exigências e dificuldades existentes no trabalho. O falar desses impasses se dava através do relato de histórias e episódios vividos ao longo dos anos de trabalho. Diferentemente do outro grupo que falava da dor e do sofrimento com peso e pesar, este grupo contava suas histórias assumindo as dificuldades e seus sofrimentos, porém, num tom de riso e ironia em relação às situações dramáticas.

As histórias contadas giraram em torno das situações de violência vividas com o grupo de adolescentes no próprio abrigo. Relataram que tudo pode acontecer em um plantão: “é uma caixinha de surpresas” (Cuidador/a IIb); exemplificaram que os estrados das camas assim como os vidros das janelas foram retirados porque serviam como arma na hora de um conflito.

A tônica das discussões girava em torno do risco que correm em função dos jovens com ameaça de vida por seu envolvimento com o tráfico de drogas que são abrigado/as na instituição. Uma das tantas histórias relatadas foi de uma menina abrigada envolvida com o tráfico que teve que ser retirada do abrigo rapidamente, por ordem judicial, porque existia o risco de traficantes invadirem o local para buscá-la.

Assim, novamente identificamos o medo rondando todas as histórias – medo da falta de segurança pelas condições precárias do abrigo. Medo, com certeza, desta falta de segurança, que é a realidade causadora de dor, mas medo maior de ter que dar conta

desta situação: medo de falhar e de perder o controle. Como expressado com muita veemência na fala destes cuidadores/as: “Passou das 6 horas, não tem ninguém, é você, Deus e o telefone” (Cuidador/a IIa) e “Tem que tá controlado independente do que tá acontecendo lá fora” (Cuidador/a II f).

O sentimento de vulnerabilidade gerado pela precariedade do abrigo é intensificado pelo número reduzido de cuidadores/as. No grupo foi lembrado que quando eram três cuidadores/as por plantão eles/as sentiam-se mais seguros. Conforme já havíamos trazido na fala de um/a do/as cuidadores/as, até ir ao banheiro é difícil por terem que deixar o/a colega sozinho/a com o grupo de adolescentes.

O medo expressado de não falhar e de não perder o controle parece ser intensificado pela cobrança e ameaça de forte avaliação que sentem no trabalho. Conforme já evidenciado nas falas aqui trazidas, os cuidadores/as sentem-se avaliados e até mesmo ameaçados pelo/as próprio/as adolescentes, os pais do/as abrigados, pela equipe técnica, pelo órgão jurídico competente e pela própria comunidade. Tanto o/as adolescentes como os seus pais ameaçam, muitas vezes, que farão reclamações para o juiz sobre a forma de tratamento adotada pelo/a cuidador/a. No desabafo um/a deles/as: “Quando as crianças chegaram (no abrigo) tinham até queimadura no corpo da criança e aí nós é que não cuidamos direito” (Cuidador/a II b).

É tão forte a vivência de que exercem um cuidado vigiado e da possibilidade de serem avaliado/as de forma negativa que a expressão adotada durante a enquete foi do tipo: “Vai todo mundo para a guilhotina” (Cuidador II b).

Lancman *et al.* (2007) denominam esta condição como “estar na berlinda” onde a atividade profissional é objeto de atenção no espaço público e, muitas vezes, não por motivos lisonjeiros. Identificamos que é esta a condição do/a cuidador/a social de abrigo: dado o estigma que envolve estas instituições na realidade brasileira, a idéia é de que este profissional pode se utilizar de um poder abusivo junto às crianças e adolescentes em situação de risco.

Frente ao medo e ao sentimento de “estar na berlinda”, sentem-se apoiados no seu coletivo de trabalho. Avaliam que possuem um forte coletivo entre os pares no que se refere a apoio, entrosamento e afinidade – uma coesão, uma cumplicidade resultante da certeza de que, nas palavras de um/a participante, “um depende do outro”

(Cuidador/a IIc). A principal regra que sustenta o coletivo de trabalho é a de respeitar sempre a orientação do/a colega com relação aos adolescentes: “Por exemplo, na troca de plantão (...) ela sai eu entro, tem que acompanhar o ritmo dela, se ela puniu eu tenho que entrar no trabalho dela (...) se ela não cedeu nada, se eu chegar de manhã e ceder eu tô tirando a autoridade dele” (Cuidador/a II f).

Diferentemente do grupo de cuidadores/as de crianças de 0 a 6 anos de idade, este grupo não se mostra insatisfeito com o relacionamento com a equipe técnica. Contudo, também não possuem encontros, espaços de troca, de supervisão onde possam compartilhar suas dúvidas e dificuldades no trabalho. Dessa forma, também não observamos aqui um espaço de discussão, onde a palavra do trabalho circule – este espaço mostra-se corroído pela cobrança e ameaça de avaliações negativas.

Este grupo assume uma posição de que devem ser fortes e suportar sozinho/as os impasses do trabalho; então, por exemplo, dificilmente buscam apoio da coordenação do abrigo, o fazem apenas em casos extremos, como narrado: “A gente só liga para ela (coordenação) para o que a gente não pode resolver mesmo” (Cuidador/a IIc).

Porém, observamos que frente ao sofrimento do medo dos riscos da atividade, de falhar, de não se controlar e de ser avaliado negativamente bem como da falta de reconhecimento esse/as cuidadores/as não encontram outra saída senão defender-se. Como indicam Sznelwar e Uchida (2004), “o trabalho realizado não é reconhecido, a fala das pessoas não é estimulada, pelo contrário, é frequentemente combatida. O cenário para que este sofrimento se torne patológico está então criado” (p.88).

Assim sendo, a cooperação entre os pares ganha conotação de uma forte dinâmica defensiva do silêncio e, mais do que isso, de segredo – da manutenção de um segredo entre eles/as sobre as situações críticas que são vividas no trabalho.

Na reunião de validação do relatório deste grupo, em que estavam presentes a coordenação e o grupo de cuidadores/as, a gestora narrou um episódio ocorrido uns dias antes deste encontro que retrata tal dinâmica. O guarda municipal, numa noite de plantão, suspeitou que tivesse sido roubado pelos adolescentes e os acordou agressivamente com uma toalha indagando sobre o seu pertence supostamente roubado. Os/as cuidadores/as de plantão buscaram contornar a situação, intercedendo junto ao guarda e protegendo os adolescentes. Os/as cuidadores/as se calam com relação a esse

episódio; nada foi dito – manteve-se o segredo. O ocorrido só veio à tona na instituição, a partir da denúncia de um pai.

Outra forma defensiva adotada pelo grupo em função do trabalho é “manter-se sempre num estado de alerta”. Devido à imprevisibilidade do trabalho e ao risco de situações conflituosas que podem ser desencadeadas por brigas entre o/as adolescentes ou por um acidente, estão sempre alerta no trabalho. Esta é uma condição que possibilita um estado de concentração, de possibilidade da redução dos riscos na atividade, mas que, ao mesmo tempo, causa desgaste pela tensão. O envolvimento no trabalho torna-se tão intenso que todo o resto é esquecido. Como nos disse um/a participante: “Na frente do Cemaia tem uma árvore, todos os dias eu deixo os meus problemas ali com ela” (Cuidador/a IIe).

Uma atitude defensiva que se mostrou muito presente durante a realização da enquete é o uso do riso e da ironia como forma de banalizar situações dolorosas. Um/a do/as cuidadores/as expressa com muita clareza esta postura no seguinte comentário: “Temos as nossas dificuldades, mas graças a Deus, somos todos alegres” (Cuidador/a II d).

Todos/as concordam que o riso é uma forma de tornar mais vivível o contexto do abrigo. A ironia também se faz muito presente, como demonstra a fala do/a cuidador/a narrando seu comentário a um/a cuidador/a que externou sua vontade de não mais retornar ao abrigo: “‘Eu não ia mais voltar aqui’ (a fala de outro/a cuidador/a), ‘que é isso, amado, o show nem começou! (...) nem começou ainda (muitos risos), a crise do X (adolescente) não foi nada, ele só queria se jogar lá de cima, que nada...’” (Cuidador/a II d).

Nesse sentido, acreditamos que os cuidadores/as manifestam seus sentimentos de hostilidade em relação aos abrigados através do riso e da ironia e permitem que ela, a hostilidade, seja de alguma forma elaborada no coletivo. Eles/as enfrentam tais sentimentos de agressividade e hostilidade pelo aspecto cômico da imitação, ridicularizando uns/umas aos/às outros/as, mas, acima de tudo, ridicularizando a si mesmos/as, as suas próprias fraquezas.

Molinier (2004a) identificou, a partir de investigações com auxiliares e/ou enfermeiras, o uso da autoironia frente à própria fragilidade como o núcleo central das

defesas femininas. Para a autora, as mulheres têm a capacidade – não inata, mas construída socialmente – de reconhecer em si suas próprias fraquezas e de aceitá-las nos outros: “O sentimento de vulnerabilidade é congruente com a feminilidade” (Molinier, 2004a, p.20).

Assim como a estratégia do embelezamento da realidade identificada no grupo de cuidadoras do Cemaia I, o uso da ironia entre os/as cuidadores/as de adolescentes mostra-se coerente com a “mulheridade”. O embelezamento da realidade protege a mulher de não ter comportamentos inaceitáveis para o ser-mulher, da mesma forma, rir de suas próprias fraquezas não é algo designado socialmente para os homens, é inaceitável na lógica viril. Constatamos que nossos achados de pesquisa demonstraram a construção de estratégias defensivas sexuadas já identificadas em outras categorias profissionais de cuidado (Molinier, 2008; 2004a; 2004b).

Apresentamos até aqui a análise da dinâmica que observamos nos dois grupos de cuidadores/as que participaram da clínica do trabalho, salientando suas particularidades. Contudo, gostaríamos de pensar sobre suas similitudes. Acreditamos que sentimento de impotência – de dúvida nos modos de fazer –, o medo frente às condições de precariedade e falta de segurança no trabalho, a dor de sentir-se na berlinda e, enfim, a falta de reconhecimento são formas de sofrimento compartilhadas pelos dois grupos de cuidadores/as. Por caminhos diversos, ambos os grupos chegam à mesma forma de lidar com o desamparo e a solidão no trabalho: mantendo o silêncio e o segredo. Neste sentido, o silêncio e a tática do segredo sobre o trabalho coincidem com o fracasso da dinâmica do reconhecimento (Gernet & Dejours, 2011).

Evidenciamos que nessa forma de trabalhar os conflitos suscitados pela confrontação com o real esses/as cuidadores/as não têm encontrado espaço para debater nem esses conflitos, nem os argumentos técnicos e nem tampouco os valores éticos envolvidos no trabalho, estes últimos também tão essenciais para o trabalho de cuidar.

O silêncio e segredo que permeiam o cotidiano desses/as cuidadores/as, por um lado os/as protege da dor no trabalho, mas, por outro, corroem ainda mais as relações, indicam como caminho a passividade e o individualismo, que os imobiliza neste lugar da solidão e do desamparo.

Como aponta Bottega (2009), “o preocupante, na retração dos trabalhadores e em sua condição de não falar, é que o silêncio não produz soluções. Ele afasta, cada vez mais, o sujeito de qualquer processo possível de solução” (p.160).

O silêncio parece ser uma prática que se estende à dinâmica institucional quando os/as cuidadores/as percebem esta atitude até mesmo na equipe técnica: “A equipe (técnica) gosta de passar a borracha na vida das crianças” (Cuidadora Ig).

Como afirma Arpini (2003), quando as instituições que lidam com dificuldades das relações afetivas de toda ordem não conseguem lidar com tais desafios, a tendência como defesa é o endurecimento afetivo na dinâmica institucional. Neste sentido, temos o risco indicado por Bleger (1984) de que a instituição pode repetir o problema que pretende curar. No contexto desta investigação, *é o risco do abandono que produz o abandono.*

Acreditamos que para que o abrigo não seja um lugar de exclusão e abandono e sim um lugar de desejos e possibilidades há que existir espaço para a palavra do cuidado, onde se possa oferecer um compromisso legítimo com o corpo-sujeito, ou seja, um compromisso com as inúmeras crianças e adolescentes abrigados como pessoas que buscam (re)construir a sua história e deixar para trás a situação dramática de terem sido “filhos da solidão e da espera” (Magno & Montenegro, 2002, p.1).

7. RECONHECIMENTO, GRATIDÃO E COLETIVO DE TRABALHO DO/A CUIDADOR/A SOCIAL

Este texto trata das relações existentes entre o coletivo de trabalho, as formas de reconhecimento e a experiência da gratidão entre os/as cuidadores/as sociais, participantes da investigação que sustenta este trabalho.

A Psicodinâmica do Trabalho propõe uma noção de coletivo que exige pensar num grupo, numa comunidade, estruturada por regras de trabalho. Esta comunidade abrange a coordenação, conduzida pela chefia, e a cooperação, exercida pelos pares. O potencial do coletivo concentra-se na construção destes códigos normativos e seu êxito reside no esforço de cada membro do grupo, da inteligência plural (incluindo-se aí a hierarquia e os pares) na construção destes compromissos e pactos para encontrar as soluções dos problemas advindos da atividade (Dejours, 2008b).

Um coletivo de trabalho, então, não é uma produção natural, que se dá simplesmente pela reunião de um grupo de pessoas, mas sim uma construção social, um compromisso instável em torno de uma atividade.

Este exercício de produção de regras é uma atividade deontica uma vez que as regras incluem a validação de códigos técnicos problematizados sobre o que é justo, válido e legítimo. Como afirma Dejours (1999a), a atividade deontica significa “construir acordos, normas e valores que se estabilizam sob a forma de regras” (p.29).

Se partirmos do ponto de vista de que trabalhar é inventar, tais regras devem ser renovadas e reelaboradas no dia a dia de trabalho, fato que ilustra que o coletivo é sempre um processo dinâmico e inacabado. É um processo de invenção e apropriação do saber-fazer pelo coletivo.

Identificam-se nesta construção coletiva quatro formas de regras diferentes, quais sejam: i) as regras sociais, que organizam as relações entre as pessoas; ii) as regras técnicas, que estabelecem os modos de fazer; iii) as regras de linguagem, que regem as práticas linguageiras e ainda iv) as regras éticas, que sustentam os valores de referência

relacionados à atividade. A enumeração dessas quatro regras não impede que elas sejam vistas como as quatro faces de uma mesma regra de trabalho.

Conhecer as regras de um determinado coletivo é sempre uma tarefa instigante uma vez que à medida que tais códigos vão sendo construídos e estabilizados pelo coletivo a tendência é tornarem-se uma dimensão escondida do trabalho, porque as pessoas envolvidas passam a utilizá-los de forma natural e, assim, num primeiro momento, eles podem tornar-se imperceptíveis. As regras parecem se tornar mais visíveis quando são transgredidas, ou não cumpridas, quando um iniciante na atividade, por exemplo, não as cumpre e sofre sanções por isso (Molinier, 2006).

Neste sentido, falar do coletivo de trabalho dos/as cuidadores/as sociais desta investigação e, de forma mais precisa, de suas regras de trabalho é, *em si*, navegar sobre uma rede de relações intrinsecamente enigmática. Assim, não temos a pretensão de exaurir a questão, apenas apresentar e discutir algumas facetas da forma de funcionamento deste coletivo que consideramos ter acessado.

O abrigo está localizado na área rural; assim, distante da área urbana da cidade. O acesso é difícil e se dá apenas por estradas de chão batido. As instalações são compostas por duas casas semelhantes, com a mesma disposição de cômodos, que abrigam as duas unidades: o Cemaia I, unidade para as crianças até 06 anos de idade e o Cemaia II, unidade para as crianças a partir dos 06 anos e adolescentes até os 17 anos e 11 meses.

Cada unidade tem os seguintes cômodos: quartos para os abrigados – separados para as crianças do sexo feminino e masculino, cozinha, lavanderia e sala para a equipe técnica e coordenação. A estrutura de cada casa é circular; então, todos os cômodos estão dispostos ao redor de um pátio, que é uma área aberta própria para o lazer das crianças.

O espaço onde, desde 1999, as relações de trabalho aqui investigadas se constroem, é simples e possui ares de casa de família: é limpo, tem plantas e cheiro de comida perto do horário das refeições.

Desde a nossa chegada na instituição e durante a realização de todo o trabalho – entrevistas e grupos de discussão –, nossa experiência foi marcada por uma relação muito calorosa com todo o grupo de cuidadores/as. O grupo mostrou-se muito receptivo

quanto à proposta de trabalho e rapidamente estabeleceu uma relação próxima e informal como parece ser a relação entre eles no cotidiano.

Os grupos do/as cuidadores/as de cada casa parece ser bastante coeso. Contudo, não existe uma interação maior entre todos/as os/as cuidadores/as do abrigo. Acreditamos que a própria divisão do espaço físico não favorece esta interação uma vez que eles/as não convivem de forma mais direta com os colegas da outra unidade. Há de se considerar, porém, que o tipo de problemática do abrigado é bastante diferente nas duas unidades.

Como os/as cuidadores/as trabalham num sistema de plantões sempre estão presentes dois cuidadores/as em cada uma das casas. Apesar dessa escala de trabalho e horários, que não privilegia o encontro entre todos os/as cuidadores/as da unidade, observamos que ambos os grupos possuem uma forma de convivência muito intensa tanto no horário de trabalho quanto fora dele.

Ambos os grupos comentaram com frequência a prática de troca de telefonemas entre os pares quando assumem o plantão para discutir sobre os acontecimentos no abrigo. Além disso, destacaram que fora da instituição visitam os colegas nas suas casas, compartilhando de sua vida pessoal. Observamos que nos grupos dos/as cuidadores/as as relações se estendem para além dos muros do abrigo.

A convivência no abrigo é marcada por situações que contribuem para a troca entre os pares. A cozinha é um espaço central para este encontro, as cuidadoras sempre trazem bolos, tortas e outros quitutes, ou até os preparam lá mesmo, o que atrai os colegas para uma conversa informal tomando um cafezinho. Vivenciamos estas práticas com frequência.

Segundo Molinier (2006), as regras sociais organizam as relações entre as pessoas a partir de certo ideal de viver junto, na busca por relações compreensivas e pacíficas. Uma das dimensões importantes da vida social no trabalho diz respeito à convivência, fator coadjuvante no estabelecimento de coesão nas equipes.

A convivência não se prescreve. Ela depende do tempo que o grupo passa junto e de como lida com as relações. No caso dos/as cuidadores/as identificamos que existe prazer em estar junto, interesse em compartilhar seu trabalho, suas dificuldades e, enfim, suas vidas. São relações que se estabelecem com muita informalidade e

proximidade afetiva. Além disso, demonstra que a discussão sobre o trabalho não se limita aos espaços formais – há também os espaços informais de discussão.

Acreditamos que uma prática linguageira existente no grupo expressa o forte sentimento de pertença entre eles, fruto desta intensa convivência. Todos os/as cuidadores/as chamam-se sempre de “tio/a” – tio fulano, tia cicrana. Esta prática nos chamou a atenção desde o início e nos deixou inquietas buscando compreender seu sentido. Hoje, sugerimos que esta forma de se comunicar com o colega reforça o sentimento de estar integrado ao grupo, o forte sentimento de pertencimento; mas, por outro lado, também expressa a significação de um trabalho que se situa na fronteira entre o privado e o público, entre o trabalho e o não-trabalho.

A partir deste cenário de convivência, vamos buscar explorar, de forma sucinta, como cada um destes grupos funciona no seu interior.

As **cuidadoras das crianças** de 0 a 6 anos de idade (Cemaia I) consideram-se um grupo de trabalho com postura apoiadora e com boa capacidade de organizar a atividade de forma conjunta. Nas palavras das próprias cuidadoras: “É a mesma linguagem” (Cuidadora Ie) e “quando assim tem muita criança no berçário, uma tá sempre dando suporte para a outra (...) a gente tá sempre atendendo aos dois lados (berçário e crianças de até 06 anos)” (Cuidador Ia).

Elas valorizam a flexibilidade existente para organizarem a sua atividade. Como esclarece esta cuidadora: “‘Tia, tá na hora do banho, o que você acha?’ ‘Não, tia, você é que sabe’ (...) a gente tá sempre nessa sintonia” (Cuidadora Ie).

Este grupo tem a particularidade de possuir algumas integrantes novatas (em função da troca de cuidadores/as ocorrida em 2009). Contudo, a maior parte delas tem no mínimo 06 anos de atuação no abrigo.

Os/as **cuidadores/as de adolescentes** (Cemaia II) se definem como um grupo muito unido e avaliam que para desenvolver esta atividade é fundamental ter uma boa equipe de trabalho porque, como relatam: “Quando um (cuidador/a) tá irritado/a, cansado/a, o/a outro/a (cuidador/a) tem que vir ajudar” (Cuidador/a IIc).

Eles trabalham juntos há muitos anos no abrigo e possuem apenas uma nova integrante, que o grupo percebe como já ambientada e familiarizada com a forma de

trabalho. Demonstram ter muito entrosamento no trabalho, e exemplificam esta afinidade relatando que o colega já entende o olhar do outro: “Quando eu olhei para ela (cuidadora), ela (colega) já sabia o que eu queria dizer” (Cuidador/a IIe).

O grupo orgulha-se de ser independente, ou seja, de dar conta de resolverem sozinhos muitos dos problemas que ocorrem no dia a dia de trabalho.

Durante a enquete foi muito comentado por todo o grupo que a principal regra de trabalho, aquela que eles prezam muito que seja cumprida, é da importância de sempre se respeitarem e seguirem a orientação do colega no tratamento com o adolescente. Como esclarecem: “Por exemplo, na troca de plantão (...) ela (cuidadora) sai eu entro, tem que acompanhar o ritmo dela, se ela puniu eu tenho que entrar no trabalho dela (...) se ele não cedeu nada, se eu chegar de manhã e ceder eu to tirando a autoridade dele” (Cuidador/a II*f*).

Enfim, este grupo demonstra uma forte identificação e vínculo afetivo que se expressa muito claramente nesta fala: “é muito bom, a gente sente falta (...) a gente sente que não tá sozinha, tem amigos (...) são amigos do teu trabalho que você pode contar” (Cuidador/a IIe).

O **grupo da equipe técnica**, que inclui o pessoal com formação em psicologia, serviço social, pedagogia e advocacia, também se avalia como um grupo unido, que desenvolve suas atividades em conjunto. Eles realizam reuniões semanais que contribuem para a discussão e a tomada de decisão em equipe. Observamos que este grupo é muito coeso e possui forte potencial de deliberação coletiva. Como elas mesmas comentam: “é sempre o nome da equipe: abordamos” (Equipe técnica *d*).

Então, numa visão panorâmica do campo das relações instituídas no abrigo, temos três grupos de trabalho – **cuidadoras das crianças, cuidadores/as dos adolescentes e equipe técnica** – com formas de funcionamento bem particulares, mas que apresentam forte coesão interna. Contudo, a relação entre esses grupos é frágil – parecem funcionar como ilhas. O modo operatório de cada grupo se torna uma caixa preta para os demais. O tecido social no trabalho está fragmentado. Como sabemos, a coordenação e a cooperação são instâncias diferentes, mas uma depende da outra; esta relação de dependência mostra-se conflituosa para a formação deste coletivo no abrigo. Estas são características importantes deste coletivo de trabalho.

A coordenação da instituição atua de forma integrada com a equipe técnica, as decisões são discutidas e deliberadas em conjunto; no geral, nas reuniões que ocorrem semanalmente.

A coordenação transita nas formas de convivência existentes no espaço do abrigo. Existe uma relação de respeito, admiração e consideração por parte dos/as cuidadores/as com a coordenação em razão de sua dedicação e seriedade na gestão do abrigo. Porém, observamos resistência dos/as cuidadores/as em relação à equipe técnica – parece que se estabelecem relações assimétricas e de desigualdade, marcadas, especialmente, pela diferença de nível de instrução, bem retratadas nesta fala: “Todo mundo no ar condicionado, só conversando” (Cuidadora *Ib*).

A partir desta descrição sobre as relações existentes no abrigo e tomando como ponto de partida que o coletivo é constituído pela coordenação (hierarquia), e pela cooperação (pares), buscaremos discorrer sobre o processo do coletivo de trabalho identificado.

De acordo com a Psicodinâmica do Trabalho, a cooperação se processa a partir, especialmente, de três condições: a visibilidade, a confiança e o espaço de discussão. A visibilidade refere-se ao ato de tornar público os modos de fazer a atividade – o uso da inteligência no trabalho –, é o movimento de tornar inteligível a forma como desempenha o trabalho para o outro. A visibilidade supõe sempre um risco subjetivo porque exige defrontar-se com o julgamento e a reação do outro frente às informações compartilhadas. Este receio só pode ser vencido se houver confiança nas relações entre os pares.

A confiança, situada no campo das competências éticas, indica que a relação está sustentada pela crença de equidade dos julgamentos pronunciados pelo outro. Como afirma Molinier (2006), a desconfiança é que vem primeiro na relação de trabalho. Todo novo integrante numa equipe, inevitavelmente, passará por esta experiência, que poderá, a partir das situações no trabalho, estabelecer-se como uma relação de confiança.

E o espaço de discussão baseia-se nos espaços formais e informais voltados para a discussão das opiniões e a possibilidade de deliberação coletiva que permite a obtenção do consenso sobre as formas do trabalhar. Este espaço de debate é um

processo difícil, que abrange o exercício da palavra e da escuta sobre as diferentes formas de conceber a atividade e, nesse sentido, exige boas condições de comunicação.

Em nossa investigação, tratamos de um coletivo de trabalho de cuidadores/as, o que nos exige pensar em algumas particularidades existentes na arte de cuidar que podem repercutir nas condições comunicacionais desta categoria profissional.

O trabalho do cuidado, segundo Molinier, Laugier & Paperman (2009), apresenta especialmente duas razões intrínsecas à atividade que dificultam a sua visibilidade e, assim, reforçam o silêncio sobre o seu fazer. A primeira refere-se ao fato de que para ter sucesso este trabalho deve ser discreto. Conforme comenta a autora, “a atenção às necessidades do outro apaga os seus próprios passos” (p.18).

A discrição do cuidado se inscreve porque quanto mais experiência o trabalhador adquire menos consegue – tanto os próprios trabalhadores como as outras pessoas envolvidas – avaliar a complexidade do trabalho. Isto faz com que seu saber-fazer apareça apenas quando ele não é feito ou quando é mal feito. Além disso, a solicitude e a iniciativa demandadas no cuidar também não são muito compatíveis com atitudes de enaltecimento. Por exemplo, o trabalhador não ficará se enaltecendo para os colegas por ter antecipado o mal estar da criança que sente frio e ter rapidamente providenciado um agasalho ou de que sentira que a criança estava precisando de atenção e ele prontamente a atendera.

Numa das visitas realizadas ao abrigo, acompanhando a rotina das cuidadoras responsáveis pelo berçário, ouvimos suas histórias sobre as linguagens dos bebês, por exemplo, o exercício para compreender o choro, identificar as necessidades expressas no choro – se é fome ou dor – assim como a posição de dormir mais confortável para cada um. Enfim, situações da atividade que demandam a construção de um saber-fazer que pode ser silenciado pela ética da discrição inerente à atividade.

Outra razão para a invisibilidade deste saber-fazer diz respeito à dificuldade de colocar em palavras os conteúdos vivenciados no trabalho. O trabalho de cuidado ficou reservado ao campo do amor e das relações no espaço privado da família por muito tempo e, com isto, observa-se um déficit de linguagem, uma falta de repertório semântico, para falar do cuidado no universo do trabalho.

A partir destas considerações, avaliamos que o coletivo de trabalho dos/as cuidadores/as apresenta uma forte mobilização subjetiva no seu espaço de convivência, marcado por relações de informalidade e proximidade afetiva, que acontecem intra e extramuros do abrigo. A cooperação entre os pares de ambos os grupos de cuidadores/as, as relações de apoio e ajuda no trabalho demonstram uma forte relação de confiança. Estes são aspectos favoráveis do viver junto construído no trabalho.

Contudo, observamos uma série de entraves organizacionais na construção deste coletivo de trabalho. Existe uma grande dificuldade de visibilidade e de estabelecimento de um espaço público de discussão que reúna as posições da coordenação – a gestora da instituição e a equipe técnica – e os/as cuidadores/as. Como expressado por estes últimos: “Falta é pensar junto” (Cuidadora Id).

O espaço público de discussão voltado para o debate entre coordenação e cuidadores/as está comprometido. Em primeiro lugar, como entrave organizacional, identificamos a precarização do trabalho que dificulta que o espaço de discussão esteja mais estruturado na rotina do abrigo. As escalas de horário de trabalho dos/as cuidadores/as inviabilizam encontros sistemáticos e frequentes entre eles e a coordenação. A reunião que, à época da pesquisa ocorria a cada 45 dias, é agendada fora do horário de trabalho, o que dificulta a participação de todos os envolvidos. Ou seja, estes encontros não estão inseridos no planejamento da organização e funcionamento do abrigo de forma adequada e suficiente.

Além do tempo insuficiente para o encontro entre os/as trabalhadores/as, a qualidade da comunicação é frágil. A forma de gestão, estabelecida num modelo de subordinação que ainda fixa uma forte divisão entre quem pensa o trabalho (coordenação e equipe técnica) e entre quem o executa (cuidadores/as), favorece uma comunicação restrita à transmissão de instruções e ordens que dificulta o espaço de debate, o qual significa confrontar as diferentes posições sobre o trabalhar. Como expressado pelos próprios cuidadores/as: “é só cobrança (...) eles (equipe técnica) não escutam” (Cuidadora Ia). A questão mais crítica desta divisão, que os coloca na posição de meros executores, é o fato de não terem os/as cuidadores/as informações sobre a vida e a problemática dos abrigados – seus usuários.

Ainda como entrave organizacional, identificamos que a vivência de “estar na berlinda”, de sentir que sua atividade profissional é objeto de atenção e avaliação no

espaço público e, frequentemente, por motivos não lisonjeiros, aumenta o risco subjetivo de expor e de dar visibilidade ao seu fazer, evidenciado numa fala que já trouxemos no capítulo anterior: “Vai todo mundo para a guilhotina” (Cuidador/a IIb).

Ao risco subjetivo soma-se ainda a situação de que seu fazer é carregado de dúvidas, especialmente pela falta de diálogo entre o seu saber prático e os conhecimentos técnico-científicos. Então, o receio da avaliação negativa, a dúvida sobre o seu trabalhar, a fragilidade pela falta de conhecimentos técnico-científicos e as próprias características do saber discreto e do déficit de linguagem intrínsecos à atividade do cuidado contribuem para calar a palavra do/a cuidador/a, para que ele/a possa nomear o seu trabalho.

Com todos os jogos contraditórios existentes na dinâmica do trabalho, tomando como metáfora o pêndulo entre a palavra e o silêncio: a prática do silêncio e do segredo, estratégia defensiva coletiva, ocupa o lugar onde a palavra é negada. Nesta dinâmica, se a estratégia do silêncio favorece que o trabalho seja possível e aconteça com certa proteção contra o sofrimento, é esta mesma estratégia que imobiliza ainda mais que o espaço da palavra e da escuta se constitua neste coletivo.

A estratégia do silêncio e do segredo parece ser ao mesmo tempo causa e efeito da fragmentação do tecido social neste contexto de trabalho. Enquanto o saber-fazer é compartilhado com os pares dentro do grupo, onde existe confiança, continua sendo uma caixa preta para os demais – a coordenação e a equipe técnica.

O uso da defesa se coloca como mais um entrave para que a palavra do/a cuidador/a seja qualificada e valorizada. A defesa é mais uma barreira porque, como relatam os profissionais da equipe técnica: “Eles (cuidadores/as) não falam nem 50% do que eles realmente estão incomodados” (Equipe técnica). Como então, entendê-los, compreendê-los e construir junto? Afirma Mendes (2008, p.22) que “é necessário conhecer o trabalho para depois reconhecer”. O silêncio e a invisibilidade colocam-se como condições para a experiência dolorosa da falta de reconhecimento tão explicitada pelos/as cuidadores/as desse abrigo.

Enfim, a precarização, que não favorece os espaços de discussão entre os profissionais; a forma de gestão, que instiga a surdez dos gestores em relação às dificuldades e posições dos/as cuidadores/as; a vivência de estar na berlinda, que é o

risco constante de avaliações negativas sobre o seu trabalho, colocam-se como entraves organizacionais e sociais para a expressão da palavra e a constituição do coletivo. Por outro lado, sustentam a estratégia defensiva do silêncio e do segredo – um jogo de contradições que parecem coexistir na rede de relações do trabalho.

A cooperação passa pela mobilização subjetiva dos trabalhadores de, a partir do uso de sua inteligência no trabalho, contribuir para os esforços de elaboração e de participação no debate das opiniões sobre o trabalhar. Esta mobilização é sustentada pela dinâmica entre contribuição-retribuição. O sujeito contribui no trabalho, muitas vezes abrindo mão inclusive do seu ponto de vista por uma decisão coletiva, porque tem a expectativa do reconhecimento de seus pares como retribuição e, conseqüentemente, o sentimento de pertencimento a um grupo de trabalho.

Acreditamos que as práticas de reconhecimento no trabalho percorrem um longo caminho que atravessa o ato de trabalhar, de lidar com o real da tarefa e do mundo social, do coletivo de trabalho, caracterizado por relações de desigualdade, poder e dominação presentes na rede de relações.

Como afirma Molinier (2006), na teoria do reconhecimento do trabalho, de acordo com a Psicodinâmica do Trabalho, a experiência da resistência do real se situa num primeiro tempo para, em seguida, ser processada no esforço dos sujeitos engajados no agir comunicacional a fim de que seu trabalho possa ser reconhecido. É neste esforço que se estabelecem uma série de distorções comunicacionais, como pudemos verificar na dinâmica do coletivo dos/as cuidadores/as do abrigo investigado.

Da perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho, o reconhecimento é obtido pela mediação de duas formas de julgamentos (atribuição do outro), a saber: de beleza e de utilidade.

O *julgamento de beleza* é dado pelos pares e sustentado pela referência às regras de trabalho que são elaboradas e postas à prova pelos/as trabalhadores/as, ele depende da deliberação coletiva uma vez que requer acordos sobre as maneiras de fazer, seja no sentido técnico seja no registro ético da atividade. Depois deste reconhecimento é que uma invenção pode se dessingularizar e estabelecer-se como uma regra técnica e, dessa forma, como expressão de um coletivo. Por ser este um “julgamento daquilo que faz

dele um indivíduo como os outros” (Dejours, 1997, p.55), ele possibilita ao trabalhador o sentimento de pertencimento ao seu grupo profissional.

Outro tipo de *juízo de beleza* consiste em reconhecer qualidades referentes à originalidade da obra, ao seu estilo, e carrega uma assinatura singular do sujeito trabalhador. Este juízo é estético e repercute na sua identidade singular.

Em relação a esta forma de reconhecimento, sugerimos que os/as cuidadores/as, em algumas situações, estabeleçam entre seus pares trocas acerca da conformidade do trabalho, prática que possibilita o sentimento de pertença ao grupo. Uma das situações que nos fez pensar sobre esta forma de reconhecimento, diz respeito à “regra de ouro” dos/as cuidadores/as de adolescentes sobre respeitar e seguir a posição do colega no tratamento com o adolescente. Esta é uma regra de trabalho instituída por eles que é ao mesmo tempo uma regra social, ética e técnica e que demonstra um espaço entre eles de elaboração de formas de trabalhar e reconhecimento dos seus pares como pertencentes a este grupo.

O *juízo de utilidade* refere-se à utilidade social, econômica e técnica das contribuições dos trabalhadores na organização do trabalho. Desta forma, é pronunciado pela linha vertical (especialmente chefias) porque está voltado para o reconhecimento e validação dos objetivos determinados para tal função terem sido atingidos.

Durante todo o processo de discussão dos grupos com os/as cuidadores/as, a expressão do sofrimento pela falta de reconhecimento esteve sempre presente. Como observamos nos relatos: “Quanto tempo, tem anos que eu não recebo um elogio...” (Cuidadora Ih) ou ainda: “Até se chegasse assim a reunião e dissesse a tia (cuidadora) tal, botava de bruço (o bebê), mas agora ela tá que só bota de barriguinha para cima (que é a posição correta)” (Cuidadora Ie).

Os/as cuidadores/as sociais não se sentem reconhecidos pela hierarquia. Como já tratado neste texto, a dinâmica do coletivo constitui-se na ligação imprescindível para a prática do reconhecimento. Frente aos entraves organizacionais mencionados, existentes no viver junto deste grupo, constatamos que esta forma de reconhecimento apresenta muitas dificuldades para acontecer.

Sobre esta forma de reconhecimento, pensamos ser possível buscar uma análise mais aprofundada. De acordo com Molinier (2006),

“O reconhecimento é tributário da obtenção de julgamentos sociais, isto quer dizer de acordos e de relações de força de um dado momento da sociedade. O reconhecimento é, em grande parte, independente do valor da obra” (Molinier, 2006, p.144) *(tradução nossa)*.

A afirmação da autora é central para o nosso entendimento da prática do reconhecimento no trabalho. Refletir sobre sua prática exige resgatar sua dimensão sócio-histórica, a historicidade, as relações sociais e de poder envolvidos no contexto de trabalho, não é meramente uma relação dual entre chefia e trabalhador, a própria figura da hierarquia é a expressão destas relações de poder existentes.

Os julgamentos de utilidade traduzem-se através da atitude de avaliação da hierarquia e, eventualmente, a partir de recompensas financeiras – sejam aumento salarial ou promoções de cargo – que dependem de decisões políticas e de relações de força. No caso do grupo pesquisado, encontramos um contrato de trabalho precário, que não oferece estabilidade e benefícios sociais básicos – como férias, por exemplo. Um contrato que produz uma vivência para o trabalhador como sendo descartável, estando a mercê de jogos de indicações políticas, contexto no qual vislumbrar possibilidades de carreira e desenvolvimento profissional é impossível.

Portanto, para refletir sobre as relações sociais e de poder que sustentam o não reconhecimento deste profissional, gostaríamos de nos reportar às construções sociais que consideramos como estruturantes do trabalho do/a cuidador/a social: a assistência social e o trabalho de cuidado.

Acreditamos que a raiz do não reconhecimento do/a cuidador/a está fincada no histórico da assistência social, ainda presente, do trabalho voluntário, do campo da “boa vontade”, do assistencialismo e não da ação pública bem como pelo viés do trabalho de cuidado como uma atividade naturalizada, confundida com o amor e a feminilidade, que ainda não foi alçada ao status de uma categoria profissional.

Como afirmam Gernet e Dejours (2011, p.65), “o trabalho, antes de tudo, é atravessado e estruturado pelas relações sociais de dominação que pesam sobre a subjetividade dos homens e mulheres que trabalham”.

Acerca do reconhecimento é relevante ainda abordarmos relação do/a cuidador/a com os/as usuários/as. Identificamos que o estabelecimento de um bom vínculo afetivo dos/as cuidadores/as com as crianças e adolescentes e a percepção de que conseguiram contribuir para o desenvolvimento destes opera para eles/elas como reconhecimento por um trabalho bem feito. Esta experiência contribui de forma central para a construção de sentido no trabalho e, assim, como uma vivência de prazer.

Salientamos a importância de olhar com mais atenção para o reconhecimento oriundo da relação com o usuário. Molinier (2006) estabelece uma distinção entre as diferentes formas de reconhecimento denominando esta *gratidão*. A autora considera que a gratidão é um acontecimento fortemente apreciado na vida profissional; entretanto, não pode ser considerada como reconhecimento, porque o usuário não ocupa uma posição favorável para emitir um julgamento, ele/a está preso aos seus interesses.

A partir de seus estudos desenvolvidos no contexto hospitalar, analisou que frente à falta de reconhecimento dos pares e da hierarquia, os trabalhadores, muitas vezes, superinvestem na relação com seus usuários, com o risco de, por exemplo, tratar melhor os usuários ao qual eles são gratos em detrimento dos demais. Molinier (2006) aponta que a substituição do reconhecimento do trabalho pela gratidão dos usuários, então, é problemática, como pudemos observar.

Os/as cuidadores/as participantes da nossa investigação parecem buscar sua retribuição no trabalho a partir do vínculo com seus pares e usuários. Acreditamos que a partir de um contrato de trabalho estabelecido com critérios profissionais – de fato e bem definidos –, a vivência da gratidão seria mais claramente delineada marcando a distinção quanto ao que pertence ao plano pessoal e ao profissional, acentuando as linhas que hoje são muito tênues na relação cuidador/a - usuário: por exemplo, apegar-se demais a determinado abrigado, ter sentimentos negativos exagerados em relação aos genitores das crianças e adolescentes abrigado e assim por diante.

Refletir sobre essas formas de reconhecimento nos leva a indagar: *Quem são as pessoas envolvidas que podem oferecer um bom testemunho sobre o cuidado? Quem pode testemunhar sobre o cuidado?*

Em primeiro lugar, pensamos no testemunho do usuário. No entanto, conforme já apontamos, acreditamos que sua avaliação sobre o cuidado está vinculada aos seus interesses. Dessa forma, ouvir a criança e o adolescente, público usuário do serviço de abrigo, é importante, com certeza, mas não se pode concentrar apenas neles a avaliação do que é um ‘bom cuidado’.

Lembramos que a família, que é de certa forma e em alguma instância usuária deste serviço, também pode avaliar. Este é um testemunho igualmente complicado: a família não pode tomar o lugar dos desejos do usuário e também não pode requerer este desejo para si – ela não conhece os constrangimentos e as dificuldades da organização do trabalho para a realização do cuidado (Molinier, 2009).

Sobre a falta de conhecimentos da organização do trabalho para emitir um julgamento, Molinier (2006) relata que na realização de uma pesquisa num grande hospital francês presenciou uma enquete com pacientes desta instituição sobre os serviços de restaurante existentes. O restaurante que obteve a avaliação mais negativa dos usuários foi o restaurante que, seguindo ordens da gestão, precisou adaptar todo o seu cardápio a um forte corte nos recursos financeiros. Ou seja, o público usuário avaliou o produto final – a refeição, este era o seu papel; contudo, o testemunho não considerou (por não ter tido acesso) todo o trabalho de revisão do cardápio imposta pelo corte de recursos, o que pode ter demandado um profundo domínio do saber-fazer do grupo de profissionais envolvidos.

De acordo com a autora, a tendência atual nos serviços de geriatria na França é dar mais peso à avaliação dos familiares sobre a qualidade do cuidado – o que, por outro lado, no serviço de psiquiatria é algo impensável.

Como, então, podemos pensar que se constitui esta prática de avaliação da qualidade do cuidado no sistema de abrigo no campo da assistência social na realidade brasileira?

Verificamos que a avaliação do serviço acontece pela equipe técnica do abrigo bem como pelo juiz responsável pelos casos dos abrigados. Percebemos que no dia a dia

da instituição tanto a criança e o adolescente quanto seus familiares são ouvidos e acreditamos que sua posição deve de fato ser valorizada para pensar e repensar o serviço de abrigamento.

Contudo, parece ser problemática a condição observada pelos/as cuidadores/as de que a posição dos abrigados e de seus familiares se sobrepõe, muitas vezes, à opinião deles. Um/a do/as participantes relatou a seguinte conversa com um/a adolescente que estava resistindo em ir para a escola: “‘Ah, eu vou falar tudo para o juiz’ (adolescente), ‘Ah, você pode falar para o juiz, para o delegado, para quem você quiser, mas você vai para o colégio e acabou!’” (Cuidador/a II*f*). Ou ainda uma integrante da equipe técnica comentou sobre a dificuldade em algumas situações de ouvir os/as cuidadores/as, “Não ouvir os dois lados, ou então ouvir e achar que a criança tem sempre razão” (Equipe técnica *f*).

Insistimos que a escuta da avaliação feita por toda esta rede – de abrigados e seus familiares – é fundamental uma vez que acreditamos numa gestão compartilhada, participativa em que todos os envolvidos devem ser parte integrante na construção do serviço de abrigamento.

Porém, nos parece que o testemunho do corpo profissional dos/as cuidadores/as é central para avaliar a qualidade do serviço prestado. São eles os legítimos conhecedores da organização do trabalho e de seus impasses; entretanto, tivemos, ao longo do trabalho, evidências de que sua voz, seu saber, não é qualificado.

De acordo com Molinier (2009), os/as cuidadores/as não são tidos como testemunhas confiáveis porque pesa contra eles/as uma relação social desfavorável em três níveis – gênero, classe e, para muitos, raça – o que desautoriza sua voz no espaço público.

Corroboramos a posição da autora, acreditamos que especialmente as relações de sexo e de classe – o fato de ser um trabalho naturalizado ao universo feminino e realizado predominante por pessoas de baixa renda os/as fragiliza enquanto profissionais, ficando o seu testemunho encoberto pelos demais.

Na verdade, a situação é ainda mais crítica. É corrente uma ideologia dos maus-tratos a qual dita que os/as cuidadores/as mais do que desqualificados/as para oferecer seu testemunho acerca da qualidade do cuidado são considerados suspeitos, não

podendo ser testemunhas confiáveis. É a condição e a vivência de “estar na berlinda”. A avaliação negativa deposita-se na figura do/a cuidador/a e obscurece as condições de precariedade existentes na organização do trabalho que dificultam o ‘bom cuidado’.

Falar da complexidade e das condições oferecidas para o trabalho de cuidar no universo infantil e juvenil, especialmente em situação de abrigo, exige ouvir, dar voz ao/à cuidador/a; significa admitir que os *experts* do cuidado são, em primeiro lugar, aqueles que o fazem e não podemos falar ou saber no lugar deles/as. Como afirma Molinier (2009), “inverter este processo de desconfiança e de negação social é a primeira tarefa para uma política do cuidado” (p.251).

Para concluir, salientamos que o trabalho e o seu reconhecimento pelo outro ocupam um lugar central na construção da identidade. Para a Psicodinâmica do Trabalho, a identidade é a armadura da saúde mental. A teoria da identidade, neste referencial teórico, afastou-se da ênfase no registro psíquico das identificações e dos outros internos e deslocou-se para o registro da intersubjetividade e dos outros externos (Molinier, 2006).

Desta perspectiva a identidade é relacional – é uma experiência subjetiva que precisa da objetivação para ser assegurada. Está indexada ao real e, assim, ao retorno que o outro oferece aos seus atos sobre o real. É pensar a parte imprevisível do tornar-se sujeito: que será sempre inacabada.

A inovação conceitual da Psicodinâmica do Trabalho é que coloca o trabalho como um elemento central entre o sujeito e o outro na consolidação da identidade e, para a análise desta relação, conta com o apoio do *triângulo de Sigaut*.

De acordo com este conceito, podemos identificar que estes profissionais, os/as cuidadores/as, ocupam a posição de alienação social, na qual o sujeito mantém uma relação com o real através de seu trabalho; mas, contraditoriamente, está condenado à solidão pela falta de reconhecimento pelo outro acerca do seu trabalhar (Dejours, 1997).

Por outro lado, como descrito ao longo do texto, identificamos uma forte mobilização subjetiva dos/as cuidadores/as no seu trabalhar. Acreditamos que o prazer da convivência na relação com os seus pares oferece um significativo sentimento de pertencimento a uma comunidade, o que corresponde a uma face da identidade, que é a

vivência de reconhecer-se e situar-se num campo social que, neste caso, é um coletivo de trabalho.

Além disso, a percepção dos/as cuidadores/as sobre as suas contribuições a partir da sua relação de cuidado no desenvolvimento das crianças e dos adolescentes, mesmo que tímidas, possibilita a construção de sentido para este fazer diário, para o ser cuidador/a, neste contexto.

Assim, concluímos que o prazer – seja pelas relações com os pares seja com as crianças/adolescentes abrigados/as – está presente na atividade. Contudo, o maior desafio é vencer a invisibilidade. É tirar este trabalho da caixa preta para poder, com isto, fortalecer o coletivo e favorecer as possibilidades de mudança da organização do trabalho.

8. A EXPERIÊNCIA EM CLÍNICA DO TRABALHO

Este texto traz nossa reflexão acerca do caminho metodológico adotado na investigação que sustenta a presente tese. O método definido foi a *clínica do trabalho*, proposto por Dejours (2008a). Ao longo do capítulo, apresentamos uma análise sucinta dos aspectos relacionados aos seus princípios e etapas considerados relevantes nesta experiência de pesquisa.

Os passos realizados foram descritos no Capítulo 3, referente ao método da investigação; assim sendo, trazemos aqui a reflexão da pós-enquete.

Para Molinier (2001), poucos são os textos relativos à metodologia nesta abordagem, além disso, são pouco explicitadas as dificuldades vivenciadas pelos pesquisadores quando a adotam em seus estudos. Como menciona a autora: “Na enquete em psicodinâmica do trabalho se conhece a prescrição, mas não o real da atividade” (p.132) (*tradução nossa*).

Conforme identificado nos estudos de Mendes & Araújo (2011) e Merlo & Mendes (2009), a utilização deste referencial teórico-metodológico é ainda incipiente no contexto brasileiro.

De acordo com Mendes & Araújo (2011), três tipos de clínica têm surgido na nossa prática: a *clínica da cooperação*, *clínica das patologias* e *clínica da inclusão*. A clínica da cooperação está voltada para analisar e favorecer a mobilização subjetiva, a construção de regras coletivas de ofício e a convivência nos grupos de trabalho. É nesta clínica, na clínica da cooperação, que situamos a nossa investigação.

De acordo com as etapas previstas, a *pré-pesquisa* é o passo inicial da *clínica do trabalho*. Neste momento, queremos comentar dois processos fundamentais deste primeiro passo: a *análise da demanda* e o *conhecimento prévio da organização do trabalho*.

O processo de *análise da demanda* foi constituído, primeiramente, por uma série de encontros com a coordenação do abrigo para negociar a realização da atividade. Os contatos foram iniciados pela pesquisadora em razão de seu interesse acadêmico no

desenvolvimento desta tese de doutoramento. A proposta negociada e aprovada foi a de criação de um espaço de discussão com os grupos de cuidadores/as sobre sua experiência no trabalho – inquietações e dificuldades. O esforço da coordenação para a realização da atividade foi significativo: disponibilizou o transporte do abrigo para trazer os participantes para as sessões, providenciou café e lanches para todas as semanas de realização dos grupos, assim como organizou a agenda dos encontros de forma cuidadosa, respeitando as escalas de trabalho. Atitudes que expressaram o desejo pela intervenção e o compromisso de colaborar para que esta ocorresse.

Num segundo momento, foram realizadas reuniões com os/as cuidadores/as sociais para discutir a proposta de trabalho. Nesses encontros os/as participantes receberam a proposta sem muitas indagações; as poucas perguntas referiam-se aos problemas de horário – momento que gerou ansiedade para o coletivo de pesquisa sobre o desejo dos/das cuidadores/as de participar da atividade. Contudo, este receio logo foi dissipado no primeiro encontro com os dois grupos. Todos/as demonstraram muito envolvimento e desejo por este espaço de fala em que tratariam sobre a sua vivência no trabalho.

No entanto, logo ficou clara a expectativa inicial da coordenação da instituição por ações de capacitação dos/as cuidadores/as em diversos temas ligados à atividade. Expectativa esta que constantemente era reafirmada pela gestão do abrigo. Assim, tivemos que lidar com uma ambiguidade em relação aos objetivos da intervenção: entre um trabalho de escuta dos/as cuidadores/as, ou seja, uma troca comunicacional horizontal, e a capacitação dos cuidadores/as, uma expectativa por repasse de informações técnico-científicas num formato de comunicação vertical.

Assim, a análise da demanda foi um dos passos que privilegiamos na construção do nosso estudo. Foram diversos encontros em que se discutiu os objetivos esperados com a intervenção. Então, conseguimos identificar, mais uma vez, algumas contradições entre a demanda institucional e a demanda do coletivo de pesquisa.

A partir da nossa observação clínica, consideramos que a demanda institucional incluiu, três expectativas. i) Uma referia-se à criação de um espaço de fala para os/as cuidadores/as, como relatado pela própria equipe técnica: “Uma forma de uma catarse (...), um espaço para eles esvaziarem” (Equipe técnica); ii) outra, referia-se (como citado acima) ao interesse de capacitação do grupo profissional; e a última iii) estava

ligada à possibilidade de obtenção de informações para negociar melhorias com a secretaria municipal responsável pelos recursos de manutenção do abrigo, como expressa esta integrante da equipe técnica: “(...) da gente levar tudo mastigadinho para a secretaria (...) um estudo diagnóstico” (Equipe técnica).

A partir da apropriação destas expectativas da demanda institucional, pudemos retomar as discussões com a coordenação da instituição esclarecendo que i) nosso trabalho atenderia à demanda por um espaço de discussão com o grupo de cuidadores/as, que ii) não atenderia à demanda de capacitação do quadro de cuidadores/as, e iii) o uso de informações para obter recursos junto à secretaria dependeria das informações que o coletivo de participantes aceitasse compartilhar na reunião de discussão do relatório final.

Acreditamos que esses passos nos permitiram desenvolver um acordo sobre o trabalho pautado nos princípios éticos e técnicos do nosso método de pesquisa e, assim, acreditamos na viabilidade da demanda.

Sabíamos que tais contradições provavelmente se manteriam uma vez que, a nosso ver, suas expectativas envolvem conteúdos manifestos e latentes ou implícitos, ou seja, não conscientes, mas tínhamos um acordo que nos permitia transitar nesta relação de forma ética – um acordo coletivo em que os riscos foram assumidos também de forma coletiva.

Concebemos a análise da demanda como um processo; portanto, não consideramos que a análise está restrita à fase inicial da pesquisa – ela sofre mudanças ao longo da intervenção, o que exige observação clínica constante.

Outro importante aspecto sobre a demanda que queremos enfatizar é que *a demanda já é, em si, ação*. Como podemos observar, foi a partir da demanda que se mapeou toda a forma de realização da intervenção. Assim, a demanda é uma ação que não parte do pesquisador apenas, mas do coletivo que abrange todos/as os/as trabalhadores/as envolvidos/as.

O *conhecimento prévio da organização do trabalho* foi uma etapa relativamente longa, realizada num período de aproximadamente três meses, que incluiu o uso de uma série de recursos metodológicos: análise documental, visitas à instituição e a realização de seis entrevistas individuais com participantes do corpo técnico do abrigo.

Vemos esta etapa como essencial para o desenvolvimento da clínica do trabalho, para o acesso ao universo de trabalho existente naquele contexto em particular, uma base preliminar para a compreensão das vivências de prazer e sofrimento da atividade. Como afirma Dejours (2008a, p.108), “ter à mão uma representação em imagens das condições ambientais do sofrimento”. No entanto, salientamos que sua importância também reside no estabelecimento de um vínculo de confiança do pesquisador com os/as trabalhadores/as participantes.

A condução de todos esses recursos metodológicos foi permeada por este fim: contribuir para o estabelecimento de um vínculo com os integrantes do abrigo. As próprias entrevistas, por exemplo, foram estruturadas de forma a valorizarem o *rapport* e a flexibilidade na formulação das perguntas para imprimir um clima de conversa e poder especialmente fortalecer a receptividade de tais profissionais para o desenvolvimento das enquetes.

A etapa seguinte proposta pela clínica do trabalho, a *pesquisa*, consistiu-se das discussões grupais com os dois grupos de cuidadores/as do abrigo – encontros ocorridos no próprio espaço do abrigo voltados para a análise das relações entre a organização do trabalho e o sofrimento. Estes foram conduzidos a partir das temáticas emergentes no próprio grupo e, assim, cada grupo foi delineando um processo grupal único.

O *Grupo das cuidadoras de crianças (CEMAIA I)* mostrou, desde o primeiro encontro, forte desejo de falar sobre a sua vivência no abrigo e, mais do que isso, mostrou-se vulnerável frente às dificuldades enfrentadas no trabalho – vulnerabilidade expressa em situações de desabafo e choro. O desejo de participar do grupo de discussão manifestou-se na frequência com que compareceram aos encontros, na postura adotada de participação e nas expressões recorrentes de sua importância. O grupo trouxe como conteúdo especialmente seu dia-a-dia de trabalho e as formas de sofrimento oriundas do trabalho no cuidado das crianças e principalmente nas relações hierárquicas que inclui a coordenação e a equipe técnica.

Consideramos que a enquete favoreceu o fortalecimento do coletivo de trabalho, estabeleceu um espaço propício para a visibilidade do saber-fazer no trabalho e para o nomear e socializar o sofrimento.

O *Grupo de cuidadores/as de adolescentes (CEMAIA II)* imprimiu, desde o primeiro encontro, um clima de conversa, numa exposição incessante de relatos de histórias vividas no abrigo – histórias marcadas pela violência, pelo abandono e, ainda, pela experiência do medo devido à falta de segurança no abrigo. Demonstraram envolvimento e apontaram demandas para as discussões suscitadas pela enquete, como expresso por um/a participante: “Passa da hora e ninguém quer ir embora e todo mundo continua” (Cuidador/a IIe).

Este é um grupo que se mostra unido e tem fortes laços de convivência uma vez que atuam junto no abrigo há muitos anos. O grupo se orgulha de ser independente e, assim, resolver muitos dos problemas do dia a dia sozinhos, sem precisar do apoio da coordenação e/ou da equipe técnica. Utilizam-se, especialmente, da autoironia para lidar com o sofrimento oriundo da atividade, estratégia defensiva presente nas próprias sessões, quando o grupo, a partir do riso e da autoironia, banalizava as situações dolorosas que estavam sendo compartilhadas durante os encontros.

Acreditamos que a enquete favoreceu o fortalecimento do coletivo, o medo – forma de sofrimento predominante compartilhada no grupo – foi verbalizado e compartilhado. O grupo concordou que o riso e a ironia se tornam formas de sobreviver ao trabalho, mas esta afirmação não foi o suficiente para colocar em análise a estratégia defensiva.

O conteúdo a ser posto em análise na enquete é a relação subjetiva com o trabalho construída pelo coletivo. Como afirma Molinier (2001),

“O que me faz sofrer no trabalho é eu mesmo na situação, são as minhas próprias ações, é aquilo que eu faço e com que eu estou em desacordo, aquilo que eu não faço e sofro de não poder fazer, mas também, e talvez acima de tudo, aquilo que eu faço sem saber verdadeiramente porque o faço e se eu faço bem em fazer aquilo” (Molinier, 2001, p.137) (*tradução nossa*).

Neste sentido, a enquete é sempre uma aventura inédita porque não podemos prever a discussão que será produzida em torno do que faz sofrer no trabalho. A ação proposta na enquete caracteriza-se por sua imprevisibilidade.

Esta condição da imprevisibilidade foi vivida intensamente pelo coletivo de pesquisa a cada semana, a cada encontro, a cada restituição, foi vivida intensamente a análise em construção. Nesta construção compreensiva, analítica, nos apropriamos da interpretação seguindo os passos sugeridos por Molinier (2003). Num primeiro momento, o tempo subjetivo que se refere a sentir a fala do outro, do trabalhador, num segundo momento, um tempo reflexivo e deliberativo que implica dialogar tal conteúdo com os conhecimentos conceituais da psicologia e, então, um tempo de restituição-validação junto aos trabalhadores que se constitui em confirmar ou não com o trabalhador a elaboração produzida neste processo.

A última etapa prevista na clínica do trabalho refere-se à *validação*. Consideramos que foi muito rico o ato de validação do relatório com o grupo de cuidadores/as. Compreendemos esta etapa como mais um momento de apropriação da reflexão produzida sobre o trabalhar. Ainda nesta etapa, realizou-se o encontro dos grupos com a coordenação para compartilhar o relatório, situação sobre a qual desejamos tecer algumas considerações.

Neste encontro, o grupo de cuidadoras de crianças mostrou-se ambíguo e receoso por um lado, mas, ao mesmo tempo, instigado e desafiado a identificar a importância desta troca. Como expresso por uma das participantes: “Agora é a nossa pauta” (Cuidadora Ia). O espaço de discussão com a gestão refletiu tais dificuldades. O grupo de cuidadoras manteve seu receio em falar sobre o relatório, poucas foram à reunião e aquelas que estiveram presentes demonstraram temor em falar sobre os aspectos de sua vivência no trabalho.

O grupo de cuidadores/as de adolescentes também demonstrou dificuldade para usar o espaço de fala dada à hierarquia dos membros presentes na reunião de discussão sobre o relatório – dificuldade evidenciada pela ausência de vários integrantes do grupo, atitude que não ocorreu ao longo das sessões, somada à própria dificuldade de compartilhar o que foi tratado durante a enquete.

No final do encontro com a gestão, foi trazida pela coordenação uma denúncia sobre o comportamento do guarda municipal de maus tratos com os adolescentes, episódio que os cuidadores/as omitiram e que só veio à tona bem mais tarde através da denúncia de um pai. Situação que ilustra bem a estratégia defensiva adotada pelos/as cuidadores/as, do silêncio e do segredo. Este foi um dispositivo para discutir sobre esta atitude defensiva com o grupo e provocar a reflexão dos participantes acerca de sua experiência no trabalho.

Ao longo da investigação, discorremos que a dinâmica do coletivo existente é marcada pela estratégia do silêncio e do segredo. Indicamos que o modo operatório de cada grupo de cuidadores/as – cuidadoras de crianças e cuidadores/as de adolescentes – é uma caixa preta para os demais. Consideramos que o desafio para este coletivo é de autorizar a sua palavra, permitir-se sair da invisibilidade, da caixa preta. A fala: “Agora é a nossa pauta” é a expressão deste desafio que a enquete não consolidou, mas suscitou uma primeira reflexão.

Por essa razão, considerávamos este encontro um dispositivo crucial para este coletivo de trabalho. Consideramos que este foi um momento importante para os/as cuidadores/as autorizarem a sua fala, abrirem uma brecha e socializarem o sofrimento no trabalho; entretanto, de forma contraditória, também identificamos a reprodução da dinâmica instituída da estratégia do silêncio e do segredo.

Observamos a resistência dos/as cuidadores/as para este encontro, alguns não compareceram e os que estavam presente apresentaram muita dificuldade em se expressar. O silêncio foi uma constante no transcorrer dos encontros. Importante assinalar que os dois grupos reagiram de forma semelhante. o que, a nosso ver, demonstra que a dinâmica defensiva está estabelecida de forma rigorosa no contexto institucional. Da mesma forma, a coordenação, representada por dois membros, refletiu a forma de gestão vigente.

Mendes & Araújo (2011, p.14) afirmam que “falar e dizer, escutar e ouvir, não são sinônimos. A fala e a escuta implicam riscos subjetivos”. Identificamos a dificuldade de se instalar um espaço coletivo de fala e escuta.

Queremos aqui relacionar esta condição com a análise da demanda. Defendemos que demanda também indica limites da ação da enquete e acreditamos que a

ambiguidade do corpo gestor sobre as expectativas do trabalho mostraram seus limites neste momento da intervenção.

Para concluir, queremos comentar sobre esse momento após a intervenção, o qual vamos denominar de *pós-enquete*. Queremos indicar que esse momento também é marcado pela imprevisibilidade.

Acreditamos que entre os/as participantes, em seu dia-a-dia, podem estar sendo processadas mudanças no trabalho, oriundas até mesmo da enquete, às quais não teremos acesso. Não sabemos as reverberações que o espaço de reflexão poderá ainda produzir na forma de trabalho estabelecida.

Do mesmo modo, a enquete parece ainda “estar trabalhando” no coletivo de pesquisa. A distância do contexto traz um novo olhar, as discussões com outros pesquisadores/as e as leituras teóricas suscitam novas reflexões. Como afirma Molinier (2001, p.144) (*tradução nossa*), “a enquete continua a trabalhar por mim, seja entre os participantes no seu dia a dia de trabalho seja para o pesquisador pela possibilidade de pensar melhor sobre o que foi vivido, são as possibilidades de modificar a forma de trabalhar e assim a própria pós-enquete também é imprevisível”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente investigação teve por objetivo compreender a psicodinâmica do trabalho do/a cuidador/a social do abrigo de crianças e adolescentes do município de Macaé, localizado no Estado do Rio de Janeiro, através da análise específica deste contexto sem a pretensão da generalização dos dados.

Partimos do pressuposto de que as relações estabelecidas na organização do trabalho dos/as cuidadores/as sociais produzem formas específicas de sofrimento e de funcionamento do coletivo de trabalho em suas diferentes dimensões – visibilidade, relações de cooperação e espaço público de discussão –, referentes às relações sociais de sexo, que, dependendo de suas condições, podem conduzir para a experiência de diversas formas de reconhecimento, vivência importante para a conquista da saúde no trabalho e/ou para o desenvolvimento de estratégias defensivas individuais e coletivas.

Os objetivos específicos apresentados referem-se, então, na análise das diferentes dimensões presentes nesta psicodinâmica, a saber: a organização do trabalho, as formas de sofrimento, as estratégias defensivas, a construção do coletivo de trabalho e a dinâmica do reconhecimento.

Diante destes objetivos e com base no diálogo entre as abordagens teóricas e os resultados e discussões desenvolvidas ao longo do estudo, pretendemos discorrer neste capítulo final sobre as principais conclusões obtidas, as contribuições e limitações da investigação.

A *organização do trabalho do cuidado* está voltada para dar uma resposta concreta às necessidades dos outros, neste caso específico de crianças e adolescentes com histórias de abandono e de violência. É um trabalho que demanda escutar e compreender cada criança em sua singularidade, em sua história e em seu sofrimento. A maneira como este trabalho se constrói na relação com o outro e toda a variabilidade que isso implica apresenta-se como uma atividade complexa que exige forte mobilização subjetiva, em que as competências afetivas, físicas e cognitivas se colocam em cena. Contudo, devido ao fenômeno da naturalização, este cuidado parece restringir-

se ao âmbito das habilidades relacionais e afetivas, sendo as demais competências obscurecidas.

A imprevisibilidade e a vivência de situações inusitadas é uma constante no cotidiano do/a cuidador/a social, o que aponta para uma contínua necessidade de inventividade. Seu trabalho é norteado pelo saber prático, saber instigado pela necessidade de compreender o que se passa com o outro, construído a partir da experiência e da troca entre pares, o que demonstra a intensa riqueza do saber-fazer. Porém, apresenta uma forte lacuna de conhecimentos técnico-científicos, que não são disponibilizados. As ações de capacitação são indicadas como uma das principais necessidades que não têm sido atendidas mesmo que a legislação considere sua importância para um cuidado especializado.

A divisão do trabalho existente está estabelecida numa forma de gestão pautada em princípios tayloristas, especialmente, na separação entre o trabalho de concepção e o de execução – uma marcada divisão entre *quem pensa* e *quem executa* o trabalho –, sendo os/as cuidadores/as os meros executores do ato de cuidar, que têm negados seus saberes construídos na prática.

Identificamos que o trabalho do/a cuidador/a social apresenta objetivos amplos – auxiliar as crianças a lidar com sua história de vida e fortalecer sua autoestima – enquanto que suas prescrições mostram-se insuficientes, o “como fazer” ainda é frágil no coletivo de trabalho.

Concluimos que é grande a distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real. As diferentes dimensões da organização do trabalho estão marcadas pela precarização. O espaço é precário, os instrumentos de trabalho são escassos e a relação com o/a trabalhador/a é insuficiente – especialmente pelo contrato de trabalho precário, com seleção e contratação por indicação política e falta de ações de capacitação. São as marcas da precarização: objetivos complexos, condições insuficientes para a sua realização e a desqualificação do saber-fazer do/a cuidador/a social.

Partindo da premissa de que a organização do trabalho nos remete a um compromisso entre as prescrições e os impasses existentes para a sua realização, salientamos que este compromisso situa-se especialmente sobre o terreno sócio-histórico das práticas sociais da assistência social e do trabalho do cuidado.

No que tange à assistência social, enfatizamos que é ainda presente o viés caritativo-assistencial expresso pela prática de doações e a precarização presente tanto nas instalações físicas, nos recursos materiais e no contrato de trabalho existente, o que remete ao campo da boa vontade e não de uma ação pública. Ao mesmo tempo, entendendo o abrigo como um espaço de prática de cuidado, associa-se este trabalho ainda à esfera doméstica e, conseqüentemente, à sua naturalização como fruto de características femininas inatas. Com tal herança, é uma atividade ainda constituída por mulheres, especialmente por aquelas que pertencem às categorias subalternas, e que apresenta pouca visibilidade e reconhecimento social como categoria profissional.

Até este momento é um desafio a afirmação do status do/a cuidador/a como um profissional que se desloca de seu histórico de uma atividade voluntária e naturalizada para ser reconhecido pelo seu saber-fazer.

Mas o que exatamente entendemos pelo trabalho de cuidado? Partimos da definição de cuidado como sendo uma série de experiências e atividades em que o profissional é aquele que formaliza saberes sobre o cuidar. Em outras palavras, é sob os constrangimentos impostos pelo cuidar que ele se desenvolve.

Com apoio no pensamento de Molinier (2009) delineamos algumas particularidades desta experiência de trabalho. O trabalho de cuidar não pode ser pensado dissociadamente da dimensão sexual, uma vez que o cuidado mobiliza afetos de quem cuida que têm sua raiz na própria história de ter sido um bebê dependente. A ambivalência, a flutuação entre sentimentos diferentes, de amor, de apego e de ódio, também está contida no serviço prestado ao outro e não pertence ao âmbito patológico da dinâmica psíquica.

Salientando o caráter sexual, ambíguo e de apego do cuidar, estabelecemos a possibilidade, complexa e repleta de contradições, de que além de atender às necessidades mais básicas do usuário – alimentar, limpar e cuidar do sono – o compromisso do cuidador é também com o desejo do usuário, é oferecer um lugar legítimo ao corpo-sujeito, um corpo que é portador de uma história singular e que busca sentido para a sua existência.

Nesta linha tênue, então, entre o plano profissional e o pessoal que constitui o trabalho do cuidado, considera-se fundamental o coletivo de trabalho para a construção de acordos normativos sobre o “bom cuidado”.

Sobre as *formas de sofrimento* identificadas, acreditamos que o sentimento de impotência, de dúvida nos modos de fazer, o medo frente às condições de precariedade e falta de segurança, a dor de “estar na berlinda”, o risco constante de avaliações negativas sobre o trabalho e, ainda, a falta de reconhecimento foram sentimentos dolorosos compartilhados pelos dois grupos de cuidadores/as participantes da investigação. Parece-nos que a dificuldade de encontrar respostas para a atividade é oriunda das poucas prescrições, da falta de conhecimentos técnico-científicos; porém, especialmente, da falta de espaço de discussão em que tais impasses vinculados ao cuidar possam ser debatidos, elaborados e, principalmente, reinventados. Diante desta impossibilidade de construir junto o trabalho do cuidado resta ao/à cuidador/a defender-se.

Dentre as *estratégias defensivas coletivas* adotadas, evidenciamos em ambos os grupos a estratégia de calar-se para a gestão e também de fazer calar a criança abrigada. O segredo das situações críticas que são vividas no trabalho é mantido entre os pares. Consideramos que o silêncio e o segredo os protege da dor no trabalho, mas, por outro lado, corrói ainda mais as relações, indicando o caminho da passividade e do individualismo que os/as imobiliza ainda mais neste lugar da solidão.

No grupo de *cuidadoras de criança (CEMAIA I)* foram identificadas outras duas atitudes defensivas que denominamos, de acordo com Nogueira & Costa (2005b),: “cuidados burocráticos” – que dizem respeito ao comportamento das cuidadoras, que se limitam às tarefas dos cuidados higiênicos realizadas de forma rápida e impaciente sem estabelecer maior contato com a criança – e “pequenas violências” – referentes às suas atitudes com a criança, tais como xingamentos, tom de voz elevado, entre outras, que podem ser consideradas desrespeitosas. Sugerimos que tais atitudes defensivas, constituídas pelo coletivo, buscam evitar o contato com os sentimentos negativos oriundos da relação com a criança em situação de abandono e também afastar a dor da dúvida, da impotência de não saber como lidar com estas adversidades do cuidar. Defendemos que tais comportamentos são uma forma coletiva de lidar com as deficiências da organização do trabalho e não um comportamento individual patológico.

Outra estratégia defensiva observada neste grupo de cuidadoras refere-se ao que denominamos de “embelezamento da realidade”, termo utilizado por Molinier (2004b), em nosso caso, a elaboração de um discurso sobre o cuidado com as crianças que omite a agressividade também presente nesta relação e enaltece a relação de amor.

Quanto ao grupo de *cuidadores/as de adolescentes (CEMAIA II)*, dadas as particularidades do seu contexto de trabalho e o perfil dos usuários atendidos, as atitudes defensivas coletivas adotadas referem-se a “manter-se sempre em estado de alerta” devido à imprevisibilidade do trabalho e ao risco de situações conflituosas com os abrigados e, especialmente, o uso do riso e da autoironia como forma de banalizar situações dolorosas. Acreditamos que os/as cuidadores/as enfrentam os sentimentos de agressividade e hostilidade ridicularizando uns/umas aos/às outros/as e, acima de tudo, ridicularizando as suas próprias fraquezas.

Nossa investigação nos levou a refletir acerca das estratégias coletivas de defesa adotadas numa leitura sexuada. Analisamos que a estratégia de embelezamento da realidade, identificada no grupo de cuidadoras de criança, assim como o uso da autoironia entre os/as cuidadores/as de adolescentes, mostram-se coerentes com a mulheridade. O embelezamento da realidade protege a mulher de não ter comportamentos inaceitáveis para o ser-mulher, construído socialmente e, na mesma direção, o uso da autoironia, sustenta-se na aceitação de suas fraquezas porque rir delas é uma dinâmica socialmente aceitável para a identidade da mulher.

Outra dimensão importante analisada na nossa investigação diz respeito ao *coletivo de trabalho*. A convivência é uma das práticas fundamentais da vida social de um grupo de trabalho. Ela não se prescreve e depende do tempo que o grupo passa junto e de como lida com as relações. Identificamos que os/as cuidadores/as apresentam uma forte mobilização subjetiva na sua convivência, marcada pelo prazer em estar junto, por relações de informalidade e proximidade afetiva, que acontece intra e extramuros do abrigo.

Numa visão panorâmica das relações instituídas no abrigo, os três grupos de trabalho – cuidadoras de crianças, cuidadores/as de adolescentes e equipe técnica – apresentam forte coesão interna, contudo, a relação entre eles é frágil. A cooperação entre os pares de ambos os grupos de cuidadores/as apresenta-se nas relações de apoio, de ajuda e confiança no trabalho. Todavia, o modo operatório de cada grupo se torna

uma caixa preta para os demais. A coordenação e a cooperação são instâncias diferentes, mas uma depende da outra na dinâmica do coletivo de trabalho e, neste caso, esta relação está comprometida.

Identificamos uma série de entraves organizacionais e sociais na construção deste coletivo de trabalho. Entraves estes que dificultam a visibilidade e o estabelecimento de um espaço público de discussão. São eles: a precarização, que dificulta sobremaneira que o espaço de discussão esteja mais estruturado na rotina do abrigo; a forma de gestão, que instiga a surdez da gestão em relação às dificuldades e posições dos cuidadores/as; a vivência de “estar na berlinda”, que aumenta o risco subjetivo de expor e dar visibilidade ao seu fazer e, ainda, o próprio uso da defesa do silêncio e do segredo, que se coloca como mais um empecilho para que a palavra do/a cuidador/a seja qualificada e valorizada.

Em relação às *formas de reconhecimento* oriundas desta dinâmica do coletivo de trabalho, constatamos que os/as cuidadores/as – dada a sua liberdade para a inventividade e a cooperação existente entre os pares – estabelecem *juízos de beleza* acerca da conformidade do trabalho, prática que fortalece o sentimento de pertencimento ao grupo de trabalho.

Quanto ao *juízo de utilidade*, relacionado à utilidade social, econômica e técnica das contribuições dos trabalhadores, pronunciado pela hierarquia, consideramos que, especialmente devido aos entraves organizacionais e sociais existentes no corpo do coletivo, é uma forma de reconhecimento no trabalho ausente.

Contudo, gostaríamos de salientar que a prática de reconhecimento é fruto das relações sociais e de poder presentes no contexto de trabalho e, neste sentido, consideramos que o não reconhecimento deste profissional mais do que vinculado a uma relação dual entre chefia e trabalhador sustenta-se no histórico da assistência social e do trabalho do cuidado enquanto práticas sociais que ainda não afirmam um status profissional para o cuidador social.

Outra forma de reconhecimento considerada significativa para os/as cuidadores/as refere-se à apreciação dos usuários. Neste estudo, adotamos a distinção proposta por Molinier (2006) entre reconhecimento e gratidão. Evidenciamos que a gratidão é uma prática fundamental para a construção de sentido no trabalho; entretanto,

percebemos que devido à falta de reconhecimento no trabalho ocorre um superinvestimento na relação com o usuário, situação problemática para o exercício do “bom cuidado”.

Vinculada à dinâmica do reconhecimento, refletimos sobre quem são as pessoas envolvidas que podem testemunhar acerca da qualidade do bom cuidado. Defendemos que a avaliação dos cuidadores é central uma vez que eles são os legítimos conhecedores da organização do trabalho e de seus impasses; todavia, os achados da investigação demonstraram que sua palavra sobre o trabalho não é qualificada. Acreditamos que as relações sociais de sexo e classe os fragilizam enquanto profissionais, ficando o seu testemunho encoberto diante dos demais.

Observamos a reprodução da ideologia dos maus-tratos em que mais do que desqualificados para testemunhar sobre o cuidado, muitas vezes, os cuidadores são considerados suspeitos. Como suspeitos é a vivência de “estar na berlinda” na qual a avaliação negativa da qualidade do serviço de abrigamento recai na figura do cuidador e obscurece as deficiências da organização do trabalho que dificultam o “bom cuidado”.

Consideramos que a presente investigação oferece algumas contribuições para o campo de estudos da saúde mental no trabalho. São poucas as pesquisas científicas voltadas para analisar o trabalho do cuidador social; assim sendo, pensamos que nossa investigação oportuniza uma análise que leva em consideração uma série de particularidades presentes na experiência subjetiva deste grupo profissional.

Em relação aos pressupostos teóricos adotados, acreditamos que esta investigação oferece um diálogo da psicodinâmica do trabalho e a sociologia das relações sociais de sexo a partir, especialmente, das premissas de Hirata e Kergoat (2008; 2007) e Molinier (2009; 2008; 2004a; 2004b; 2003; 2001), o que oportunizou a problematização de diversos conceitos fundamentais tais como as estratégias de defesa coletivas, coletivo de trabalho e a dinâmica do reconhecimento e da gratidão numa leitura calcada na divisão sexual do trabalho.

Em outras palavras, podemos pensar como contribuição desta investigação a possibilidade de diálogo da psicodinâmica do trabalho com a sociologia das relações sociais de sexo no aprofundamento sobre o trabalho de cuidado. Neste caso específico, o cuidado oferecido nos serviços de abrigamento do campo da assistência social, que

são ainda pouco pesquisados e apresentam uma grande relevância social para um país com a nossa realidade.

Ainda relacionado às contribuições teóricas, o estudo favoreceu uma análise mais detalhada sobre as particularidades do trabalho do cuidado, especialmente a partir do pensamento de Pascale Molinier, psicanalista e pesquisadora em psicodinâmica do trabalho ainda pouco conhecida e utilizada nas pesquisas brasileiras.

Como limites da presente investigação, indicamos dois aspectos relacionados à estratégia adotada no método. Um aspecto diz respeito ao número de sessões realizadas com o grupo de cuidadores/as devido à falta de condições institucionais. Acreditamos que um número maior de sessões oportunizaria uma maior elaboração sobre a vivência no trabalho. O outro aspecto refere-se ao coletivo de pesquisa – consideramos que um número maior de pesquisadores qualificados como participantes do coletivo favoreceria o processo de observação clínica.

Para concluir, retomando as dimensões destacadas no título da tese: *Coletivo de trabalho e Reconhecimento* e a partir de toda a trajetória de convivência com os/as cuidadores/as atuantes neste abrigo, acreditamos que cuidar é uma ação coletiva, principalmente, pensando na complexidade do real do cuidado, é uma invenção coletiva. É apenas numa ação coletiva que se torna possível oferecer um cuidado atento à vida, ao desejo, ao sujeito na sua totalidade. Na falta de um espaço de discussão em que os impasses vinculados ao cuidar possam ser debatidos e elaborados, só resta o uso de defesas que, no geral, criam um distanciamento afetivo entre cuidador/a e usuário.

Contudo, este coletivo apenas se constitui e se sustenta se houver reconhecimento daqueles que o fazem, que trabalham corajosamente sobre o cotidiano do serviço de abrigamento. A organização do trabalho estará na contramão do serviço de um cuidado humanizado enquanto não qualificar a palavra do/a cuidador/a, o/a principal protagonista da atividade, e potencializar este coletivo de trabalho. Este nos parece ser o caminho para encontrar o prazer no ato de cuidar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arpini, D.M. (2003) Repensando a perspectiva institucional em abrigos para crianças e adolescentes. *Psicologia Ciência e Profissão*. 21 (3), 70-75.
- Associação Brasileira Terra dos Homens (ABTH). (2003). Pesquisa de Reordenamento de Abrigos. Recuperado em 30 julho 2010, de <http://portaldovoluntario.org.br/documentos/0000/0185/109726209838.pdf>
- Ayres, L.S.M.; Cardoso, A. P. & Pereira, L.C. (2009). O abrigo e as redes de proteção para a infância e a juventude. *Fractal: Revista de Psicologia*. 21 (1): 125-136.
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Presses Universitaires de France, Edições 70.
- Baremblytt, G. F. (1996). *Compêndio de análise institucional e outras correntes: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos.
- Bazon, M.R. & Biasoli-Alves, Z.M.M. (2000). A transformação de monitores em educadores: uma questão de desenvolvimento. *Psicologia: Reflexão e Crítica*. 13 (1): 01-06.
- Bleger, J. (1984). *Psico-higiene e Psicologia Institucional*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Bottega, C.G. (2009). *Loucos ou heróis: um estudo sobre o prazer e sofrimento no trabalho dos cuidadores sociais com adolescentes em situação de rua*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Porto Alegre. Porto Alegre.
- Bulcão, I. (2002). A produção de infâncias desiguais: uma viagem na gênese dos conceitos 'criança' e 'menor'. In Nascimento, M.L. (Org.). *Pivetes: a produção de infâncias desiguais*. (pp. 23-50). Niterói: Intertexto: Rio de Janeiro: Oficina do Autor.
- Carpentier-Roy, M.C. (1991). Corps et âme. *Psychopathologie deu travail infirmier*. Montréal: Liber.
- Castel, R. (2003). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário* (4. ed.). Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes.
- Cesario, D.M. & Gulassa, M.L.C.R. (Coord.). (2005). *O abrigo como possibilidade*. Fundação Abrinq (Programa Nossas Crianças) e o Instituto Camargo Correa (Programa Abrigar).

- Código Brasileiro de Ocupações. Brasília. Recuperado em 30 julho 2010 de [HTTP://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf](http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf).
- Coimbra, C.M.B. & Nascimento, M.L. (2001). O efeito Foucault: Desnaturalizando verdades, superando dicotomias. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. Brasília. 17 (3): 245-248.
- Conselho Nacional de Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) & Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) (Coord.). (2009). *Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes*. Brasília.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. (1988). Brasília. Recuperado em 30 julho 2010, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%e3%A7ao.htm.
- Cruz, L. & Guareschi, N. (2004). Sobre a psicologia no contexto da infância: da psicopatologização à inserção política. *Aletheia*. (20): 77-90.
- Cruz, L. & Guareschi, N. (Orgs.). (2009). *Políticas Públicas e Assistência Social. Diálogo com as práticas psicológicas*. Petrópolis, Rj: Vozes.
- Cruz, L., Hillesheim, B. & Guareschi, N.M. de F. (2005). Infância e políticas públicas: um olhar sobre as práticas psi. *Psicologia & Sociedade*. 17 (3): 42-49.
- Cruz, L.R. (2006). *(Des) articulando as políticas públicas no campo da infância: implicações da abrigagem*. Rio Grande do Sul: EDUNISC.
- Cruz, L.R. (2007). Infancia abrigada: negligencias y riesgos en el campo de las políticas públicas. *Psicol. Am. Lat.* 9.
- Cruz Lima, S.C. (2003). *Trabalho doméstico: uma trajetória silenciosa de mulheres*. Rio de Janeiro: Virtual Científica.
- Cruz Lima, S.C. (2010). A fala em ação: experiência em psicodinâmica do trabalho no serviço público. In Mendes, A.M.; Merlo, A.R.C.; Morrone, C.F. & Facas, E.P. (Orgs.). *Psicodinâmica e clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros*. (pp.365-380). Curitiba: Ed. Juruá.
- Cruz Lima, S.C. & Mendes, A.M. (2009). Patologia da sobrecarga: uma das formas contemporâneas de sofrimento. In Zanello, V.; Carneiro, C. & Campos, M.N. *Fronteiras em Psicanálise*. (pp. 231-242). Guarapari: Ex Libris.
- Cruz Lima, S. C. & Viana, T. C. (2006). Vivência Subjetiva de Desamparo no mundo do trabalho contemporâneo: linhas de um debate. *Pesquisas e práticas psicossociais*. 1: 01-19.

- David, M. (2001). *Institutions pour bébés: un bien, un mal?* In Delion P. (org.). *Le bébé et ses institutions*. (pp.7-15). Ramonville Saint-Agne: Érès.
- David, M. (2002). *Pour une meilleure connaissance du-bébé. Contributions de l'Institute Emmi-Pikler*. In Szanto-Feder A. (Org.). *Lóczy: um nouveau paradigme? L'institute pikler à facetters multiples*. (pp.32-50). Paris: Presses universitaires de France.
- Dejours, C. (1992). *A Loucura do Trabalho. Estudo de Psicopatologia do Trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1994). Itinerário Teórico em Psicopatologia do Trabalho. In Dejours, C.; Abdoucheli, E. & Jayet, C. (Org.). *Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação, prazer, sofrimento e trabalho*. (pp. 119-145). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C.; Abdoucheli, E. & Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação, prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (1995). Inteligência operária e organização do trabalho. A propósito do modelo japonês de produção. In Hirata, H. *Sobre o modelo japonês*. (pp 281-309). São Paulo: EDUSP.
- Dejours, C. (1996). Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In Chanlat, J.F. *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. (pp.149-174). Vol.1. 3ªEd. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (1997). *O fator humano*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (1997). A modelização de homem: modelização individual ou modelização coletiva? Abordagens da Sociologia da Ética e da Psicodinâmica do Trabalho. In Dejours, C. *O fator humano*. (pp.40-62). Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (1999a). *Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. São Paulo: Fundap: EAESP/FGV.
- Dejours, C. (1999a). Sofrimento, prazer e trabalho. In Dejours, C. *Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. (pp.15-48). São Paulo: Fundap: EAESP/FGV.
- Dejours, C. (1999a). Homens, mulheres e suas relações de trabalho. In Dejours, C. *Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. (pp.124-165). São Paulo: Fundap: EAESP/FGV.

- Dejours, C. (1999a). A questão da demanda em psicodinâmica do trabalho. In Dejours, C. *Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. (pp.166-178). São Paulo: Fundap: EAESP/FGV.
- Dejours, C. (1999b). *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14 (3): 27-34.
- Dejours, C. (2007). A psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In Mendes, A.M.; Cruz Lima, S.C. & Facas, E.P. (Orgs) *Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho*. (pp. 13-26). Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2008a). *Avant-propos* para a edição brasileira. In Lancman, S & Sznelwar, L.I. (Orgs). *Christophe Dejours. Da psicopatologia à dinâmica do trabalho*. (pp.17-24). 2ºEd. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2008a). *Addendum*. Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In Lancman, S & Sznelwar, L.I. (Orgs). *Christophe Dejours. Da psicopatologia à dinâmica do trabalho*. (pp. 49-106). 2ºEd. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2008a). A metodologia em psicopatologia do trabalho. In Lancman, S & Sznelwar, L.I. (Orgs). *Christophe Dejours. Da psicopatologia à dinâmica do trabalho*. (pp. 107-128). 2ºEd. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2008a). O trabalho como enigma. In Lancman, S & Sznelwar, L.I. (Orgs). *Christophe Dejours. Da psicopatologia à dinâmica do trabalho*. (p. 129-142). 2ºEd. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2008a). Para uma clínica da mediação entre psicanálise e política: a psicodinâmica do trabalho. In Lancman, S & Sznelwar, L.I. (Orgs). *Christophe Dejours. Da psicopatologia à dinâmica do trabalho*. (pp. 187-218). 2ºEd. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2008a). Análise psicodinâmica das situações de trabalho e sociologia da linguagem. In Lancman, S & Sznelwar, L.I. (Orgs). *Christophe Dejours. Da psicopatologia à dinâmica do trabalho*. (pp. 245-290). 2ºEd. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2008b). Collective Work and Evaluation. Human Factors in Organization and Management – IX. L. Sznelwar, F. Mascia and U. Montedo (Editors). (pp.13-18).

- Dejours, C. (2008c). A avaliação: uma problemática hesitante. In Sznelwar, L.I. & Mascia, F.L. (Orgs.). *Trabalho, Tecnologia e Organização. Avaliação do trabalho submetida à prova do real. Crítica aos fundamentos da avaliação.* (pp.33-52). São Paulo: Blucher.
- Donzelot, J. (1994). *L'invention Du social: essai sur Le déclin des passions politiques.* Paris: Seuil.
- Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). (1990). Brasília. Recuperado em 30 julho 2010, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm.
- Ferreira, M.C.R. (Coord). (2007). Que casa é essa? (Vídeo). CINDEDI (Centro de Investigações sobre o Desenvolvimento Humano e Educação Infantil). Ribeirão Preto: USP – FFCLRP.
- Flick, U. (2004). *Uma introdução à pesquisa qualitativa.* Segunda edição. Porto Alegre: Bookman.
- Freitas, L.G.; Cruz Lima, S.C. & Antonio, C.A. (2010). Análise psicodinâmica do atendimento de vítimas de assédio moral no trabalho. In Mendes, A. M. (Org.). *Violência no trabalho. Perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica.* (pp. 123-138). São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie.
- Frontana, I.C.R.C. (1999). *Crianças e adolescentes nas ruas de São Paulo.* São Paulo: Martins Fontes.
- Gernet e Dejours (2011). Avaliação do trabalho e reconhecimento. In Soboll, L.A. & Bendassolli, P.F. *Clínicas do trabalho: fundamentos, abordagens e aplicações.* (pp.61-70). São Paulo: Ed. Atlas.
- Goffman, E. (2008). *Manicômios, prisões e conventos* (8.ed.). São Paulo: Perspectiva.
- Gomes, A.M. & Nascimento, M.L. (2003). Infância, adolescência e proteção: produção histórica e crítica do presente. In Jacó-Vilela, A.M., Cerezzo, A.C. & Rodrigues, H.B.C. (Orgs.). *Clio-Psyché paradigmas: historiografia, psicologia, subjetividades.* (pp.321-326). Rio de Janeiro: Relume Dumará: FAPERJ.
- Golse, B. (2002). *Les très jeunes enfants em institution: um paradigme pour les psychanalystes.* In Szan to-Feder A. (Org.). *Lóczy: Un nouveauparadigme? L'institute Pikler à facettes multiples.* (pp.23-29). Paris: Presses Universitaires de France.
- Gulassa, M.L.C.R. (2006). A fala dos abrigos. In Baptista, M. V. *Abrigo: comunidade de acolhida e socioeducação.* (pp.53-58).São Paulo: Instituto Camargo Corrêa.

- Heloani, R. & Lancman, S. (2004). Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. *Revista Produção*, 14 (3): 77-86.
- Hirata, H. (2002). *Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade*. São Paulo: Ed. Boitempo.
- Hirata, H. & Kergoat, D. (2007). Novas configurações da divisão sexual do trabalho. *Cadernos de Pesquisa*, 37 (132): 595-609.
- Hirata, H. & Kergoat, D. (2008). Paradigmas sociológicos e categoria de gênero. Que renovação aporta a epistemologia do trabalho? *Novos cadernos NAEA*, 11 (1): 39-50.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) & Conselho Nacional de Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) (Coord.). (2003). *O direito à convivência familiar e comunitária: os abrigos para crianças e adolescentes no Brasil*. Brasília.
- Janczura, R. (2005). Abrigos para adolescentes: lugar social de proteção e construção de sujeitos? *Revista Virtual Textos & Contextos*, 4, ano IV.
- Kergoat, D. (1987) Em defesa de uma sociologia das relações sociais. Da análise crítica das categorias dominantes à elaboração de uma nova conceituação. Em Kartchevsky, A. et. al. (Orgs.). *O sexo do Trabalho*. (pp.65-98).Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Kergoat, D. (1996) Relações sociais de sexo e divisão sexual do trabalho. In Lopes, M.J.M.; Meyer, D.E. & Waldow, V.R. (Orgs). *Gênero e Saúde*. (pp. 19-30). Porto alegre: Artes Médicas.
- Kergoat, D. (2003). Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo. In Emílio, M.; Teixeira, M.; Nobre, M. & Godinho, T. (Orgs.). *Trabalho e cidadania ativa para as mulheres: desafios para as políticas públicas*. São Paulo: Coordenadoria Especial da Mulher, Prefeitura Municipal.
- Ladrière, P; Pharo, P. & Quère, L. (1993). *La théorie de l'action: Le sujet pratique em débat*. CNRS.
- Lancman, S. & Uchida, S. (2003). Trabalho e subjetividade: o olhar da Psicodinâmica do Trabalho. *Cadernos de psicologia Social do Trabalho*, 6: 79-90.
- Lancman, S.; Sznalwar, L.I.; Uchida, S. & Tuacek, T.A. (2007). O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. *Interface – Comunicação, Saúde e Educação*, 11 (21): 79-92.

- Lancman, S & Sznelwar, L.I. (Orgs). (2008). *Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. 2ªEd. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). (1993). Brasília. Recuperado em 30 julho 2010 de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm.
- Lourau, R. (1993). *René Lourau na UERJ. Análise Institucional e práticas de pesquisa*. UERJ.
- Magno, A. B. & Montenegro, E. (2002). *Os órfãos do Brasil*. Correio Braziliense. Suplemento Especial. Brasília.
- Marques, C.M.L. (2006). *A percepção dos cuidadores sociais de crianças em abrigos em relação ao processo de cuidar*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Franca: Franca.
- Martins, S.R.; Moraes, R.D. & Cruz Lima, S.C. (2010). Sofrimento, defesa e patologia: o olhar da psicodinâmica sobre a violência no trabalho. In Mendes, A. M. (Org.). *Violência no trabalho. Perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica*. (pp. 19-40). São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie.
- Masson, L.P.; Brito, J.C. & Sousa, R.N.P. (2008). O trabalho e a saúde de cuidadores de adolescentes com deficiência: uma aproximação a partir do ponto de vista da atividade. *Saúde Soc.* São Paulo, 17 (4): 68-80.
- Mendes, A. M. (Org.) (2007). *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A. M. (2007). Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In Mendes, A. M. (Org.). *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. (pp. 29-48). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A. M. (Org.). (2008). *Trabalho e saúde. O sujeito entre a emancipação e servidão*. Curitiba: Juruá.
- Mendes, A. M. (2008). Prazer, reconhecimento e transformação do sofrimento no trabalho. In Mendes, A.M. (Org.). *Trabalho e saúde. O sujeito entre a emancipação e servidão*. (pp.13-25). Curitiba: Juruá.
- Mendes, A.M. & Araújo, L.K.R. (2011). *Clínica psicodinâmica do trabalho: práticas brasileiras*. Brasília-DF: Ex Libris.
- Mendes, A.M.; Araujo, L.K.R. & Merlo, A.R.C. (2011). Prática clínica em psicodinâmica do trabalho: Experiências brasileiras. In Soboll, L.A. &

- Bendassolli, P.F. *Clínicas do trabalho: fundamentos, abordagens e aplicações*. (pp.169-187). São Paulo: Ed. Atlas.
- Merlo, A.R.C. (1999). *A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho*. Porto Alegre: Ed. da Universidade/UFRGS.
- Merlo, A.R.C. & Lapis, N.L. (2007). A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. *Psicologia & Sociedade*. 19 (1): 61-68.
- Merlo, A.R.C. & Mendes, A.M. (2009). Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12 (2): 141-156.
- Minayo, M.C. (2001). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 18 ed. Petrópolis: Vozes.
- Molinier, P. (2001) Souffrance et théorie de l'action. *Travailler*, Paris 7 (7): 131-146.
- Molinier, P. (2003). Sujeito e subjetividade: questões metodológicas em psicodinâmica do trabalho. *Revista de Terapia Ocupacional*, Universidade de São Paulo, 14, (1): 43-47.
- Molinier, P. (2004a). Psicodinâmica do trabalho e relações sociais de sexo. Um itinerário interdisciplinar. 1988-2002. *Revista Produção*, 14 (3): 014-026.
- Molinier, P. (2004b) O ódio e o amor, caixa preta do feminismo? Uma crítica da ética do devotamento. *Psicologia em Revista*, Belo Horizonte, 10 (16): 227-242.
- Molinier, P. (2006). *Les enjeux psychiques du travail*. Paris: Petit Bibliothèque Payot.
- Molinier, P. (2006). La reconnaissance du travail. In Molinier, P. *Les enjeux psychiques du travail*. (pp.139-150). Paris: Petit Bibliothèque Payot.
- Molinier, P. (2008) A dimensão do cuidar no trabalho hospitalar: abordagem psicodinâmica do trabalho de enfermagem e dos serviços de manutenção. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 33 (118): 06-16.
- Molinier, P. (2009). Quel est le bon témoin du care? In Molinier, P.; Laugier, S.& Paperman, P. *Qu'est-ce que la care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*. (pp.233-252). Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Molinier, P.; Laugier, S.& Paperman, P. (2009). *Qu'est-ce que la care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*. Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Molinier, P.; Laugier, S.& Paperman, P. (2009). Introduction. In Molinier, P.; Laugier, S.& Paperman, P. *Qu'est-ce que la care? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*. (pp.07-34). Paris: Éditions Payot & Rivages.

- Nascimento, M.L.; Manzini, J.M. & Bocco, F. (2006). Reinventado as práticas psi. *Revista Psicologia & Sociedade*, Porto Alegre, 18 (2): 7-12.
- Nascimento, M.L. & Scheinvar, E. (2005). Discursos de proteção, práticas de exclusão. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*. UERJ, Rio de Janeiro, 5 (2): 51-66.
- Nogueira, P.C. & Costa, L.F. (2005a). A criança, a mãe social e o abrigo: limites e possibilidades. *Revista Brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano*. 15 (3): 36-48.
- Nogueira, P.C. & Costa, L.F. (2005b). Mãe social: profissão? função materna? *Estilos clínicos*, 10, (19): 162-181.
- Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH). (2006). Brasília. Recuperado em 30 julho 2010, de <http://WWW.mds.gov.br/suas/departamento-de-gestao-do-suas/avisos-e-documentos/nob-rh>.
- Oliva, P.P. (2004). O desvendamento do real numa instituição de abrigo para crianças e adolescentes. *Revista Virtual Textos & Contextos*. 3: 0-13.
- Oliveira, A.P.G. & Milnitsky-Sapiro, C. (2007). Políticas Públicas para adolescentes em vulnerabilidade social: Abrigo e provisoriedade. *Psicologia Ciência e Profissão*, 27 (4): 622-635.
- Oliveira, R. de C. (2006). A história começa a ser revelada: panorama atual do abrigamento no Brasil. In Baptista, M.V. (Coord.) *Abrigo: comunidade de acolhida e socioeducação*. (pp. 40 - 56). São Paulo: Instituto Camargo Corrêa.
- Pinto, J. (1990) Une relation enchantée: La secrétaire ET son patron. *Actes de La Recherche em Sciences Sociales*, 84: 32-48.
- Política Nacional de Assistência Social (PNAS). (2004). Brasília. Recuperado em 30 julho 2010, de <http://www.social.rj.gov.br/familiar/pdf/pnas.pdf>.
- Politzer, G. (1973). *Crítica dos Fundamentos da Psicologia I e II*. Porto: Editorial Presença.
- Santos Jr, A.V.S.; Mendes, A.M.; Araujo, L.K.R. (2009). Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por Ler/Dort. *Psicologia Ciência e Profissão*. 29 (3): 614-625.
- Sennett, (2000). *A corrosão do caráter: as conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record.
- Silva, R. N. (2004). “Notas para uma genealogia da Psicologia Social”. *Psicologia e Sociedade*; 16 (2): 12-19.

- Siqueira, A.C. & Dell'Aglio, D.D. (2006). O impacto da institucionalização na infância e na adolescência: Uma revisão de literatura. *Psicologia e Sociedade*. 18 (1): 71-80.
- Sistema Único de Assistência Social (SUAS). (2005). Brasília. Recuperado em 30 julho 2010, de http://www.tj.sp.gov.br/download/corregedoria/pdf/sist_unico_as.pdf
- Sznelwar, L. & Uchida, S. (2004). Ser auxiliar de enfermagem: um olhar da psicodinâmica do trabalho. *Revista Produção*, 14 (3): 87-98.
- Telles, A.L. & Alvarez, D. (2004). Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre trabalho prescrito e normas antecedentes. In FIGUEIREDO, M. et al (Org.). *Labirintos do Trabalho: interrogações sobre o trabalho vivo*. (pp. 63-90). Rio de Janeiro: DP&A.
- Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo. Ed. Atlas.
- Zarifian, P. (2001). Comunicação e subjetividade nas organizações. In Davel, E. & Vergara, S. C. *Gestão com pessoas e subjetividade*. (pp.151-170). São Paulo: Atlas.
- Yunes, M.A.; Miranda, A.T.; Cuelo, S.S. & Adorno, R.S. (2002). A história das instituições de abrigo às crianças e concepções de desenvolvimento infantil. *Resumos de comunicações científicas, XXXII Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia*. (pp. 213-214). Florianópolis: SBP.
- Yunes, M.A.; Miranda, A.T. & Cuelo, S.S. (2004). Um olhar ecológico para os riscos e as oportunidades de desenvolvimento de crianças e adolescentes institucionalizadas. In Koller, S.H., *Ecologia do desenvolvimento humano: pesquisa e intervenções no Brasil*. (pp.197-218). São Paulo: Casa do Psicólogo.

ANEXO I

ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Sobre a experiência do entrevistado:

- 1.1 Conte sobre o seu trabalho no abrigo.
- 1.2 Como você se sente na realização deste trabalho.
- 1.3 O que você conhece sobre a história do abrigo.
- 1.4 Qual sua impressão sobre a organização e a dinâmica de funcionamento deste abrigo.

2. Sobre o trabalho do/a cuidador/a social:

- 2.1 Qual o seu envolvimento com o trabalho do/a cuidador/a social do abrigo (coordenação, acompanhamento, orientação e etc).
- 2.2 Na sua percepção, quais são as principais atividades do/a cuidador/a social no abrigo.
- 2.3 Como você vê o trabalho do/a cuidador/a social no abrigo.
- 2.4 Quais as dificuldades que você percebe no trabalho do/a cuidador/a social.
- 2.5 Quais os treinamentos e cursos de capacitação realizados com os/as cuidadores/as sociais? Você avalia que estas atividades são importantes? Por quê?
- 2.6 A partir do seu dia-a-dia, você percebe motivos no trabalho que causam sofrimento para o/a cuidador/a social. Quais? Dê exemplos.
- 2.7 Em sua opinião, quais os conhecimentos e habilidades necessários para a prática deste profissional.
- 2.8 Como é o seu relacionamento com este profissional.
- 2.9 O que você considera que seriam ações importantes para superar estas dificuldades vividas pelo/a cuidador/a social.

2.10 Você quer acrescentar algo?

ANEXO II

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ENTREVISTA

Você está sendo convidado para participar da pesquisa **Psicodinâmica do reconhecimento de cuidadores/as sociais de abrigo de crianças e adolescentes**. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição. Para explorar tal problemática, estabelecemos como objetivo geral deste estudo: analisar a psicodinâmica do reconhecimento no trabalho do cuidador/a social do abrigo de crianças e adolescentes do município de Macaé, localizado no Estado do Rio de Janeiro. Apresentamos como objetivos específicos: a) analisar os modos de cuidar construídos a partir das discrepâncias entre o trabalho prescrito e real; b) investigar as formas de sofrimento existentes e o uso de estratégias defensivas individuais e coletivas neste grupo profissional; c) analisar a construção do coletivo de trabalho em suas diferentes dimensões: visibilidade, relações de cooperação e espaço público de discussão; d) compreender a psicodinâmica do reconhecimento e suas implicações na construção da identidade deste grupo profissional; e e) apontar possibilidades de intervenção com este grupo de trabalhadores, a partir do modelo da clínica do trabalho.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em participar como entrevistado. As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação. Você receberá uma cópia deste termo de consentimento, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Nome e assinatura do pesquisador

Rua Valença, 269, casa 04. CEP: 28890000

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Sujeito da pesquisa

ANEXO III

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

GRUPO DE CUIDADORES/AS SOCIAIS

Você está sendo convidado para participar da pesquisa **Psicodinâmica do reconhecimento de cuidadores/as sociais de abrigo de crianças e adolescentes**. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição. Para explorar tal problemática, estabelecemos como objetivo geral deste estudo: analisar a psicodinâmica do reconhecimento no trabalho do cuidador/a social do abrigo de crianças e adolescentes do município de Macaé, localizado no Estado do Rio de Janeiro. Apresentamos como objetivos específicos: a) analisar os modos de cuidar construídos a partir das discrepâncias entre o trabalho prescrito e real; b) investigar as formas de sofrimento existentes e o uso de estratégias defensivas individuais e coletivas neste grupo profissional; c) analisar a construção do coletivo de trabalho em suas diferentes dimensões: visibilidade, relações de cooperação e espaço público de discussão; d) compreender a psicodinâmica do reconhecimento e suas implicações na construção da identidade deste grupo profissional; e e) apontar possibilidades de intervenção com este grupo de trabalhadores, a partir do modelo da clínica do trabalho.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em participar do grupo de reflexão de cuidadores. As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação. Você receberá uma cópia deste termo de consentimento, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Nome e assinatura do pesquisador

Rua Valença, 269, casa 04. CEP: 28890000

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Sujeito da pesquisa

