

Silvania da Cruz Barbosa
Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo (org.)

O QUE O TRABALHO PROVOCA?

Estudos sobre as
repercussões do
trabalho na saúde
dos trabalhadores





Universidade Estadual da Paraíba

Prof. Antonio Guedes Rangel Junior | *Reitor*

Prof. José Etham de Lucena Barbosa | *Vice-Reitor*



Editora da Universidade Estadual da Paraíba

Luciano do Nascimento Silva | *Diretor*

Antonio Roberto Faustino da Costa | *Diretor-Adjunto*

Conselho Editorial

Presidente

Luciano do Nascimento Silva

Conselho Científico

Alberto Soares Melo

Cidoval Morais de Sousa

Hermes Magalhães Tavares

José Esteban Castro

José Etham de Lucena Barbosa

José Tavares de Sousa

Marcionila Fernandes

Olival Freire Jr

Roberto Mauro Cortez Motta



Editora filiada a ABEU

EDITORA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Rua Baraúnas, 351 - Bairro Universitário - Campina Grande-PB - CEP 58429-500
Fone/Fax: (83) 3315-3381 - <http://eduepb.uepb.edu.br> - email: eduepb@uepb.edu.br

Silvânia da Cruz Barbosa
Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo
(Organizadoras)

O que o trabalho provoca?
Estudos sobre as repercussões do
trabalho na saúde dos trabalhadores

 **eduepb**
Campina Grande-PB
2016

Copyright © EDUEPB

A reprodução não-autorizada desta publicação, por qualquer meio, seja total ou parcial, constitui violação da Lei nº 9.610/98.

Editora da Universidade Estadual da Paraíba

Luciano do Nascimento Silva | **Diretor**
Antonio Roberto Faustino da Costa | **Diretor-Adjunto**

Design Gráfico

Erick Ferreira Cabral
Jefferson Ricardo Lima Araujo Nunes
Lediana Costa
Leonardo Ramos Araujo

Comercialização e Distribuição

Danielle Correia Gomes

Divulgação

Zoraide Barbosa de Oliveira Pereira

Revisão Linguística

Elizete Amaral de Medeiros

Normalização Técnica

Jane Pompilo dos Santos

Depósito legal na Biblioteca Nacional, conforme decreto nº 1.825, de
20 de dezembro de 1907.

331

Q3 O que o trabalho provoca? Estudos sobre as repercussões do trabalho na saúde dos trabalhadores [Livro Eletrônico]./ Silvânia da Cruz Barbosa; Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo (organizadoras). - Campina Grande: EDUEPB, 2016. 1800kb 368p.

Modo de Acesso: World Wide Web
<<http://www.uepb.edu.br/ebooks/>>

ISBN EBOOK: 978-85-7879-314-2

1. Trabalho. 2. Síndrome de Burnout. 3. Saúde do trabalhador.
4. Trabalho infantil. I. Título.

21. ed. CDD

Prefácio

Prezado leitor, recebi o convite para elaborar o prefácio deste livro, gesto de respeito e carinho das organizadoras. E logo este sentimento foi se transformando em honra e prazer em conhecê-lo, “no forno” da publicação. Li os textos e gostei! Aceitei então o convite. Caro leitor, tendo saboreado antecipadamente o livro, dou meus parabéns às organizadoras, a todos os autores, enfim a todos nós. E minha sugestão é: “mãos” à obra, boa leitura! Tomando as palavras do poeta, “oxalá seu futuro aconteça”.

Eu cá, membro da comunidade científica envolvendo questões da vida, trabalho e saúde, especialmente no campo da Psicologia do Trabalho & Organizacional¹, registro de imediato o que percebo neste livro: mais uma vitória – mesmo que pequena e parcial – no processo histórico de engendramento e desenvolvimento deste campo. A PT&O vem sim ganhando consistência científica, ao mesmo tempo em que assume os riscos de buscar estar presente em um esforço coletivo incontornável, o de compreender↔transformar positivamente o trabalho, afirmando a potência da vida.

Deixo para suas organizadoras a tarefa de apresentar (estrito senso) o livro. Venho, a título de prefácio, fazer alguns comentários que podem quiçá colaborar para fortalecê-lo enquanto ferramenta para os leitores.

1 Em meu entendimento, as questões do trabalhar – esta experiência, esta aventura humana constitutiva da espécie, estruturante deste *corpoalma* do humano – envolvem planos diversos, não só o organizacional, como o institucional, etc...

Trabalho coletivo e polifônico

Primeiro ingrediente: trata-se de um livro elaborado por várias “mãos”. O que é bom, pois o trabalho científico é fundamentalmente um trabalho coletivo e precisamos, com mais frequência, exercitar literalmente uma autoria no plural. Algo que o ambiente acadêmico altamente concorrencial predominante entre nós vem colocando em risco. Nas áreas mais mercantilizáveis, a corrida às patentes é outra face desta moeda.

Isto nada tem de natural! Consideremos, por exemplo, uma linhagem presente nas ciências da natureza: lembremos de Marie Curie, pesquisadora nascida na Polônia (1867), fugida para a França. Fez com seu grupo descobertas incríveis. Recebeu 2 prêmios Nobel, talvez o único caso na história, considerando duas áreas científicas distintas! O primeiro em 1903, junto com seu marido Pierre e outro grande cientista, Henry Becquerel, dadas suas descobertas acerca do fenômeno da radioatividade. O segundo em 1911, neste caso no campo da Química, dada a descoberta de dois novos elementos químicos – polônio e rádio (incluindo seu isolamento). Ela acaba morrendo de leucemia em 1934, certamente consequência de radiação. Mas frutifica, tendo sua filha recebido no ano seguinte o Nobel de Química... Com este rodeio destaco o seguinte: foi este mesmo grupo de cientistas que afirmou o caráter coletivo da produção científica, e nunca patenteou suas descobertas!

Temos cá nossas mazelas. No correto esforço estratégico de racionalizar recursos, de sinalizar uma diretriz para a comunidade científica e potencializar o desenvolvimento e internacionalização da produção científica gerada no Brasil, com frequência indesejável, este esforço vem se configurando em acentuado estímulo produtivista, seja pelos órgãos de fomento, seja pelos dirigentes universitários, que se subordinam aos organismos financiadores.

Cada texto-produto se metamorfoseia em moeda acadêmico-científica, “conta pontos” em medíocre e equivocada contabilidade. O autor mantém o nome-fantasia dado pelos progenitores, mas na verdade é seu CPF que vale, dado por outra autoridade, a mesma que controla salários (aí sim, “pente fino”) e rendas (neste caso, pergunta o poeta; “qual é o pente que te penteia?”). Um quadro em que nesta “carreira” pode-se estar se distorcendo um ofício tão complexo e tão demorado em sua formação e desenvolvimento. Trabalho coletivo e individualizado entram em contradição nada frutuosa.

A atuação do psicólogo que atua neste campo da PT&O também traz consigo este tipo de paradoxo. Enquanto os mundos do trabalho vêm se caracterizando cada vez mais por sistemas técnicos complexos (muitas vezes de alto risco), exigindo trabalho em redes cooperativas, contraditoriamente encontramos processos seletivos que operam com técnicas concorrenciais, com suas “dinâmicas de grupo” infantilizantes, propondo jogos a serem vencidos por gente “esperta” (certamente nunca *experts*).

É neste quadro de fomento às ambições que um empreendimento deliberadamente coletivo como este livro faz um desvio que saúdo. Ainda mais quando ele se configura polifônico, em que se pode escutar um coro de vozes-textos de quase trinta profissionais-autores, sem medo de apresentar uma certa pluralidade de abordagens, para além da cultura do sucesso baseado na mútua excludência (tipo: minha abordagem é melhor que a sua).

Trabalho diversificado, mas sem ecletismo. Sobre o concreto, mas sem abandono da abstração

Sim, um livro coletivo, diversificado, contando em sua maioria com profissionais de uma nova geração (e já doutores!), ao lado de alguns *seniores* (como é bom que assim seja), alguns

estrangeiros (de forma agregadora e sinérgica, como é de ser no Brasil). Uma beleza ver o exercício do pensar-agir fazendo uso de ferramentas científicas internacionais para dar conta das questões do humano em um território específico, sempre singular.

Ora, fazer ciência é uma aventura inventada em um dado momento da história humana neste planeta, um fazer que busca a generalidade, a antecipação, com o maior rigor. Não obstante o esforço de rigor nesta busca pela generalização, no que tange à vida dos viventes e ao trabalho humano, exige-se um movimento paradoxal e incontornável: é preciso compreender/transformar o território singular em que vivemos neste planeta. Saúdo, portanto, a coragem. Os leitores poderão verificar que diferentes campos empíricos foram sondados – da escola ao hospital e ao banco, público e privado, do trabalho do músico ao fabril, da tecelagem às vendas. Assim, os autores não se furtam ao contemporâneo. Aceitam o desafio das questões que emergem em seu tempo histórico, em seu território específico, como a tragédia da violência sexual às crianças e da nociva antecipação de sua experimentação do trabalho, desfigurando o brincar, o trabalho e a vida, o presente e o futuro. E é com esta aproximação ao trabalho concreto que se pode esperar que outra forma de fazer Psicologia emergja. Para além da dicotomia ordem-desordem, enfrentando sim a sua dinâmica complexa e paradoxal presente no viver, no devir, em um movimento potencialmente gerador do novo e afirmador da vida.

Rico trabalho fruto de um patrimônio: fala Movimento Docente!

Como pode estar sendo possível este livro, apresentado na forma de textos organizados por duas jovens psicólogas, docentes doutoras da UEPB e UFPB? A resposta que ousou dar exige

trazer à nossa conversa alguns dados históricos das últimas décadas, parte da história recente da Universidade no Brasil. Destaco o Movimento Docente (MD), a criação da Associação Nacional de Docentes do Ensino Superior².

Fruto de vários começos, este movimento tem sido muito especial, engendrou-se como um novo paradigma de ação, também no plano sindical. Malgrado todas as adversidades por que tem passado, não obstante os vícios diversos que a compulsão humana pelo poder engendra, tem sido com a Andes que vimos conseguindo – desde um tempo em que a ditadura militar estava em ação aberta – projetar e por em funcionamento uma Universidade pública e de qualidade, laica, mal ou bem comprometida com a vida e a sociedade.

Embora estejamos experimentando governos eleitos diretamente, com uma Constituição legal e legítima, ainda assim não fosse o Movimento Docente certamente teríamos visto na Universidade a mesma violência do processo de precarização e degradação que perdura perversamente no ensino público fundamental desde que ele teve um grande crescimento numérico, de massa. Tentativas nesta direção não têm faltado, em todos estes governos até aqui, no arco íris da coloração partidária. A Universidade continua sofrendo vários ataques, mas nenhum dos poderosos de plantão conseguiu aqui o que se fez no ensino fundamental.

Atenção: estou falando da Universidade no singular, sem querer com esta opção linguageira anular a diversidade e a singularidade. Esta Universidade, pública e (no) singular é fruto de um processo histórico contraditório no interior mesmo do Movimento Docente, durante os anos 80 e 90. Se por um lado a luta pela autonomia

2 Prefiro continuar a falar a sigla – ANDES – no feminino, mesmo tendo sido oficializada como Sindicato Nacional.

das universidades é inquestionável, por outro este discurso muitas vezes tem tomado caminhos perigosos. Algumas forças políticas, naquele período, sob o discurso de defesa da “autonomia” de cada Universidade, propunham que cada uma tivesse suas próprias leis, formas de contratação, planos de carreira e salários específicos, de acordo com sua “realidade”. Os governos da ditadura militar já haviam iniciado este caminho, especialmente com as então chamadas “Fundações”. Em outra direção lutaram as forças da vida, majoritárias, inicialmente pela unidade nas universidades que a ditadura mantivera no registro jurídico de Autarquias (como a UFPB, a UFRJ, a UFMG, etc.). Lutou-se em seguida pela isonomia salarial com as outras universidades públicas que a ditadura juridicamente estabelecera como Fundações (Universidade de Brasília, UNIRIO, etc.), onde os docentes tinham salários muito superiores. As duras lutas foram vitoriosas e não só se obteve a isonomia salarial “por cima”, como se unificou, com o regime jurídico único, tudo o mais. Sempre com grandes e longas greves o MD conseguiu implantar concursos públicos, eliminação de exigência ideológica de documentos da polícia política, planos de carreira e salários isonômicos e unificados, etc. etc. etc.

Volto ao início do parágrafo anterior: muitas vezes rejeitavam esta proposição em que um docente de Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro ou Minas Gerais receberia o mesmo salário (!) de um docente da Paraíba (João Pessoa, Campina Grande, Bananeiras...), ou Piauí. Enfim, como seria possível termos chegado a este coletivo que gerou este livro? Salvo engano, entendo que o sucesso e o patrimônio das universidades federais da região tiveram um papel muito positivo para o importante desenvolvimento que tem tido a Universidade do Estado da Paraíba, tendo Campina Grande como polo irradiador para o interior do estado.

Como se teria chegado, dando continuidade aos livros já publicados no campo *Psi* por coletivos da UFPB – *Cenários do*

Trabalho (2004), *Subjetividade e Trabalho* (2009) e *Desafios da Psicologia Contemporânea* (2010) – a este novo e forte livro publicado pela UEPB, com um número considerável de docentes e discentes desta Universidade? Eu tendo a considerar que este percurso teria sido muito mais difícil (eu cá penso mesmo que teria sido impossível). Como se teriam desenvolvido intercâmbios nacionais e internacionais como os que aqui se revelam, não só entre os autores, como na formação de cada um/a?

Mas todo cuidado é pouco. Carregamos na história do Brasil um fardo, um triste cemitério de belos projetos nascentes. Ao largo de qualquer tipo de regionalismo paroquial, é preciso avaliar o percurso e continuar persistindo no melhor. A publicação deste livro, juntando-se aos outros já citados, não parece estar vindo para “inglês ver”. Não percebo que se queira entreter, distrair, apresentando-se como eterna promessa. Entendo que se trata da ousadia de apresentar para a comunidade científica e a sociedade o que vem sendo produzido nesta região, autorizando os leitores para o exercício da crítica. Que assim seja, pois não existe desenvolvimento técnico-científico fora do terreno semeado pelo rigor dos estudos, ousadia de propostas e das críticas, movimento este atravessado pela ética.

Psicologia como espaço de dispersão do saber

Colaborando neste processo, aproveito o final de minha participação nesta conversa (à guisa de prefácio) para colocar uma observação. Creio que em um próximo livro este coletivo científico-profissional poderá dar-se ao luxo e de novo presentear os leitores, já com a fértil radicalização das diferenças que se apresentam no livro, às vezes desnecessariamente prudentes. Aqui temos um determinado gênero de texto, mais próximo ao modelo de artigos para um dado padrão de revista. Ora, se entendermos

a Psicologia com um espaço de dispersão do saber³ estaremos à distância de qualquer unicidade artificialmente imposta. E apostaremos em seu desenvolvimento como ciência particular, buscando a afirmação da necessária diversidade epistemológica, teórico-metodológica e de uso das técnicas. Algo que se anuncia neste livro e que pede ousado e rigoroso desenvolvimento, mais adiante. Faço, desde já, a reserva dos próximos livros, certamente com melhores prefácios!

Sucesso!

Milton Athayde

3 ROSA, Luis Alfredo Garcia. Psicologia, um espaço de dispersão do saber. *Rádice* – Revista de Psicologia. Rio de Janeiro, ano 1, nº 4, s/d.

Sumário

Apresentação	16
---------------------------	-----------

CAPÍTULO 1

<i>Burnout e comprometimento cognitivo: um estudo com docentes do ensino médio noturno da rede pública de Campina Grande (PB)</i>	22
--	-----------

Silvânia da Cruz Barbosa

André Augusto Diniz Lira

Clarissa Loureiro das Chagas Campêlo

Ketinlly Yasmyne Nascimento Martins

Johanna Sales Pereira Aragão

CAPÍTULO 2

<i>O bem-estar subjetivo dos músicos da cidade de João Pessoa: um estudo da Psicologia Positiva</i>	46
--	-----------

Sandra Souza

Livia de Oliveira Borges

CAPÍTULO 3

<i>Notas sobre a relação trabalho & saúde de profissionais de enfermagem em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal</i>	75
--	-----------

Ana Maria Ramos Zambroni de Souza

Paulo César Zambroni-de-Souza

Jussara Cruz de Brito

CAPÍTULO 4

Burnout em profissionais de saúde que trabalham em hospitais públicos de João Pessoa e de Campina Grande (PB)..... 100

Silvânia da Cruz Barbosa

Emily Souza Gaião e Albuquerque

Elvia Lane Araújo do Nascimento

Melyssa Kellyane Cavalcanti Galdino

CAPÍTULO 5

Assédio Moral e Trabalho Bancário: uma relação invisibilizada..... 126

Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo

Euristenes de Araújo Cirne

Edil Ferreira da Silva

Anísio José da Silva Araújo

CAPÍTULO 6

Norma de submissão e norma de crença em um mundo justo: duas variáveis explicativas das reações de passividade versus de rebelião contra a injustiça profissional..... 160

Bernard Gangloff

Laurent Auzoult

CAPÍTULO 7

Mutaciones de la identidad laboral: de la alienación a la auto-apropiación del trabajo..... 190

Roberto Mendoza

CAPÍTULO 8

Riscos no trabalho infantil doméstico..... 232

Maria de Fátima Pereira Alberto

Denise Pereira dos Santos

Fernanda Moreira Leite

José Wilson de Lima

CAPÍTULO 9

A formação do profissional de Psicologia versus o novo campo de atuação nos CREAS no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes 260

Mayara Limeira Freire

Maria de Fatima Pereira Alberto

Thaís Augusta de Oliveira Máximo

CAPÍTULO 10

Tecendo astúcias e engenhosidades: a inteligência da prática de trabalhadores tecelões 288

Edil Ferreira da Silva

Francinaldo do Monte Pinto

Thiara Lumena Carneiro Rodrigues Pordeus

CAPÍTULO 11

“Somos a segunda vitrine”: Análise da atividade de vendedores de Shopping Center.....322

Denise de Figueirêdo Araújo

Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo

Ana Paula Lima da Silva

Apresentação

As transformações que vêm ocorrendo no mundo do trabalho, desde o final do século XX, trouxeram consigo novas formas de organização do trabalho, reestruturações nas empresas, desemprego, diminuição dos empregos formais, aumento da precarização nos vínculos contratuais, instabilidade, insegurança e a solicitação de um novo perfil de trabalhador - autônomo, criativo, empreendedor, flexível e multifuncional.

Nesse cenário, se por um lado, há aqueles que são firmes em uma visão negativista e até mesmo fatalista do trabalho visto sob o enfoque do adoecimento, por outro lado, há os que se lançam ao desafio de compreender a polissemia da categoria trabalho como resultante de uma construção sociohistórica, admitindo que há, de fato, inúmeras implicações negativas para a saúde dos trabalhadores na atualidade, contudo esses sujeitos são atores que, ante as variabilidades que se lhes apresentam, mobilizam suas capacidades subjetivas em busca do equilíbrio emocional. Desse modo, o nosso entendimento é que, a Psicologia não pode se omitir diante das discussões de tão complexas questões que assolam os contextos de trabalho e não-trabalho.

Partilhando dessas preocupações, apresentamos ao leitor esse livro que reúne artigos sobre diferentes aspectos de trabalho e suas repercussões na saúde de distintas categorias ocupacionais. Sua publicação é fruto dos esforços de pesquisadores, que há alguns anos têm se debruçado nos estudos da relação entre Saúde Mental e Trabalho. A ideia do livro nasce da iniciativa de professores

do Grupo de Pesquisa em Trabalho, Saúde e Subjetividade, do departamento de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, com o intuito de compartilhar entre si suas experiências e reflexões de pesquisa. Contudo, durante o processo de construção da obra, o projeto se expandiu, de modo que conseguimos reunir pesquisadores de outras universidades, que desenvolvem estudos dentro desse mesmo campo de estudo, porém partindo de bases epistemológicas, teóricas e metodológicas distintas, o que nos possibilitou trazer para um único espaço, diversas faces da relação saúde/trabalho.

O livro está organizado em onze capítulos que, de modo geral, elucidam as dinâmicas das relações laborais em contextos de trabalho sócio culturalmente diferenciados como são o Brasil, a França e a Argentina, e suas repercussões na saúde mental dos trabalhadores.

O primeiro capítulo descreve uma pesquisa psicossociológica com docentes do ensino médio noturno que teve como objetivo identificar níveis de *burnout* e possível associação dessa síndrome com o comprometimento cognitivo. Os resultados indicam mais da metade da amostra com *burnout* em níveis de intensidade distintos (leve, moderado, agudo e crônico), sendo tal situação avaliada pelos autores da pesquisa como desfavorável aos docentes e às escolas, ainda que se leve em conta que apenas uma reduzida parcela dos acometidos por *burnout* experimente danos nas funções cognitivas.

O segundo capítulo relata uma pesquisa fundamentada na Psicologia Positiva para identificar os níveis de bem-estar subjetivo dos profissionais da música. Os resultados indicam que o bem-estar subjetivo dos músicos encontra-se satisfatório, embora a ansiedade se mostre evidente em uma parte da amostra.

O terceiro capítulo é uma pesquisa qualitativa realizada em um hospital universitário, situado na região nordeste, que

objetivou compreender como o trabalho de enfermagem em UTI neonatal contribui para a saúde ou para o adoecimento das enfermeiras. Os resultados, refletidos com base no conceito vitalista de saúde formulado por Canguilhem, evidenciaram que a exposição a ruídos, raios X, agentes biológicos e químicos, são os principais fatores de desgaste para as enfermeiras, exigindo delas a elaboração de atitudes de regulação para evitar a nocividade de tais fatores sobre a saúde.

O quarto capítulo é um estudo psicossociológico, baseado na teoria do Intercâmbio Social, desenvolvido com médicos e enfermeiros de hospitais públicos para avaliar os níveis de *burnout* e sua correlação com o perfil sociodemográfico da amostra. Foram identificados elevados índices de Exaustão Emocional e de Despersonalização, seguido de baixos índices de Realização Profissional, indicando a presença de *burnout* na amostra. A Despersonalização se destacou como a dimensão mais prevalente, correlacionando-se negativamente com idade, número de filhos e tempo de serviço, e positivamente com a renda mensal, sendo esta mesma dimensão apontada, também em outros estudos, como a que parece ser um aspecto típico dos profissionais de saúde.

O quinto capítulo aborda a prática de constrangimentos e humilhações vivenciada e/ou observada no ambiente de trabalho, por bancários, e que pode ser indício de possível assédio moral invisibilizado. A pesquisa analisou a relação entre a atividade e a vivência subjetiva do assédio moral desses trabalhadores, utilizando-se de um enfoque qualitativo. Os resultados mostram que o tipo de organização de trabalho a que esses trabalhadores estão submetidos, desconsidera a mobilização subjetiva do sujeito diante da atividade e não proporciona reconhecimento ao trabalhador. Esse formato de gestão, que muitas vezes se utiliza da pressão, do medo e da injúria para manter a produtividade, tem contribuído para o adoecimento físico e psíquico, bem como

para legitimizar as práticas de assédio moral presentes no ambiente bancário.

O sexto capítulo é um estudo sobre a influência da norma de submissão (ideológica *versus* oportunista), e da crença em um mundo justo (crença em um mundo justo *versus* crença em um mundo não justo), sobre as relações de passividade *versus* de contestação, diante das injustiças profissionais. Desse estudo participaram 73 assalariados, que responderam a um questionário para mensurar o grau de submissão e de crença em um mundo justo; e depois a três situações de injustiça profissional diante das quais eles deveriam indicar, entre nove reações propostas, aquelas que lhes pareciam as mais apropriadas. Os resultados indicam que a interiorização, tanto da norma de submissão quanto da crença em um mundo justo, conduz à reações de passividade, e que a crença em um mundo não justo provoca reações contestadoras.

O sétimo capítulo é um estudo realizado com mulheres integrantes de um movimento operário em uma fábrica (Brukman, Argentina). Partindo de um quadro histórico-dialético psicossocial, o estudo analisou os processos cognitivos, crenças e valores constituintes da prática e da consciência de uma nova identidade social dessas trabalhadoras. As conclusões mostram as mediações da prática nos processos psicológicos subjacentes que operaram na metamorfose da identidade e expõe as diferenças qualitativas entre uma identidade e outra. Observa-se a passagem de uma identidade dependente, passiva e resignada (submissão à autoridade) a outra autopercebida como independente, ativa, rebelde, não submissa, e autogestora.

O oitavo capítulo evidencia os riscos do trabalho infantil doméstico para crianças e adolescentes de escolas públicas da cidade de João Pessoa (PB). Os dados revelam que os participantes da pesquisa trabalham em jornadas prolongadas e intensas, o que reduz o tempo para outras atividades necessárias

ao seu desenvolvimento e os predispõe a acidentes e doenças. Identificou-se, também, a incidência de riscos ergonômicos, sociais e psicológicos, ligados, principalmente, às relações de trabalho e à constituição subjetiva dos sujeitos.

O nono capítulo elucida os desafios encontrados na formação dos profissionais de Psicologia que atuam em Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS) regionais da Paraíba no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes. Os dados indicam a predominância do modelo clínico de atuação, que pode estar relacionado à falta de formação específica desse profissional em políticas públicas. Essa falta de formação está relacionada tanto à universidade, que não tem preparado o profissional para atuar no âmbito das políticas públicas, como também à formações continuadas ofertadas pelo Estado, que foram destacadas pelos participantes da pesquisa como insuficientes. Os autores refletem que essas lacunas na formação interferem diretamente no atendimento a crianças e adolescentes no processo de garantia de direitos.

O décimo capítulo analisa a atividade de tecelagem em uma indústria, situada na região do brejo paraibano, para compreender a forma de mobilização da inteligência na prática dos tecelões em suas atividades diárias. Tomando como referenciais teóricos as contribuições da Ergonomia da Atividade, da Psicodinâmica do Trabalho e da Ergologia, observou-se a inexistência de uma prescrição explícita do trabalho desses profissionais, sendo os mesmos contratados sem experiência em tecelagem e submetidos a um treinamento simulado por um tecelão mais experiente na função. A quebra de máquinas, a elevação da temperatura, os incidentes com agulhas e os defeitos nos teares, suscitam os tecelões ao uso constante da inteligência da prática para fazer regulações necessárias no trabalho. O estudo conclui que o trabalho dos tecelões demanda astúcia e engenhosidade para suportar as interrupções

dos teares, provocadas por quebras e disfuncionamentos, tendo em vista serem antigos e obsoletos. Apesar disso, eles se esforçam para manter a saúde e atingir o nível de produção exigido.

O décimo primeiro capítulo examina a complexidade existente na atividade de vendedores de *shopping* de Campina Grande-PB com base na teoria Psicodinâmica do Trabalho. Participaram do estudo nove vendedores de lojas de roupas, calçados e acessórios, adulto e infantil. Verificou-se que a profissão de vendedor vai além das vendas, envolvendo uma intensa mobilização, por parte dos trabalhadores, para dar conta das demandas que lhes são impostas. Evidencia-se que o *glamour* dos *shopping centers* esconde o sofrimento dos vendedores, tendo em vista que sua atividade envolve uma intensa pressão por metas, sobrecarga de trabalho e variabilidades extremas com relação às solicitações dos clientes.

Cada um desses capítulos apresenta um olhar específico sobre seus objetos de estudo. São perspectivas teórico-metodológicas variadas, que nos impelem a múltiplas reflexões, passando pelo trabalho infantil, formação para o trabalho e contemplando diferentes categorias profissionais, formais e não formais. Embora diferentes, essas perspectivas se complementam e se fortalecem por uma busca incessante em desvendar a complexidade da atividade humana de trabalho. Esperamos, então, que esse livro traga aprendizados, questionamentos, e que contribua para consolidar seus estudos e a sua atuação em Psicologia, sob o enfoque da Saúde e Trabalho.

Silvânia da Cruz Barbosa
Thaís Augusta Máximo

CAPÍTULO 1

Burnout e comprometimento cognitivo: um estudo com docentes do ensino médio noturno da rede pública de Campina Grande (PB)

Silvânia da Cruz Barbosa
André Augusto Diniz Lira
Clarissa Loureiro das Chagas Campêlo
Ketinlly Yasmyne Nascimento Martins
Johanna Sales Pereira Aragão

1. Introdução

Apesar da importância do papel do/a professor/a na educação escolar, as pesquisas com docentes se desenvolveram mais notadamente a partir do último quartel do século passado, tendo em vista a identidade do professorado, a condição de trabalho, a saúde, o ciclo de vida do/a educador/a, as trajetórias socioprofissionais, inclusive pondo em relevo a própria “voz” dos sujeitos (NÓVOA, 1992; RAMALHO; CARVALHO, 1994). Histórica e ideologicamente, o discurso político depositou nas mãos desse grupo profissional, amplas expectativas para a nação brasileira, como em outros países, ao mesmo tempo em que se intensificou a precarização das relações trabalhistas, a proletarianização do trabalho e a negligência para com a escola pública (COSTA, 1995; HYPOLITO, 1997).

Essas pesquisas elucidaram o desgaste físico e psíquico do professorado provocado pelas condições de trabalho, mas, muitas vezes, tratando o tema de forma indireta, uma vez que não tinham como objeto de estudo a relação trabalho e saúde mental. Nessa perspectiva, as pesquisas de cunho etnográfico, as pesquisas tendo por base a discussão teórica sobre o gênero da docência e, mais recentemente, as (auto)biográficas, têm servido para evidenciar, cada uma a seu modo, a voz e a vivência dos professores, destacando o discurso da professora sofrida. Outras pesquisas, em quantidade menos expressiva, começaram a abarcar essa temática de modo mais direto. Um exemplo é o estudo patrocinado pela Confederação Nacional de Trabalhadores em Educação, realizado pelo grupo de Psicologia do Trabalho da UNB, liderado por Codo (1999), que trouxe à baila um quadro crônico de *burnout* em professores brasileiros com repercussões negativas nas relações socioprofissionais e familiares.

Diferentes estudos nacionais indicam que professores com *burnout* frequentemente apresentam insatisfação no trabalho (CARLOTTO, 2002; CARLOTTO; CÂMARA, 2007), autoestima negativa (PEDRO; PEIXOTO, 2006), problemas de saúde física (GOMES; MONTENEGRO; PEIXOTO; PEIXOTO, 2010) e experimentam estressores mais ou menos comuns independentemente dos níveis de ensino que lecionam (CARLOTTO, 2010). Na literatura que se teve acesso não foram encontrados estudos relacionando *burnout* com as funções cognitivas; porém tais funções são estruturas básicas importantes à profissão docente, visto que servem de suporte para o exercício de suas atividades intelectuais. Assim, essa pesquisa, do tipo descritiva (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007; GIL, 1987) e de corte transversal (BORDALO, 2006), teve como objetivo identificar se há *burnout* em docentes do ensino médio noturno na cidade de Campina Grande (PB) e possível associação dessa síndrome com o comprometimento cognitivo.

A pesquisa está fundamentada na perspectiva psicossocial de análise, proposta por Maslach e Jackson (1981), a qual considera *burnout* um construto formado por três dimensões relacionadas, mas independentes: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP), e sentimento de reduzida Realização Profissional (RP), que serão definidas mais adiante na seção que descreve o método de pesquisa.

De acordo com essa abordagem, quando as condições de trabalho são percebidas negativamente pelos trabalhadores, estas se convertem em fatores de risco, e produzem estresse laboral que, se persistente, pode desencadear o processo de *burnout*. Maslach (2009) aponta seis fatores principais de risco no ambiente organizacional, desencadeadores do *burnout*: 1) **Carga de Trabalho** – a sobrecarga surge quando os empregados sentem que têm muita tarefa a cumprir, porém tempo e recursos insuficientes para realizá-la adequadamente, 2) **Controle** – a falta de controle surge quando os empregados se sentem sem autonomia para tomar decisões; às vezes a falta de controle está ligada à insuficiência de recursos materiais ou às condições imprevisíveis de horários de trabalho, 3) **Recompensas** – caracteriza-se pelo sentimento dos empregados de que não estão sendo bem recompensados financeiramente e/ou psicologicamente, 4) **Sentido de Comunidade** – a quebra desse sentido caracteriza-se pela falta de apoio e confiança, bem como pelo aparecimento de conflitos interpessoais, 5) **Equidade** – a falta de equidade ocorre quando os empregados percebem injustiças no ambiente de trabalho, 6) **Valores** – o conflito de valores surge quando as pessoas experimentam incompatibilidades entre os valores pessoais e organizacionais, tendo, muitas vezes, que decidir entre o que deseja fazer e o que tem que fazer.

A síndrome de *burnout* surge como uma reação ao acúmulo desses estressores presentes nos espaços de trabalho e com os quais os trabalhadores têm dificuldade de lidar ou combater eficazmente.

2. Método

2.1. Participantes da pesquisa

Na cidade de Campina Grande (PB) existem 26 escolas estaduais de ensino médio, das quais 17 funcionam também em horário noturno, com 210 docentes lecionando nesse horário. Para compor uma amostra exclusivamente de docentes do horário noturno, recorreu-se a um tipo de estratégia acidental, definida por Sarriá, Guardiã e Freixa (1999) como um processo de amostragem casual em que os participantes são incluídos de acordo com a acessibilidade e a disponibilidade em colaborar com a pesquisa. Com base nesse procedimento, obteve-se a participação de 125 sujeitos, correspondendo a uma amostra de 59,5% dos docentes que estavam em pleno exercício da função e que aceitaram participar voluntariamente do estudo.

Os professores que constituem o grupo estudado são, em sua maioria, do sexo masculino (60,8%), casados (57,6%), com filhos (57,6%) e situam-se na faixa etária de 19 a 61 anos ($M = 39,3$; $DP = 9,66$). Quanto à escolaridade, 49,6% são pós-graduados (*lato senso* ou *stricto senso*) e 40,8% possuem nível superior. O tempo médio de exercício profissional é de 11 anos ($DP = 8,2$), existindo casos com até 30 anos de docência, sendo, portanto, um grupo profissionalmente experiente. Além de lecionar no horário noturno, boa parte da amostra (39,2%) possui outro(s) emprego(s) diurno(s) ligado(s) ou não ao magistério; sendo a renda mensal da maioria (68%) um pouco maior que 3 salários mínimos. Mais da metade do grupo (68%) possui carga horária de trabalho entre 20 e 40 horas semanal, no entanto, um percentual expressivo da amostra (19,2%) relatou trabalhar acima de 45 horas semanais, por ter mais de um emprego remunerado.

2.2. Instrumentos

Os níveis de *burnout* foram avaliados por meio dos três fatores empíricos que compõem a escala *Maslach Burnout Inventory* – MBI, criada pelas psicólogas sociais Maslach e Jackson (1986). O primeiro fator (EE) está geralmente relacionado à excessiva demanda de trabalho, ocasionando no indivíduo sentimentos de fadiga intensa, falta de forças para enfrentar o dia de trabalho e sensação de estar sendo exigido além dos limites emocionais. O segundo fator (DP) caracteriza-se pelo endurecimento afetivo nas relações interpessoais, que se manifesta por atitudes de cinismo, irritabilidade e indiferença frente aos usuários dos serviços e aos colegas de trabalho, além de tendência ao isolamento e ao distanciamento emocional. O terceiro fator (rRP) se expressa pela sensação de reduzida satisfação com a execução do trabalho, sentimento de desapego pelo trabalho e de frustração profissional (CARLOTTO, 2004; MASLACH; LEITER, 1997; VIEIRA et al., 2006; VIEIRA, 2010).

Na presente pesquisa utilizou-se o MBI – *Educator's Survey* (ED) por ser uma versão especificamente direcionada para educadores. A escala é formada por 22 itens que variam de 0 (nunca) a 6 (todo dia), distribuídos entre os três fatores já mencionados.

As funções cognitivas foram avaliadas por meio do Mini Exame do Estado Mental (MEEM) que conta com estudos de validação em população brasileira (BRUCKI et al., 2003; CHAVES, 2008). O instrumento possui 30 questões agrupadas em sete categorias, cada uma planejada com o objetivo de avaliar funções cognitivas específicas de acordo com a gravidade: orientação temporal, orientação espacial, memória, atenção e cálculo, linguagem e capacidade construtiva visual. Sua aplicação teve por finalidade caracterizar o estado cognitivo global dos sujeitos. O escore do MEEM varia de 0 pontos, indicando maior grau de

comprometimento cognitivo, até 30 pontos, indicando melhor capacidade cognitiva. A análise da pontuação é feita de acordo com o nível de escolaridade do indivíduo, sendo que o escore 24 é o ponto de corte mais utilizado para indicar comprometimento cognitivo em indivíduos com escolaridade acima de 11 anos de estudo (CHAVES, 2008).

Os principais estressores percebidos no ambiente de trabalho, bem como os problemas de saúde mais frequentemente enfrentados pelos docentes, foram identificados por meio de um Questionário com três perguntas abertas que indagaram, respectivamente, se os professores se sentem socialmente valorizados pelo trabalho que realizam, quais aspectos sociolaborais eles consideram desfavoráveis ao seu bem-estar, e quais os problemas de saúde mais comuns.

Utilizou-se também uma Ficha Sociodemográfica para coletar informações sobre gênero, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade, tempo de serviço, renda mensal e carga horária de trabalho, para fins de caracterização da amostra, sendo tais características já resumidas na seção que descreve os participantes da pesquisa.

Todos os instrumentos foram organizados em forma de protocolo, o qual foi entregue aos professores, juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), sendo a coleta dos dados iniciada somente após receber a autorização da 3ª Região de Ensino e Cultura, bem como aprovação do Conselho de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), protocolo número 0319.0.133.000-08.

2.3. Procedimento de coleta dos dados

Os instrumentos foram aplicados nas 17 escolas em funcionamento noturno, em salas cedidas pelos gestores escolares, sendo

tal aplicação previamente agendada de acordo com a disponibilidade de tempo dos professores.

Antes de preencher os questionários, todos os participantes foram informados sobre os objetivos e sobre os aspectos éticos da pesquisa postulados pela Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Iniciou-se a coleta pelo MEEM, por ser um instrumento de aplicação individual que requer intervenção mais direta do pesquisador. Em seguida, a equipe pesquisadora solicitou o preenchimento dos demais instrumentos, permanecendo no local de aplicação para esclarecimento de eventuais dúvidas. O tempo médio para o preenchimento dos instrumentos foi de quinze minutos.

3. Resultados

Mesmo existindo estudos precedentes que atestam a validade e consistência do MBI, novas análises foram desenvolvidas para averiguar se os parâmetros psicométricos dessa escala estavam adequados à amostra. Realizou-se, então, com auxílio do programa SPSS (*Statistical Package for Social Science*) o cálculo de análise fatorial para verificar se os itens agrupavam nos fatores previstos e estimaram-se os coeficientes de *Alfa de Cronbach* para examinar a consistência interna dos fatores.

Identificaram-se três fatores, sendo o primeiro com valor próprio (*eigenvalue*) de 5,56, o segundo de 3,25, e o terceiro de 1,82, explicando conjuntamente 48,28% da variância total. O instrumento ficou constituído por 22 itens com cargas fatoriais superiores a 0,30, correspondentes aos fatores Exaustão Emocional (Alfa = 0,86), Realização Profissional (Alfa = 0,74) e Despersonalização (Alfa = 0,68).

Após essas análises preliminares que confirmam a validade e consistências das escalas, foram estimados os escores nos fatores

do MBI para os participantes, por meio da média dos pontos atribuídos a cada item, os quais foram ponderados pelos pesos dos mesmos itens no fator. Em seguida calcularam-se as médias, desvios-padrão, valores mínimos e máximos dos fatores do MBI, aplicando-se os pontos de corte recomendados pelo Grupo de Estudos e Pesquisas em Estresse e *Burnout* – GEPEB, conforme se pode ver na Tabela 1.

Tabela 1. Resultados de pontos de corte das escalas do MBI conforme indicação do GEPEB

Pontos de corte	Exaustão Emocional (EE)	Despersonalização (DE)	Realização Profissional (RP)
Alto	26	9	43
Médio	16-25	3-8	34-42
Baixo	15	2	33
Média	20,93	6,31	37,49
DP	10,62	5,44	7,63

Alerta-se que no MBI, considera-se em *burnout* uma pessoa que revele altas pontuações em Exaustão Emocional e em Despersonalização, seguido de baixos escores em Realização Profissional (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; TAMAYO; TRÓCCOLI, 2001; TAMAYO; ARGOLO; BORGES, 2005; VIEIRA et al., 2006).

Ao serem aplicados os pontos de corte indicados pelo GEPEB, observou-se que as pontuações nos fatores Exaustão Emocional e Despersonalização se situaram dentro da faixa média da escala (24,89 e 7,17, respectivamente); enquanto no fator Realização Profissional, a pontuação encontrada foi de 30,50, ficando abaixo da faixa média. Esses resultados podem ser visualizados na Tabela 2.

Tabela 2. Valores mínimos e máximos, média e desvio-padrão nos fatores do MBI

Fatores do MBI	Mínimo	Máximo	Média	Desvio- Padrão
Exaustão Emocional	1,00	54,00	24,89	14,16
Realização Profissional	6,00	42,00	30,50	8,01
Despersonalização	0,00	28,0	7,17	6,44

Adicionalmente, calcularam-se as médias apresentadas pelos indivíduos nos fatores, de acordo com os níveis baixo (ou leve), médio (ou moderado) e alto (ou profundo). Os resultados (Tabela 3) indicam que apenas 2,4% da amostra encontra-se emocionalmente equilibrada, enquanto 97,6% experimentam fadiga e esgotamento emocional, sendo 33,6% em nível leve, 20% em nível moderado e 44% em profunda intensidade, podendo-se concluir que a dimensão Exaustão Emocional se manifesta na maioria dos professores. Os resultados também revelam que apenas 4% dos professores sentem-se profissionalmente satisfeitos, porém 96% experimentam insatisfação, estando 62,4% muito insatisfeitos, e 33,6% moderadamente insatisfeitos, podendo-se concluir que o sentimento de reduzida Realização Profissional atinge uma ampla parcela da amostra.

Observa-se, ainda, que apenas 3,2% dos professores não apresentam Despersonalização, enquanto 96,8% apresentam altas pontuações nessa dimensão, sendo 37,6% em nível leve, 28,8% em nível moderado e 30,4% em intensidade muito forte, podendo-se concluir que é significativamente elevada a quantidade de professores com atitudes de dureza, frieza e distanciamento frente aos alunos e colegas de trabalho.

Tabela 3. Distribuição dos valores do MBI de acordo com os pontos de corte (N = 125)

Fator	Nível	Número de sujeitos	%
Exaustão Emocional N = 122 (97,6%)	Baixo	42	33,6
	Médio	25	20,0
	Alto	55	44,0
Realização Profissional N = 120 (96%)	Baixo	78	62,4
	Médio	42	33,6
	Alto	-	-
Despersonalização N = 121 (96,8%)	Baixo	47	37,6
	Médio	36	28,8
	Alto	38	30,4

Os resultados mostram-se preocupantes porque sugerem que os professores estão acometidos por *burnout*, visto que as dimensões Exaustão Emocional e Despersonalização pontuaram alto, e a Realização Profissional apresentou valores abaixo do ponto médio da escala. É ainda mais preocupante quando se leva em conta que as três dimensões manifestaram-se com forte intensidade em boa parcela da amostra, sugerindo que a síndrome tende a um processo crônico.

Assim, para melhor analisar como os níveis de *burnout* se manifestam na amostra, aplicou-se a Análise de Conglomerados (*Cluster*) aos três fatores que compõem o MBI. Essa técnica consiste em subdividir os participantes em subgrupos, combinando seus escores atribuídos aos indicadores de *burnout*, para identificar as diferenças significativas entre os grupos e as semelhanças dentro do próprio grupo. O resultado identificou as seguintes configurações de *burnout* (Tabela 4).

Tabela 4. Combinação dos escores nos três indicadores de *burnout*

Fatores	<i>Burnout</i> Moderado	<i>Burnout</i> Leve	<i>Burnout</i> Agudo	<i>Burnout</i> Crônico
Exaustão Emocional	Médio	Baixo	Alto	Alto
Realização Profissional	Baixo	Médio	Médio	Baixo
Despersonalização	Médio	Médio	Médio	Alto
N (115/125)	20	44	30	21

Conforme se pode ver na Tabela 4, a primeira configuração reúne 20 professores (16%) com moderado *burnout*, sendo a Realização Profissional a dimensão mais afetada, seguida de Exaustão Emocional e de Despersonalização. Em outras palavras, já se evidenciam sinais de esgotamento físico e mental, atitudes de frieza e muita insatisfação profissional, sendo este último aspecto o que mais representa o surgimento da síndrome nesse grupo.

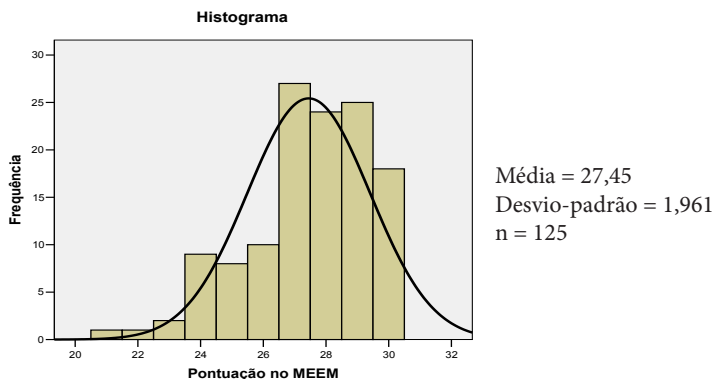
A segunda configuração agrupa 44 professores (35,2%), sendo este o único grupo que preserva certo equilíbrio emocional, contudo, as dimensões Realização Profissional e Despersonalização estão em níveis moderados, portanto já se encontram relativamente afetadas, o que o classifica como um grupo com *burnout* leve.

As duas últimas configurações reúnem, juntas, 51 professores (40,8%) com *burnout* em processo bastante avançado, sendo que 30 deles (24%) estão num processo agudo (intenso, forte) de *burnout* caracterizado por alta Exaustão Emocional e níveis moderados de Despersonalização e de Realização Profissional; e 21 professores (16,8%) apresentam resultados graves nas três dimensões do *burnout*, que se manifestam por elevado grau de Exaustão Emocional e de frieza/indiferença nos relacionamentos interpessoais, forte sensação de incompetência no trabalho, bem como reduzida Realização Profissional, estando este grupo com *burnout* crônico, que, por oposição às de manifestações agudas,

talvez já dure ou persista há muito tempo. Conjuntamente, os resultados encontrados a partir das quatro configurações revelam que a síndrome recai em mais da metade da amostra (56,8 %), porém em intensidades distintas.

Quanto às funções cognitivas, assinalou-se na seção de método que elas foram avaliadas com base nas pontuações do MEEM e da escolaridade dos participantes, sendo o escore 24 o ponto de corte usado para indicar o comprometimento cognitivo em indivíduos com escolaridade acima de 11 anos como é o caso do grupo pesquisado. Conforme se pode ver no gráfico 1, a média de pontuação obtida no MEEM foi 27,45 (DP = 1,96) com escores mínimos de 21 e máximos de 30. Comparando os resultados encontrados com os valores aproximadamente representativos da curva normal (onde 68% da amostra devem situar-se em intervalos de escores entre 25-29), pode-se inferir que os índices cognitivos dos professores encontram-se próximos do que seria esperado para a população em geral (apenas 10,4% dos professores estão com índices abaixo da normalidade).

Gráfico 1. Representação da curva normal e distribuição dos escores alcançados pelos 125 professores no MEEM



Para se obter um melhor detalhe dos resultados apresentados no gráfico 1, distribuiu-se os escores do MEEM por intervalos. O resultado (Tabela 5) revela que a capacidade cognitiva está resguardada para a maioria (89,6%), estando 69 professores (55,2%) com boa capacidade cognitiva (intervalo de 25 a 28) e 43 (34,4%) com ótima capacidade cognitiva (pontuações de 29 a 30). Contudo, 13 participantes (10,4%) aparecem no ponto de corte do teste, atingindo pontuações inferiores a 25 pontos, assinalando a possível presença de déficits nas funções cognitivas.

Tabela 5. Escores mínimos e máximos, média da distribuição e desvio-padrão no indicador usado para avaliar a cognição.

Escala	Máx	Mín	Média	Desvio-padrão	Distribuição dos escores por intervalo			
					<25	25-26	27-28	29-30
MEEM	30	21	27,45	1,96	13	19	50	43

Ao analisar, por meio de uma tabela cruzada, como os quatro perfis de *burnout* (Moderado, Leve, Agudo e Crônico) se manifestam nos 13 indivíduos com possíveis déficits cognitivos (Tabela 6), observa-se que apenas 10 deles sofrem de *burnout*, sendo quatro em graus leves, um em grau moderado, três em graus agudos, e dois em graus crônicos.

Tabela 6. Níveis de *burnout* nos indivíduos com alterações cognitivas (N =115)

Níveis do MEEM	<i>Burnout</i> Moderado	<i>Burnout</i> Leve	<i>Burnout</i> Agudo	<i>Burnout</i> Crônico	Total
< 25	1	4	3	2	10
25-26	4	5	8	2	19
27-28	9	19	9	8	45
29-30	6	16	10	9	41
Total	20	44	30	21	115

Adicionalmente, para identificar os principais estressores laborais percebidos pelos professores e os principais problemas de saúde diretamente relacionados à atividade docente, foram analisadas as três perguntas abertas do Questionário empregando-se a técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 1995) que consistiu, inicialmente, na pré-análise das respostas, em seguida, procedeu-se com a identificação e codificação das categorias empíricas existentes nas respostas, e, finalmente, com o registro das categorias no banco de dados do SPSS, por meio do qual foram efetuadas as análises estatísticas descritivas (frequência e porcentagem).

No Questionário, a primeira pergunta indagou aos professores se eles consideram que o trabalho que realizam é visto como algo importante pela sociedade. As respostas indicam que os professores se sentem mais desvalorizados profissionalmente (62,4%) do que valorizados (49,6%).

A segunda pergunta solicitou que os professores indicassem as condições de trabalho que consideram mais desgastantes (fatores de risco). A Tabela 7 mostra que das seis áreas de risco organizacional apontadas por Maslach (2009), três foram percebidas como potencialmente estressantes, sendo 54,4% das respostas referentes à insuficiência de recompensa material (salário deficitário), e de recompensa psicológica, sobretudo no tocante a baixa valorização profissional, que, curiosamente, surge mais uma vez, como um aspecto incômodo, sendo a responsabilidade por esse incômodo atribuído mais diretamente aos governantes. A segunda maior área de risco percebida nos espaços escolares foi a Quebra do sentido de comunidade (conflitos, desrespeito, desinteresse, ingratidão, etc.) com 47,2% das respostas, seguida pela ordem de frequência mais baixa da Sobrecarga de trabalho (28% das repostas).

Por fim, a terceira pergunta solicitou aos professores que apontassem as enfermidades mais comuns relacionadas no

trabalho. As respostas indicam que 88,8% dos casos se ressentem de dores frequentes (musculares, pernas, cabeça, coluna, estômago), 36,8% relatam problemas na voz, 31,2% se queixam de fadiga pelo excesso de trabalho, 26,4% apontam problemas respiratórios (alergia, rinite, faringite), e 20,8% apresentam problemas de sono. Constatou-se ainda que, no intervalo de um ano, em decorrência dessas enfermidades, 26,4% da amostra já faltaram expedientes ou se afastaram do trabalho por licença médica, sendo o problema de voz e as cefaleias os males mais comuns para o absenteísmo.

Tabela 7. Principais fatores de risco percebidos pelos professores no ambiente laboral

Fatores de risco	Frequência	Proporção Respostas
Recompensas Insuficientes:		
a) Materiais: má remuneração, baixo salário.		
b) Psicológicas: desvalorização profissional, falta de reconhecimento social da profissão, descaso e descompromisso dos governantes, politicagem	68	54,4
Quebra do Sentido de Comunidade: conflitos com colegas, intrigas, falta de cooperação, desunião, desrespeito e desinteresse do alunado, ingratidão e descompromisso dos pais.		
Sobrecarga de Trabalho: volume de tarefa, pressões/cobranças, alta carga horária, levar trabalho p/ casa, rotina, pouco tempo.	35	28,0
Total de respostas	162	100%

Uma síntese desses resultados revela uma ampla parcela da amostra (56,8%) acometida por *burnout* em níveis de intensidade distintos, sendo tal situação altamente desfavorável aos docentes, ainda que se leve em conta que apenas uma parcela mínima

experimenta consequências danosas nas funções cognitivas (10,4% dos sujeitos). Os dados corroboram os relatos da literatura quanto ao *burnout* ser um fenômeno altamente disseminado entre os profissionais de educação, com repercussões negativas na saúde física e mental. Com efeito, não se deve descartar a possibilidade de que o funcionamento cognitivo, preservado na amostra, possa declinar, bem como o estado de saúde se agravar, caso a amostra não consiga elaborar estratégias de *coping* eficazes para combater os estressores laborais (Recompensas insuficientes, Sentido de comunidade e Sobrecarga de trabalho).

4. Discussão dos resultados

Alguns estudos (ESTEVE, 1999; SELIGMANN-SILVA, 2007) têm demonstrado que grupos ocupacionais com atividades voltadas para a educação, formação e desenvolvimento humano, como é o caso do professor, muitas vezes veem o seu trabalho como uma missão social e mantêm grandes expectativas quanto ao que desejam realizar e ao reconhecimento que acreditam merecer. Quando esses grupos percebem ameaças à preservação do sentido do trabalho, começam a padecer física e psicologicamente. Para a amostra, tais ameaças se traduzem pela desvalorização social da profissão, expressos genericamente pela percepção de desrespeito por parte dos alunos, dos pais, do governo e da sociedade. Também outros condicionantes como a desproporcionalidade entre as responsabilidades exigidas e os baixos salários, conflitos com os colegas e o alunado, déficits de saúde, carga horária e de trabalho excessivas, podem, conjuntamente, estar contribuindo para desencadear o processo de *burnout* em níveis distintos na amostra.

Para a abordagem psicossocial, todos esses aspectos constituem fatores de risco laboral e devem ser considerados uma preocupação porque fragilizam a saúde humana e predis põem ao

burnout que, por sua vez, gera custos pessoais (como problemas familiares e de saúde) e organizacionais (menor rendimento no trabalho, alta rotatividade, absenteísmo, baixa qualidade produtiva, baixa criatividade para resolver problemas, etc.).

Assinala-se que o *burnout* pode se manifestar de múltiplas formas no indivíduo, sendo os sintomas físicos de saúde um dos mais comuns. Esse estudo identificou a presença de diversos sintomas físicos que, conforme aponta a literatura (GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997; GOMES; MONTENEGRO; PEIXOTO; PEIXOTO, 2010; MASLACH, 2009), estão mais correlacionados à Exaustão Emocional, que é a dimensão individual do *burnout* e que primeiramente aparece na ordem sequencial da síndrome. A literatura (ESTEVE, 1999) também aponta que em decorrência das enfermidades físicas e da Exaustão Emocional, não raro as pessoas começam a faltar ou a se afastarem do trabalho por licença médica. O absenteísmo, embora presente em 26,4% da amostra, não deve ser encarado simplesmente como negligência do professor, devendo, antes, ser associado como decorrente dos altos níveis de *burnout*, e, talvez, uma maneira de mostrar-se insatisfeito com as condições de trabalho. Sabe-se, entretanto, que o aumento do absenteísmo incide na diminuição do rendimento no trabalho, sendo previsível que as consequências negativas do *burnout* não repercutam exclusivamente na esfera de vida pessoal e familiar do professor, mas atinja também a saúde organizacional e a qualidade dos serviços educacionais prestados à sociedade.

Burnout não é um problema individual, e sim, uma síndrome relacionada ao trabalho e ao ambiente no qual as pessoas trabalham. Quanto maior o desajuste entre os objetivos pessoais e organizacionais, maior será o risco epidemiológico de *burnout*. Assim, a prevenção e intervenção dos riscos psicossociais é uma tarefa prioritária na promoção da saúde dos trabalhadores. Para cumprir essa tarefa, os primeiros estudos sobre *burnout* se

concentraram na busca de estratégias para eliminar os estressores, sendo este tipo de atuação considerado de grande valor nos programas de saúde, embora não seja o único capaz de ajudar as pessoas a enfrentar o *burnout* com mais efetividade. Atualmente há quase um consenso entre os autores de que as investigações futuras devem avançar, cada vez mais, na direção de um enfoque positivo em que seja possível promover o engajamento (*engagement*) e não simplesmente reduzir o *burnout* (SALANOVA; LLORENS, 2009; SNYDER; LOPEZ, 2009; ZANELLI, 2010), sendo o modelo proposto por Maslach (2009) com seu esquema de seis áreas de ajuste pessoa-trabalho um dos caminhos viáveis na busca de soluções para os problemas existentes nos espaços de trabalho e uma ferramenta importante para a promoção do engajamento.

Por fim, é importante considerar que apesar dos resultados quanto ao *burnout* indicarem a necessidade de uma maior preocupação na relação saúde e trabalho, os dados referentes às funções cognitivas sinalizam que essas não foram afetadas, pelo menos até o momento da produção dos dados. Uma hipótese a ser considerada é que a própria natureza do trabalho docente, que lida cotidianamente com o conhecimento, pode, por si mesma, preservar as funções cognitivas dos trabalhadores naquilo que lhes é mais fundamental para atuação. Por outro lado, é possível que sujeitos com *burnout* e cognitivamente afetados não tenham participado da pesquisa, justamente por estarem afastados do trabalho. É necessário, portanto, a realização de outros estudos como discorreremos brevemente a seguir.

5. Considerações finais

Considera-se que a divulgação dos resultados encontrados são ferramentas importantes que servem de alerta e possibilitam

a busca de ajuda. Sabe-se, entretanto, que apenas o conhecimento sobre o problema não é suficiente para resolvê-lo, sendo indispensável traçar planos e medidas combativas aos agentes estressores presentes no contexto de trabalho, bem como a adoção de políticas de prevenção à saúde que potencializem as qualidades humanas, a exemplo do engajamento dos trabalhadores, que se manifesta por um estado mental positivo em relação ao trabalho, pelo vigor e absorção nas atividades.

Uma limitação da presente pesquisa é a sua natureza transversal que, conseqüentemente, impossibilita realizar inferências causais. Para minimizar essa limitação sugerem-se pesquisas longitudinais futuras, incluindo construtos positivos, como por exemplo, *engagement* no trabalho, resiliência e otimismo, que consideram o capital psicológico positivo. Também pode ser útil investigar de que maneira o *burnout* afeta a vida familiar dos empregados (vida conjugal, relações com filhos, etc.), visto que a maioria das pesquisas têm se dedicado mais a identificar as condições ambientais em que as pessoas trabalham.

Finalmente, como sinalizamos anteriormente, é importante que se façam mais estudos envolvendo a relação cognição e *burnout* que utilizem outras perspectivas metodológicas, e também que envolva sujeitos já afastados do trabalho, bem como sujeitos de outras profissões, inclusive com menor demanda cognitiva, para se fazer estudos comparativos que possam elucidar melhor essas relação.

6. Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1995.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout*: o processo de adoecer pelo trabalho. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. (Org.). **Burnout**:

quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 21-91.

BORDALO, A. A. Estudo transversal e/ou longitudinal. **Revista Paranaense de Medicina**, Belém, v. 20, n. 4, p. 5, out-dez, 2006. Disponível em: < <http://scielo.iec.pa.gov.br/pdf/rpm/v20n4/v20n4a01.pdf> >. Acesso em: 6 fev. 2009.

BRUCKI, S.; NITRINI, R.; CARAMELLI, P.; BERTOLUCCI, P. H. F.; OKAMOTO, I. H. Sugestões para o uso do Mini-Exame do Estado Mental no Brasil. **Arquivos de Neuropsiquiatria**, [S.l.], v. 61, n. 3, p. 777-81, 2003.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de *burnout* e satisfação no trabalho: um estudo com professores universitários. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. (Org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 187-212.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de *burnout* e características de cargo em professores universitários. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v. 4, n. 2, p. 145-162, jul-dez, 2004.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de *burnout*: diferenças segundo níveis de ensino. **Psico-PUCRS**, Canoas, v. 41, n. 4, p. 495-5002, out-dez, 2010.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Preditores da síndrome de burnout em professores. **Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRAPEE)**, [S.l.], v.11, n.1, p. 101-110, jan-jun, 2007.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAVES, M. L. F. **Testes de avaliação cognitiva: Mini-Exame do Estado Mental**. Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008.

CODO, W. **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis: Vozes, Rio de Janeiro, 1999.

COSTA, M. C. V. **Trabalho docente e profissionalismo: uma análise sobre gênero, classe e profissionalismo**. Porto Alegre: Sulina, 1995.

ESTEVE, J. M. **O mal-estar docente: a sala de aula e a saúde dos professores**. São Paulo: EDUSC, 1999.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1987.

GIL-MONTE, P.; PEIRÓ, J. M. **Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse**. Madrid: Síntesis Psicología, 1997.

GOMES, R. A.; MONTENEGRO, N.; PEIXOTO, A. M. B. C.; PEIXOTO, A. R. B. C. Stress ocupacional no ensino: um estudo com professores do 3º ciclo e ensino secundário. **Psicologia & Sociedade**, [S.l.], v. 22. n. 3, p. 587-597, 2010.

HYPOLITO, A. M. **Trabalho docente, classe social e relações de gênero**. Campinas: Papyrus, 1997.

MASLACH, C. Compreendendo *burnout*. **Revista Ciencia & Trabajo**, v. 32, n. 11, p. 37-43, abr-jun, 2009. Disponível em: < <http://www.cienciaytrabajo> > Acesso em: 10 jun. 2011.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, [S.l.], v. 2, p. 99-113, 1981.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **Maslach Burnout Inventory**. Palo Alto: Consulting Psychologist Press, 1986.

MASLACH, C.; LEITER, M. **The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997.

NÓVOA, A. Os professores e as suas histórias de vida. In: NÓVOA, A. (Org.). **Vidas de professores**. Porto: Porto Editora, 1992. p. 11-30.

PEDRO, N.; PEIXOTO, F. Satisfação profissional e autoestima em professores do 2º e 3º ciclos do ensino básico. **Análise Psicológica**, Lisboa, v. 2, n. 24, p. 247-262, 2006.

RAMALHO, B. L.; CARVALHO, M. E. P. O magistério enquanto profissão: considerações teóricas e questões para pesquisa. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 88, p. 47-54, 1994.

SALANOVA, M.; LLORENS, S. Exposición a la tecnología de la información y la comunicación y su relación con el engagement. **Revista Ciencia & Trabajo**, v. 32, n. 11, p. 55-62, abr-jun, 2009. Disponível em: < <http://www.cienciaytrabajo.cl/V2/index.html> > Acesso em: 10 jun. 2011.

SARRIÁ, A.; GUARDIÀ, J.; FREIXA, M. **Introducción a la estadística en Psicología**. Barcelona: Ediciones de la Universitat de Barcelona, 1999.

SELIGMANN-SILVA, E. Psicopatologia no trabalho: aspectos contemporâneos. In: 2º CONGRESSO INTERNACIONAL SOBRE SAÚDE MENTAL NO TRABALHO. 2007, Goiânia, **Anais...** Goiás, 2007, p. 64-98.

SNYDER, C. R.; LOPEZ, S. J. **Psicologia positiva**: uma abordagem científica e práticas das qualidades humanas. Porto alegre: Artmed, 2009.

TAMAYO, M. R.; ARGOLO, J. C.; BORGES, L. O. Burnout em profissionais de saúde: um estudo com trabalhadores do município de Natal. In: BORGES, L. O. (Org.). **Os profissionais de saúde e seu trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005. p. 223-246.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Burnout no trabalho. In: MENDES, A. M., BORGES, L. O.; FERREIRA, M. C. (Orgs.). **Trabalho em transição, saúde e risco**. Brasília: Finatec, 2001. p. 43-63.

VIEIRA, I. Conceito de burnout: questões atuais de pesquisa e a contribuição clínica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 35, n. 122, p. 269-276. 2010.

VIEIRA, I.; RAMOS, A.; MARTINS, D.; BUSCASIO, E.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M.; FIGUEIRA, I.; JARDIM, S. *Burnout* na clínica psiquiátrica: relato de um caso. **Revista de Psiquiatria**, Rio Grande do Sul, v. 28, n. 3, p. 352-356, set-dez, 2006.

ZANELLI, J. C. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CAPÍTULO 2

O bem-estar subjetivo dos músicos da cidade de João Pessoa: um estudo da Psicologia Positiva

Sandra Souza
Livia de Oliveira Borges

1. Introdução

A princípio, a música resumia-se a socializar e entreter as pessoas, especialmente se considerada como inerente à criatividade humana. Ao longo do tempo e evolução histórica, a atividade musical foi trilhando o caminho da profissionalização, assumindo o seu espaço no mercado de trabalho, conforme as demais ocupações, colocando os músicos como atores sociais vinculados ao contexto socioeconômico. Portanto, o trabalho do músico, ao mesmo tempo em que está vinculado a expressão de um processo criativo, deve ser compreendido como um produto sócio-histórico, dentro de um contexto específico (MAHEIRIE, 2003).

Considerando a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), disponível no endereço virtual do Ministério do Trabalho e do Emprego¹, consideram-se os compositores, os músicos e os cantores como um grupo ocupacional de base. São considerados

1 Ver: <http://www.mtecbo.gov.br>

músicos aqueles que tocam um ou vários instrumentos musicais (de sopro, cordas ou percussão), imprimindo uma interpretação pessoal à obra ou a partir de instruções de um regente (solista, acompanhante ou componente de grupos). São cantores os indivíduos que cantam em público, de modo individual ou em bandas, cujo objetivo é divertir os espectadores e incentivar o desenvolvimento da cultura musical (SOUZA; BORGES, 2010).

A profissão é regulamentada pela Ordem dos Músicos do Brasil (OMB), criada por meio da Lei n. 3.857 de 22 de dezembro de 1960², oficializando assim a profissão de músico, a defesa da classe e a fiscalização de seu exercício. Para o exercício da profissão é necessário o registro na OMB do estado e atuação do profissional, desde que o profissional submeta-se a exame específico. A OMB, com forma federativa, é constituída do Conselho Federal dos Músicos e de Conselhos Regionais, dotados de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e patrimonial³.

A Paraíba é um celeiro de renomados músicos com repercussões nacionais e internacionais, apresentando um movimento musical permeado ora por dificuldades, ora por sucessos. O estado é lembrado e representado, além das próprias fronteiras, por meio de sua música e tradição cultural, principalmente pelas festas juninas, que têm assumido um papel importante no setor turístico. Junto a outros estados do país, a Paraíba tem feito da arte e da música, em particular, um seguro vínculo com o setor turístico.

Souza e Borges (2010), em estudo recente por meio de análise do contexto laboral desses profissionais a partir de recortes de jornais, encontraram alguns aspectos centrais que caracterizam a profissão no estado, aspectos estes que se configuram como

2 Disponível em <<http://www.soleis.adv.br>> Acesso em 29 de out. 2004

3 Ver: http://www.dji.com.br/leis_ordinarias/1960-003857-om/om__001a027.htm

um fenômeno dialético na identidade profissional. São os casos, por exemplo, das contradições entre a busca pela fama *versus* a crise cultural (relacionada com ausência de política de desenvolvimento para o meio artístico, especialmente para a música no Estado); o fenômeno do estrangeirismo *versus* a evidente potencialidade dos músicos da região (valorização de músicos de outras regiões em detrimento do músico “prata da casa”); a reivindicação da valorização dos profissionais *versus* o sucesso fora do estado (o reconhecimento público do profissional quando começa a fazer sucesso em outros estados); o sucesso no passado *versus* o anonimato no presente (possível esquecimento do músico); o profissionalismo como aspecto positivo *versus* o amadorismo com suas nuances negativas e, finalmente, a dedicação exclusiva à profissão *versus* a dificuldade financeira quando se tem apenas a profissão como fonte de renda.

Todas essas contradições na construção da identidade profissional do músico caminham lado a lado a duas questões (a primeira da ordem do imaginário popular e a segunda da vivência do mercado de trabalho): (1) O músico é percebido como alguém “poderoso” (portador de carisma, capacidade interpe-lativa e poder atrativo), mas também (2) um trabalhador que passa por processos de exclusão no mercado de trabalho, seja por apresentar dificuldades de sobreviver do produto de seu trabalho, ou seja por se inserir em um campo de imagem social permeada de preconceitos e estereótipos (MAHEIRIE, 2010). Embora não se possam abarcar todas as nuances avaliativas do mercado de trabalho na presente pesquisa, é possível pensar até que ponto a dinâmica da vivência e identidade profissional está relacionada com o bem-estar desses profissionais? Especificamente, o objetivo desse trabalho é verificar o nível de bem-estar subjetivo, por meio de seus indicadores, dos profissionais da música na cidade de João Pessoa.

2. Alguns estudos sobre o bem-estar subjetivo

O bem-estar subjetivo trata da avaliação e da percepção do indivíduo sobre sua própria vida e que corresponde a estados afetivos, ao funcionamento psicológico e social (KEYES; LOPEZ, 2005). Segundo Ryan e Deci (2001), o conceito de bem-estar se refere a um funcionamento e a uma experiência psicológica adequados, culminando em um estado de satisfação consigo mesmo e com o ambiente circundante. Consideram-se duas tradições na sua conceituação – perspectiva hedônica e perspectiva eudaimônica. A primeira compreende uma tentativa de igualar o bem-estar ao prazer ou a felicidade na tentativa de usufruir da satisfação de todos os desejos ou necessidades em busca de realização. A segunda refere-se ao bem-estar como distinto da felicidade *per se*. Esta perspectiva considera contribuições principalmente do humanismo, enfocando que o bem-estar (*eudaimonia*) é alcançado, à medida que o indivíduo satisfaz suas necessidades de crescimento pessoal ou propriamente de autorrealização.

Vários estudos têm focado na relação entre os fatores demográficos e bem-estar. Teóricos (CARDOSO; FERREIRA, 2009; CHAVES; FÔNSECA, 2006; DEZUTTER, SOENENS; HUTSEBAUT, 2006) têm encontrado correlação entre este construto e o estado civil e a atividade religiosa, por exemplo. A diferença observada no estado civil se dá em função do sexo e o efeito da atividade religiosa depende do tipo específico daquela que está sendo avaliada. No geral, verificou-se que a influência dos fatores demográficos sobre o bem-estar se insere em um contexto maior e depende das metas, dos valores, da personalidade e da cultura do indivíduo (DIENER; LUCAS; OISHI, 2005).

Em pesquisa realizada na Bélgica, Dezzuter, Soenens e Hutsebaut (2006) encontraram que as diferenças nas atitudes e orientações religiosas se mostraram mais importantes do que a

diferença no envolvimento religioso. Isto é, ser religiosamente envolvido é menos central para o bem-estar do que as atitudes e as orientações religiosas enraizadas no indivíduo.

A renda e o bem-estar constituem uma temática bastante pesquisada e diversas conclusões a este respeito são identificadas. Há mais de 30 anos se busca compreender esta relação tanto dentro de uma mesma cultura quanto entre culturas diferentes. Os resultados confirmam dois lados diametralmente opostos do dinheiro. Ao mesmo tempo em que o dinheiro pode ser positivo para o crescimento do ser humano também existe sua contraparte negativa. A renda parece ajudar algumas pessoas a atender as suas necessidades básicas e outras se tornam mais preocupadas com sua estabilidade relativa. Alguns países conseguem dar grandes saltos no bem-estar em resposta a uma melhoria nos recursos financeiros, enquanto outros permanecem no mesmo nível de felicidade ao longo do tempo independentemente de quanto se ganhe. Em suma, são poucas as evidências para apoiar teorias a respeito da riqueza e felicidade (ARTHAUD-DAY; NEAR, 2005).

Arthaud-Day e Near (2005) fizeram uma revisão da literatura a respeito desses dois construtos (riqueza e bem-estar) e chegaram a conclusão de que a confusão a respeito dos achados é em função da falta de consistência metodológica, especialmente no que diz respeito à renda, a qual costumeiramente tem se medido de múltiplas maneiras, tanto em uma mesma cultura quanto entre culturas.

As pesquisas da Teoria Referente ao Conceito de Felicidade a respeito das variáveis demográficas, como, idade, gênero, renda e educação demonstram certa influência na hora de relacionar a alguns conceitos referentes. Isso indica que estas variáveis interferem no modo pelo qual a felicidade é avaliada. É importante dar atenção a essas variáveis, seja por meio do impacto direto ou indireto na avaliação da felicidade. Entretanto, essa relação merece

cuidado, pois de fato, pode ser que a educação e a renda de uma pessoa influenciem seu conceito de felicidade, por outro lado, pode ser também que o conceito de felicidade de uma pessoa influencie seu comportamento para persegui-la e, evidentemente, afete o nível de educação e da renda que ela quer obter (ROJAS, 2005).

Lever, Piñol e Uralde (2005), com o propósito de explicar os efeitos de mediação de algumas variáveis psicológicas (estratégias de enfrentamento, competitividade, lócus de controle, depressão, autoestima) na relação entre pobreza e bem-estar, encontraram que a pobreza afeta o bem-estar subjetivo de modo direto tanto quanto por meio de outras variáveis. De forma direta, ser pobre conduz a uma série de deficiências que geram uma relevante insatisfação que afeta os indivíduos em várias facetas de sua vida. De modo indireto, a pobreza estimula a presença de comportamentos que têm impactos relevantes no bem-estar. Embora a literatura aponte para precária contribuição do nível de escolaridade, *status* do trabalho e renda para a qualidade de vida, a presente pesquisa demonstrou significativamente a influência no bem-estar subjetivo. Isto é, os indivíduos pobres demonstraram mais baixos níveis de satisfação em alguns setores da vida comparando com indivíduos com maior renda. Na conclusão da pesquisa, os autores indagam: a mudança no modo de pensar e agir dos indivíduos pobres melhora o nível de bem-estar? Essas modificações ajudariam mais decididamente a promover mudanças em suas objetivas condições de vida?

Biswas-Diener, Vitterso e Diener (2005), ao fazerem uma revisão das pesquisas de Diener e Diener (1995) em muitas nações em torno da felicidade, concluem que muitas pessoas são de fato felizes. Em seus estudos transculturais, Diener e Diener (1995) encontraram que a autoestima se correlaciona fortemente com o bem-estar subjetivo em culturas de orientação individualista

como nos Estados Unidos, enquanto que se correlaciona de forma moderada nas culturas coletivistas como no Japão.

Existe uma crítica em direção às conclusões de Diener e Diener (1995), tendo em vista que a amostra deles é essencialmente oriunda das sociedades industrializadas. Biswas-Diener et al. (2005) argumentam a respeito da existência de outra explicação para seus achados no que tange a culturas industrializadas. Pontuam que pode haver fatores relacionados à vida nessas culturas que favorecem ao relato do bem-estar subjetivo. Um exemplo é que os países industrializados podem ter melhor infraestrutura, melhor sistema de saúde, programas de bem-estar social mais formalizados, menores taxas de desemprego, mais educação, etc., tudo isso contribuindo para a elevação do bem-estar subjetivo. Para averiguar os achados de Diener e Diener (1995), Biswas-Diener et al. (2005) pesquisaram culturas bastante diferenciadas do estilo moderno da industrialização. Pesquisaram culturas coletivistas, como, Inughuit, Amish e Maasai (Kenia), com peculiares formas de viver, tendo como base a caça, a tradição de pastores, etc.

Além de constatarem igualmente os achados de Diener e Diener (1995) de que muitas pessoas são felizes, os autores chamam a atenção para o fato de que existe variação individual ou social na felicidade, e que as pessoas vivem nas sociedades nas quais suas necessidades físicas e sociais tendem a ser satisfeitas e em que nenhum grande evento negativo tenha ocorrido ultimamente, e, sob essas prerrogativas, elas são felizes. Entretanto, para dizer que muitas pessoas são felizes não significa que se deve deixar de lado as diferenças culturais na felicidade. Os participantes de Maasai obtiveram maiores escores, podendo ser explicado pela estabilidade de sua cultura. Identificaram variações nos escores das três amostras, possivelmente devido às diferenças das normas culturais locais ou ainda à acessibilidade aos recursos materiais e sociais. Esta conclusão é verificada com a amostra de Maasai,

pois relatam muita satisfação em relação à acessibilidade aos recursos materiais. Isto reflete parte do amplo fenômeno cultural do grupo, tendo em vista que as habilidades para satisfazer suas necessidades materiais e sociais básicas são fortemente afetadas pelas mudanças ecológicas.

De modo bastante resumido, os resultados implicam que possivelmente ser feliz é um estado natural das pessoas e que o desvio disso deve ser em função de condição incomum. Ressaltando sobremaneira as considerações a respeito da cultura, concluem o artigo, sem aprofundar a discussão, lembrando ao leitor que o modelo de felicidade pode ter suas origens na genética, no processo de socialização ou nas circunstâncias, mas que apesar de tudo, as diferenças individuais e culturais têm uma influência no bem-estar subjetivo.

Baseados na crítica existente a respeito dos estudos transculturais sobre a falta de atenção dada às diferenças intragrupo, Liao, Fu e Yi (2005), ao estudarem a qualidade de vida em nível pessoal e social, em Taiwan e Hong Kong, também encontraram que os indicadores da qualidade de vida individual variaram dentro de cada grupo e também entre eles. Ambas as sociedades são coletivistas e têm uma herança cultural fortemente arraigada (Confucionismo, Taoísmo e Budismo), e apresentam diferenças no sistema político e social. Encontraram que a percepção das condições socioeconômicas na sociedade contribui na avaliação da felicidade e da satisfação com a vida. Uma visão otimista da sociedade ou da economia ajuda aos indivíduos a perceberem melhor a qualidade de vida e isso tudo independe de suas condições sociodemográficas e econômicas.

Mais um estudo focalizando a cultura chinesa e o bem-estar traz resultados relevantes. Chappell (2005) se propôs a verificar se, e até que ponto, a cultura tradicional chinesa está relacionada com a melhoria ou não da vida com a idade avançada. Um

destaque dessa cultura é que o idoso é historicamente valorizado, respeitado por todos e considerado sábio, o que diverge da cultura ocidental. A amostra foi constituída de chineses da terceira idade que viviam em algumas cidades do Canadá. Constatou-se, portanto, que o envolvimento com a cultura tradicional proporcionaria mais satisfação com a vida em idosos chineses. Ademais, os dados também sugerem que o envolvimento real na cultura seja mais importante do que a aderência às crenças.

As duas vertentes da definição de bem-estar (eudaimonia e hedonismo) foram levadas em consideração nas análises de Peterson, Park e Seligman (2005). Focalizando na busca do prazer pelo prazer e no sentido da vida, e acrescentando a variável compromisso, os autores buscaram investigar esses três modos de ser feliz, utilizando uma amostra de adultos. Algumas questões guiaram esta pesquisa: essas três orientações são empiricamente distinguíveis? São orientações incompatíveis entre si? Todas contribuem igualmente para a satisfação com a vida ou alguma é mais importante? Juntas predizem melhor satisfação com a vida do que apenas uma delas?

Os resultados apontaram que estas orientações são distintas e que não são incompatíveis. Em outras palavras, elas podem ser perseguidas simultaneamente e, individualmente, são associadas com a satisfação com a vida. Observaram que do mesmo modo que os aspectos da eudaimonia e do hedonismo podem promover esta satisfação, o compromisso também o faz. Porém os autores assinalam que desconhecem até que ponto podem confiar no endosso dessas pessoas às orientações de felicidade sugeridas. Eles não descobriram se aquelas pessoas que disseram perseguir prazer, realmente têm mais experiências sensuais gratificantes; se aquelas que disseram se guiar mais por compromisso têm mais experiências com atividades que a absorvem; ou tão-somente se aquelas que têm um significado na vida apresentam melhor performance em servir aos outros.

A partir da amplitude das representações do que venha a ser o bem-estar subjetivo, percebe-se claramente o seu caráter multifacetado, porém com forte unicidade em sua definição. Trata-se de um fenômeno único com dimensões que se estendem a diferentes segmentos das relações do indivíduo. De um modo geral, pode-se falar da perspectiva física do bem-estar, referindo à saúde física propriamente dita; da material ou objetiva, referindo-se a sua segurança financeira e econômica; e da social, a relação do indivíduo com o outro. Todas estas perspectivas caracterizam, por sua vez, os aspectos subjetivos do conceito maior de bem-estar.

Conhecendo-se o que levaria a um sentimento de realização e bem-estar pleno, haveria possibilidade de promover estas condições ou fazer com que as pessoas as percebessem, orientando-as assim em direção a uma vida mais tranquila e saudável, quer na clínica, na organização ou em qualquer outro setor. O caráter multifacetado do bem-estar implica na utilização de várias medidas para que se possa abranger a amplitude do fenômeno.

3. Método

3.1. Amostra

Este estudo foi realizado com uma amostra acidental⁴ de profissionais da música da cidade de João Pessoa/PB. Participaram 148 músicos. Buscou-se o acesso aos participantes visitando locais de ensaio, de apresentações, como, bares, restaurantes, etc. Essa forma inicial de contato possibilitou o acesso por meio de indicação de pessoas conhecidas, havendo apenas o cuidado de atingir a diversificação dos profissionais em diferentes áreas

4 É um subconjunto da população formado pelos elementos que se pode obter, porém sem segurança de que constituam uma amostra exaustiva de todos os possíveis subconjuntos do universo.

de trabalho. Observou-se que não se pode falar de músicos que atuam apenas em orquestra sinfônica, por exemplo, pois mesmo que sejam da orquestra, tendem também a tocar em outros segmentos da música, como, barzinhos, aniversários, etc. Dessa forma, ficou impossível identificar profissionais que seguem uma única vertente de apresentação e/ou identificação musical, como, o “músico erudito”, o “músico popular”. A Tabela 1 apresenta uma breve descrição da diversidade de área encontrada, incluindo a porcentagem dos participantes para cada segmento.

Tabela 1: Características das áreas de atuação dos músicos (N = 148)

Músicos	Áreas de atuação	Proporção da amostra
	Musicista	31,8
	Professor de música	25,0
	Vocalista	5,4
	Geral: toca, canta, compõe	4,1
	Produtor musical	2,0
	Total	68,2
	Sem resposta	31,8

Como é possível observar na Tabela 1, houve a predominância dos musicistas (31,8%), isto é, aqueles que em suas atividades apenas tocam algum tipo de instrumento musical, como violão, guitarra, sax e violino, e em segundo lugar, predominou a atividade de professor de música (25%).

Houve a predominância do sexo masculino (70,9%). As idades variaram de 18 a 77 anos ($M = 35,92$; $DP = 12,35$), com um predomínio no intervalo entre 18 e 45 anos. Houve um equilíbrio na composição quanto ao estado civil entre solteiros (46,6%) e casados (45,9%). Em referência à religião, predominou a católica (54,1%), sendo que quando questionados sobre a frequência com que vão à igreja, 34,5% responderam que vão às vezes e nas datas

especiais, seguidos dos que nunca vão à igreja (21,6%). Ao serem questionados se têm filhos, 50,7% responderam que não. Quanto ao número de filhos, apresentaram maior porcentagem no intervalo de 1 a 2 filhos.

No que se refere às variáveis sócio-ocupacionais, teve-se acesso a uma amostra ampla quanto ao tempo de serviço variando de 0,5 a 50 anos ($M = 15,25$; $DP = 9,84$). Ao responderem sobre o tipo de residência, a maioria dos músicos (75,0%) possui casa própria. Por outro lado, algumas diferenças são observadas quanto à renda familiar. A maioria (41,9%) apresenta uma renda de 1 a 5 salários mínimos.

Foi necessário identificar o grau de instrução, pois que para ser um músico, não necessita de formação de nível superior. Encontrou-se que 26,4% dos músicos têm curso superior completo, seguidos de 20,9% que têm superior incompleto. Quando solicitados a responder se estudam atualmente, 52,7% dos músicos disseram que sim. Observou-se que 24,3% se dedicam ao estudo, como doutorado, mestrado, outro curso, especialização, sem que fosse especificada a área.

Outro detalhe sócio-ocupacional observado, é que surgiu um dado interessante, não pensado anteriormente à aplicação dos questionários. Trata-se da identificação profissional, pois, embora a maioria tenha assinalado que era músico (81,8%) e tenham sido abordados como profissionais da música para participarem da pesquisa, encontraram-se profissionais que não se reconheciam como tal (14,9%), enquanto profissão primeira mencionada, pois que assinalavam outra profissão, da qual obtinham maior renda ou que, simplesmente, consideravam a atividade musical como um *hobbie* ou menos importante. A maioria (35,1%) trabalha nos três turnos (manhã/tarde/noite). A condição de trabalho predominante é o emprego (39,2%). Quando solicitados a responder se exerciam uma segunda ocupação, 30,4% dos músicos disseram

que sim e 10,8% não responderam. Comerciantes, psicólogos, corretores, professores, aposentados, funcionários públicos e pesquisadores foram exemplos de segunda ocupação. Não responderam este item 70,3% dos participantes.

3.2. Instrumentos

Os participantes responderam um instrumento contendo 17 perguntas sociodemográficas e ocupacionais e medidas de bem-estar, a saber:

Questionário de Saúde Geral, QSG-12. Este instrumento compreende uma versão abreviada do Questionário de Saúde Geral de Goldberg, adaptado para o Brasil por Pasquali, Gouveia, Andriola, Miranda e Ramos (1994). O QSG-12, como seu nome sugere, compõe-se de 12 itens (por exemplo, tem se sentido pouco feliz e deprimido; tem perdido a confiança em si mesmo). Cada item é respondido em termos do quanto a pessoa tem experimentado os sintomas descritos, devendo sua resposta ser dada em uma escala de quatro pontos. No caso de itens que negam a saúde mental, as alternativas de resposta variam de 1 (Absolutamente, não) a 4 (Muito mais que de costume); em caso de itens afirmativos, as respostas vão de 1 (Mais que de costume) a 4 (Muito menos que de costume). Neste sentido, a menor pontuação é indicação de melhor nível de bem-estar psicológico. Estudos têm comprovado medidas unifatoriais (SARRIERA; SCHWARCZ; CÂMARA, 1996) ou até bifatoriais (BORGES; ARGOLO, 2002; GOUVEIA; CHAVES; OLIVEIRA; DIAS; GOUVEIA; ANDRADE, 2003). Nos estudos que exploraram a bifatorabilidade, o fator geral também é identificado, sendo este utilizado na maioria das pesquisas.

Escala de Afetos Positivos e Negativos. Esta escala foi originalmente elaborada por Diener e Emmons (1984) para avaliar a valência dos afetos, tendo sido realizados estudos (LUCAS;

DIENER; SUH, 1996; OMODEI; WEARING, 1990; SHELDON; KASSER, 1995) que comprovam a adequação de seus parâmetros psicométricos. Ela é formada por nove adjetivos, sendo 4 positivos e 5 negativos. Os afetos positivos são: feliz, alegre, satisfeito e divertido; e os negativos são: deprimido, preocupado, frustrado, raivoso e infeliz. Chaves (2003), com o objetivo de equilibrar o número de adjetivos para ambos os tipos de afetos, acrescentou em sua pesquisa mais um adjetivo para o afeto positivo: otimista. O instrumento avalia quanto o participante tem vivenciado cada uma dessas emoções nos últimos dias. Os itens são respondidos numa escala de sete pontos, variando de 1 (Nada) a 7 (Extremamente).

Escala de Satisfação com a Vida. Esta medida foi elaborada originalmente por Diener, Emmons, Larsen e Griffin (1985), tendo sido realizados estudos recentes que atestam a adequação dos seus parâmetros psicométricos (PAVOT; DIENER, 1993). Compõe-se de cinco itens (por exemplo, estou satisfeito com minha vida; as condições da minha vida são excelentes), respondidos em escala tipo Likert, indo de 1 = Discordo Totalmente a 7 = Concordo Totalmente.

Escala de Vitalidade. Este instrumento foi originalmente elaborado por Ryan e Frederick (1997). Esta medida avalia o grau em que o participante tem se sentido em termos de vigor físico, mental e alerta, nos últimos dias e seus parâmetros psicométricos têm se mostrado adequados em estudos recentes (KASSER; AHUVIA, 2002; KASSER; RYAN, 1993; NIX; RYAN; MANLY; DECI, 1999). Compõe-se de sete itens (por exemplo, tenho energia e disposição; sinto-me vivo e cheio de vitalidade), cujas respostas devem ser dadas em uma escala de sete pontos, que varia de 1 (Nada Verdadeiro) a 7 (Totalmente Verdadeiro).

Ficha sociodemográfica e ocupacional. Esta parte ficou formada por itens que buscavam averiguar o grau de instrução, idade, sexo, estado civil, religião, número de filhos, turno de trabalho, se

tem outra ocupação profissional, renda, tempo de serviço, condição de trabalho, etc.

3.3. Procedimentos de coleta de dados

Inicialmente um colaborador foi treinado em relação aos procedimentos necessários para a aplicação dos instrumentos. O planejamento da coleta de dados consistiu na aplicação do conjunto de questionários no próprio contexto de trabalho e/ou em suas residências, atividade esta realizada principalmente pela pesquisadora e também pelo auxiliar da pesquisa. Foi informado o objetivo da pesquisa para cada participante. O tempo médio para o preenchimento dos questionários foi de 25 minutos. Deu-se ênfase à confidencialidade das respostas, explicando também que não existiam respostas certas ou erradas, e que todas as perguntas deveriam ser respondidas individualmente, evitando deixar qualquer item em branco.

De acordo com o ambiente de trabalho duas possibilidades aconteceram para os participantes responderem ao questionário: (1) o participante respondia na hora em que era solicitado ou (2) levava para casa para posterior entrega.

Previamente a pesquisadora fazia contato por telefone com um dirigente de algum grupo musical para agendar a entrega ou a aplicação dos questionários, ou visitava locais de música ao vivo para contatar diretamente com os músicos, após permissão do estabelecimento em que estava se apresentando. Além do acesso no próprio local de trabalho, também foi possível contatar com o profissional previamente por telefone para agendar a aplicação do questionário de acordo com sua disponibilidade. Esse procedimento acontecia quando havia indicação de outros profissionais que já haviam se submetido à aplicação ou por indicação de outras pessoas.

Observou-se que a aplicação dos questionários antes dos ensaios e/ou nas residências dos músicos foi a melhor e mais prática maneira de devolução dos mesmos. Porém, o procedimento mais usado foi a entrega dos questionários aos profissionais e posterior devolução no mesmo local de distribuição, devido a maior conveniência para os participantes. O grau de aceitação para participar da pesquisa pelo dirigente de um grupo (produtor, cantor, coordenador, diretor da escola, etc.) foi fundamental para a devolução dos questionários pelos demais membros da equipe de trabalho.

4. Resultados e discussão

O bem-estar subjetivo da amostra foi avaliado por meio dos fatores empíricos que compõem o QSG-12 (depressão e ansiedade); a Escala de Afetos Positivos e Negativos (medição das duas polaridades afetivas); a Escala de Satisfação com a Vida (satisfação com a vida); Escala de Vitalidade (vitalidade) e o coeficiente geral do bem-estar. A seguir encontram-se os escores dos participantes nos fatores supracitados.

4.1. Depressão e ansiedade

No QSG-12, quanto maior a pontuação, (escala de 1 a 4), mais se indica tendências depressivas e de ansiedade. Para a amostra, a média para o fator depressão foi de 1,60 e a de ansiedade foi de 2,09, indicando reduzida depressão e ansiedade entre os participantes. Quando se observa a distribuição por intervalo, constata-se que 126 dos participantes (N = 146) se encontram com nível reduzido de depressão, porém 20 apresentam tendências depressivas, sendo apenas 3 numa intensidade muito forte. Em relação ao segundo fator, 78 músicos apresentam reduzida

ansiedade, 45 com ansiedade moderada e 23 com alto nível de ansiedade. Comparando os dois fatores na amostra, verifica-se que o fator ansiedade é mais presente do que a depressão.

Tabela 2: Escores do resultado da depressão e ansiedade do QSG-12

Fatores	Média	Desvio padrão	Frequência de participantes por intervalo		
			$x < 2$	$2 < x < 3$	$x > 3$
Depressão	1,60	0,43	126	17	3
Ansiedade	2,09	0,06	78	45	23
Teste <i>t</i>	$t = - 8, 60$; para $p \leq 0,001$				

Procurando identificar se existe diferença estatisticamente significativa entre a presença de depressão e ansiedade na amostra, aplicou-se o teste *t* (Tabela 2). O resultado corrobora que os músicos têm mais tendência à ansiedade que à depressão.

De acordo com Souza e Borges (2010), o trabalho dos músicos no estado tem se configurado como um trabalho eminentemente solitário no sentido de ser o próprio artista (ou seu grupo) quem busca divulgar o seu trabalho. De igual modo, Segnini (2008) afirma que, mesmo tendo um número elevado de projetos artísticos, o músico tende a ficar inseguro no mercado de trabalho em função da acirrada competitividade, o que pode estar sendo refletido nesses resultados da presente pesquisa, cuja ansiedade parece ser o quadro que mais caracteriza o estado psicológico desses profissionais.

4.2. Afetos positivos e negativos

Quanto aos afetos positivos e negativos vivenciados pelos músicos observa-se que a média dentre os afetos positivos foi de 4,48 (escala de 1 a 7) e nos afetos negativos a média foi de 2,02,

o que demonstra a prevalência de sentimentos positivos entre os respondentes. Observando a distribuição por intervalos, percebe-se a tendência da amostra em apresentar maior pontuação nos afetos positivos do que nos afetos negativos. Nesta escala, quanto maiores os escores forem nos afetos positivos, melhor bem-estar subjetivo o indivíduo apresenta (escores a partir de 5) e quanto menores os escores atribuídos aos afetos negativos (escores até 3), também melhor bem-estar.

Tabela 3: Escores do resultado dos afetos positivos e negativos

Fatores	Média	Desvio padrão	Frequência de participantes por intervalo					
			$X < 2$	$2 < X < 3$	$3 < X < 4$	$4 < X < 5$	$5 < X < 6$	$X > 6$
Afetos Positivos	4,48	1,01	1	2	23	43	56	22
Afetos negativos	2,02	0,97	53	50	34	8	2	-
Teste <i>t</i>	<i>t</i> = 16,91; para <i>p</i> = 0,001							

Buscando identificar se existe diferença estatisticamente significativa entre a presença de afetos positivos e negativos na amostra, aplicou-se o teste *t*. O resultado corrobora que os músicos vivenciam mais afetos positivos que negativos (Tabela 3), constituindo em indicador saudável de bem-estar. Mesmo vivenciando momentos de crises culturais, desvalorização (SOUZA; BORGES, 2010) e processos de exclusão no mercado de trabalho (MAHEIRIE, 2010), o músico está inserido em diversos momentos históricos e culturais, por meio de eventos sociais e comemorativos. As crises da profissão vivenciadas não eliminam a expressão de prazer e alegrias que são experienciadas no *fazer música*. Albuquerque, Sousa e Martins (2010), ao realizarem um estudo de validação de escala de afetos para idosos rurais, baseando-se em autores que se dedicam ao tema de afetos, realçam o caráter transitório, caracteristicamente hedônico dos estados de humores. Registraram o afeto positivo como um estado

transitório de entusiasmo, expressado por emoções como alegria, encantamento, orgulho e contentamento; estado esse comum nas apresentações e shows, em que o mito da fama (COELHO, 1999) e idolatria por parte do público alimentam esse estado hedônico de prazer. Contrariamente, os afetos negativos são caracterizados por emoções, como agitação e depressão, embora também sejam transitórios.

4.3. Satisfação com a vida

Ao serem questionados sobre a satisfação com a vida (escala de 1 a 7), observou-se que 75 músicos (N = 148) deram a resposta de que estão satisfeitos (escores a partir de 5) com suas vidas de um modo geral (50,7%). Em contrapartida, 37 músicos (escores até 4) apresentaram uma pontuação reduzida na satisfação com a vida (25%), enquanto que 36 (24,3%) se posicionaram em faixa intermediária no nível de satisfação (escores no intervalo de 4 a 5). A média de 4,34 é um indicativo da tendência amostral em apresentar um nível intermediário de satisfação (Tabela 4). Porém, se somamos o número de profissionais que se encontra com baixa satisfação àqueles com nível intermediário de satisfação, totalizam 73 músicos, representando aproximadamente a metade da amostra pesquisada, o que põe em questionamento, o nível de profissionais satisfeitos com a vida em geral. Por isso, considerou que a interpretação mais adequada dos dados é sublinhar a dispersão dos resultados, ou seja, indicar que há muita variação na vivência de satisfação com a vida entre os músicos.

Tabela 4: Escores do resultado de satisfação com a vida

Fator	Média	Desvio padrão	Frequência de participantes por intervalo					
			X < 2	2 < X < 3	3 < X < 4	4 < X < 5	5 < X < 6	X > 6
Satisfação com a vida	4,34	1,19	2	8	27	36	51	24

4.4. Vitalidade

Investigando sobre o último indicador de bem-estar, observou-se que a média foi de 5,04 (escala de 1 a 7), demonstrando que os respondentes tendem a apresentar mais vitalidade. Observando a distribuição por intervalos, confirma-se a tendência da amostra em apresentar maior pontuação nesse construto. Totalizaram-se 108 músicos (N = 145) com vitalidade; 26 com vitalidade mediana e apenas 11, com baixo nível de vitalidade.

Tabela 5: Escores do resultado de vitalidade

Fator	Média	Desvio padrão	Frequência de participantes por intervalo					
			X < 2	2 < X < 3	3 < X < 4	4 < X < 5	5 < X < 6	X > 6
Vitalidade	5,04	0,97	-	2	9	26	51	57

De acordo com Ryan e Frederick (1997), considera-se a *vitalidade subjetiva* como um estado organísmico de sentir-se vivo e alerta e ter energia para si. Este deve ser compreendido como um componente vital e energético que faz parte do funcionamento pleno e de um bem-estar psicológico do indivíduo. Com isto se quer dizer que a sensação de sentir-se vivo e energizado não se limita à experiência física apenas de saúde ou ausência de sintomas físicos, ou tão somente como um acúmulo de reserva de calorias, mas também, a fatores psicológicos, tais como sentir amor, ser eficiente, ter algo a realizar, entre outras. A prevalência de vitalidade entre os músicos é forte indicador de que para exercer esta profissão este construto parece ser um elemento central na composição do seu bem-estar subjetivo. Todavia, é importante verificar em pesquisas futuras até que ponto a sobrecarga dos turnos de trabalho (manhã, tarde e noite) pode influenciar negativamente na vitalidade desses profissionais, considerando que a 35,1% da amostra pesquisada trabalha nos três turnos.

4.5. Bem-estar geral

Considerando a pontuação total do bem-estar, observou-se um equilíbrio. A média foi de 2,61 (escala de 1 a 4) e a análise por intervalo revela que a amostra se encontra da seguinte forma: 82 (N = 133) relatam sentir bem-estar; 1 se apresenta com baixo nível de bem-estar, enquanto que 50 se encontram em nível intermediário. Portanto, os resultados sinalizam para uma tendência na amostra na vivência do bem-estar subjetivo.

Tabela 6: Escores do resultado do Bem-Estar Subjetivo

Fator	Média	Desvio padrão	Frequência de participantes por intervalo		
			X < 2	2 < X < 3	X > 3
Bem-Estar Subjetivo	2,61	0,50	1	50	82

Estes resultados vêm corroborar com os achados de Diener e Diener (1995) sobre a felicidade ao concluírem que muitas pessoas são de fato felizes, embora existam críticas a esses resultados por terem sido encontrados essencialmente em sociedades industrializadas. Biswas-Diener, Vitterso e Diener (2005) realizaram estudos em outras culturas e constataram igualmente os achados de Diener e Diener (1995) de que muitas pessoas são felizes, porém alertam para as variações individuais ou sociais na felicidade. O fato das pessoas viverem nas sociedades onde suas necessidades tendem a serem satisfeitas e onde nenhum grande evento negativo tenha ocorrido ultimamente, elas são consideradas felizes. Todavia, sugere-se aprofundar os estudos tendo em vista os fatores sócio-ocupacionais e o contexto laboral desses profissionais.

Após identificar um quadro geral de bem-estar subjetivo, faz-se necessário agora identificar se existem diferenças no próprio grupo de músicos pesquisados.

4.6. Agrupamento de participantes em bem-estar

Para melhor identificar como o bem-estar se manifesta na amostra, por meio do conjunto dos seis fatores indicadores das dimensões do bem-estar psicológico, aplicou-se a Análise de *Clusters* (Figura 1)⁵. Essa técnica permite diferenciar grupos da amostra conforme o conjunto de escores nos indicadores utilizados de bem-estar. Em outras palavras, faz com que os participantes se agrupem conforme a capacidade dos resultados de evidenciar diferenças significativas entre eles, e, ao mesmo tempo, revela as semelhanças dentro do próprio grupo. Na presente pesquisa, a aplicação da técnica permitiu identificar o agrupamento dos participantes em cinco grupos: perfil de bem-estar satisfatório/ansioso; perfil de bem-estar satisfatório; perfil de bem-estar integrado; perfil de bem-estar/foco ansiedade; perfil de bem-estar deteriorado.

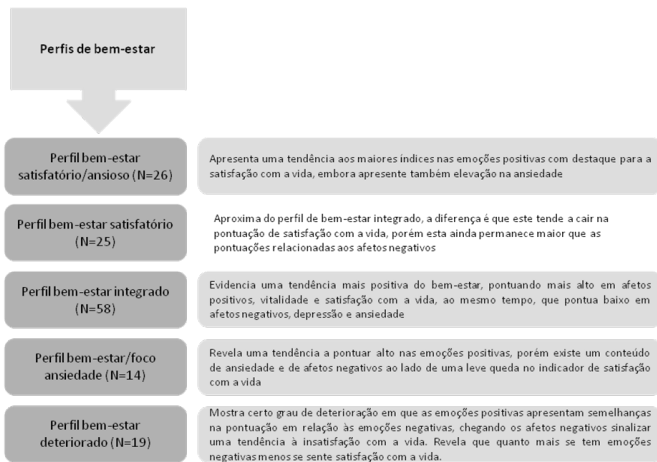


Figura 1: Grupos de músicos pelas combinações dos escores nos diferentes indicadores do bem-estar subjetivo

⁵ A Análise de *Cluster* mostrou na tabela da ANOVA que todas as variáveis consideradas são capazes de diferenciar significativamente os grupos ($p < 0,001$).

De acordo com a Figura 1, no geral, pode-se dizer que o perfil de bem-estar integrado se contrapõe às tendências do perfil de bem-estar deteriorado, visto que o primeiro evidencia uma tendência mais positiva do bem-estar e o segundo grupo mostra certo grau de deterioração. Já o perfil de bem-estar satisfatório se aproxima do perfil de bem-estar integrado, sendo que o primeiro tende a cair na pontuação de satisfação com a vida. Se, de um lado, o perfil de bem-estar/foco ansiedade revela uma tendência a pontuar alto nas emoções positivas, por outro lado, o perfil de bem-estar satisfatório/ansioso apresenta destaque para a satisfação com a vida, embora apresente também elevação na ansiedade.

Em síntese, o bem-estar subjetivo dos músicos encontra-se satisfatório, sendo vitalidade o indicador que mais se destacou positivamente em todos os grupos. Percebeu-se também que, embora depressão e ansiedade tenham tido os menores escores, a ansiedade se mostrou evidente em alguns grupos. É importante comentar que a elevação em afetos negativos interfere negativamente na satisfação com a vida. Questiona-se então até que ponto essas diferenças de grupo podem estar relacionadas aos dilemas cruciais da profissão (projetos musicais *versus* desvalorização dos músicos da terra, sucesso *versus* fim de carreira, desejo de fama *versus* crise cultural, profissionalismo *versus* amadorismo, etc.)?

5. Considerações finais

Para finalizar, é necessário lembrar que o objetivo da presente pesquisa foi verificar o nível de bem-estar subjetivo, por meio de seus indicadores, dos profissionais da música na cidade de João Pessoa. Verificou-se, no geral, que estes profissionais apresentam bem-estar, porém não dá para generalizar este resultado sem constatar a importância de explorar as diferenças percebidas dentro do próprio grupo e que nuances psicossociais podem estar interferindo nessas diferenças.

A temática se revela como um ponto crucial para a ampliação do conceito da saúde geral, definida não somente como ausência de patologia, mas também como resultado de um equilíbrio entre o pessoal e o social, entre o ambiente e a capacidade adaptativa do indivíduo. Uma questão que merece ficar clara é o caráter multifacetado do construto, não se descartando a possibilidade de se estudá-lo com outros indicadores, como, autoestima, emoções no trabalho e satisfação com o trabalho. Por este motivo, sugerem-se novos estudos que possam evidenciar a importância de se compreender os mecanismos psicossociais envolvidos no processo de manutenção ou restabelecimento do bem-estar entre estes profissionais. O aprofundamento sobre o assunto não apenas pode nos ensinar meios de produção de bem-estar transferível a outras ocupações, como também pode estimular a busca de conhecimento de como e quais políticas ocupacionais e/ou organizacionais poderiam estar sendo efetivadas no ambiente laboral.

É evidente que pensar em um contexto de trabalho implica em também inserir nas discussões variáveis outras que possam estar contribuindo para o bem-estar subjetivos dos trabalhadores, como, apoio social, turno de trabalho, clima e valores organizacionais, processos organizacionais, significado do trabalho, entre outros, sendo estes quatro últimos, os indicadores pertinentes ao estudo de grupos profissionais.

A importância de se estudar o bem-estar dos músicos se revela, de um lado, pela visão do senso comum de que a profissão está associada apenas ao lazer e diversão, embora esta possa claramente ser uma de suas dimensões, e, por outro lado, que a profissão carrega dilemas que possam estar imbricados na construção da identidade profissional.

A música, por representar um fenômeno social, não pode ser estudada como um fato à parte da conjuntura socioeconômica, visto que favorece e amplia outros segmentos da sociedade, a

exemplo, o setor turístico da região, como as festas juninas na cidade de Campina Grande. Apesar das dificuldades, principalmente econômicas, no desenvolvimento da atividade musical no estado, a Paraíba é uma referência nacional e berço não só de grandes talentos de repercussão nacional, mas também internacional, o que revela a potencialidade dos artistas da terra.

6. Referências

- ALBUQUERQUE, F. J. B.; SOUSA, F.; M, MARTINS, C. R. Validação das escalas de satisfação com a vida e afetos para idosos rurais. **PSICO-PUCRS**, Porto Alegre, v. 41, n. 1, p. 85-92, 2010.
- ARTHAUD-DAY, M. L.; NEAR, J. P. The wealth of nations and the happiness of nations: why “accounting” matters. **Social Indicators Research**, v. 74, p. 511-548, 2005.
- BISWAS-DIENER, R.; VITTERSO, J.; DIENER, E. Most people are pretty happy, but there is cultural variation: the Inughuit, the Amish, and the Maasai. **Journal of Happiness Studies**, v. 6, p. 205-226, 2005.
- BORGES, L. O.; ARGOLO, J. C. T. Adaptação e validação de uma escala de bem-estar psicológico para uso em estudos ocupacionais. **Avaliação Psicológica**, v. 1, p. 17-27, 2002.
- CARDOSO, M. C. S.; FERREIRA, M. C. Envolvimento religioso e bem-estar subjetivo em idosos. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 29, n. 2, p. 380-393, 2009.

CHAPPELL, N. L. Perceived change in quality of life among Chinese Canadian seniors: the role of involvement in Chinese culture. **Journal of Happiness Studies**, v. 6, p. 69-91, 2005.

CHAVES, S. S. S. **Valores como preditores do bem-estar subjetivo**. 2003. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003.

CHAVES, S. S. S.; FONSECA, P. N. Trabalho docente: que aspectos sociodemográficos e ocupacionais predizem o bem-estar subjetivo? **PSICO-PUCRS, Porto Alegre**, v. 37, n. 1, p. 75-81, 2006.

COELHO, M. C. **A experiência da fama**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1999.

DEZUTTER, J.; SOENENS, B.; HUTSEBAUT, D. Religiosity and mental health: a further exploration of the relative importance of religious behaviors vs. religious attitudes. **Personality and individual differences**, v. 40, p. 807-818, 2006.

DIENER, E.; DIENER, M. Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 68, p. 653-663, 1995.

DIENER, E.; EMMONS, R. A. The independence of positive and negative affect. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 47, p. 1105-1117, 1984.

DIENER, E.; EMMONS, R. A.; LARSEN, R. J.; GRIFFIN, S. The satisfaction with life scale. **Journal of Personality Assessment**, v. 49, p. 71-75, 1985.

DIENER, E.; LUCAS, R. E.; OISHI, S. Subjective well-being: the science of happiness and life satisfaction. In: Snyder, C. R.; Lopez, S. J. (Orgs.). **Handbook of positive psychology**. New York: Oxford University Press, p. 63-73, 2005.

GOUVEIA, V. V.; CHAVES, S. S. S.; OLIVEIRA, I. C. P.; DIAS, M. R.; GOUVEIA, R. S. V.; ANDRADE, P. R. A utilização do QSG-12 na população geral: estudo de sua validade de construto. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 19, p. 241-248, 2003.

KASSER, T.; AHUVIA, A. Materialistic values and well-being in business students. **European Journal of Social Psychology**, v. 32, p. 137-146, 2002.

KASSER, T.; RYAN, R. M. A dark side of the american dream: Correlates of financial success as a central life aspiration. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 65, p. 410-422, 1993.

KEYES, C. L. M.; LOPEZ, S. J. Toward a science of mental health: positive directions in diagnosis and interventions. In: Snyder, C. R.; Lopez, S. J. (Orgs.). **Handbook of positive psychology**. New York: Oxford University Press, p. 45-59, 2005.

LEVER, J. P.; PIÑOL, N. L.; URALDE, J. H. Poverty, psychological resources and subjective well-being. **Social Indicators Research**, v. 73, p. 375-408, 2005.

LIAO, P. S.; FU, Y. C.; YI, C. C. Perceived quality of life in Taiwan and Hong Kong: An intra-culture comparison. **Journal of Happiness Studies**, v. 6, p. 43-67, 2005.

LUCAS, R. E.; DIENER, E.; SUH, E. Discriminant validity of well-being measures. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 71, p. 616-628, 1996.

MAHEIRIE, K. O músico, os processos de exclusão e relações grupais no trabalho acústico. In: Mácedo, K. B. (Org.). **O trabalho de quem faz arte e diverte os outros**. Goiânia: Editora da PUC, Goiás, 2010, p. 265-271.

MAHEIRIE, K. Processo de criação no fazer musical: uma objetivação da subjetividade a partir dos trabalhos de Sartre e Vygotsky. **Psicologia em Estudo**, v. 8, n. 2, p. 147-153, 2003.

NIX, G. A.; RYAN, R. M.; MANLY, J. B.; DECI, E. L. Revitalization through self-regulation: the effects of autonomous and controlled motivation on happiness and vitality. **Journal of Experimental Social Psychology**, v. 35, p. 266-284, 1999.

OMODEI, M. M.; WEARING, A. J. Need satisfaction and involvement in personal projects: Toward an integrative model of subjective well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 59, p. 762-769, 1990.

PASQUALI, L.; GOUVEIA, V. V.; ANDRIOLA, W. B.; MIRANDA, F. J.; RAMOS, A. L. M. Questionário de Saúde Geral de Goldberg (QSG): Adaptação brasileira. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 10, p. 421-437, 1994.

PAVOT, W.; DIENER, E. Review of the Satisfaction With Life Scale. **Psychological Assessment**, v. 5, p. 164-172, 1993.

PETERSON, C.; PARK, N.; SELIGMAN, M. E. P. Orientations to happiness and life satisfaction: the full life versus the empty life. **Journal of Happiness Studies**, v. 6, p. 25-41, 2005.

RYAN, R. M.; DECI, E. L. On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. **Annual Review of Psychology**, v. 52, p. 141-166, 2001.

RYAN, R. M.; FREDERICK, C. M. On energy, personality and health: Subjective vitality as a dynamic reflection of well-being. **Journal of Personality**, v. 65, p. 259-565, 1997.

ROJAS, M. A conceptual-referent theory of happiness: heterogeneity and its consequences. **Social Indicators Research**, v. 74, p. 261-294, 2005.

SARRIERA, J. C.; SCHWARCZ, C.; CÂMARA, S. G. Bem-estar psicológico: análise fatorial da escala de Goldberg (GHQ-12) numa amostra de jovens. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 9, p. 293-306, 1996.

SEGNINI, R. P. Arte, políticas públicas e mercado de trabalho. In: XI SIMPOSIO INTERNACIONAL PROCESO CIVILIZADOR, 2008, Buenos Aires, **Anais...** Argentina, 2008, p. 531-543.

SHELDON, K. M.; KASSER, T. Coherence and congruence: Two aspects of personality integration. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 68, p. 531-543, 1995.

SOUZA, S.; BORGES, L. O. A profissão de músico conforme apresentada em jornais paraibanos. **Psicologia & Sociedade**, v. 22, n. 1, p. 157-168, 2010.

CAPÍTULO 3

Notas sobre a relação trabalho & saúde de profissionais de enfermagem em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

Ana Maria Ramos Zambroni de Souza
Paulo César Zambroni-de-Souza
Jussara Cruz de Brito

1. Introdução

Este capítulo trata da relação entre saúde e trabalho de profissionais de enfermagem de Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN)¹. Pode-se afirmar que o cuidado é a essência do trabalho desempenhado pelas profissionais de enfermagem, na perspectiva do *cuidar do outro*. No hospital o cuidado de enfermagem assume as mais diversas formas, como: a higiene, a alimentação, administração de um medicamento, realização de procedimentos técnicos, a escuta etc. Mas também atividades de promoção da saúde e prevenção de doenças, recuperação e reabilitação da saúde, além de ações educativas. Deste modo, atividades que envolvem

1 Este capítulo origina-se de pesquisa de mestrado da primeira autora, sob orientação da terceira, com financiamento do CNPq.

cuidado, como no caso das trabalhadoras² de enfermagem, “não mobilizam apenas as suas capacidades físicas e cognitivo-intelectuais, seus conhecimentos formais, mas também os afetos, porque esses as constituem e atravessam as relações econômicas, salariais e de poder” (VIEIRA; SELIGMANN-SILVA, 2004, p.136).

O cuidar pode ser visto como elemento possível de gerar adoecimento do profissional, dadas as circunstâncias em que hoje ele ocorre em nossa sociedade – fragilidade do SUS, violência, condições de trabalho, saúde/adoecimento da população, enfraquecimento sindical etc. – por outro lado também pode ser fator de manutenção e incremento da saúde destes profissionais. Para Schwartz (1992), seguindo Canguilhem (1990) o adoecer deve ser compreendido na relação que o indivíduo estabelece com o meio, isto é, se esta se caracteriza pelo desequilíbrio entre suas normas e as do meio. Quando, na tentativa de desanonimar o meio e de recentramento deste, o debate se daria em desvantagem para este trabalhador. Portanto, para as trabalhadoras de enfermagem, através desta experiência de cuidar do outro, surgem elementos positivos ou negativos que irão interferir em sua saúde.

No caso específico das pessoas participantes da pesquisa que gerou esse capítulo, essas trabalhadoras de enfermagem realizam seu trabalho em um meio específico de trabalho: A UTI Neonatal de um hospital, o que gera especificidades relativas à realização de sua atividade, já que, como afirmam Matheron e Michel (1998), o hospital é “lugar de sofrimento, de morte, mas de esperança e vida também. Lugar de exercício profissional igualmente, e as questões ligadas ao trabalho ali são exacerbadas pelos problemas

2 No decorrer desse capítulo optamos por utilizar sempre o feminino, mesmo sabendo que as normas gramaticais da língua portuguesa aconselham a utilização do masculino, isto se justifica por estarmos trabalhando com uma pesquisa que considera a dimensão de gênero e pelo fato deste grupo de profissionais ser amplamente composto de mulheres.

existenciais que reenviam permanentemente às situações de cuidado” (p. 255).

Buscamos nos aproximar da realidade vivenciada pelas trabalhadoras de enfermagem em UTIN e de que forma seu trabalho é operante de saúde ou adoecimento, dadas às situações e condições de trabalho que enfrentam no cotidiano.

2. A Enfermagem e o cuidar

A enfermagem é reconhecida enquanto profissão na virada do século XIX para o século XX, tendo a figura de Florence Nightingale como a primeira a institucionalizar o ensino nesta área na Inglaterra. Para Santos (2008) é inegável a forte influência exercida por Florence Nightingale na mundialização da profissão. Há divergências quanto ao seu pioneirismo, mas para o autor, “indubitavelmente foi hospitalar o modelo inicial que cruzou os mares a partir da Inglaterra, inspirado em Florence” (p.15). A partir deste período histórico começam a se formar as bases científicas da enfermagem moderna.

A prática de enfermagem já era exercida nos domicílios e hospitais, porém não havia ensino sistematizado, sendo o cuidado aos enfermos feito por religiosas, pessoas caridosas e sem cunho profissional. Padilha e Mancia (2005) identificam que o momento histórico em que Florence Nightingale inicia o movimento de profissionalização da enfermagem coincidiu com as transformações no hospital, apontadas por Foucault. O poder exercido no hospital até então nas mãos dos religiosos foi substituído pela figura do médico. Nessa época se estabelece vinculação entre o saber médico e o da enfermagem, porém numa escala que subordina o saber da enfermagem ao saber médico. Essa hierarquia muito presente no hospital – ainda atual – com o profissional médico ocupando posição de destaque perante outras categorias, pode ser observada desde a gênese do hospital no século XVIII,

como bem destaca Foucault (1999): “[...] a tomada de poder pelo médico, se manifesta no ritual da visita, desfile quase religioso em que o médico, na frente, vai ao leito de cada doente seguido de toda hierarquia do hospital: assistentes, alunos, enfermeiras, etc” (p. 110).

Assim, a categoria profissional de enfermagem é associada, desde seu surgimento, à devoção, doação e subordinação, sendo vista como essencialmente feminina e como extensão daquilo que a mulher faz no lar – *cuidar* - através de seu papel de esposa e mãe.

De acordo com Masson (2007) os profissionais de enfermagem são maioria em relação aos demais profissionais de saúde nas equipes hospitalares e “são majoritariamente mulheres (cerca de 90% de seu quantitativo)” (p. 1). Dados da OMS (2006) evidenciam que mundialmente há um desequilíbrio no que tange à inserção de homens e mulheres no trabalho em saúde: “tipicamente, mais de 70% dos profissionais de medicina são do sexo masculino, enquanto mais de 70% dos profissionais de enfermagem são do sexo feminino” (p. 5).

Cabe dizer que apesar das mulheres sempre terem trabalhado, via de regra seu trabalho foi invisibilizado, desqualificado, ou pelo menos recebeu menos valorização e visibilidade que o realizado por homens, na medida em que “[...] a especialização de tarefas é sexual; esta sexualização está em estreita relação com dominação masculina e os conflitos que ela acarreta” (DEWERPE, 2001, p. 13).

No caso das profissionais de enfermagem, seu trabalho de *cuidar* dos pacientes no hospital recobre-se de desvalorização também por ser trabalho em certo sentido próximo daquele que a mãe realiza em casa: cuidar dos membros da família quando adoecem, algo que deve ser feito em troca de amor, sem o suficiente reconhecimento social (inclusive financeiro) de trabalho, *curar* estaria mais associado à cientificidade e a imagem masculina, ou

seja, ao médico, corroborando o que diz Hirata (2002) “a conceitualização da divisão sexual em termos da relação social baseia-se (...) na idéia de uma relação antagônica entre homens e mulheres. A divisão sexual do trabalho é considerada como um aspecto da divisão social do trabalho, e nela a dimensão opressão/dominação está fortemente contida” (p. 280).

Faz-se necessário esclarecermos que dentro da categoria de enfermagem existem três diferentes tipos de profissionais atuando, devidamente regulamentados pelo COFEN e COREN – Conselhos Federal e Regional de Enfermagem, respectivamente. Teríamos, então, de acordo com o grau de escolaridade e formação: as enfermeiras – com curso de graduação em enfermagem; técnicas de enfermagem – com curso profissionalizante de nível médio; as auxiliares de enfermagem – com curso profissionalizante de nível fundamental completo. Essa distinção é importante pelo fato desta divisão do exercício profissional ser pouco (re) conhecida pela sociedade, bem como no próprio ambiente de trabalho quando profissionais de demais áreas nomeiam a todos da categoria como *enfermeira*. Essa divisão do exercício profissional é um dos elementos determinantes quanto ao tipo de atividade exercida, remuneração, relações de disputa ou subordinação e submissão, etc.

No hospital, o trabalho exercido por auxiliares e técnicas de enfermagem é visto como de execução de tarefas mais simples, que exige nível de escolaridade menor do que outras categorias que executam assistência aos pacientes. Suas tarefas são prescritas por outros profissionais de nível superior (administração de medicamentos, higiene do paciente, verificação de sinais vitais, etc.). Neste contexto, pesquisa realizada por Osório-da-Silva (2002) sobre a divisão do trabalho hospitalar, revelou associação entre a qualificação dos trabalhadores e sentimentos de maior ou menor valorização do trabalho realizado. Quanto aos profissionais de

enfermagem constatou adoecimento psíquico relacionado a esse motivo.

Uma característica marcante no trabalho realizado em hospital é encontramos profissionais – a enfermagem não é exceção – trabalhando com vínculos muito diversos, havendo aqueles que mantêm situação trabalhista mais confortável, até outros em situação de grande fragilidade, coerente com o que Harvey (1994) aponta. Assim, há desde os que são funcionários públicos que têm estabilidade no emprego, outros que trabalham em regime de contrato com registro em carteira de trabalho e sem estabilidade, até os que são vinculados a ‘cooperativas’ que, na verdade, são muitas vezes formas de burlar a legislação trabalhista e manter os trabalhadores sem direitos. Além disso, os profissionais de enfermagem, assim como outros profissionais do campo da saúde, devido à baixa remuneração comumente possuem mais de um emprego, refletindo em dupla ou até mesmo tripla jornada; por se tratar de um grupo formado apenas por mulheres devemos considerar também o desgaste gerado pelo trabalho doméstico.

3. A Unidade de Terapia Intensiva Neonatal – UTIN

No final do século XIX surge a preocupação e os primeiros cuidados especializados em Neonatologia. Considera-se o obstetra francês Pierre Budin (FERRAZ; GUIMARÃES, 2007), autor da primeira publicação sobre prematuridade, em 1888, o criador da Neonatologia Moderna. Stéphane Tarnier foi o responsável pelo surgimento da primeira incubadora em 1878, considerada equipamento revolucionário nos cuidados à prematuridade, mais tarde aperfeiçoada por Budin, com quem Tarnier trabalhava no Hospital *La Charité* em Paris. Desde então, sucessivas descobertas ocorridas principalmente após a Segunda Guerra Mundial nos campos da fisiologia, farmacologia, patologia, acompanhadas de transformações tecnológicas, possibilitaram o desenvolvimento

de terapêuticas cada vez mais capazes de melhorar da assistência neonatal e diminuir a mortalidade.

Destaca-se que o termo Neonatologia passou a ser utilizado na nomenclatura médica apenas a partir de 1963, introduzido por Alexander Schaffer (FERRAZ; GUIMARÃES, 2007). Somente após a década de 1970 começam a surgir e serem preconizadas pelos pediatras, cirurgiões e anesthesiologistas infantis as unidades de atendimento especializadas em cuidados neonatais (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2005), chamadas de Unidades de Terapia Intensiva Neonatais – UTIN. Estas teriam o objetivo de propiciar tratamento e atenção mais eficazes aos neonatos prematuros ou portadores de alguma patologia.

Desde o final do século XIX e principalmente na segunda metade do século XX até os dias atuais, observa-se um acelerado desenvolvimento no campo da Neonatologia. De acordo com Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde –DATASUS/CENES (2009), existem atualmente no Brasil 680 estabelecimentos de saúde que prestam assistência em UTIN, disponibilizando 5506 leitos, dos quais 3965 são de cobertura do SUS – Sistema Único de Saúde.

Nesse contexto de avanços na assistência neonatológica, a enfermagem trouxe contribuições importantes no campo de cuidados ao neonato (RODRIGUES; OLIVEIRA, 2004), sendo sua participação fundamental em tais transformações. A enfermagem tem operado em duplo sentido, absorvendo o conhecimento produzido pelas diversas áreas e, ao mesmo tempo, lançando suas próprias contribuições enquanto campo de conhecimento específico.

4. Método

Esta pesquisa foi realizada junto às profissionais de enfermagem atuantes em UTI –Neonatal de um Hospital Universitário situado na região nordeste do Brasil no ano de 2009. A escolha

desse campo justifica-se pelo fato deste hospital público ter grande importância e abrangência na assistência da população deste estado, além de ser um hospital de grande porte que reúne ações de assistência, ensino e pesquisa.

Antes de iniciarmos a pesquisa, foi feito contato com a direção do hospital para exposição dos objetivos e dos métodos que pretendíamos utilizar, bem como para verificação do interesse por parte da instituição em relação a seu desenvolvimento. Em seguida, entramos em contato com o setor de UTI – Neonatal expondo novamente nosso plano de pesquisa. Após esses contatos preliminares submetemos o projeto de pesquisa ao Comitê de Ética do Hospital Universitário, bem como ao Comitê de Ética da ENSP – cumprindo todos os requisitos referentes à Resolução 196/96 que trata da ética em pesquisas envolvendo seres humanos. Somente após a aprovação dos referidos comitês de ética a pesquisa foi iniciada e só então retornamos ao setor de UTIN para abordagem dos interessados em participar desta pesquisa.

Junto às participantes foi feita leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e definida a melhor forma de prosseguirmos nas diversas etapas previstas. O critério de inclusão na pesquisa utilizado foi ser profissional de enfermagem pertencente ao setor de UTI – Neonatal do HU. O critério para exclusão foi a manifestação de recusa em participar.

Foram feitas visitas ao setor de UTIN e em diferentes plantões, para que todos fossem convidados a participar. A distribuição das participantes deu-se da seguinte forma:

- N^o total de funcionários da UTIN = 20 (07 enfermeiras e 13 técnicas de enfermagem);
- N^o de profissionais que aceitaram participar = 18 (06 enfermeiras e 12 técnicas de enfermagem);
- N^o de participantes das observações = 12 (04 enfermeiras e 08 técnicas de enfermagem);

- N^o de participantes que responderam o INSAT = 14 (03 enfermeiras e 11 técnicas de enfermagem).

A primeira etapa consistiu de observações livres das condições de trabalho e da forma como a atividade das profissionais de enfermagem desenvolve-se, especialmente nos aspectos relacionados à atividade de cuidado (de si e do outro) no ambiente de trabalho. Foram realizadas cinco visitas, com tempo variável de duração havendo flutuação devido à dinâmica do setor e a possibilidade de acesso para as observações. Em média, cada visita teve duração de quatro a cinco horas e contemplaram o turno matutino e vespertino. As visitas para observações livres ocorreram buscando compreender a complexidade e a variabilidade das situações de trabalho.

No segundo momento, foi aplicado o instrumento nomeado “INSATS – Inquérito Saúde e Trabalho em Serviços” junto a toda a equipe de enfermagem participante da pesquisa. O INSATS é um auto-questionário que resultou da adaptação à realidade brasileira e ao setor de serviços de um instrumento desenvolvido em Portugal pelas pesquisadoras Carla Barros-Duarte, Liliana Cunha e Marianne Lacomblez (INSAT). Este foi elaborado a partir de três outros instrumentos: o SUMER – Surveillance Médicale des Risques Professionnels, o EVEREST – Evolutions et Relations en Santé au Travail e o SIT – Saúde, Idade e Trabalho. De acordo com as criadoras do INSAT, sua especificidade está em “criar condições para que sejam declarados os problemas que constituem fonte de sofrimento, mesmo aqueles que se revelam transitórios e que não consolidam num quadro de patologia, embora possa ser identificada uma associação com o trabalho” (BARROS-DUARTE; CUNHA; LACOMBLEZ, 2007, p. 57). Antecedeu a fase de aplicação deste instrumento uma discussão ampla acerca de seu conteúdo, visando seu uso no hospital.

A terceira etapa foi um momento de reflexão e reunião de informações coletadas nas duas fases anteriores com o objetivo de realizar uma primeira leitura dos resultados encontrados para que os itens de relevância fossem expostos às trabalhadoras para validação, nossa quarta e última etapa da pesquisa.

O levantamento desses dados seguiu a seguinte lógica:

Primeiramente foram feitas várias leituras dos relatos das observações destacando as situações que chamavam atenção, como: os problemas identificados no curso da execução da tarefa, o ambiente, a organização do setor e da assistência, interação entre os membros da equipe, os riscos detectados, as regulações realizadas pelas trabalhadoras, os imprevistos etc.

No segundo momento foi elaborada uma tabela onde constavam os mesmos itens do INSATS, com o objetivo de construirmos um apanhado geral das respostas das participantes ao questionário, uma espécie de quantificação das respostas buscando confrontar as situações individuais e grupais. Nessa tabela foi acrescida uma coluna referente às primeiras impressões sobre a atividade coletadas na fase de observação. Essa comparação com as anotações realizadas no período de observações foi feita buscando as conexões entre as respostas das participantes ao questionário e as primeiras impressões da pesquisadora.

Assim, ao final foi possível realizarmos uma espécie de cruzamento de dados entre as impressões e dados coletados pela pesquisadora nas visitas observacionais e as respostas das trabalhadoras no instrumento INSATS.

A quarta etapa da pesquisa foi composta pelo processo de validação (ou eventual recusa de sua validade) dos resultados encontrados nas duas etapas anteriores, junto às trabalhadoras participantes da pesquisa. Foram realizados dois encontros, com diferentes participantes, no próprio ambiente de trabalho por opção das mesmas. Neste momento buscamos proporcionar o debate das questões que se mostrarem relevantes e representativas para o grupo envolvido

na pesquisa. Trata-se de colocar a prova uma síntese dos dados que foram levantados através do instrumento INSATS e das observações realizadas durante as visitas à UTI – Neonatal.

5. Resultados e discussão

Essa pesquisa em sua íntegra enfocou diversos aspectos relacionados ao cuidado de enfermagem em UTI Neonatal, tais como: espaço físico; ruído; exposição raios x (RX); frio; exposição aos agentes biológicos; exposição aos agentes químicos; iluminação; idade e experiência no setor; carga horária e vínculo empregatício; exigências físicas; pausas/descanso; fatores organizacionais; trabalho noturno; guias e protocolos; recursos técnicos e materiais; autonomia e iniciativa; relações no trabalho; contato com o público; características do trabalho; reconhecimento e satisfação; vida fora do trabalho; educação e trabalho; estado de saúde; proteção e cuidados. Em função da limitação de espaço nesse capítulo, dentre os resultados produzidos na pesquisa, enfocaremos especificamente os itens: Ruído; Raio X; Exposição aos agentes biológicos; Exposição aos agentes químicos.

5.1. Ruído

O ruído constante ou incômodo foi apontado pela maioria das participantes tanto nas observações quanto no questionário. Somente duas pessoas não assinalaram esse item do INSAT. Observamos que as fontes de ruído presentes são principalmente o telefone, os alarmes dos equipamentos e os choros de bebês. O ruído também esteve presente nos resultados apresentados em pesquisa realizada por Masson (2007), que relata “o incômodo e a naturalização relacionados a essa condição de trabalho” (p. 159), e de Kakehashi et al. (2007) que afirmam que o ruído é um fator de grande incômodo no trabalho em UTIN e em níveis deletérios da

saúde auditiva para os bebês e profissionais de saúde atuantes no setor.

Ao conversar sobre isso com duas participantes, comentaram que o choro do RN não incomoda, mas que os alarmes sim. Uma participante durante a validação disse que o choro do RN só incomoda quando não se sabe o motivo do choro, se está com dor, com algum desconforto e não se consegue resolver o problema da criança.

Catarina: “Os bebês se comunicam com os profissionais através do choro, e isso só se aprende com o tempo (...). É muito ruim quando se tenta de tudo e o bebê permanece chorando porque é um sinal de que ele está sofrendo por algum motivo que nós não fomos capazes ou não era possível solucionar”.

Sinalizamos neste momento a dimensão afetiva presente na atividade de cuidados, pois a trabalhadora não se sente incomodada pelo choro sentido por seus ouvidos. Por outro lado, o choro gera um sentimento de incapacidade e frustração por não poder proporcionar à criança um cuidado capaz de produzir alívio à sua dor, dar-lhe conforto ou segurança. Mostra-se também a presença aqui da dimensão de gênero (HIRATA, 2002) presente na atividade, já que essa equipe é composta somente de mulheres, que desde a infância são treinadas para cuidar da família, de bebês etc., aprendendo a não se incomodar por seus desconfortos (neste caso, um desconforto sonoro) e a se incomodar com o desconforto das outras pessoas, especialmente crianças.

Sobre as emissões sonoras dos equipamentos, referem que há falta de manutenção, o que acaba aumentando o nível de ruído. Esses pequenos problemas não chegam a inutilizar o aparelho, mas atrapalham o funcionamento correto e, por consequência, o número de alarmes falsos é maior.

Essa dificuldade de manutenção adequada coloca-se como uma das dificuldades que fazem parte do cotidiano nos hospitais

públicos brasileiros, conforme apontado por Alves e Osório (2005), assim como por Masson (2007), que relata: “Um outro motivo que pode estar contribuindo para fazer com que elas não percebam, ou demorem para ouvir os ruídos, seria o fato de que, por estarem continuamente funcionando e não pararem para ter manutenção, estes alarmes apresentam erros na detecção sobre o estado dos bebês e alarmam muitas vezes desnecessariamente” (p. 160).

Durante nossa pesquisa não foi possível fazer a medição das emissões sonoras que ocorrem na UTIN por falta de equipamento específico e recursos. Estudo realizado por Kakehashi et al. (2007), em uma UTIN situada no estado de São Paulo demonstrou que as emissões sonoras estavam acima do permitido, inclusive os picos de ruído produzidos em certos horários aproximavam-se do limiar da dor. Os autores sugerem modificações no ambiente com o objetivo de reduzir as emissões sonoras, proporcionando melhores condições de trabalho para os profissionais de saúde do setor e melhoria da terapêutica dos RN's internados.

Através das falas das participantes e que foram confirmadas pelo INSATS – uma vez que 12 pessoas em um total de 14 responderam positivamente a pergunta sobre incômodo no trabalho causado pelo ruído – podemos supor que na UTIN aqui estudada o ruído possa estar também em um nível deletério da saúde auditiva, corroborando com os achados da pesquisa de Kakehashi et al. (2007). As participantes de nossa pesquisa já apresentam sintomas que sinalizam essa possibilidade ao comentarem que às vezes mesmo depois de se afastarem do trabalho ou da fonte de ruído do setor continuam ouvindo o barulho/zumbido durante muito tempo, e à noite, quando vão dormir, isso também é comum acontecer. Em nosso instrumento de pesquisa, no item que aborda o estado de saúde das profissionais – ‘tenho ou tive este problema de saúde...’ – três

técnicas de enfermagem assinalaram que o ruído agravou/accelerou seu problema auditivo e uma aponta que foi causado pelo trabalho.

5.2. Raios X (RX)

Foi constatado que a maioria reconhece estar exposta a radiação, somente 01 profissional não assinalou este item no INSATS. Durante as observações houve queixa generalizada sobre isso. Elas dizem que é muito comum as radiografias serem feitas no setor devido às dificuldades de transporte da incubadora e gravidade das crianças para serem encaminhadas ao setor específico. Então é solicitado que o técnico de radiologia faça o procedimento na UTIN, esse técnico traz consigo apenas um capote de chumbo para uso próprio e as funcionárias de enfermagem ficam expostas, pois a UTIN não possui um capote para uso do setor. Ou seja, a enfermagem vai fatalmente ficar exposta à radiação se houver a necessidade de acompanhar o exame.

Zara brinca com a situação e todas riem:

Zara: “Quando tem um otário no plantão, ele sempre se oferece. Quando não tem, acaba que o pessoal tenta posicionar o bebê e deixa o técnico sozinho fazendo o procedimento. Quando não dá para o técnico de RX fazer sozinho, a gente poupa as grávidas...(risos)... Tiramos a sorte no palitinho, fazemos sorteio ou discutimos de quem é a vez”.

Evidenciamos que as estratégias adotadas pelo grupo até o momento não são eficazes para proteger a saúde. Já que, na falta de condições das pessoas se protegerem adequadamente, elas tentam escapar do risco fazendo com que outra pessoa o assuma, o “otário de plantão” ou a bola da vez etc. Essas profissionais de enfermagem se depararão com este procedimento inúmeras vezes durante a profissão, sabe-se que radiação tem efeito acumulativo o que pode causar graves problemas de saúde caso não se tome

as devidas precauções/proteção necessárias. E mesmo ao utilizarem o capote suas mãos e outras áreas corpóreas ficam expostas ao segurar o bebê na posição necessária. É impossível para essas profissionais sozinhas regularem eficazmente sua atividade de modo a protegerem sua saúde, impõe-se a necessidade de medidas administrativas para o controle desse risco.

5.3. Exposição aos Agentes Biológicos

No que diz respeito à exposição aos agentes biológicos foi constatado durante as observações que esta se dá por características próprias da profissão e do setor hospitalar. Não constatamos nenhuma irregularidade na organização do setor que provocasse ou aumentasse esta exposição.

Por outro lado, no bloco de questões do INSATS sobre acidentes de trabalho, houve relato de cinco casos. Dentre esses, três foram acidentes por exposição a agentes biológicos: dois acidentes foram causados por instrumento perfuro cortantes, neste caso agulha contaminada; um contato com secreção de paciente HIV em mucosa ocular.

As trabalhadoras afirmam que estão tentando se organizar para buscar junto ao SESMT – Serviço Especializado Saúde e Medicina do Trabalho – da universidade uma reavaliação dos riscos existentes no setor, incluindo os riscos biológicos, pois julgam que devido às condições de trabalho existentes na UTIN e demais UTTs do HU deveriam receber o adicional de insalubridade referente a 20% e não os 10% atualmente pagos. Elas citam como exemplo o fato de ocorrerem no setor internações recorrentes por doenças infecto-contagiosas, como no caso de H1N1, pois o hospital é referência no estado para esse tipo de internação.

Assim, apesar de estarem tentando maior valor de adicional de insalubridade, estudos no campo de Saúde do Trabalhador têm apontado a questão da monetização do risco, salientando que

as pessoas continuam submetidas a estes riscos sem questionar modificações no ambiente de trabalho quanto a questões como a estrutura física inadequada, o trabalho em turnos, o ruído, a qualidade insuficiente de iluminação para determinados procedimentos, exposição ao RX, etc. De acordo com Duraffourg, Duc e Durrive (2007), há uma negociação social que na maioria das vezes se traduz em um adicional, num aumento de salário “devido ao poder das direções das empresas sobre o uso que elas fazem da atividade concreta de homens e mulheres”. O autor destaca também que não cabe um julgamento de valor, que isso pouco nos traz de avanços. “Já escutei as pessoas denunciarem os adicionais: ‘é escandaloso, eles vendem seus pulmões, seus ouvidos!’ Não, as pessoas não vendem seus pulmões e ouvidos: eles estão confrontados a um problema concreto que tem a ver com seus pulmões e ouvidos. Não se vende o constrangimento de livre e espontânea vontade” (p. 75).

De acordo com Duraffourg, Duc e Durrive (2007), estas trabalhadoras estão confrontadas a esse problema concreto que afeta diretamente a saúde delas. Algo precisa ser feito, e o mínimo é que sejam pagos os adicionais devidos. Para além, modificações no ambiente de trabalho precisam ser pensadas de modo que envolvam a perspectiva dessas trabalhadoras e que suas opiniões sejam consideradas/incorporadas como elementos ativos de mudança. Neste sentido, o grupo demonstrou grande interesse na luta de melhores condições de vida e trabalho.

5.4. Exposição aos Agentes Químicos

A maioria das participantes – um total de nove pessoas – assinalou que está exposta aos agentes químicos. Citam como agentes principais as medicações que são inaladas em pequenas partículas durante o preparo das diluições para administração no

paciente. Houve também queixas quanto às soluções de limpeza e desinfecção que são utilizadas principalmente no chão, que têm causado alergias e irritações nas vias aéreas superiores por inalação. Aquelas que são sabidamente alérgicas queixaram-se que o cheiro dos produtos de limpeza às vezes ocasiona irritação nas narinas, espirros, tosse e até crises alérgicas. Nesse caso observamos que como elas não são consultadas pelo setor de compras (que permanece distanciado da atividade realizada na UTIN) em relação aos produtos que seriam mais adequados para serem adquiridos, ficam submetidas aos produtos disponíveis, causando adoecimento entre elas.

5.5. Iluminação

Durante as observações foi constatado que há um problema com a iluminação do setor. As participantes explicam que a realização de certos procedimentos com o RN dentro da incubadora exige boa visibilidade, como no caso das punções venosas. Argumentam que dependendo da posição do leito é preciso abrir a incubadora e retirar parcialmente o RN para fora para que consigam realizar o procedimento – e que tal situação deve ser evitada. Além do problema de iluminação, algumas incubadoras devido ao tempo de uso estão com sua parede em acrílico já embaçado, o que também dificulta a visibilidade.

Algumas funcionárias comentaram que o esforço visual que o trabalho em UTIN exige é grande, explicam que é preciso ter muita atenção no preparo e diluição das medicações (dosagens precisas e pequenas), além disso alegam que durante alguns procedimentos é preciso “focar bem os olhos no que está fazendo” pela própria característica anatômica dos pacientes e a prematuridade.

Como afirma Dejours (1992), “[...] o trabalho nunca é neutro com relação à saúde e favorece seja a doença, seja a saúde”

(p. 164). No item do INSATS que aborda os possíveis problemas de saúde, uma técnica de enfermagem referiu que seu problema visual foi agravado pelo trabalho e outra não estabeleceu nenhuma relação com o trabalho e a alteração na acuidade visual. Durante todo período destinado para as observações foi constatada a má iluminação.

Uma das enfermeiras, Mariana, explica a situação a seguir: Mariana comenta que não percebiam que a iluminação do setor era ruim, até que um dia em uma parte do setor as luzes amarelas queimaram e foram trocadas por lâmpadas de luz branca. Todos perceberam o quanto uma parte da sala estava bem mais iluminada que a outra. Através desse fato, várias trabalhadoras comentaram como havia melhorado a iluminação naquela área. Mariana diz que tentaram, mas ainda não conseguiram colocar lâmpadas melhores em toda UTIN.

Para alguns procedimentos é necessário um aparelho de foco, o do setor estragou e ainda não foi providenciado outro, apesar da gerência interna estar fazendo grande esforço para conseguir-lo. Assim, deparamo-nos com a questão da gestão dos recursos financeiros da instituição, aliado ao fato do setor responsável pela compras ou manutenção estar afastado da realidade vivenciada pelas trabalhadoras diretamente em seu trabalho. Desse modo, decisões são tomadas de forma descendente cabendo ao profissional apenas aceitar e adaptar-se as situações colocadas.

Durante as observações esse problema com o foco e iluminação pôde ser constatado. A questão da iluminação acabou desencadeando uma série de acontecimentos ruins para o desenvolvimento da atividade, para as trabalhadoras e também ao paciente, tais como: conflito interpessoal, atrasos em outras atividades porque era necessário resolver a questão da iluminação, horas de trabalho dispensadas na resolução de um problema ocasionado por falta de material, dificuldades e diminuição na

qualidade da assistência prestada acarretada pela ausência de iluminação adequada. Eis o relato:

9:50 h – Helena chegou dizendo que não conseguiu o foco no centro cirúrgico, não puderam emprestar naquela hora porque estava em uso.

Houve um **coro da equipe**: “você foi na obstetrícia? Vai lá!”

Helena sai do setor pra resolver...

Bianca explica que era um foco para todas UTI's, mas que este quebrou e agora estão sem nenhum. Isso tem causado muito transtorno porque a iluminação para determinados procedimentos como punções (que haverá daqui a instantes) é muito ruim.

Bianca: “Estávamos usando um do centro cirúrgico que possuía dois. Só que um deles também quebrou e agora o Centro Cirúrgico só empresta quando não está ocorrendo cirurgia, ou seja, raramente porque sempre estão precisando dele.

(...) Sexta-feira o cirurgião teve dificuldades em encontrar um acesso venoso no paciente porque não tinha foco e foi usada uma luz de fototerapia como improvisado para iluminar melhor, mas não deu muito certo e a punção não ficou boa. No sábado o bebê já tinha perdido o acesso. Hoje o mesmo problema de foco com o mesmo bebê que temos dificuldades de encontrar acesso. Estamos preparando tudo pra fazer nova punção e Helena está tentando conseguir um foco em algum setor”.

10:05 h – Bianca parou de fazer evolução no prontuário e começa a preparar o material para fazer a punção. Explica que logo chegará o cirurgião e é necessário que tudo esteja preparado (...).

10:20 h – Chegou o foco! Helena diz que conseguiu no terceiro andar. Pergunto desde que horas ela estava tentando um emprestado e ela responde:

Helena: “acho que mais ou menos desde 8h” e dá uma risada...

Helena está repondo material nos leitos, há prateleiras no alto onde ficam materiais e também gavetas na incubadora onde são colocados materiais de uso constante. Ela vai arrumando o setor. Parece apressada, anda de um lado pro outro. Pergunto como funciona a atividade de reposição. Responde que gosta de chegar e já ir repondo e arrumando tudo, porque evita que as pessoas fiquem pedindo, perguntando sobre material, além de facilita o trabalho das colegas.

Helena: “Mas hoje foi diferente, estou começando tarde porque tive que resolver a situação do foco. Atrasou tudo!”

O cirurgião chega e chama o residente, pede que ele reavalie e se for o caso retirar e preparar para nova punção. Avisa o residente que retorna em instantes.

10:35 h – Bianca está auxiliando o residente na avaliação do bebê que talvez será puncionado. Ela me chama para mostrar a situação da punção venosa do RN, explica que está com acesso venoso ruim desde sábado e só hoje (segunda-feira) tomou-se a providência de suspender esse acesso e puncionar outro. Ela fica mostrando o quanto o local da punção está com edema, sinais flogísticos, não reflui... (...)

Bianca questiona: “Sinceramente Ana você também é enfermeira, o que você acha? Dá pra continuar com um acesso desse?”

Ela fala com um tom de revolta: “Anote isso, por favor!”

Vimos aqui que no uso de si por si e por outros, ou seja, no processo de trabalhar bem e construir de sua saúde, as pessoas da equipe de enfermagem desta UTIN têm que colocar em debate uma série de coisas que geram grande desgaste: materiais inadequados, quebrado e/ou em falta, relações profissionais desiguais etc. Para ter acesso a bons resultados para si e para os pacientes, elas passam por situações que envolvem desde a perda de tempo, sobrecarga de trabalho e até mesmo constrangimentos. Parafraçando a pergunta feita à pesquisadora, devemos perguntar: “dá prá continuar com um acesso desse?”

6. Considerações finais

Nessa pesquisa buscamos nos aproximar da realidade vivenciada pelas trabalhadoras de enfermagem em UTIN e de que forma seu trabalho é operante de saúde ou adoecimento, dadas às situações e condições de trabalho que enfrentam no cotidiano. Os resultados encontrados apontam para diversas questões que envolvem o trabalho da enfermagem na UTIN pesquisada e que podem estar presentes em outras unidades espalhadas pelo país, além de assemelharem-se com os resultados de algumas pesquisas apresentadas em nosso levantamento bibliográfico.

Destacamos o quanto o trabalho e a saúde das profissionais pertencentes à categoria de enfermagem têm sido tema de pesquisas e nos questionamos até que ponto essas têm possibilitado, ou não, verdadeiramente mudanças nos locais de trabalho e na realidade laboral dessas pessoas. A enfermagem é uma categoria profissional que se mostra aberta para discussão e também anseia por mudanças, o grupo participante desta pesquisa reproduz essa realidade.

Um ponto relevante que chamamos a atenção com este estudo é a frequente desconsideração do ponto de vista da atividade no planejamento e gestão do serviço hospitalar, onde as decisões são tomadas sem qualquer consulta ou incorporação do ponto de vista do trabalhador sobre o que ocorre efetivamente no local de trabalho e de que forma as trabalhadoras elaboram suas estratégias de enfrentamento para dar conta das tarefas estabelecidas. Cabe à trabalhadora a posição de meras espectadoras/executoras (o que seria impossível, já que são pessoas, portanto, são ativas!) das modificações ou ações verticalizadas, restando-lhes somente o enfrentamento e resistência das situações impostas mesmo que o custo seja colocar a própria saúde em risco.

Nossa proposta de análise da atividade buscou privilegiar a singularidade, o trabalho situado, um olhar que busca na

simplicidade de um ato evidenciar as peculiaridades, significados e resultados envolvidos no desempenho da atividade que tem conseqüências para a produção e também para o próprio indivíduo. Assim, não objetivamos listar e associar simplesmente as condições de trabalho e suas conseqüências para a saúde das trabalhadoras, que acabam por empobrecer toda riqueza e complexidade da realidade encontrada e descrita. Porém, enfatizamos que as condições de trabalho encontradas nesta pesquisa apontam para situações já descritas pela literatura como possíveis fontes de adoecimentos para essas trabalhadoras de enfermagem, uma vez que estão expostas a uma série de situações potenciais para o desenvolvimento de doenças relacionadas com o trabalho.

7. Referências

ALVES, C. A.; OSÓRIO, C. Análise coletiva de acidentes de trabalho: dispositivo de intervenção e formação no trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. São Paulo, v. 8, p. 87-98. 2005.

BARROS-DUARTE, C.; CUNHA, L.; LACOMBLEZ, M. INSAT – Uma proposta metodológica para análise dos efeitos das condições de trabalho sobre a saúde. **Revista Laboreal**, v. 3, n. 2, p. 54-62. 2007.

CANGUILHEM, G. **O normal e o patológico**. Rio de Janeiro: Forence Universitária, 1990.

DATASUS/CENES – **Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde**. Disponível em: < http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Ind_Tipo_Leito.asp?Vstado=00 > Acesso em: 17 jul. 2009.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

DEWERPE, A. **Histoire du travail**. Paris: PUF, 2001.

DURAFFOURG, J.; DUC, M.; DURRIVE, L. O trabalho e o ponto de vista da atividade. In: SCHUWARTZ, Y., DURRIVE, L. (Orgs.). **Trabalho e ergologia**: conversas sobre a atividade humana. Niterói: EdUFF, 2007. p. 47-82.

FERRAZ, A. R.; GUIMARÃES, H. História da Neonatologia no Mundo. **Sociedade Portuguesa de Neonatologia**. 2007. disponível em: < <http://www.lusoneonatologia.net/.../7a1acedf410d2a29e-62636e087ea4f19.pdf> > Acesso em: 24 ago. 2009.

FOCAULT, M. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1999.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1994.

HIRATA, H. Divisão sexual do trabalho: o estado das artes. In: Hirata H. **Nova divisão sexual do trabalho?** Um olhar voltado para a empresa e a sociedade. São Paulo: Boitempo, 2002. p. 273-289.

KAKEHASHI, T. Y. et al. Nível de ruído em unidade de terapia intensiva neonatal. **Acta Paulista de Enfermagem**. São Paulo, v. 20, n. 4, p. 404-9. 2007.

MASSON, L. P. **A dimensão relacional do trabalho de auxiliares de enfermagem de uma unidade neonatal**: uma análise do ponto de vista da atividade. 2007. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública), Escola Nacional de Saúde Pública/Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2007.

MATHERON, G.; MICHEL, A. Activité soignante: éthique et savoirs pertinents. In : Y. Schwartz (Org.) **Reconnaissances du**

travail: pour une approche ergologique. Paris: PUF; 1998. p. 255-73.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Trabalhando juntos pela saúde/ Relatório Mundial da Saúde 2006.** Disponível em: < <http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/documento/resumo.pdf> > Acesso em: 14 dez. 2009.

OLIVEIRA, I. C. S.; RODRIGUES, R. G. Assistência ao recém-nascido: perspectivas para o saber de enfermagem em neonatologia (1937-1979). **Texto e Contexto Enfermagem.** Florianópolis, v. 14, n. 4, p. 498-505. 2005.

OSÓRIO-DA-SILVA, C. **Vida de hospital:** a produção de uma metodologia para o desenvolvimento da saúde do profissional de saúde. 2002. Tese (Doutorado em Saúde Pública), Universidade ENSP/FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2002.

PADILHA, M. I. C. S.; MANCIA, J. R. Florence Nightingale e as irmãs de caridade: revisitando a história. **Revista Brasileira de Enfermagem.** Brasília, v. 58, n. 6, p. 723-6. 2005.

RODRIGUES, R. G.; OLIVEIRA, I. C. S. Os primórdios da assistência aos recém-nascidos no exterior e no Brasil: perspectivas para o saber de enfermagem na neonatologia (1870-1903). **Revista Eletrônica de Enfermagem.** Goiânia, v. 6, n. 2, p. 286-91. 2004.

SANTOS, L. A. C. A duras penas: estratégias, conquistas e desafios da enfermagem em escala mundial. **História, Ciências, Saúde.** Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 13-28. 2008.

SCHWARTZ, Y. **Travail et Philosophie**: convocations mutuelles. p. 43-66. Toulouse: Octarès, 1992. p. 43-66.

VIEIRA, S. B.; SELIGMANN-SILVA, E.; ATHAYDE, M. Dimensões ocultadas no hospital: o “trabalho sentimental” e as violências presentes na relação de serviço. In: Araújo, A.; Alberto, M. F.; Neves, M. Y.; Athayde M. (Orgs.). **Cenários do trabalho**: Subjetividade, movimento e enigma. Rio de Janeiro: DP & A, 2004, p. 131-150.

CAPÍTULO 4

***Burnout* em profissionais de saúde que trabalham em hospitais públicos de João Pessoa e de Campina Grande (PB)**

Silvânia da Cruz Barbosa
Emily Souza Gaião e Albuquerque
Elvia Lane Araújo do Nascimento
Melyssa Kellyane Cavalcanti Galdino

1. Introdução

O trabalho é um aspecto essencial na vida dos indivíduos. Durante o curso de uma vida, muitos anos são investidos para a preparação e para o exercício profissional e numa jornada diária, se dispense em torno de oito horas para execução de atividades laborais, o que torna a profissão e a relação que o indivíduo estabelece com o mundo do trabalho aspectos relevantes na construção da sua identidade, da sua socialização e dos seus sentimentos de utilidade social (ÁLVARO, 1992; JACQUES, 1996).

O trabalho, entretanto, não apresenta apenas aspectos positivos. Dependendo das condições e formas em que é realizado, ele pode transformar-se em fonte permanente de tensão, gerando nos trabalhadores sentimentos de insatisfação, desinteresse, irritação, sensação de esgotamento, adoecimento e, algumas vezes, a morte (física, psíquica e/ou social). Estes prejuízos, que aparentemente

são apenas do trabalhador, repercutem também na organização, interferindo negativamente na qualidade dos produtos e serviços oferecidos à sociedade e, conseqüentemente, nos lucros, no crescimento e na boa imagem da organização.

Dentro do campo de estudos em Saúde Mental e Trabalho, muitas pesquisas têm dado visibilidade à alta prevalência dos chamados distúrbios psíquicos menores (não psicóticos), sofridos por um número cada vez maior de profissionais de segmentos ocupacionais distintos. O fenômeno da síndrome de *burnout*, por exemplo, vêm se tornando alvo de um interesse mundial crescente por parte da comunidade científica, preocupada em compreender seus fatores desencadeantes e contribuir para preservar e melhorar o bem-estar do trabalhador.

Qualquer grupo ocupacional pode ser acometido pela síndrome, contudo as ocupações de caráter assistencial estão entre as mais vulneráveis, devido aos altos níveis de comprometimento e de envolvimento emocional exigidos pelo tipo de trabalho desses profissionais. Nessas ocupações, os profissionais são requeridos a lidar constantemente com os problemas dos usuários e a prover-lhes algum tipo de ajuda. No caso específico daqueles que trabalham com a saúde das pessoas, como os médicos e enfermeiros, não basta serem eficientes apenas no domínio das técnicas; é preciso prestar cuidados afetivos aos doentes, dando-lhes proteção e amparo, o que demanda do profissional grande capacidade para enfrentar os variados estressores laborais provenientes da natureza do trabalho ou das características da organização em que estão inseridos. Dentre os agentes estressores estão: a sobrecarga de trabalho, o elevado número de pacientes, falta de reconhecimento profissional, ameaças civis e penais do erro médico, dificuldade de controle ambiental do trabalho, ambigüidade de papel profissional, dificuldade para lidar com as demandas emocionais dos pacientes

e familiares, bem como com conflitos com os colegas, superiores e pacientes, e com os variados horários e distintos locais de trabalho (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; CAVALHEIRO; MOURA-JÚNIOR; LOPES, 2008; CHAMON; MARINHO; OLIVEIRA, 2006; MEDEIROS et al., 2006).

Além desses aspectos mais gerais que constituem fonte de desgaste para muitos profissionais da área de saúde, na medicina e na enfermagem são mencionados outros agentes mais específicos, como, por exemplo, a exposição à dor e às experiências de perda dos pacientes, seja por alta ou por óbito (RODRIGUES, 2007; TAMAYO; ARGOLO; BORGES, 2005).

A presente pesquisa foi desenvolvida com médicos e enfermeiros que trabalham em hospitais públicos nas cidades de João Pessoa e de Campina Grande (PB), com o objetivo de verificar os níveis de *burnout* e sua correlação com os dados sociodemográficos da amostra. O estudo obedeceu a um delineamento de campo quantitativo correlacional, tomando-se as dimensões de *burnout* como variáveis-critério e os dados sociodemográficos como variáveis antecedentes, porém não pressupondo relações de causalidade. A pesquisa foi de caráter descritivo, uma vez que estabeleceu relações entre as variáveis, e de corte transversal, pois todas as medições foram feitas em um único momento, não existindo, portanto, período de seguimento dos indivíduos.

A importância da pesquisa se justifica pelo fato de os profissionais de saúde serem apontados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) como grupos de risco (BATISTA et al., 2010), sendo fundamental investir em estudos que possam contribuir para a preservação da saúde mental desses profissionais, visto que eles são responsáveis por vidas humanas, e é preciso que estejam bem para cuidar bem.

2. *Burnout*: cuidar e adoecer como faces da mesma moeda

Na literatura científica, a palavra inglesa *burnout* é utilizada para fazer referência aos sentimentos de desmotivação, desânimo e perda de comprometimento, que muitos profissionais desenvolvem como consequência das vivências negativas no trabalho (LIMA et al., 2007). Metaforicamente, descreve um estado de esgotamento semelhante a uma chama que se apaga ou a uma bateria que se esgota (SALANOVA; LLORENS, 2011).

Apesar de o termo ter sido utilizado desde 1969 por Bradley (SCHAUFELI; EZMANN, 1998), os textos sobre *burnout* apontam os estudos clínicos do psiquiatra Freudenberger (1974) como pioneiros no uso dessa nomenclatura (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005; SCHAUFELI; BUUNK, 2003; ZANELA; MIGLIORINI, 2008).

Contemporâneas de Freudenberger, as psicólogas Maslach e Jackson (1981) realizaram, na Califórnia, estudos psicossociais sobre esse fenômeno com profissionais prestadores de serviços assistenciais. A partir de tais estudos, o *burnout* passou a ser definido como total esgotamento energético individual resultante da exposição à tensão emocional no tratamento excessivo com outros seres humanos, relacionando-se também à grande frustração com o trabalho (MASLACH; SCHAUFELI, 1993; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). Na ótica psicossocial, a síndrome passa a ser entendida como um processo, e não como um estado (perspectiva clínica), formado por três dimensões (Exaustão Emocional, Despersonalização e reduzida Realização Profissional) que se desenvolvem ao longo dos anos, sendo dificilmente percebidas nos estágios iniciais, e que têm seu início marcado pela exposição excessiva e prolongada a agentes estressores no trabalho (GUIMARÃES, 2000).

Embora a definição oferecida por Maslach e Jackson (1981) seja amplamente aceita, ainda não há uma compreensão clara, nem consensual sobre o fenômeno, podendo ser estudado sob perspectivas teóricas distintas, como a Clínica e a Psicossocial, já citadas, bem como a perspectiva Organizacional e a Sociohistórica (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997).

Por sua vez, dentro da abordagem psicossocial existem vários modelos explicativos, sendo a Teoria do Intercâmbio Social um dos caminhos que oferece uma explicação social do *burnout*. Tal teoria, que servirá de suporte na presente pesquisa, está fundamentada na ideia de que o equilíbrio ou desequilíbrio nas relações sociais são determinados pela quantidade de investimento nas relações e pelos resultados que se obtém em troca. No contexto específico do trabalho, a base dessa teoria é a percepção de justiça ou de reciprocidade nas relações, ou seja, quanto o indivíduo percebe que está dando de si aos outros e até que ponto se sente psicologicamente recompensado. Em outras palavras, seria a ausência de reciprocidade nas relações a principal fonte do aparecimento do *burnout*, podendo tal ausência se manifestar em três níveis de intercâmbio social: 1) entre profissionais e usuários de serviço; 2) entre companheiros; 3) com a organização (SALANOVA; LLORENS, 2011). Enquanto o primeiro nível é mais frequente nas relações entre os profissionais prestadores de cuidados humanos (médicos, enfermeiros, psicólogos, bombeiros, etc.), o segundo e o terceiro nível são extensíveis a qualquer grupo ocupacional.

No caso dos profissionais de saúde, um bom exemplo do primeiro nível é quando os profissionais esperam que seus esforços de ajuda sejam reconhecidos pelos clientes/pacientes e estes não demonstram gratidão ou apenas vêem tais esforços como algo normal e esperado. Neste caso, para receber a recompensa os profissionais investem cada vez mais energia nas relações, a ponto de consumir grande energia psíquica. Em consequência, ocorre

um esgotamento psíquico e começam a aparecer as frustrações profissionais. Neste ponto, para evitar seguir se esgotando, os profissionais passam a inverter as relações de cuidado com os clientes afastando-se psicologicamente deles, dando lugar ao surgimento da despersonalização.

No segundo nível, os profissionais buscam manter as boas relações interpessoais com os companheiros de trabalho por meio de um recurso conhecido na literatura como Suporte Social, o qual se baseia no equilíbrio entre o apoio social oferecido e recebido dos colegas. O *burnout* aparece quando este equilíbrio se rompe, ou seja, quando não se percebe reciprocidade nessas relações de apoio. Em consequência, os empregados tendem a adotar comportamentos de afastamento psicológico, frieza e cinismo para com os colegas (o que caracteriza a Despersonalização), sendo esses comportamentos teoricamente compreendidos como tentativas inconscientes (*coping*) de restaurar a reciprocidade. De acordo com Salanova e Llorens (2011), as investigações empíricas não têm demonstrado se estas estratégias produzem ou não mais desgastes nas relações interpessoais, ou se interfere negativamente na realização profissional.

Por fim, no terceiro nível, o *burnout* decorre principalmente da relação desequilibrada entre o que o empregado dá e espera da organização. Quando as expectativas e recompensas são continuamente frustradas, o indivíduo vai se esgotando psicicamente e perdendo o entusiasmo com a organização. Muitos elementos concorrem nesse processo, como falta de liderança ou de apoio da chefia, problema de comunicação, falta de informação, entre outros. Nesse nível, algumas estratégias são usadas pelos empregados para recuperar o equilíbrio e/ou evitar esgotar-se ainda mais, tais como: ausentismo (por enfermidades ou não), abandono ou desejo de abandonar o emprego, e falta de compromisso com os objetivos da organização, sendo todas essas estratégias prejudiciais tanto para o indivíduo como para a organização.

Segundo autores como Gil-Monte e Peiró (1997), Shirom (2003), Honkonen et al. (2006) e Ahola et al. (2006), a perspectiva psicossocial, defendida por Maslach e Jackson (1981), bem como o uso do instrumento *Maslach Burnout Inventoy* – MBI, que elas criaram, trouxeram grandes avanços aos estudos sobre *burnout*, tornando essa perspectiva a mais aceita mundialmente. Como o *burnout* será abordado sob a ótica desse modelo teórico, faz-se necessário uma melhor compreensão das condições de trabalho dos profissionais de saúde, as quais serão brevemente relatadas na próxima seção com base na literatura revisada.

3. *Burnout* em profissionais de saúde no Brasil

A síndrome de *burnout* tem atingido distintas categorias ocupacionais em proporção epidemiológica mundial. No Brasil, as pesquisas desenvolvidas com profissionais de saúde denunciam um quadro crônico, conforme se pode ver em alguns estudos recentes.

Em pesquisa desenvolvida com profissionais de um hospital de Porto Alegre para verificar possíveis associações entre o *burnout*, variáveis demográficas, profissionais e fatores de satisfação no trabalho, Rosa e Carlotto (2005) verificaram que as dimensões Exaustão Emocional e Despersonalização se associaram negativamente com a idade nessa amostra. Os resultados indicaram também associação significativa entre *burnout* e fatores de satisfação no trabalho, estando os profissionais ocupantes de cargos administrativos com os maiores índices de Realização Profissional em comparação com os de enfermagem e serviços gerais, que se mostraram mais susceptíveis a baixa Realização Profissional.

Barros et al. (2008) desenvolveram estudo em unidades de terapia intensiva de um hospital de Salvador, objetivando descrever o perfil dos médicos plantonistas e verificar que fatores encontravam-se associados ao *burnout*. Os resultados indicam

associação positiva entre a carga horária e a prevalência da síndrome, e associação negativa da síndrome com a idade.

Cornelius e Carlotto (2007), pesquisando trabalhadores de atendimento de urgência, identificaram que quanto maior a carga horária, menor o índice da Exaustão Emocional e maior o da Realização Profissional. No caso da amostra, ter menor carga horária não implicava ter menos trabalho, e sim, sobrecarga laboral, devido à pressão para realizar mais procedimentos em menos tempo, acarretando maior desgaste emocional. Por outro lado, os altos índices de Realização Profissional parecem indicar que as muitas horas dedicadas ao trabalho têm conduzido os profissionais a um maior envolvimento com o mesmo, e a se sentirem mais recompensados com os resultados alcançados.

Silva e Carlotto (2008) verificaram a associação entre a síndrome de *burnout* e variáveis demográficas, profissionais e psicossociais em uma amostra de enfermagem. Identificaram que a Exaustão Emocional é maior entre os profissionais que percebem a carga horária e as escalas de trabalho como estressantes. A Despersonalização é maior entre os que têm menos tempo de experiência profissional; já a Realização Profissional é maior entre os que têm baixa carga horária. Os resultados também indicam índices elevados de Despersonalização nos profissionais com curso superior, levando as autoras a hipotetizarem que quanto maior o nível de educação, maior a expectativa quanto ao futuro da carreira profissional.

Borges, Argolo e Baker (2006), pesquisando profissionais de saúde que atuam em contexto hospitalar, verificaram associação positiva entre as dimensões de *burnout* Exaustão Emocional e Despersonalização e a carga horária, e associação negativa dessas dimensões com o salário, concluindo que quanto menor a renda, maior tendência do profissional em adotar comportamentos de ceticismo e indiferença com colegas de trabalho e usuários do serviço.

4. Método

4.1. Participantes da pesquisa

A pesquisa foi realizada com médicos e enfermeiros que trabalham em dois hospitais públicos de João Pessoa e um de Campina Grande (PB). A amostra foi composta a partir de uma estratégia acidental não-probabilística (SARRIÁ; GUARDIÃ; FREIXA, 1999), isto é, de conveniência, considerando as pessoas que se dispuseram a colaborar com o estudo. Com base nesse procedimento obteve-se a participação de 295 profissionais de saúde, sendo 69 médicos (23,4%), 84 enfermeiros (28,5%) e 142 técnicos de enfermagem (48,2%). Ressalta-se que vários desses profissionais têm vínculo empregatício em mais de um hospital público, o que dificultou obter dados exatos sobre a população e calcular o percentual da amostra.

4.2. Instrumentos

Os níveis de *burnout* na amostra foi avaliada por meio da escala *Maslach Burnout Inventory* – MBI, versão *Human Service Survey* (HSS), por ser especificamente direcionada para profissionais de saúde. Esta escala, criada pelas psicólogas sociais Maslach e Jackson (1981), é formada por 22 itens que variam de 0 (nunca) a 6 (diariamente), distribuídos entre os três fatores constituintes do *burnout*.

O Fator I, denominado Exaustão Emocional (EE), está geralmente relacionado à excessiva demanda de trabalho, acarretando no trabalhador uma sensação de fadiga extrema, falta de energia para enfrentar a jornada diária de trabalho e sensação de que o trabalho está emocionalmente exigindo além do que pode dar de si (exemplo de item, 'Sinto que meu trabalho está me desgastando'); o Fator II, denominado Despersonalização (DP), se expressa em atitudes de insensibilidade, frieza ou distanciamento dos profissionais

em relação ao trabalho e às pessoas que recebem seu cuidado (exemplo de item ‘Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que comecei este trabalho’); o Fator III, denominado reduzida Realização Profissional (rRP) devido a sua pontuação invertida, expressa o quanto o indivíduo se sente insatisfeito, desinteressado e desapegado com a execução do seu trabalho e profissionalmente frustrado (exemplo de item ‘Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável em meu trabalho’) (MASLACH; LEITER, 1997; VIEIRA et al., 2006; VIEIRA, 2010). Tal escala conta com estudos de validação no Brasil, sendo que a presente pesquisa seguiu os parâmetros psicométricos desenvolvidos por Carlotto e Câmara (2007) em uma amostra multifuncional, cujos alfas encontrados foram de 0,88 para Exaustão Emocional, 0,94 para reduzida Realização Profissional, e 0,65 para Despersonalização.

Para descrever o perfil da amostra utilizou-se uma Ficha Sociodemográfica que recolheu dados biográficos e sócio-ocupacionais (idade, estado civil, religião, número de filhos, escolaridade, profissão, quantidade de empregos, renda, tempo de serviço, carga horária semanal, turnos de trabalho e hora extra).

Ambos os instrumentos foram reunidos em um mesmo protocolo, que foi entregue aos participantes juntamente com um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A pesquisa apenas foi iniciada após autorização, por escrito, das Secretarias Municipais de Saúde de João Pessoa e de Campina Grande, bem como após a aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, conforme protocolo nº CAAE – 0364.0.133.00-11.

4.3. Procedimentos de coleta e de análise dos dados

A coleta dos dados foi realizada no próprio local de trabalho dos participantes, de acordo com a disponibilidade de horário e tempo dos mesmos. O tempo gasto para responder todas as questões foi

de aproximadamente 15 minutos. Os profissionais que manifestaram interesse em participar da pesquisa foram informados sobre os objetivos da mesma, sobre o caráter confidencial das respostas e voluntariedade da sua participação, seguindo os procedimentos éticos estabelecidos pela Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Também foram orientados a responder ao protocolo de pesquisa apenas uma vez. Esta recomendação objetivou evitar que os profissionais vinculados a mais de um hospital repetissem o preenchimento dos questionários.

Os dados foram registrados na forma de banco de dados mediante a utilização do programa *Statistical Package for Social Science* (SPSS), por meio do qual foram realizadas análises estatísticas descritivas (média, frequência, desvio-padrão e porcentagem) e análises inferenciais, como o teste *t de Student*, análise de variância (ANOVA) e a correlação de *Pearson*, tomando-se as variáveis do questionário sociodemográfico. Nos resultados, foram discutidas somente as variáveis sociodemográficas que apresentaram alguma evidência de associação com as dimensões de *burnout*.

5. Resultados e discussão

5.1. Caracterização dos participantes e do ambiente hospitalar em que trabalham

A amostra é predominantemente do sexo feminino (82%). A idade variou de 20 a mais de 60 anos, com concentração na faixa de 31 a 40 anos (34,2%). O estado civil de maior prevalência foi casado (51,9%), seguido da condição de solteiro (30,5%). Quanto à religião, predominou o catolicismo (60,7%), seguida da religião evangélica (28,8%).

Os dados sócio-ocupacionais indicam que os participantes têm em média 10,9 anos de profissão, com coeficiente de variação de 88%. Mais da metade possui mais de um emprego (59,7%)

e 38,3% possui um só vínculo empregatício, sendo que 72,2% atuam exclusivamente em hospital(is) público(s), enquanto 27,1% trabalham também em hospitais privados. Os profissionais que trabalham em um único turno (manhã, tarde ou noite) são apenas 7,2%, enquanto os que cumprem duplo expediente de trabalho (manhã/tarde; manhã/noite; tarde/noite) ou triplo (manhã/tarde/noite) é de 43,9% e 58%, respectivamente. A carga horária de trabalho semanal gira em torno de 40 horas (21,7%) ou acima de 40 horas (46,4%). Dependendo da demanda ou da necessidade do hospital, 43,7% dos profissionais cumprem horas extraordinárias. Quanto à condição salarial, 38,6% recebem de um a dois salários mínimos, 34,2% recebem cinco ou mais salários, e 25,8% ganham de três a quatro salários.

Por questões éticas, adotou-se o sistema de numeração 1, 2 e 3 para fazer referência aos hospitais públicos nos quais os participantes trabalham, visando manter o anonimato dos mesmos e a privacidade dos sujeitos. Tais hospitais possuem as seguintes características gerais: O Hospital 1 realiza atendimentos de emergência e traumatologia. Dispõe de 242 leitos e possui seis alas, distribuídas em queimados, buco-maxilo-facial e neurologia, clínica médica, pediatria, ortopédica e clínica cirúrgica, e três UTIs com trinta leitos, sendo uma pediátrica, uma para queimados e uma UTI geral. Possui, ainda, um centro cirúrgico com seis salas, espaços para pequenas intervenções cirúrgicas de emergência, centro de diagnóstico e laboratórios.

O Hospital 2 possui pronto socorro geral e maternidade de médio porte. Dispõe de 188 leitos, oferecendo assistência em urgência e emergência clínica e cirúrgica, obstetrícia, ambulatório de especialidades e apoio diagnóstico. Tais leitos encontram-se distribuídos nas seguintes especialidades: Clínica Médica, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Urológica, Ginecológica, Coloproctologia, Otorrinolaringologia, Oftalmológica,

Obstetrícia, Terapia Intensiva Adulto e Neonatal. Além do perfil de urgência dessa instituição, são disponibilizados serviços de consultas e exames de rotina ou acompanhamentos pós-operatórios realizados por equipe médica de várias especialidades.

O Hospital 3, diferentemente dos anteriores, possui exclusivamente o caráter de maternidade, atendendo a gestantes e recém-nascidos. Seus profissionais encontram-se distribuídos entre os setores de triagem, pré-parto, alojamento I e II, unidade canguru, banco de leite, Unidade de Cuidado à Gestante (UCG), berçário, salas de parto, UTI neonatal e UTI materna.

Nesses hospitais, médicos e enfermeiros trabalham integrados a equipes multidisciplinares, cumprindo regimes de plantão de 12 ou de 24 horas. Apesar das especificidades técnicas de cada profissão, eles realizam tarefas interdependentes e enfrentam os mesmos estressores laborais. Conforme já sublinhado, eles lidam diariamente com duas situações opostas, mas intrinsecamente relacionadas: a de vida e a de morte, o que requer, ao mesmo tempo, habilidade técnica para salvar vidas e também equilíbrio emocional para enfrentar as angústias, medos, tristezas e ansiedades (MARTINS, 2003). Sabe-se que se esses dilemas forem recompensados por meio das conquistas e melhoras dos pacientes, oportunizará bem-estar, satisfação pessoal e profissional; do contrário, as tensões se acumulam e dão lugar ao surgimento de doenças como *burnout*.

5.2. *Burnout* na amostra

Para avaliar os níveis de *burnout* nos participantes, foram utilizados os critérios dos valores propostos pelo Grupo de Estudos e Pesquisas em Estresse e *Burnout* – GEPEB, ilustrados na Tabela 1. Assinala-se que todo participante que pontua alto nos fatores Exaustão Emocional e em Despersonalização, seguido de baixa pontuação no fator Realização Profissional, supõem-se afetado

pela síndrome (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2001; VIEIRA et al., 2006; TAMAYO; ARGOLO; BORGES, 2005).

Tabela 1. Níveis de *burnout* de acordo com os pontos de corte do MBI indicados pelo GEPEB

Fatores do MBI	Média	Níveis		
		Baixo	Médio	Alto
Exaustão Emocional	20,93	15	16 – 25	26
Despersonalização	6,31	2	3 – 8	9
Realização Profissional	37,49	33	34 – 42	43

Fonte: Benevides-Pereira (2002)

Tomando como parâmetro a Tabela 1, calculou-se a média dos fatores do MBI, obtendo-se respectivamente $M = 22,42$ ($dp = 4,69$) para Exaustão Emocional, $M = 8,43$ ($dp = 0,49$) para Despersonalização, e $M = 33,03$ ($dp = 0,54$) para Realização Profissional, estando todas as médias situadas ao redor das indicadas pelo GEPEB. Examinando-se os níveis de *burnout* em cada fator (Tabela 2), identificaram-se níveis profundos de Exaustão Emocional em 69 sujeitos (23,4%) – 19 médicos, 28 enfermeiros e 22 técnicos de enfermagem, e níveis profundos de Despersonalização em 122 sujeitos (41,4%) – 34 médicos, 40 enfermeiros e 48 técnicos de enfermagem, enquanto 161 sujeitos (54,6%) apresentaram baixos níveis de Realização Profissional, sendo 33 médicos, 52 enfermeiros e 76 técnicos de enfermagem. São resultados preocupantes, uma vez que prevalecem altos níveis de Exaustão Emocional e de Despersonalização e níveis reduzidos de Realização Profissional em boa parte da amostra, conforme os critérios propostos na Tabela 1.

Tabela 2. Níveis de *burnout* em médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem de hospitais públicos de João Pessoa e de Campina Grande (N = 295)

Fator	Nível	Número de sujeitos	%
Exaustão Emocional N = 272 (92,2%)	Baixo	77	26,1
	Médio	126	42,7
	Alto	69	23,4
Despersonalização N = 286 (97,0%)	Baixo	-	-
	Médio	164	55,6
	Alto	122	41,4
Realização Profissional N = 281 (95,3%)	Baixo	161	54,6
	Médio	120	40,7
	Alto	-	-

Observa-se na Tabela 2 que a Exaustão Emocional foi a dimensão menos prevalente, atingindo um número menor de profissionais. Sabe-se que essa dimensão diz respeito à sensação de fadiga física e psíquica para enfrentar o dia de trabalho e reflete o aspecto individual do *burnout*. Embora não se tenha dados para afirmar, cabe questionar se os sujeitos que manifestaram essa sensação em níveis baixos e médios conseguiram encontrar, no dia a dia, alternativas individuais para se habituar a uma rotina laboral marcada por duplos ou triplos expedientes de trabalho, aos esquemas rodiziados de plantões, às horas extraordinárias e/ou à rotina de ter mais de um emprego. Observa-se, também, nesses resultados que a reduzida Realização Profissional atinge mais da metade da amostra, sendo os técnicos de enfermagem os mais insatisfeitos profissionalmente, seguidos dos enfermeiros e dos médicos. Nota-se, então, que a insatisfação com o trabalho é mais impactante quanto mais inferiormente posicionado estiver na hierarquia profissional. De acordo com a teoria do Intercâmbio Social, tais insatisfações com o trabalho explicam-se pelas relações de troca que o indivíduo estabelece com a organização e com os seus pares. Assim, trabalhar com os colegas sob as mesmas

condições, porém exercendo menor controle sobre o trabalho e recebendo baixos salários em relação a eles, pode estar parecendo injusto aos técnicos de enfermagem.

Por fim, observa-se que a Despersonalização se destacou como a dimensão mais preocupante do *burnout*, ainda mais quando se leva em consideração que atinge níveis elevados em quase metade da amostra, níveis moderados na outra metade, e que não há nenhum sujeito experimentando níveis leves. Na teoria do Intercâmbio Social, tal dimensão representa o aspecto interpessoal da síndrome, não devendo ser encarada como uma característica individual, e sim, como mecanismos inconscientes usados pelos profissionais para evitar envolver-se afetivamente com os pacientes, visto que cedo ou tarde terá que suportar a dor de perdê-los por alta ou por óbito. Para tal teoria, o endurecimento afetivo nos profissionais de saúde ocorre, sobretudo, devido ao contínuo dispêndio de afeto e cuidado aos enfermos, o que leva ao esgotamento completo da energia mental. São os esforços inconscientes para recompor essa energia que conduzem o profissional a se afastar emocionalmente dos clientes. Por sua vez, tal afastamento pode levar a uma percepção distorcida da própria competência profissional. Dá-se, então, um ciclo vicioso formado pela Exaustão Emocional/Despersonalização/reduzida Realização Profissional, característico da síndrome de *burnout*.

Em uma análise mais detalhada, verificou-se que a Despersonalização foi o fator que mais se correlacionou com as variáveis sociodemográficas e sócio-ocupacionais, estando inversamente correlacionado com idade ($r = -0,18$; $p < 0,01$), número de filhos ($r = -0,20$; $p < 0,01$) e tempo de serviço ($r = -0,16$; $p < 0,01$) e diretamente correlacionado à variável renda mensal ($r = 0,15$; $p < 0,05$). A Exaustão Emocional também se mostrou influenciada

pelas variáveis, idade ($r = -0,26$; $p < 0,01$), número de filhos ($r = -0,18$; $p < 0,01$) e carga horária ($r = 0,25$; $p < 0,01$). O fator Realização Profissional não apresentou correlação significativa com nenhuma variável sociodemográfica ou sócio-ocupacional (Tabela 3).

Tabela 3 – Correlações entre os fatores de *burnout* e os dados socio-demográficos e sócio-ocupacionais.

Variável	Exaustão Emocional	Despersonalização	Realização Profissional
Idade	- 0,26**	-0,18**	0,21
Número de filhos	-0,18**	-0,20**	0,09
Renda mensal	0,10	0,15*	-0,03
Tempo de serviço	-0,09	-0,16**	0,06
Carga horária de trabalho	0,25**	0,11	0,02

Notas: ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$ (teste de significância bicaudal, com eliminação dos casos em branco – *missing* – através do método *pairwise*).

Aplicando-se o cálculo de tabela cruzada, verificou-se que os participantes com elevada Exaustão Emocional e com alta Despersonalização estão na faixa etária de 31-40 anos (29 e 48 sujeitos, respectivamente) e trabalham acima de 40 horas semanais (47 e 67 sujeitos, respectivamente), sendo que os mais exauridos emocionalmente não tem filhos (30 sujeitos), enquanto os mais despersonalizados têm de um a dois filhos (60 sujeitos) e estão entre os mais bem remunerados (51 sujeitos).

Aplicando-se o teste *t* de *Student* não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos fatores de *burnout* para homens e mulheres (Tabela 4).

Tabela 4. Comparação das médias dos fatores de *burnout* entre homens e mulheres

Fatores de <i>burnout</i>	Sexo	Média	Desvio-padrão	Teste t
Exaustão Emocional	Masculino	22,37	4,72	t = (0,09)
	Feminino	22,44	4,69	p < 0,98
Despersonalização	Masculino	8,56	0,50	t = 2,16
	Feminino	8,40	0,49	p < 0,30
Realização Profissional	Masculino	36,86	4,50	t = 0,06
	Feminino	36,82	4,46	p < 0,91

Ressalta-se que os estudos sobre a interação entre o processo de *burnout* e algumas características pessoais não têm se mostrado concludentes, o que dificulta estabelecer generalizações sobre a influência dessas características no aparecimento, desenvolvimento, ou vulnerabilidade à síndrome. As pesquisas são controversas quanto à presença de filhos, salário e tempo de serviço. Embora não corroborando os dados da presente pesquisa, autores clássicos como Gil- Monte e Peiró (1997) indicam os profissionais mais jovens, com menos de 30 anos, como os mais vulneráveis à síndrome, bem como as mulheres como mais propensas à Exaustão Emocional e os homens mais propensos à Despersonalização. Quanto às características profissionais, esses autores apontam os horários noturnos e rodiziados, como é o caso do regime de plantão, como estressores desencadeantes da síndrome. Sabe-se também que múltiplos empregos elevam as horas dedicadas ao trabalho e subtrai horas de convívio familiar e de lazer, obrigando o sujeito a ter que lidar mais tempo com os estressores laborais. Estas últimas situações apontadas fazem parte da realidade laboral da amostra e são apontadas em várias pesquisas como altamente desfavoráveis à saúde do trabalhador (BARBOSA; BORGES, 2007; RÉGIS-FILHO; SELL, 2000; RUTENFRANZ; KNAUTH; FISCHER, 1989).

Aplicando-se o teste de variância (ANOVA) para comparar as médias obtidas nos três fatores de *burnout* por características sociodemográficas, encontrou-se diferença estatisticamente significativa apenas na variável escolaridade ($F = 4,04$; $p < 0,002$), indicando que os profissionais mais escolarizados apresentam mais Exaustão Emocional (Tabela 5). Estes resultados corroboram com os encontrados por Silva e Carlotto (2008).

Tabela 5 – Diferenças entre os escores médios da variável escolaridade em função da Exaustão Emocional.

Escolaridade	Média	Desvio-Padrão	Razão F
Ensino fundamental completo	17,5	5,0	
Ensino médio incompleto	22,5	5,0	
Ensino médio completo	21,4	4,9	
Superior incompleto	22,6	4,8	$(F = 4,04; p \leq 0,002)$
Superior	23,4	4,3	
Pós-graduado	23,0	4,4	

Nota: $F(5,266) = 4,04$; $p = 0,002$. Diferença estatisticamente significativa em teste *post hoc* de LSD.

Uma síntese dos dados levantados indica a Despersonalização como a dimensão mais prevalente e mais fortemente correlacionada com os fatores sociodemográficos e ocupacionais, sendo esta a dimensão que também vem sendo apontada nos estudos de *burnout* com amostras de profissionais de saúde como a mais ameaçadora.

5.3. Considerações finais

Na pesquisa foram encontradas altas pontuações nas dimensões Exaustão Emocional e Despersonalização, seguidas de baixas pontuações em Realização Profissional, indicando que a amostra

apresenta *burnout*, sendo que a Despersonalização destacou-se como a dimensão mais preocupante. Tal dimensão parece ser um aspecto característico dos profissionais de saúde (SALANOVA; LLORENS, 2011; VIEIRA, 2010).

Alerta-se, entretanto, que dentre as três dimensões constituintes do *burnout*, esta parece ser a mais complexa de entender e de avaliar. Conforme aponta Gil-Monte (2005), o MBI, instrumento amplamente usado e recomendado em pesquisas internacionais, possui pobres coeficientes de consistência interna na subescala de Despersonalização, o que dificulta avaliar precisamente tal dimensão. Essa deficiência do instrumento deve ser levada em conta nas investigações de *burnout*, inclusive na presente pesquisa, para que generalizações sejam evitadas. Tal deficiência é, ao mesmo tempo, um convite para que novas pesquisas sejam realizadas a fim de avançar teoricamente na compreensão sobre o fenômeno e na construção de medidas em dimensão Despersonalização tenha destaque.

Referências

ÁLVARO, J. L. **Desempleo e bienestar psicológico**. Madrid: Siglo Veintiuno de España, 1992.

AHOLA, K. et al. Alcohol dependence in relation to burnout among the finnish working population. **Addiction**, [S.l.], v. 101, n. 1, p. 1438-1443, 2006.

BARBOSA, S. C.; BORGES, L. O. Saúde mental dos operadores sob o turno fixo: os operadores de petróleo de Alto do Rodrigues e de Mossoró. In: BORGES, L. O.; BARBOSA, S. C. (Orgs.). **Aspectos psicossociais do trabalho de petroleiros: dois estudos empíricos no Rio Grande do Norte**. Natal: EDUFRRN, 2007. p. 187-220.

BARROS, D. S. et al. Médicos plantonistas de unidade de terapia intensiva: perfil sócio-demográfico, condições de trabalho e fatores associados à síndrome de *burnout*. **Revista Brasileira de Terapia Intensiva**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 235-240, 2008.

BATISTA, J. B. V. et al. Prevalência da síndrome de *burnout* e fatores sociodemográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, São Paulo, v. 13, p. 502-512, 2010.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. As atividades de enfermagem em hospital: um fator de vulnerabilidade ao *Burnout*. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (Org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p.133-156.

BORGES, L. O.; ARGOLO, J. C. T.; BAKER, M. C. S. Os valores organizacionais e a síndrome de *burnout*: dois momentos em uma maternidade pública. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 34-43, 2006.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em amostra multifuncional. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 24, p. 325-332, 2007.

CAVALHEIRO, A. M; MOURA JUNIOR, D. F.; LOPES, A. C. Estresse de enfermeiros com atuação em unidade de terapia intensiva. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.16, n.1, p. 29-35, 2008. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692008000100005&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em: 16 abr. 2009.

CHAMON, E. M. Q. O.; MARINHO, R. C.; OLIVEIRA, A. L. Estresse ocupacional, estratégias de enfrentamento e síndrome de *burnout*: um estudo com a equipe de enfermagem de um hospital privado do estado de São Paulo. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2006, Salvador, **Anais eletrônicos...** Salvador: ANPAD, 2006. p. 1-17.

CORNELIUS, A.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de *burnout* em profissionais de urgência. **Psicologia em Foco**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 15-27, 2007.

FREUDENBERGER, H. J. Staff burnout. **Journal of Social Issues**, v. 30, p. 159-165, 1974.

GIL-MONTE, P. R.; PEIRÓ, J. M. **Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse**. Madrid: Sintesis Psicologia 1997.

GIL-MONTE, P. R. Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among spanish professionals. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 39, n. 1, 2005.

GUIMARÃES, L. A. M. Saúde mental, estresse e qualidade de vida no trabalho. In: SOUZA, J. C.; GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). **Interdisciplinaridade em Saúde Mental**. Campo Grande: UCDB, 2000. p. 17-19.

HONKONEN, T. et al. The association between burnout and physical illness in the general population: results from the Finnish Health 2000 Study. **Journal of Psychosomatic Research**, [S.l.], v. 61, p. 59-66, 2006.

JACQUES, M. G. C. Identidade e trabalho: uma articulação indispensável. In: TAMAYO, A.; BORGES, J.; CODO, W. (Orgs.). **Trabalho, organizações e cultura**. Campinas: Autores Associados, 1996.

LIMA, F. D. et al. Burnout syndrome in residents of the Federal University of Uberlândia. **Revista Brasileira de Educação Médica**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 2, p. 137-146, 2007.

MARTINS, M. C. A. Situações indutoras de stress no trabalho dos enfermeiros em ambiente hospitalar. **Revista de Psicologia Social e Institucional**, Londrina, 2003. Disponível em < <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm/> > Acesso em: 07 out. 2008.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **Maslach Burnout Inventory**. Palo Alto: Consulting Psychologist Press, 1981.

MASLACH, C.; LEITER, M. **The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B. Historical and conceptual development of burnout. In: SCHAUFELI, W. B.; MASLACH, C.; MAREK, T. (Orgs.). **Professional burnout: Recent developments in theory and research**. New York: Taylor & Francis, 1993. p. 1-16.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. **Annual Review of Psychology**, [S.l.], v. 52, p. 397- 422, 2001.

MEDEIROS, S. M. et al. Condições de trabalho e enfermagem: a transversalidade do sofrimento no cotidiano. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 8, n. 2, p. 233-40, 2006. Disponível em:

<http://www.fen.ufg.br/revista/revista8_2/v8n2a08.htm>. Acesso em: 23 nov. 2012.

MUROFUSE, N. T.; ABRANCHES, S. S.; NAPOLEÃO, A. A. Reflexões sobre estresse e burnout e a relação com a enfermagem. **Revista Latinoamericana de Enfermagem.**, Ribeirão Preto, v. 13, n. 2, p. 255-61, 2005.

RÉGIS-FILHO, G. I.; SELL, I. **Síndrome de maladaptação ao trabalho em turnos: uma abordagem ergonômica.** Itajaí: Univale, 2000.

RODRIGUES, J. V. **A síndrome de burnout em médicos que trabalham nos serviços de oncologia de um hospital da cidade de Fortaleza: um estudo sobre o sofrimento psíquico no trabalho.** Fortaleza: 2007. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2007.

ROSA, C.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de *burnout* e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. **Revista da SBPH**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 1-15, 2005.

RUTENFRANZ, J.; KNUATH, P.; FISCHER, F. M. **Trabalho em turnos e noturno.** São Paulo: Hucitec, 1989.

SALANOVA, M.; LLORENS, S. Hacia una perspectiva psicosocial del burnout: cuando el trabajo "nos" quema... In: TÓMAS, E. A. et al. (Orgs.). **Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad.** Oviedo: Universidad de Oviedo, 2011. p. 271-295.

SARRIÁ, A.; GUARDIÀ, J.; FREIXA, M. **Introducción a la estadística en Psicología**. Barcelona: Ediciones de la Universidad de Barcelona, 1999.

SCHAUFELI, B. W.; BUUNK, P. B. Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing. In: SCHABRACQ, M. J.; WINNUSBST, J. A. M.; COOPER, C. L. (Eds.). **The handbook of work and health psychology**. New York: John Wiley & Sons Ltd. 2003, p. 383-425.

SCHAUFELI, W. B.; ENZMANN, D. **The burnout companion to study and practice: a critical analysis**. London: Taylor and Francis, 1998.

SILVA, T. D.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de Burnout em trabalhadores da enfermagem de um hospital geral. **Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar**, Rio de Janeiro, v. 11, p. 113-130, 2008.

SHIROM, A. Job-related burnout: a review. In: QUICK, J. C.; TETRICK, L. E. (Eds.). **Handbook of occupational health psychology**. Washington, DC: American Psychological Association, 2003. p. 245-265.

TAMAYO, M. R.; ARGOLO, J. C. T.; BORGES, L. O. Burnout em profissionais de saúde: um estudo com trabalhadores do município de Natal. In: BORGES, L. O. (Org.). **Os profissionais de saúde e seu trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005. p. 223-246.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de

coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**. Brasília, v. 7, n. 1, p. 37-49, 2001.

VIEIRA, I. et al. *Burnout* na clínica psiquiátrica: relato de um caso. **Revista Psiquiátrica**, Rio Grande do Sul, v. 28, n. 3, p. 352-6, 2006.

VIEIRA, I. Conceito de burnout: questões atuais de pesquisa e a contribuição clínica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 269-276, 2010.

ZANELA, J. P. L.; MIGLIORINI, L. A. M. **A incidência de sintomas característicos para o desenvolvimento da síndrome de burnout em profissionais de enfermagem**. Cascavel: 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade Assis Gurgacz, 2008.

CAPÍTULO 5

Assédio Moral e Trabalho Bancário: uma relação invisibilizada

Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo
Euristenes de Araújo Cirne
Edil Ferreira da Silva
Anísio José da Silva Araújo

1. Introdução

Neste capítulo, busca-se abordar a questão do assédio moral a partir da perspectiva de trabalhadores de bancos públicos e privados que vivenciaram situações de constrangimentos e humilhações no trabalho, quer como vítimas diretas, quer através da observação dessas práticas com colegas de trabalho. Objetiva-se identificar como ele acontece nas relações de trabalho, a partir da fala dos próprios trabalhadores, bem como contribuir para um avanço na discussão acerca do tema, dando visibilidade a esse fenômeno de violência nos contextos organizacionais.

Observa-se que, em virtude das transformações do mundo do trabalho, evidenciam-se, na atualidade, novas configurações nas relações de trabalho, caracterizadas por terceirizações, subemprego, trabalho informal e precarização. Como resultado da reestruturação produtiva e dos novos métodos de gestão, o trabalho bancário também tem assumido novos contornos. A sua

gestão tem se pautado no alcance de metas, na agilidade e na eficiência nos serviços prestados (JINKINGS, 2002).

Essas características organizacionais por vezes podem desencadear e até mesmo legitimar formas de violência nos contextos de trabalho. Isso não significa que a violência aos trabalhadores está prescrita nas normas da organização. Não estão descritos nos regulamentos os constrangimentos e humilhações, contudo, nas entrelinhas, fecham-se os olhos a essas práticas na ânsia de obter os resultados. Na medida em que a busca pela excelência se constitui como sendo o preceito mais importante, justificam-se quaisquer comportamentos voltados para o alcance desse fim, ainda que sejam desrespeitosos ou antiéticos. Especificamente no setor bancário, observa-se, nos últimos anos, uma intensificação das práticas de assédio moral no trabalho, que têm como cenário as políticas organizacionais vigentes.

Esse cenário de alterações nas organizações e nos processos de trabalho bancário se intensificou na década de 1970, quando houve uma diversificação cada vez maior das atividades oferecidas pelos bancos, bem como do atendimento ao público, das vendas dos produtos e do número de agências. Portanto, as inovações tecnológicas, fruto da reestruturação produtiva, aliadas aos novos métodos gerenciais, têm sido responsáveis pela intensificação do trabalho com aumento do ritmo e das responsabilidades. Antunes (2009) destaca que a rígida disciplina nos locais de trabalho encontra-se camuflada por meio das políticas de gestão, que, cada vez mais, têm o intuito de dominar e controlar as atividades dos bancários.

Assim, o trabalho bancário consolida-se como uma atividade que se desenvolve mediante demandas dos clientes, que prezam por um atendimento cada vez mais ágil e eficiente. Além da qualidade dos serviços prestados, existem as cobranças dos supervisores e as metas impostas pela organização, as quais, na

maioria das vezes, são abusivas, crescentes e irreais em relação ao mercado (SOBOLL, 2008).

Pesquisa realizada em 2005 pela Federação Nacional dos Bancos (FENABAN, 2006 *apud* MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007) com 2609 bancários de 27 bancos diferentes, em 25 estados da Federação (incluindo o Distrito Federal), mostrou que 38,9% dos bancários da amostra relataram ter passado por uma ou mais situações constrangedoras no trabalho.

Contudo, a falta de maiores evidências que demonstrem a gravidade desse fenômeno se deve ao fato de que os trabalhadores, de um modo geral, não conhecem o assédio moral no trabalho e sua caracterização e, por isso, não conseguem identificar quando são vítimas desse tipo de assédio (HELOANI, 2004; SOBOLL, 2008). Outro aspecto que também precisa ser enumerado é a invisibilidade do assédio, que envolve relações de poder. Muitos trabalhadores não denunciam seu sofrimento por medo de que os outros não acreditem neles e, assim, sofram retaliações e maiores perseguições.

Embora o assédio moral esteja abordado indiretamente na Constituição Federal, na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e no Código Penal, por meio de artigos que legislam acerca dos crimes contra a honra (calúnia, difamação e injúria) e o constrangimento ilegal, a forma de interpretar esse tipo de prática é o que tem dificultado a aplicação dessas leis, já que é muito difícil estabelecer o nexo causal nas situações de assédio, até mesmo porque o assediado se sente constrangido e oprimido para denunciar o ocorrido, e os colegas de trabalho têm medo de serem testemunhas em virtude de ameaças de demissão ou mesmo da iminência de serem as próximas vítimas.

O estudo descrito neste capítulo teve como objetivo geral analisar a relação entre a atividade de trabalho e as vivências subjetivas de assédio moral de bancários. Para melhor compreender

e embasar as discussões acerca do assédio moral entre bancários, adotou-se como referencial a perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho, que, através de seu principal expoente, Dejours (2004), compreende que sujeito e trabalho não se relacionam de modo estático ou mesmo causal. Desse modo, só é possível compreender essa relação analisando-a de maneira situada. Com o intuito de desenvolver essas reflexões, é necessário que sejam feitas algumas considerações acerca do assédio moral e das bases conceituais da Psicodinâmica do Trabalho.

2. Assédio moral

O assédio moral, também conhecido como psicoterror, *bullying*, *mobbing*, dentre outras denominações, vem sendo recentemente estudado por vários pesquisadores das mais diversas áreas (Jurídicas, Sociais, Saúde do Trabalhador, Educacional, dentre outras) tanto no Brasil como em outros países do mundo (FRANCO, 2009). De modo geral, o que se percebe é uma falta de consenso para definir o termo, visto que cada uma das palavras traz um significado diferente para compreender o mesmo fenômeno. Embora várias sejam as nomenclaturas adotadas pelos pesquisadores, autores, tanto nacionais como internacionais, preferem utilizar o termo assédio moral (BARRETO, 2000; HIRIGOYEN, 2000).

O assédio moral é entendido como um fenômeno que se caracteriza por atos repetitivos (comportamentos e atitudes, orais e escritos), intencionais e duradouros que colocam em risco a integridade física e psicológica da vítima. Os elementos que caracterizam uma conduta identificada como assédio moral são: habitualidade; ataques psicológicos; intenção de prejudicar, anular ou excluir; e pessoalidade (MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007; PEIXOTO; PEREIRA, 2005; SOBOLL; 2008).

O assédio pode ser caracterizado como interpessoal ou organizacional. Soboll (2008) define o assédio moral interpessoal como uma situação extrema de agressividade no trabalho, marcada por comportamentos ou omissões, repetitivos e duradouros que têm como propósito destruir, prejudicar, anular ou excluir e é direcionado a alvos escolhidos. O assédio organizacional, por sua vez, é entendido como um conjunto sistemático de práticas frequentes, inseridas nos métodos de gestão, por meio de pressões, humilhações e constrangimentos, para que sejam alcançados determinados objetivos empresariais, dentre os quais: o controle do trabalhador, o aumento de produtividade, a exclusão de indivíduos ou grupos com fundamentos discriminatórios (GOSDAL et al., 2009).

Portanto, no assédio moral interpessoal o objetivo do agressor é prejudicar e excluir ao máximo o trabalhador, podendo ser desencadeado por um superior hierárquico, enquanto que no assédio organizacional a finalidade é controlar todos os trabalhadores por meio da prática de gestão adotada pela organização (gestão por estresse, por medo, ameaças, cobranças, entre outros). Por isso, na maioria das vezes ele é praticado por quem detém os poderes hierárquicos (SOBOLL, 2008).

3. Psicodinâmica do trabalho

A Psicodinâmica do Trabalho está alicerçada no reconhecimento de que a relação entre a organização do trabalho e o homem não é um bloco rígido, mas que está em contínuo movimento (MÁXIMO, 2009). Ao se falar em saúde, deve-se levar em consideração que ela está diretamente relacionada ao meio em que as pessoas estão inseridas. Portanto, não se pode entender a saúde a não ser através dos trabalhadores, tendo em vista que eles conhecem, mais do que ninguém, as especificidades (a

organização do trabalho, as condições de trabalho) da sua atividade (BRITO; NEVES; ATHAYDE, 2003; DEJOURS, 1986).

A partir desse referencial de normalidade é que Dejours (1986) ressalta que a saúde não é apenas uma ausência de doença, mas, antes de tudo, um fim, um objetivo a ser atingindo, um ideal a que o indivíduo busca chegar a partir de suas vivências e de seu lugar sócio-histórico. O que significa que a saúde está, o tempo todo, em movimento, seja do ponto de vista da fisiologia, seja da psicossomática ou da psicopatologia do trabalho.

Tendo em vista a centralidade do trabalho na vida das pessoas, Brito, Neves e Athayde (2003) destacam que a atividade sempre vai depender alguma forma de exigência e pressões ao trabalhador, o que não quer dizer que o trabalho é obrigatoriamente uma infelicidade, pois isso vai depender de como as pessoas irão reagir frente a essas exigências e também “para quem elas vão trabalhar, com quem, por quanto tempo, em que horários, com que ferramentas, em que condições e formas de organização, estabelecendo-se os tipos de relação e de encontros” (BRITO; NEVES; ATHAYDE, 2003, p.40).

Para a Psicodinâmica, não se pode conceber uma Organização do Trabalho sem sofrimento, contudo, também não se pode dizer que o sofrimento é generalizado para todos os trabalhadores, tendo em vista que variam as situações de trabalho e as formas como o indivíduo vai driblar esse sofrimento. O sofrimento apenas se torna patogênico quando não é possível conciliar as expectativas do sujeito com a execução da tarefa (trabalho real) e a realidade imposta pela organização do trabalho (trabalho prescrito).

Portanto, o trabalho pode ser fonte de sofrimento ou prazer para o trabalhador, o que depende fundamentalmente da maneira como cada um se mobiliza subjetivamente diante da atividade. A atividade também contribui para o reconhecimento do trabalho,

isto é, funciona como uma retribuição ao sujeito do “fazer”, num sentido de constatação pelo esforço demandado física e psiquicamente da atividade dos trabalhadores, como também no sentido de gratidão pela contribuição à Organização do Trabalho.

Desse modo, para que o reconhecimento seja efetivado, é necessária a construção de julgamentos sobre o trabalho que dizem respeito ao funcionamento eficiente dos coletivos de trabalho, notadamente acerca da avaliação e análise entre os pares. Contudo, se a dinâmica do reconhecimento fica paralisada, o sofrimento não pode mais ser transformado em prazer, e o trabalhador não mais encontra sentido para si (DEJOURS, 2004).

Como foi destacado anteriormente, o sofrimento no trabalho resulta da impossibilidade de o sujeito gerir sua própria atividade, ou seja, da falta de autonomia do trabalhador diante das variabilidades e imprevistos e da falta de conciliação das demandas da organização com as expectativas do sujeito para realização da tarefa.

Nesse sentido, Máximo (2009) destaca que, na construção da definição de trabalho, a Psicodinâmica do Trabalho e a Ergonomia da Atividade convergem na convicção da existência de um intervalo irredutível entre a tarefa prescrita e a atividade real do trabalho. Assim, trabalhar é, justamente, preencher essa lacuna entre o prescrito e o real (DEJOURS, 2004).

(...) o trabalho é a atividade coordenada de homens e mulheres para defrontar-se com o que não poderia ser realizado pela simples execução prescrita de uma tarefa de caráter utilitário com as recomendações estabelecidas pela organização do trabalho (DEJOURS, 2004, p. 135).

Desse modo, o trabalhador vai produzir uma mobilização subjetiva complexa ante a atividade, da qual muitas vezes não se dá conta, considerando as exigências e a dificuldade do trabalho, fazendo a gestão entre aquilo que lhe é solicitado e os imprevistos que se impõem no trabalho real.

4. Método

Este estudo utilizou um enfoque qualitativo, em virtude da importância que a expressão dos sujeitos possui para o estudo de um fenômeno tão complexo como o assédio moral. Portanto, o que se verifica no método qualitativo é que ele possibilita a emergência das vivências subjetivas dos trabalhadores, auxiliando o pesquisador na compreensão das relações entre as atividades de trabalho e os sujeitos. Assim, considera os instrumentos, os dados e a análise numa relação direta com o pesquisador e as contradições como a própria essência dos problemas reais (MINAYO; SANCHES, 1993).

Utilizou-se a palavra como via privilegiada de acesso à realidade do trabalho, pois, como afirma Dejours (2004), é a partir da palavra que pesquisador e participante podem ter acesso à inteligibilidade do que ainda não estava acessível. Assim, quando as pessoas falam sobre suas experiências de trabalho, descobrem relações que não imaginavam antes. Por isso, falar sobre o trabalho é muito mais do que simplesmente descrever a rotina. Ao refletirem sobre o próprio trabalho, os trabalhadores voltam à atividade com um olhar diferente.

4.1. Participantes

Participaram desta pesquisa nove bancários e uma ex-bancária, que faziam parte de três bancos públicos (Pub) e de dois bancos privados (Pv). Quanto ao sexo, oito participantes são do

sexo masculino e dois de sexo feminino. As suas idades variavam entre 29 e 51 anos, com média de 39,4 anos.

A amostra foi do tipo não probabilística, utilizando-se como critérios para inclusão no estudo o exercício da função em banco público ou privado, a vivência do assédio (pessoalmente ou através do testemunho de colegas que foram assediados) e a concordância em participar da entrevista.

Tendo em vista que o foco deste estudo era a experiência ou testemunho de assédio através das denúncias feitas ao sindicato dos Bancários. Os entrevistados exerciam funções diferentes. Do total, três ocupavam a função de Escriturário (ES), três eram Caixas (CX), um era Analista Bancário (AN), um era Supervisor (SU), um era Gerente Administrativo (GA) e um era do Autoatendimento (AT).

4.2. Instrumento

A presente pesquisa utilizou como instrumento de coleta de dados um roteiro de entrevista semiestruturada e individual. A vantagem de usar esse instrumento é que ele é adequado às demandas construídas a partir da relação pesquisador – participante, ou seja, o entrevistador pode mudar a ordem das perguntas ou mesmo acrescentar novas questões para dar continuidade ao diálogo ou para explorar elementos importantes ao objeto de estudo (LAVILLE; DIONNE, 1999).

O roteiro da entrevista foi construído com base nas categorias teóricas do referencial utilizado, bem como a partir de pesquisas anteriores já realizadas sobre trabalho bancário e assédio moral (FRANCO, 2009; MÁXIMO, 2009; SOBOLL, 2008). As questões versaram sobre a organização do trabalho bancário; o processo de trabalho; as relações de trabalho; a política de gestão da empresa; o modo de gestão dos superiores hierárquicos; o reconhecimento do trabalhador na organização; as vivências de sofrimento ou

prazer; implicações da atividade para a saúde; e a vivência do assédio moral.

4.3. Procedimento

Esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e aprovada sob o número: 0273.0.133.000-10. Todos os princípios éticos relacionados à pesquisa com seres humanos, regulamentados pela Resolução 196/96, foram respeitados. Por isso, todos os participantes assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido antes da realização das entrevistas.

Para a realização da pesquisa, foi feito um contato, primeiramente por telefone, com o sindicato dos bancários, na cidade de Campina Grande – PB, a fim de explicar os seus objetivos e agendar visita à instituição. Como resultado dessa visita, o próprio sindicato entrou em contato, por telefone, com alguns trabalhadores potenciais vítimas de assédio e os questionou sobre o interesse em participar da pesquisa. A partir daí, a estratégia de definição dos entrevistados foi do tipo “bola de neve”, ou seja, o início do processo de pesquisa deu-se com alguns bancários indicados pelo sindicato como sendo vítimas ou testemunhas de assédio moral, os quais, por sua vez, fizeram outras indicações.

As entrevistas foram encerradas por meio critério de saturação, que, segundo Minayo (2010), pode ser operacionalmente definido como a suspensão de inclusão de novos participantes quando os dados obtidos passam a apresentar, na avaliação do pesquisador, certa redundância ou repetição. Das 10 entrevistas realizadas, oito foram realizadas no sindicato e as outras duas na própria agência em que trabalhavam. Com relação ao horário, as entrevistas foram feitas antes ou após o expediente, de acordo com a conveniência dos participantes.

5. Resultados e discussão

5.1 Gestão organizacional

Para proceder à análise da relação entre a atividade de trabalho e as vivências subjetivas de assédio moral de bancários, fez-se necessária uma compreensão em torno da organização de trabalho e do modo de gestão. No que se refere à política de gestão, os participantes afirmaram que o modelo de gestão da organização atual é por metas, o que coloca o trabalhador em uma situação de exigências quanto ao seu cumprimento cada vez maiores e mais intensas, como refletem as falas de dois dos trabalhadores:

(...) o foco é meta, meta, meta. Então cumpra a meta (02, CX, Pub).

(...) além das metas exageradas, que são metas que às vezes, muitas vezes inalcançáveis, sempre é progressivamente aumentando né, não importando se o mercado realmente comporta ou não, então você vive num estresse de cobrança, de metas (...) (07, ES, Pub).

Sabe-se, portanto, que, apesar da diversidade de tarefas envolvidas no trabalho bancário (cartões de crédito, empréstimos, planos de previdência, planos de capitalização, entre outros), a política de gestão atual dos bancos é focada na cobrança pelo alcance de metas, algumas inalcançáveis, envolvendo a venda de produtos, os resultados organizacionais e o lucro a qualquer custo. Um dos participantes declarou que esse cenário interfere nas relações intersubjetivas e hierárquicas:

Num dá mais pra dar bom dia, então a gente já chega dizendo bom ourocard pra você, bom seguro de vida pra você (...), você vale quanto pesa, quanto pode (...) (03, ES, Pub).

A esse respeito, Dejourns (2008) destaca que a atividade, na atualidade, é avaliada apenas pelo desempenho observável, ou seja, somente aquilo que é visível (alcance de objetivos ou cumprimento de metas). Essa avaliação em torno do observável não abarca a totalidade e a complexidade da atividade, o que tem resultado em implicações à saúde das pessoas que trabalham. Para Athayde (2011), o viver e o trabalhar, considerando sua complexidade e o caráter sempre enigmático do real, extrapolam a capacidade de inteiramente compreendê-los, o que põe em xeque os métodos de avaliação que consideram apenas a dimensão do resultado objetivo e palpável.

Da mesma forma, Gaulejac (2007) destaca que a cultura da urgência tem exigido dos trabalhadores “sempre mais”, ou seja, tem cobrado deles dar o melhor em menos tempo, através de uma pressão contínua, uma cobrança excessiva por metas crescentes e difíceis de serem cumpridas, o que se constitui como uma das prováveis fontes de adoecimento na atualidade. Portanto, nesse modelo de gestão, para atingir as metas não importam as consequências prováveis à saúde dos trabalhadores, como revela a fala de um dos entrevistados:

(...) o lucro a qualquer custo, né?! Custe à saúde do funcionário, custe cada níquel do seu cliente é algo assim, e virou cassino, né? (03, ES, Pub).

De acordo com Soboll (2008), os lucros cada vez crescentes refletem a história atual dos bancos, marcada pelo desejo do lucro insaciável, de modo a instalar nos trabalhadores desesperança, desmotivação porque, apesar de toda a dedicação, nunca conseguirão alcançar um patamar de produtividade satisfatório para a organização. Nesse contexto, quando os trabalhadores não conseguem alcançar as metas estipuladas pela organização, não conseguem mais dar os lucros que a empresa exige, ela não hesita em descartá-lo. Para dois dos entrevistados, a política de gestão atual do banco se resume na seguinte premissa:

(...) a estratégia corporativa como motor da empresa (...) se pauta exatamente por um modelo de gestão focado em resultados (03, ES, Pub).

(...) enquanto você dá (...) resultado à empresa, a empresa te agradece. É no momento em que você não é mais interessante pra empresa ela descarta. Descarta sem nenhum constrangimento (05, ES, Pub).

Segundo Jinkings (2002), na realidade contemporânea de intensa mobilidade financeira e pressão concorrencial, a atividade bancária tem exigido dos trabalhadores uma nova “qualificação” - maior grau de escolaridade, acúmulo de conhecimentos e capacidades profissionais, técnicas e sociais, capazes de atuar em um ambiente de trabalho caracterizado pela polivalência e multifuncionalidade. Desse modo, é comum a exclusão dos trabalhadores considerados menos qualificados ou não adaptados aos princípios de excelência e qualidade. Druck et al. (2002, p. 218) afirmam que “a volatilidade, a flexibilidade e a descartabilidade vão impregnando as relações sociais” no trabalho, nesse

sentido, não é apenas o dinheiro que se torna descartável e volátil, mas também as pessoas que vivem do trabalho.

Enriquez (2006) afirma que o mundo atual parece regido pela lógica de que tudo se compra e tudo se vende, o que tem gerado profundas repercussões tanto individual quanto coletivamente, tais como: dissolução do vínculo social, exclusão, competição exacerbada e instrumentalização do indivíduo. Nesse cenário, os indivíduos são solicitados a se dedicarem por inteiro e estão sempre sendo avaliados, pois, se as empresas fracassam, eles acabam sendo culpabilizados. No entanto, quando não conseguem obter um bom desempenho, mostrar sua “excelência”, apesar de todo o esforço físico e mental que dispendem para tentar contornar a situação, simplesmente são descartados.

No que se refere à jornada de trabalho, a grande maioria dos participantes disse que a jornada de um bancário atualmente é de seis horas, exceto um que falou que sua jornada era de 8 horas diárias. No entanto, eles afirmaram que a jornada é pequena para a quantidade de tarefas, o que aponta a sobrecarga de trabalho. Segundo um dos participantes, “é insuficiente pra você ter uma jornada de doze, treze, quatorze pra você dar conta, você termina deixando para o dia seguinte pendências que na sua jornada de trabalho normal você não dá conta” (03, ES, Pub).

De acordo com Freitas, Heloani e Barreto (2009) as novas formas de gestão estão baseadas em modelos de organizações mais flexíveis, aprendizagem contínua, custo sempre em queda, desempenhos cada vez mais elevados e mobilidade em todos os sentidos, tendo em vista manter os padrões de competitividade no mercado. Percebe-se que essa flexibilização termina por evidenciar uma precarização nas relações de trabalho. Como afirma Aquino (2008 apud MOITA et al., 2010, p. 3), “a precarização, sob o nome de flexibilização, acaba por se constituir uma ‘resposta’ contemporânea do capital que articula novos modelos de

temporalidades e vínculos laborais que vulneram os direitos básicos dos trabalhadores”.

De acordo com Dejours (2004), as organizações têm sofrido alterações nas suas estruturas organizacionais, como: intensificação do trabalho e aumento do sofrimento subjetivo; inibição da mobilização coletiva contra o sofrimento; negação do sofrimento do outro e o silêncio em relação ao seu próprio; e a exacerbação do individualismo.

No tocante à intensidade do trabalho, dois participantes disseram que o período de maior sobrecarga dura em média quinze dias, principalmente no começo e no fim do mês. Nesses dias a cobrança é maior, pois sempre há algo a mais para se fazer e o fluxo de clientes é maior na agência. Para um dos participantes:

(...) o grande problema é o acúmulo de pessoas que lhe pede informação e você tem que ter paciência e atender a todas com o sorriso nos lábios, caso contrário você vai ficar zangado e não vai atender mais ninguém porque são inúmeras pessoas pedindo informações no mesmo tempo num dia de pico o bicho pega (08, AT, Pub).

Por outro lado, outros participantes afirmaram que todos os dias são intensos, o que lhes demanda uma sobre-jornada constantemente. A fala de um dos bancários reflete que “o dia intenso é mais assim, ninguém, você num olha nem pros lados não, num dá tempo você olhar pra lado nem conversar com ninguém não, é só paulera” (02, CX, Pub).

Jinkings (2002) destaca que as formas atuais de controle e dominação do trabalho são expressas pelas políticas gerenciais “participativas”, isto é, os trabalhadores são responsabilizados pela

sobrevivência do banco, num contexto de competição acirrada, somando-se às exigências do mercado e aos desejos dos clientes, a pressão por ritmo intenso de trabalho e a qualidade das atividades executadas. Para Serva e Ferreira (2006), a dedicação integral para a empresa parece ser a regra de sobrevivência. Como destaca o participante acima, não há tempo para mais nada, toda a subjetividade e o corpo do trabalhador estão tomados pelo trabalho e para ele é voltado.

A esse respeito, Castelhana (2005), em um estudo realizado com bancários em São Paulo, apontou que o medo é o gerador, de acordo com a percepção dos trabalhadores, da intensificação do trabalho ocasionado tanto pela acumulação de postos de trabalho como em decorrência dos novos métodos de gestão: medo da perda do emprego, medo de fracassar e de perder o prestígio. Para Gaulejac (2007), esses novos métodos de gestão visam à maximização dos resultados através de um sistema de dominação e controle sutil dentro do ambiente de trabalho.

Portanto, os programas de desempenho possibilitam o registro dos resultados obtidos, estimulam a cobrança de produtividade entre os colegas de trabalho e controlam, ainda que indiretamente, os tempos e as pausas, visto que o alcance das metas estabelecidas exige dedicação integral ao trabalho. Como bem afirma Gaulejac (2007, p. 109), “o essencial não é mais o respeito pelas regras e pelas normas formais, mas a emulação permanente para realizar os objetivos. A mobilização pessoal torna-se uma exigência”.

5.2 Atividade

Com relação à atividade que desempenham, todos os participantes relataram com clareza seu trabalho prescrito, independente do cargo ocupado. Eles afirmaram que possuem um conjunto de atribuições básicas inerentes à sua função, como

declarou uma participante que tinha função de supervisora: “(...) eram atividades corriqueiras é coisas normais do dia-a-dia né (...)” (04, SU, Pv).

Diferentemente, quando solicitados a descreverem suas atividades práticas, eles descreveram a necessidade de fazer a gestão diante dos imprevistos e mobilizar-se subjetivamente para dar conta do trabalho. O mesmo trabalhador que descreveu sua atividade como sendo repetitiva e até mesmo simples admite que precisa se antecipar e dar soluções aos clientes quando eles têm algum problema e, além disso, precisa ter bastante paciência para lidar com as pessoas, como reflete sua fala:

Lidar com pessoas no autoatendimento no banco tem que ter muita paciência porque se não, não fica (08, AT, Pub).

Mesmo diante das diferentes funções exercidas pelos entrevistados e levando em consideração as exigências inerentes a cada uma, observou-se que, diante daquilo que é solicitado aos trabalhadores, as ferramentas e os procedimentos fornecidos nunca são suficientes para dar conta das variabilidades do real. Em face ao abismo entre o trabalho prescrito e o trabalho real, é necessária a gestão do trabalhador, emergindo assim a inteligência da prática. Assim sendo, no que diz respeito ao trabalho real, os participantes deixaram explícita a sua gestão ativa no dia-a-dia, como pode ser visto nas falas dos participantes a seguir:

Basicamente seria pagar e receber, mas não é só isso (...), porque acontece situações durante o dia que foge um pouco (...) desse atendimento padrão, simplesmente pagar e receber né. (...) No dia que acontece, por exemplo, do

sistema cair, o sistema para, aí é um caos né (06, CX, Pub).

Segundo Dejours (2004), as situações de trabalho são permeadas pelas variabilidades, isto é, por acontecimentos inesperados, panes, imprevistos, incidentes provenientes tanto dos instrumentos de trabalho (máquinas, ferramentas) como dos próprios trabalhadores, colegas de trabalho, clientes, da hierarquia, dos superiores hierárquicos, enfim, são situações nas quais as prescrições não são suficientes para dar conta da realização da sua atividade. As falas a seguir exemplificam como os trabalhadores agem diante de uma situação inesperada, dos fracassos, da impotência, dos caminhos sem saída no cotidiano da realização das suas atividades.

Eu tinha que tá muito ligada com as coisas que tavam acontecendo, correr muito, então era assim não tinha folga pra nada né (04, SU, Pv).
(...) se uma agência está com o fluxo muito grande de clientes (...) eu vou ter que criar condições pra que o atendimento funcione, porém com o mesmo número de pessoas que eu tenho (09, GA, Pv).

Outra situação apontada por meio da fala de um dos participantes como uma situação que se caracteriza como trabalho real é o exercício de funções que não condizem com o cargo “(...) como, por exemplo, ser responsável por pegar malote de empresa né no meu próprio carro, eu fazia um papel de carro forte né (...)” (07, ES, Pub).

Sobre isso, Dejours (2004) afirma que, frente às variabilidades que podem acontecer no ambiente de trabalho, o trabalhador

desenvolve uma mobilização subjetiva através de seu poder de engenhosidade – da inteligência astuciosa – elaborando, portanto, a melhor maneira de agir frente às contradições e dificuldades da Organização do Trabalho.

5.3 Prazer *versus* sofrimento

O sentido do trabalho para os participantes desta pesquisa decorre, principalmente, do reconhecimento do cliente, da sociedade e dos colegas de trabalho. Portanto, os participantes destacaram como fontes de prazer: a satisfação dos clientes; o relacionamento e o agradecimento dos clientes; o contato com os colegas de trabalho; a hora de ir embora; a conclusão de uma tarefa; e a atuação no segmento social. Percebe-se isso nas falas de dois dos participantes:

(...) eu acho que uma empresa pública principalmente, (...) ela faz sentido se a atuação dela trouxer benefícios pra sociedade, se não, se for (...) uma mera fábrica de fazer dinheiro, não (...) cumpriu a função social (06, CX, Pub).

Responsabilidade, sustentabilidade, isso tem crescido no mercado (...) no mercado como um todo, é um apelo social muito forte, hoje nesse sentido de que dentro do banco mesmo tá se repercutindo (...) isso tá surgindo os programas, (...) e isso tem me deixado mais motivado porque é uma área (...) que eu gosto de atuar e é uma área que eu quero continuar a atuar sabe (...) (03, ES, Pub).

Dejours (2004) assinala que a construção do sentido do trabalho se dá pela via do reconhecimento, capaz de transformar o sofrimento em prazer. O autor ressalta que a significação humana da tarefa e sua valorização social repercutem diretamente no sentimento de cada um por seu próprio trabalho, isto é, quanto mais complexa a atividade, mais honrada e admirada pelos outros, especialmente pelo próprio sujeito.

Contudo, a falta de reconhecimento por parte dos superiores, a pressão por resultados, o ritmo de trabalho desgastante e estressante, a má ingerência política de ascensão profissional do banco, a falta de agilidade na tomada de decisões, a baixa remuneração e a transferência contínua entre agências foram aspectos enumerados como fontes de sofrimento pelos participantes.

Os motivos que levaram os trabalhadores a não se sentirem reconhecidos pela organização foram: a não promoção por mérito; não concordância com as atitudes dos gestores; a não valorização por parte da instituição; além do não reconhecimento do assédio moral pela empresa quando denunciado. Do total de entrevistados, apenas dois disseram se sentirem reconhecidos. Para Dejours (2004), quando a dinâmica do reconhecimento é paralisada, o sofrimento não mais se transforma em prazer, o que impede a elaboração de sentido pelo trabalhador. Essa configuração organizacional que envolve cobrança excessiva e pouco reconhecimento traz uma série de implicações para a saúde e a subjetividade dos trabalhadores.

Gaulejac (2007) afirma que há uma cultura organizacional em que os sujeitos precisam estar o tempo inteiro no máximo da sua forma e não podem falhar. No entanto, o sofrimento decorrente da filosofia da “falha zero” não é levado em consideração. Sobre isso, faz-se necessário destacar a fala de um dos participantes, quando afirma que, na sua organização, “(...) ninguém pode adoeecer não, só se tiver internado mesmo (...) pra eles é melhor tá lá espirrando na frente dos clientes” (01, CX, Pv).

Outros participantes relataram quadros clínicos como gripe, gastrite ou mal-estar, mas pontuaram que esses sintomas não foram ocasionados pelo trabalho. Nesse ponto, chama-se atenção para o não reconhecimento dos sintomas psíquicos relacionados ao trabalho, os quais, na maioria das vezes, encontram-se mascarados pelos sintomas físicos.

Essa é justamente uma das grandes dificuldades em estabelecer onexo causal com o trabalho, pois o estabelecimento donexo entre o adoecimento e a situação de trabalho não é simples, uma vez que tal processo dependerá da história de vida e da situação de trabalho no que se refere ao ambiente, à Organização do Trabalho e à percepção da influência do trabalho no processo do adoecer (GLINA et al., 2001).

5.4 Experiência do assédio moral

A categoria Experiência do Assédio Moral se refere às situações nas quais o sujeito vivenciou e/ou presenciou práticas de constrangimento e de assédio moral consigo mesmo ou com os colegas de trabalho. Desse modo, ela foi subdividida em subcategorias temáticas, tendo em vista os vários sentidos que os trabalhadores atribuíram à caracterização e às vivências das práticas de constrangimento e de assédio. As subcategorias foram: Caracterização das Práticas de Constrangimento e do Assédio Moral; Vivência Subjetiva do Assédio; Reação ao Assédio; Elaboração do Assédio; e Enfrentamento.

NasubcategoriaCaracterizaçãodasPráticasdeConstrangimento e do Assédio Moral, chama-se atenção para o fato de que nem toda prática de constrangimento se configura como um assédio, pois, para se caracterizar como um assédio, é necessário que os comportamentos agressivos e as atitudes hostis (verbais, físicos, escritos) possuam uma intencionalidade e duração, de modo a colocar em risco a integridade física e psicológica da vítima.

As principais formas de constrangimento encontradas entre os entrevistados foram: afastamento do trabalho; ausência por problemas de saúde punida com falta, mesmo diante da apresentação de atestado médico; reclamações do gestor na frente de outras pessoas, em alta voz; e gerentes exigindo que funcionários executem atividades que não condizem com o serviço bancário.

É importante chamar atenção para o fato de que tais práticas de constrangimento podem propiciar o surgimento do assédio moral. Geralmente o assédio moral começa como um fato corriqueiro, com pouca intensidade, como algo inofensivo, que as pessoas tendem a levar na brincadeira, depois se propaga com força, e a vítima passa a ser alvo de um maior número de humilhações e de brincadeiras de mau gosto (HELOANI, 2004). Para Freitas (2001 apud SCANFONE, TEODÓSIO, 2010, p. 4):

Essas práticas fazem com que a vítima tenha seu rendimento diminuído e aos poucos esta se torna exatamente como o agressor quer. Concomitantemente, os colegas passam a ver a vítima, sob o mesmo prisma do agressor, ou seja a vítima é desqualificada no e para o grupo.

Conforme Heloani (2004) o assédio moral no trabalho está ligado a qualquer conduta abusiva em relação a uma pessoa (comportamentos, palavras (faladas ou escritas), atos, gestos) que possa trazer um dano à sua personalidade, à sua dignidade ou mesmo à sua integridade física ou psíquica, podendo acarretar, inclusive, perda de emprego ou degradação do ambiente de trabalho em que a vítima está inserida.

Das cinco pessoas que disseram ter vivenciado o assédio moral, quatro já passaram pela vivência do assédio e uma ainda

sofre com tal situação. Uma das situações de assédio descritas foi a perda da comissão da função anterior (gerente de conta), que fez com que o participante se sentisse humilhado, como relata sua fala:

(...) esses funcionários que estão aposentados que estão aí não vão ter mais compromisso com nada não (...) não vai mais vender (...). É o seguinte bota lá no suporte num setorzinho lá o aposentódromo esse foi o termo, né? Aposentódromo lá deixa elas lá sem muita coisa do banco que eles vão se aperriar e vão pra casa (...). Ele (...) tá lá no cantinho fazendo aquelas coisas que ninguém não quer, sendo de certa forma, ridicularizado (03, ES, Pub).

Outros elementos mencionados como caracterizadores das práticas de assédio moral foram: isolamento nos direcionamentos das tarefas, fazendo com que o assediado se sinta menos importante; isolamento dos colegas de trabalho, isto é, “(...) todos os colegas na realidade se afastam de você (...) então você fica só, isolado, tá, você não tem amparo de ninguém na realidade né” (07, ES, Pub). Tal fato confirma a concepção de Leymann (1996), quando afirma que não são apenas os comportamentos hostis que caracterizam o assédio, mas também impedir a vítima de se expressar, isolá-la, desconsiderá-la junto de seus colegas, desacreditá-la no seu trabalho e comprometer sua saúde.

Scanfone e Teodósio (2010), em uma pesquisa realizada com funcionários de um banco privado e representantes do sindicato, destacaram alguns fatores geradores do surgimento do assédio moral dentro do ambiente laboral, tais como: pressão por metas e desempenho; redução/achatamento dos níveis funcionais;

despreparo da gerência em relação à gestão de pessoas; pouca clareza nas regras de atendimento ao cliente; pouca clareza na definição de tarefas e responsabilidades; aumento dos meios de controle sobre o trabalho; demanda constante por atualização profissional e tecnológica; competição entre os funcionários. Nessa pesquisa, a pressão por metas e desempenho foram as mais destacadas entre os participantes.

A esse respeito, Soboll (2008) ressalta que, em virtude das mudanças significativas no cenário atual (desemprego estrutural, as novas práticas de gestão, flexibilização dos contratos de trabalho), tem-se exigido dos trabalhadores cada vez mais busca incessante por resultados (cumprimento de metas). Paralelamente a isso há um esfacelamento das relações de trabalho, o que tem legitimado, de certa forma, a prática do assédio moral nas organizações.

Tendo em vista a ocorrência do assédio moral organizacional no ambiente de trabalho, Soboll (2008) afirma que essa prática é indiscutivelmente uma patologia da solidão. A não consideração das opiniões e posicionamentos dos trabalhadores por parte da gestão mostra a superioridade em relação ao assediado, que se reflete ainda através da cobrança de forma excessiva, “(...) sem respeitar os limites do ser humano, apenas pra cumprir metas (...)” (08, AT, Pub), da perseguição e de acusações inverídicas, como reflete a fala de um dos participantes:

(...) ele me chamou praticamente de ladrão na frente de empresários, (...) e você fica sem poder reagir (07, ES, Pub).

Em outra situação, o superior hierárquico restringiu o acesso do funcionário aos meios de comunicação do banco “(...) tirando meus acessos todinho e excluiu minha nota técnica pessoal, então assim "cala a boca" mesmo coisa de censura mesmo aí eu já fiquei

assim, má rapaz é assédio mesmo né?! Pra calar a boca mesmo” (03, ES, Pub).

A subcategoria Vivência Subjetiva do Assédio Moral refere-se ao sentimento que os participantes descreveram em face às práticas de constrangimento e assédio moral. Os principais sentimentos mencionados por eles foram: impotência; desmoralização; mágoa; humilhação; constrangimento; revolta; desprezo; desmotivação; injustiça e abuso de poder, como descreve um dos participantes:

(...) a ponto de eu dizer, olha eu não agüento mais trabalhar com você não, me bote pra trabalhar noutra agência (08, AT, Pub).

Sobre isso, Heloani (2004) afirma que o assédio moral pode levar o trabalhador a uma situação tal de desespero que pode culminar em seu pedido de demissão ou transferência e na degradação do sentido do trabalho para a vítima.

A subcategoria Reação ao Assédio diz respeito a como os participantes reagiram no momento em que passaram pela situação do assédio moral. Assim sendo, eles relataram como principais formas de reação: aceitar a ideia; denunciar à polícia; procurar o sindicato ou a superintendência do banco; sair o mais rápido da agência; revidar; questionar a gerência sobre o porquê do comportamento abusivo para com ele; e enfrentar os agressores.

Embora a reação de enfrentamento e de discussão tenha acontecido em algumas situações, a grande maioria demonstrou um sentimento de paralisação ou impotência diante da situação, o que pode ser percebido pela fala de um dos participantes: “A minha reação era de querer sair daquela agência o mais rápido possível porque isso tava me causando constrangimento e um mal-estar diário” (04, SU, Pv).

Para Soboll (2008), no trabalho bancário as estratégias de gestão estão estruturadas sob um sistema disciplinar bem articulado, que se utiliza das necessidades materiais e psicológicas para gerar submissão do trabalhador. O desemprego estrutural, associado às ameaças de demissão (disciplina do medo), e a precarização do trabalho desempenham função primordial na submissão. Para a autora, “esta sujeição se explica, uma vez que as práticas disciplinares não servem apenas para controlar ou punir, mas principalmente, reforçam e tornam possível o desejo de obediência e possibilitam formas reconhecidas de criatividade e de produtividade” (SOBOLL, 2008, p. 192).

A subcategoria Elaboração da Vivência do Assédio aborda o modo como os participantes gostariam de ter reagido depois que passaram pela situação do assédio moral. Enquanto alguns participantes falaram que reagiriam da mesma maneira, chama-se atenção para o fato de que a maioria demonstrou uma resignificação em torno daquela experiência e suas falas apontaram a necessidades de reações de outras ordens. Um dos participantes relatou que sua vontade era de “(...) ter dado um murro na cara dele porque ele merecia (07, ES, Pub)”. Outros disseram que, com a experiência que têm hoje, teriam buscado seus direitos, denunciando ao sindicato ou ao Ministério Público, como se pode observar na fala a seguir:

Olha com a experiência que eu tenho de vida hoje eu teria denunciado ele, ou ao Sindicato, ou ao Ministério Público, ou procurar meus direitos porque é isso inadmissível... Você ficar pressionando o funcionário a cumprir tarefas impossíveis (...), então eu acho que hoje em dia ele não faria comigo o que ele fez na época, hoje em dia eu tô mais calejado (04, SU, Pv).

No que se refere à subcategoria Enfrentamento, os participantes relataram o que, em sua concepção, poderia ser feito para evitar o assédio moral nas organizações. Eles destacaram que a organização deveria pensar mais no outro; colocar em prática as políticas de que o banco dispõe; trocar algumas pessoas que têm o poder na organização; criar mecanismos institucionais (cartilha informativa, comitê de ética) para que os funcionários tenham meios de se defender. É necessário disseminar uma cultura de intolerância a esse tipo de conduta.

No que se diz respeito aos seus superiores, os participantes apontaram que era necessário realizar um trabalho com aqueles sobre: como gerir em equipe e como levar a equipe a obter o resultado; como substituí-los; selecionar melhor as pessoas que trabalham com recursos humanos; e qualificar os administradores no sentido de serem mais tolerantes com os funcionários. Com relação às denúncias, os entrevistados mencionaram que era preciso criar uma cultura de conscientização do ato de denunciar para que o assediado tenha a iniciativa de denunciar ao sindicato e à Delegacia Regional do Trabalho, pois o primeiro passo para que o assédio não ocorra é o esclarecimento ao trabalhador de que ele pode estar sendo assediado. Isso se observa na fala de um dos participantes:

Tem que partir da empresa, teria que selecionar melhor os gestores (...). porque a gente não vê pessoas preparadas pra isso apesar de termos metas né, sabe-se que banco trabalha vivendo em cima de metas, mas não por isso que você deve trabalhar assediando seus colegas pra atingir seus objetivos, seria bem mais maleável conseguir suas metas sendo democrático, sendo né, sendo, dando bom exemplo

e não assediando, ameaçando isso aí é coisa de, de, dos tempos do dinossauro que não existe mais (03, ES, Pub).

Outro participante destacou que era complicado evitar o assédio moral porque trata de abuso de poder e há pessoas que o exercem de forma maléfica. Soboll (2008), ao pesquisar a relação entre organização do trabalho e assédio moral, detectou que a postura de submissão dos trabalhadores se estrutura a partir da “cultura do aguento”, isto é, o trabalhador tende a aguentar o sofrimento e a injustiça vivenciada no ambiente de trabalho. Portanto, essa cultura está sustentada em aspectos socioeconômicos mais amplos (desemprego estrutural) e nas estratégias de envolvimento e controle atuantes em cada sistema organizacional.

Segundo Freitas (2001), as organizações modernas já estão se conscientizando da importância de políticas que previnam e mesmo tratem desse fato, uma vez que o prejuízo que ele causa é incalculável. Apesar de não haver uma legislação específica e nem ser mencionado diretamente na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), o assédio moral é uma preocupação atual. Contudo é necessário que, tanto as organizações quanto as pessoas que compõem as organizações, passem a responsabilizar-se pelo problema e deixem de agir complacientemente. É preciso parar de se esconder atrás da busca a qualquer preço pelo lucro, que propicia e mesmo institucionaliza práticas perversas.

6. Considerações finais

Neste capítulo, buscou-se identificar a relação entre a atividade de trabalho e as vivências subjetivas de assédio moral de bancários. Pudemos observar, através das falas, que a atividade bancária, em face da implantação do modelo de gestão pautado

no desempenho e no cumprimento de metas (muitas inalcançáveis), pela pressão por ritmo intenso de trabalho e pela qualidade das atividades executadas, tem avaliado os trabalhadores apenas pelo desempenho observável, pelo que é quantificável.

O tipo de organização de trabalho vigente atualmente nos bancos desconsidera quase que completamente a mobilização subjetiva do sujeito face ao seu trabalho e culmina na falta de reconhecimento do trabalhador. Percebe-se, portanto, que tais fatores vêm ocasionando adoecimento físico e psíquico, além de legitimarem práticas de assédio moral organizacional.

A grande quantidade de situações de constrangimento, humilhações e até mesmo de assédio moral observadas neste estudo explicitam o quanto essa questão precisa ser debatida no meio acadêmico, não apenas individualmente, mas também a partir de uma ótica organizacional. Tem-se observado que a grande luta dos sindicatos tem sido contra as metas abusivas e a intensificação do trabalho. Os bancários têm figurado entre uma das categorias que mais adoecem, e isso está relacionado às constantes reestruturações pelas quais os bancos estão passando e que atingem diretamente as atribuições dos trabalhadores. Além do mais, a concorrência acirrada no setor financeiro faz com que tanto bancos públicos como privados apresentem as mesmas políticas de gestão e de super exploração do trabalhador.

É necessário que outros estudos sejam realizados entre os bancários com o intuito de dar visibilidade tanto ao adoecimento físico e mental desses profissionais, quanto ao assédio moral e promover discussões nos meios acadêmico, empresarial e de políticas públicas de saúde do trabalhador, no sentido de ampliar as ações que inibam o abuso de poder organizacional e protejam os trabalhadores de maiores repercussões.

Referências

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2009.

ATHAYDE, M. Saúde mental e trabalho: questões para discussão no campo da saúde do trabalhador. In: GOMEZ, C. M.; MACHADO, J.; PENA, P. G. L. (Orgs.). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro: Ficruz, 2011.

BARRETO, M. M. S. **Uma jornada de humilhações**. 2000. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social), Pontifícia Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

BRITO, J.C.; NEVES, M.Y.; ATHAYDE, M. (Orgs.). **Caderno de textos: Programa de formação em saúde, gênero e trabalho nas escolas**. João Pessoa: Ed. Universitária/ UFPB, 2003.

CASTELHANO, L. M. O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. **Revista Psicologia & Sociedade**, v. 17, n. 1, p. 17-28, jan/abr, 2005. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v17n1/a03v17n1.pdf>> Acesso em: 20 nov. 2010.

DEJOURS, C. Por um novo conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 14, n. 54, p. 7-11, abr/mai/jun.1986.

DEJOURS, C. *Addendum*: da psicopatologia à psicodinâmica. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Cristophe Dejourns: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro/ Brasília: Fiocruz/ Paralelo 15, 2004, p. 47-104.

DEJOURS, C. **Cadernos de TTO, 2 – Avaliação do trabalho submetida à prova real**. São Paulo: Blucher, 2008.

DRUCK, G. et al. Bancário: um emprego de múltiplos riscos. **Caderno de Recurso Humano**, Salvador, n. 37, p. 217-233, jul./dez. 2002.

ENRIQUEZ, E. O homem do século XXI: sujeito autônomo ou indivíduo descartável. **Revista de Administração de Empresas** [eletrônica], v. 5, n. 1, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v5n1/29568.pdf>> Acesso em: 20 nov. 2010.

FRANCO, T. C. R. **Implicações do assédio moral entre discentes e docentes no ambiente da escola**. 2009. Dissertação (Mestrado em Educação), Universidade Federal do Piauí, Teresina, 2009.

FREITAS, M. E. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 8-19, abr./jun. 2001.

FREITAS, M. E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. Uma nova organização do trabalho. In: FREITAS, M. E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. (Orgs.). **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2009, p. 1-13.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. São Paulo: Ideias e Letras, 2007.

GLINA, D. M. R.; ROCHA, L. R.; BATISTA, M. L.; MENDONÇA, M. G. V. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexos com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 607-616, mai/jun, 2001.

GOSDAL, T. C.; SOBOLL, L. A. P.; SCHATZMAM, M.; EBERLE, A. D. GOSDAL, T. C.; SOBOLL, L. A. P. Assédio moral organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: GOSDAL, T. C.; SOBOLL, L. A. P. (Orgs.). **Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar**. São Paulo: LTr, 2009, p. 33-41.

HELOANI, R. Assédio moral – um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **Revista de Administração de Empresas** [eletrônica], v. 3, n. 1, p. 2-8, 2004. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/empresa/etica/assedio_moral.pdf> Acesso em: 17 mai. 2010.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano**. São Paulo: Bertrand do Brasil, 2000.

JINKINGS, N. **Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”**: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. Campinas: Unicamp, 2002.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

LEYMANN, H. Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“*Mobbing*”) en el trabajo. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 5, n. 2, p. 165-184, 1996.

MACIEL, R. H.; CAVALCANTE, R.; MATOS, T. G. R. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Revista Psicologia & Sociedade**, p. 117-128,

2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19n3/a16v19n3.pdf>> Acesso em: 17 mai. 2010.

MÁXIMO, T. A. O. C. **Super-homem moderno**: Análise da relação trabalho-saúde de gerentes de bancos públicos e privados. João Pessoa. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Abrasco, 2010.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Caderno Saúde Pública**. Rio de Janeiro, p. 239-262, jul/set, 1993. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>> Acesso em: 17 mai. 2010.

MOITA, D. S.; CORREIA, G. M.; OLIVEIRA, K. S.; AQUINO, C. A. B. O impacto da flexibilização laboral e da precarização na construção de subjetividades. In: XV Encontro Nacional da ABRAPSO. 2010. **Anais...**, Espírito Santo, 2010, p. 1-5.

PEIXOTO, O. S.; PEREIRA, I. V. Assédio moral no trabalho: repercussões sobre a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. Belo Horizonte , v. 3, n. 2, p. 135-137, 2005. Disponível em: <http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Artigo_Assedio_Moral_no_Trabalho.pdf> Acesso em: 18 mai. 2010.

SCANFONE, L.; TEODÓSIO, A. S. S. Assédio moral nas organizações: novas roupagens para uma antiga temática? **Economia & Gestão**, Belo Horizonte, v. 4, n. 7, p. 71-80, 2004. Disponível em: <<http://www.iceg.pucminas.br/espaco/revista/E%20&%20G%20n%2007%20art%2004.pdf>> Acesso em: 17 maio 2010.

SERVA, M.; FERREIRA, J. L. O. O fenômeno *workaholic* na gestão de empresas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 2, p. 179-198, mar./abr. 2006.

SOBOLL, L. A. P. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do psicólogo, 2008.

CAPÍTULO 6

Norma de submissão e norma de crença em um mundo justo: duas variáveis explicativas das reações de passividade *versus* de rebelião contra a injustiça profissional¹

Bernard Gangloff
Laurent Auzoult

1. Introdução

As normas sociais são prescritivas, tanto em relação ao comportamento que se deve adotar, quanto em relação ao comportamento que se deve evitar. Este é o caso da norma de submissão definida como “o não questionamento de qualquer coisa, qual seja ela, de um dado sistema de poder” (GANGLOFF, 2000, p. 132). Este é, também, o caso da crença em um mundo justo (LERNER, 1965, 1980), caracterizada pela ideia de que “as pessoas conseguem aquilo que elas merecem e merecem o que elas conseguem” (LERNER; SIMMONS, 1966, p. 204), e a qual o caráter normativo, recentemente, propôs (ALVES; CORREIA, 2008;

1 Traduzido por Nyeberth Emanuel – Graduado em Letras Português/Francês pela UFCG. Mestre em Linguagem e Ensino pela mesma instituição: nyeberth@gmail.com

DUCHON; GANGLOFF, 2008a, 2008b; GANGLOFF, 2008b; GANGLOFF; DUCHON, 2008a, 2010).

A caracterização destas normas é, evidentemente, múltipla. Ela pode se traduzir, por exemplo, no meio profissional, pelas condutas passivas face às eventuais injustiças provocadas por uma autoridade. Nada mais lógico ao que concerne a norma de submissão: os funcionários que respeitam este padrão devem, obviamente, evitar contestar seus superiores, inclusive quando estes empregados estão na raiz da injustiça. No que diz respeito à crença em um mundo justo, os trabalhos de Rubin e Peplau (1973, 1975) evidenciam uma correlação positiva entre a crença em um mundo justo e submissão à autoridade, conservadorismo político, baixo ativismo social, os quais parecem apontar para o mesmo sentido: o fato de ser possível que pessoas com forte crença em um mundo justo permaneçam um pouco passivas diante de situações de injustiça geradas por uma autoridade e evocam, para justificar sua falta de intervenção, a responsabilidade comportamental ou moral das vítimas (LERNER, 1971; LERNER; MILLER, 1978; SIMONS; PILIAVIN, 1972).

As ligações entre estas normas e a aceitação das injustiças profissionais já foram atestadas por certo número de estudos. Assim, Gangloff (2007a) observou, embora empregando um questionário de submissão restrito a 12 itens (o questionário de GANGLOFF; CABOUX, 2003), que as pessoas mais submissas eram as mais passivas face às injustiças profissionais. Do mesmo modo, para a crença em um mundo justo, mas a partir do levantamento muito geral de Rubin e Peplau (1975), Gangloff (2007b) constatou que pessoas com altos níveis de crença em um mundo justo são significativamente menos contestadoras dos seus homólogos com baixo nível de crença. Além da concretização das duas normas, pôde-se encontrar a partir das observações de Gangloff, Abdellaoui e Personnaz (2007) que elas estavam correlacionadas positivamente, embora tenha sido utilizado o questionário de

submissão de Caboux e Gangloff (2003) e a escala de crença em um mundo justo de Rubin Peplau (1975).

Como pode se perceber acima, estes trabalhos usam instrumentos muito gerais. Assim, o objetivo do presente trabalho é tentar alcançar resultados equivalentes, mas a partir de escalas mais específicas do mundo profissional.

2. Método

Foram aplicados dois instrumentos a 73 assalariados, todos do sexo masculino, sendo: um questionário de 60 itens medindo seus graus de crença em um mundo justo e seus graus de submissão, e outro com três situações de injustiça profissional, sobre as quais eles deviam indicar, entre as reações que lhes eram propostas, aquelas que lhes pareciam as mais apropriadas.

2.1 O questionário

O questionário (de 60 itens) é constituído de duas escalas das quais os itens foram aleatoriamente misturados: uma escala de crença em um mundo justo organizacional (36 itens) e uma escala de submissão (24 itens).

2.2 A escala de crença em um mundo justo organizacional

Trata-se da escala de *crença em um mundo justo organizacional* (CMJO)² de Gangloff e Duchon (2008a). Esta escala, cujos itens referem-se sistematicamente a temas profissionais, tem em vista quatro implicações da definição do mundo formuladas por

2 Esta sigla é formada a partir da expressão em língua francesa: *croyance en un monde juste organisationnel* (CMJO). Grifos do tradutor.

Lerner e Simmons em 1966. Esta definição (segundo a qual "as pessoas têm o que merecem e merecem o que recebem". apud. p. 204) pode realmente ser dividida em duas partes. A primeira ("as pessoas têm o que merecem", chamada "sanção da ação" por GANGLOFF; DUCHON 2008a) significa que quando nós merecemos punição, seja ela positiva ou negativa, nós a recebemos, isto é, ações positivas são recompensadas e as ações negativas são punidas. Quanto à segunda parte ("as pessoas merecem o que recebem", chamada "justificação da sanção"), significa que as sanções recebidas, sejam elas positivas ou negativas, são merecidas. Assim, considerando o tipo de sanção em questão (recompensa *versus* punição), quatro situações são colocadas em jogo: a crença de que as ações positivas são recompensadas e as ações negativas punidas (para a "sanção da ação"); crença de que as recompensas recebidas são merecidas e que as punições recebidas são também merecidas (para a "justificação da sanção"). Enfim, de maneira corolário³, no caso da não-crença em um mundo justo, quatro outras possibilidades aparecem: a crença de que as ações positivas não são recompensadas e que ações negativas não são punidas (para a "sanção da ação"); a crença de que as recompensas recebidas não são merecidas e que as punições recebidas não o são também (para a "justificação da sanção"). No geral, esta escala é composta de oito situações que traduzem o cruzamento de três variáveis: a crença na justiça (justiça *versus*⁴ a injustiça) x tipo de sanção (recompensa *versus* punição) x tipo de situação (sanção da ação *versus* justificação da sanção). Estas oito situações encontram-se resumidas na Tabela 1.

3 Esta palavra utilizada no texto diz respeito a uma consequência certa, inevitável.

4 Grifos do autor.

Tabela 1: As quatro implicações da crença em um mundo justo e as quatro implicações corolários.

		Recompensa	Punição
Justiça	Sanção da ação	Ação positiva recompensada (APR): 4 itens	Ação negativa punida (ANP): 5 itens
	Justificação da sanção	Recompensa recebida merecida (RRM): 4 itens	Punição recebida merecida (PRM): 5 itens
Injustiça	Sanção da ação	Ação positiva não recompensada (APnR): 4 itens	Ação negativa não punida (ANnP): 5 itens
	Justificação da sanção	Recompensa recebida não merecida (RRnM): 4 itens	Punição recebida não merecida (PRnM): 5 itens

Específica para o mundo do trabalho, esta escala diminui cada uma das oito situações em quatro temáticas (uma temática geral no mundo do trabalho, uma segunda centrada na obtenção de um emprego, uma terceira sobre as possibilidades de promoção e uma quarta sobre os salários), uma última temática (a perda de um emprego) é adicionada, evidentemente aplicada somente às quatro implicações essencialmente punitivas. No geral, esta escala é composta de 36 itens (as Tabelas 2 e 3 fornecem algumas ilustrações, respectivamente, para a dimensão da crença em um mundo justo e para a dimensão inversa).

Tabela 2: Subdimensão Justiça (itens formulados no sentido da justiça para a temática “salário”).

Recompensa recebida merecida	Punição recebida merecida	Ação positiva recompensada	Ação negativa punida
As pessoas que têm um aumento excepcional de salário geralmente o têm merecido.	Aqueles que nunca têm aumentos de salário só devem culpar, geralmente, a si mesmo.	As pessoas que executam bem seu trabalho sempre se beneficiam de aumentos salariais excepcionais.	As pessoas que fazem mal seu trabalho, muitas vezes encontram seus bônus de final de ano removidos.

Tabela 3: Subdimensão Injustiça (itens formulados no sentido de uma anulação da justiça para a temática “salário”).

Recompensa recebida não merecida	Punição recebida não merecida	Ação positiva não recompensada	Ação negativa não punida
No trabalho, mesmo se as pessoas são preguiçosas, elas sempre se beneficiam de aumentos de salários equivalentes aqueles recebidos pelos que trabalham duro.	No trabalho, mesmo os assalariados mercedores veem sempre seus bônus de final de ano serem removidos.	Na vida profissional, o fato de executar perfeitamente seu trabalho é raramente recompensado por um aumento de salário.	Os trabalhadores preguiçosos se veem raramente sancionados financeiramente.

O formato de resposta, de tipo binário ("concordo" ou "discordo"), leva à atribuição de um ponto para toda resposta positiva a um item comprovando a crença em um mundo justo ou para toda resposta negativa a um item de rejeição dessa crença, e atribuir zero pontos nos casos opostos (resposta negativa a um item apresentando o mundo como justo ou resposta positiva a um item que subverte que o mundo é justo). O intervalo varia, então, de 0 (para um entrevistado recusando sistematicamente toda crença em um mundo justo) a 36 (para um sujeito afirmando sistematicamente que o mundo é justo).

As análises de confiabilidade realizadas por Gangloff e Duchon (2008a) mostram uma consistência global muito aceitável ($KR_{20} = 0,84$, $F(1, 170) = 36,499$, $p \approx 0,000$), e as análises para sub-dimensão confirmam essa consistência com: $KR = 0,77$ para a sub-dimensão "Justo"; $0,79$ para a sub-dimensão "Injusta"; $0,74$ para a sub-dimensão “sanção da ação”; $0,73$ para a sub-dimensão "justificação da sanção"; $0,77$ para a sub-dimensão "recompensa". A sub-dimensão punição é a única dimensão para apresentar um Kudar-Richardson inferior a $0,70$ (precisamente de $0,68$), mas ainda significativo.

2.3 A escala de submissão

A escala de submissão resulta da reunião de duas escalas de submissão ao trabalho preexistentes: a escala Gangloff e Carbox (2003) e a escala de Gangloff e Duchon (2008b). Cada uma das duas escalas é constituída de 12 itens referente às condutas de submissão ou rebeldes que assalariados podem adotar cara a cara dos seus superiores hierárquicos, com um formato de resposta dicotômica (“concordo”, “discordo”).

A escala de Gangloff e Carbox (sobre a qual os autores obtiveram 0,69 no teste de consistência de Kuder-Richarson) é uma escala geral da qual os itens são todos formulados no sentido de submissão. Por exemplo: “No meu trabalho, me parece normal executar todas as ordens que meu superior me dá”.

A escala de Gangloff e Duchon aborda as razões de submissão/não submissão diferenciando razões ideológicas e razões oportunistas. A Tabela 4 fornece alguns exemplos delas.

Tabela 4: Exemplos de itens

	Submissão (6 itens)	Rebelião (6 itens)
Ideologia (6 itens)	Eu sempre faço o melhor que meu chefe me manda, mesmo quando estas ordens parecem idiotas: um executor, este deve executar, e isso é tudo!	Se eu não estou de acordo com as ordens do meu chefe, eu não as respeito nunca: não é porque é o chefe que devemos obedecer como escravos!
Oportunismo (6 itens)	Mesmo se as ordens de meu chefe me parecem, às vezes, absurdas, se eu quero ter promoções rápidas, eu obedeco sempre!	Quando meu chefe me dá ordens que me parecem inadequadas, e se estas ordens podem me incomodar para atingir meus resultados e ter meus prêmios, eu não as executo nunca!

O formato de resposta, do tipo binário (“concordo” ou “discordo”), conduz à atribuição de um ponto para toda resposta positiva a um item formulado de maneira submissa ou para toda resposta negativa a um item formulado de maneira rebelde, e a atribui zero ponto no caso inverso. Sobre a escala global, a extensão varia de 0 (para um entrevistado totalmente rebelde) a 24 (para um entrevistado totalmente submisso); para sub-dimensões, os intervalos são de 0 a 12 (para a submissão sem causa precisa) e de 0 a 6 (tanto para a submissão ideológica, quanto para a submissão oportunista).

As análises estatísticas realizadas pelos autores mostram que a consistência da escala global é aceitável ($KR20 = 0,78$; $F(1,168) = 58,648$, $p \approx 0.000$), como também: para a sub-dimensão submissão (ideológica + mercenária) um Kuder-Richardson de 0,82, para a sub-dimensão ideológica (submissão + rebelião) um $KR20$ de 0,70, para a sub-dimensão submissão oportunista com um $KR20$ de 0,78. As sub-dimensões rebelião (ideológica + oportunista), submissão ideológica e rebelião ideológica apresentam um Kuder-Richardson entre 0,66 e 0,60, no entanto, sistematicamente significativa. Enfim, a dimensão mercenária (submissão + rebelião) e rebelião mercenária apresentam um Kuder-Richardson inferior a 0,60 (respectivamente 0,56 e 0,42), não obstante significativa.

2.4 As três situações de injustiça profissional

As três situações de injustiça profissional (de GANGLOFF, 2008a)⁵ consistem em dois casos de nepotismo se traduzindo seja

5 Cada caso foi inspirado na história verdadeira de homens e mulheres que viveram injustiças profissionais. A escolha de colocar em cena apenas homens foi intencional e teve como objetivo não introduzir a variável de gênero. Acrescentamos que se os três casos são os mesmos empregados por Gangloff em 2008a, por outro lado uma possibilidade de reação passiva complementar foi aqui introduzida: o custo desproporcional de uma reação de protesto.

por uma não contratação (caso 1), seja por uma rescisão (caso 3), e um caso de rescisão por falta de flexibilidade (ou submissão) da parte da vítima (caso 2). Estes três casos figuram em anexo.

Seguindo cada uma das três sínteses, dez questões foram apresentadas. A primeira questão foi destinada para verificar se o rascunho proposto foi considerado, colocando em evidência, a realização de uma situação justa ou injusta. As nove questões seguintes consistiam em condutas que a vítima havia adotado, ou devia adotar.

As nove condutas propostas foram seis condutas de passividade e três condutas de ativismo. As seis estratégias passivas consistem em: 1) a responsabilização moral da vítima (é a personalidade da vítima que explica o que aconteceu com ela); 2) a responsabilização comportamental da vítima (a vítima teve um comportamento ilícito); 3) a evocação de um futuro compensando a injustiça (trata-se de uma minimização do aspecto negativo da situação, considerando-a como muito efêmera: tudo, em breve, está de volta ao normal); 4) a evocação de um futuro em favor da vítima (trata-se de uma reversão, evocando um futuro positivo, o aspecto negativo da situação atual: a vítima constatará, depois, que é muito melhor assim); 5) a evocação de uma impotência histórica (é evocado aqui o fato de que, em um caso como este, ainda estamos impotentes); 6) a evocação de um custo de contestação desproporcional. As estratégias ativas incluem três tipos de condutas que são: 1) a ação de contestação coletiva legal; 2) a ação de contestação judiciária (isto é, legal) e individual; e finalmente, 3) a ação de contestação individual, mas não convencional.

Em cada uma das nove propostas, os participantes deviam responder, escolhendo uma resposta dentre 4 (concordo plenamente, concordo, discordo, discordo completamente), estas 4 possibilidades eram, em seguida, reagrupadas em duas: concordo/discordo.

Foi atribuído: para a primeira pergunta e pelo esboço, 1 ponto, se concordou com a resposta "certa" e 0 pontos se discordou (assim, para as três sínteses agrupadas, a nota 3 significa completamente certo e a nota 0 totalmente errado); para cada uma das seis propostas de passividade, a nota 1 para cada "concordo" e 0 para cada "discordo", e para cada uma das três propostas de protesto, a nota 0 para cada resposta "concordo" e nota 1 para cada "discordo". Assim, para o conjunto das três sínteses, o intervalo varia de 0 a 27 (0 = totalmente contestador, 27 = totalmente passivo).

3. Resultados

Dados preliminares: pontuações de submissão e de crença em um mundo justo, e relações entre estas duas variáveis.

Tabela 5: Pontuações médias obtidas.

		Sujeitos que responderam Injusto aos 3 casos (N=46)	Sujeitos que responderam Justo a, pelo menos, 1 de 3 casos (N=27)	Total (N=73)
Submissão	Ideológica (0-6)	1.60	2.37	1.98
	Oportunista (0-6)	2.34	2.59	2.46
	Sem causa precisa (0-12)	4.84	5.96	5.4
	Global (0-24)	8.80	10.92	9.84
Crença em um mundo justo	S/s dim Mundo Justo (0-18)	10.4	9.74	10.07
	S/s dim Mundo Injusto (0-18)	9.74	10.85	10.29
	Global (0-36)	20.1	20.59	20.36

NOTA: quanto mais a pontuação é elevada, mais o grau de submissão ou de crença em um mundo justo é elevado.

Se examinarmos os resultados obtidos, a escala de submissão e a escala de crença em um mundo justo, observamos certas diferenças entre os sujeitos que responderam Injusto ao conjunto dos casos e aqueles que responderam Justo a, pelo menos, uma dentre elas, tanto sobre o plano global de submissão ($F(1,72) = 4,18$, $p < 0,05$), quanto sobre o nível de submissão ideológica ($F(1,72) = 4,96$, $p < 0,05$): os sujeitos considerando sistematicamente as três situações como injustas são significativamente menos submissas (globalmente e ideologicamente) que estes que consideraram ao menos um dos três casos como justo. Ao contrário, nenhuma diferença do mesmo gênero aparece relativa à crença em um mundo justo.

Análises de correlações simples (pelo coeficiente de Bravais-Pearson) permitiram, também, examinar as relações entre a submissão e a crença em um mundo justo.

Para os 46 indivíduos que receberam três esboços tendo uma injustiça, observamos que quanto mais os indivíduos são submissos sobre a dimensão da submissão sem causa, mais eles aderem à Crença em um Mundo Justo sobre a dimensão Justa ($r = 0,32$, $p < 0,05$).

Se considerarmos, agora, os 27 sujeitos que perceberam ao menos uma das três situações como sendo justa, observa-se (Tabela 6) uma relação positiva entre a submissão global e a Crença em um Mundo Justo considerada globalmente ($r = 0,47$, $p < 0,05$) e sobre a dimensão Justa ($r = 0,44$, $p < 0,05$). E considerando as sub-dimensões da submissão, percebe-se que quanto mais os sujeitos são submissos ideologicamente ou sobre o plano de submissão sem causa precisa, mais eles acreditam em um Mundo Justo considerado tanto globalmente (com, respectivamente, a submissão ideológica e sem causa, $r = 0,48$, $p < 0,05$, e $r = 0,52$, $p < 0,05$), quanto sobre a dimensão Justa (com respectivamente $r = 0,40$, $p < 0,05$, e $r = 0,50$, $p < 0,05$).

Tabela 6: Lugares das correlações entre a submissão e a crença em um mundo justo sobre os 27 sujeitos tendo considerado, ao menos, uma das 3 situações como justa.

	CMJ s/s dim Justo	CMJ s/s dim Injusta	CMJ Global
Submissão Ideológica	X		X
Submissão Oportunista			
Submissão Sem Causa precisa	X		X
Submissão Global	X		X

3.1 Relações entre submissão e reações às injustiças

Devido à natureza hipotética das relações entre a submissão de uma parte e a crença na justiça de outra parte, com as diferentes reações passivas e ativas, nós tratamos essas relações a partir de análises de regressão simples e de cálculos de β . Notamos também que as análises efetuadas só se portam agora sobre os 46 participantes que perceberam as três situações como sendo injustas.

Tabela 7: Reações às injustiças.

		Sujeitos que responderam Injusto aos 3 esboços (N=46)
Reações passivas	Responsabilização comportamental	1.26
	Responsabilização moral	1.02
	Futuro compensador	0.93
	Futuro melhor	1.70
	Importância histórica	1.54
	Custo desproporcional	1.46
	Total passividade (0-18)	7.91
	Contestação coletiva legal	0.65
	Contestação individual legal	0.80
Reações ativas	Contestação individual fora das normas	1.85
	Total ativismo (0-9)	3.30
	Responsabilização Comportamental	1.26
Índice global de passividade-ativismo		11.22

NOTA: para cada uma das reações passivas, o intervalo vai de 0 (recusa total de passividade) a 3 (passividade total); para cada uma das reações ativas, o intervalo vai de 0 (ativismo total) a 3 (recusa total de ativismo). Seja, globalmente, um intervalo variando de 0 (ativismo máximo) a 27 (passividade máxima).

As análises de regressão (Tabela 8) permitem, inicialmente, observar que dois escores de submissão contribuem para explicar as reações globais diante das injustiças: de uma parte, mais os sujeitos são globalmente submissos, mais eles se mostram globalmente passivos ($R^2 = 0,11$, $F(1,45) = 5,76$, $p < 0,02$, $\beta = 0,34$, $p < 0,02$); de outra parte, mais os sujeitos se mostram ideologicamente submissos, mais eles expressam reações globalmente passivas ($R^2 = 0,12$, $F(1,45) = 6,26$, $p < 0,02$, $\beta = 0,35$, $p < 0,02$).

Se considerarmos as reações mais sutis, observamos que a submissão global contribui para explicar a responsabilização comportamental ($R^2 = 0,08$, $F(1,45) = 3,80$, $p < 0,05$, $\beta = 0,28$, $p < 0,05$), o pessimismo histórico ($R^2 = 0,10$, $F(1,45) = 5,10$, $p < 0,03$, $\beta = 0,32$, $p < 0,03$) e o custo desproporcional ($R^2 = 0,09$, $F(1,45) = 4,48$, $p < 0,04$, $\beta = 0,30$, $p < 0,04$). Como acontece, mais os sujeitos são globalmente submissos, mais eles consideram que a vítima teve um comportamento incorreto, que convenha se resignar, ou ainda que uma contestação fosse muito cara.

Se examinarmos agora o tipo de submissão, percebemos que quanto mais os sujeitos são submissos ideologicamente, mais eles expressam reações baseadas na responsabilidade comportamental ($R^2 = 0,11$, $F(1,45) = 5,60$, $p < 0,02$, $\beta = 0,34$, $p < 0,02$), a evocação de um futuro melhor ($R^2 = 0,09$, $F(1,45) = 4,58$, $p < 0,04$, $\beta = 0,31$, $p < 0,04$) e o custo desproporcional ($R^2 = 0,15$, $F(1,45) = 7,75$, $p < 0,01$, $\beta = 0,39$, $p < 0,01$) e a impotência histórica ($R^2 = 0,13$, $F(1,45) = 6,80$, $p < 0,01$, $\beta = 0,36$, $p < 0,01$). Da mesma forma, mais os sujeitos são submissos sobre a submissão sem causa, mais eles expressam reações baseadas sobre um futuro compensador ($R^2 = 0,14$, $F(1,45) = 7,39$, $p < 0,01$, $\beta = 0,38$, $p < 0,01$) e a responsabilidade comportamental ($R^2 = 0,10$, $F(1,45) = 5,06$, $p < 0,03$, $\beta = 0,32$, $p < 0,03$). Enfim, a submissão mercenária explica a impotência histórica ($R^2 = 0,09$, $F(1,45) = 4,21$, $p < 0,05$, $\beta = 0,29$, $p < 0,05$). Estes diferentes resultados indicam, assim, que a submissão, seja qual forma for, explica exclusivamente as reações passivas.

Tabela 8: Contribuição (β) de cada uma das dimensões da submissão de explicação das reações passivas e ativas (as contribuições significativas são marcadas por *).

	Submissão ideológica	Rebelião ideológica	Submissão mercenária	Rebelião mercenária	Submissão sem causa	Submissão Global
Responsabilização moral	.02	.008	.02	.02	.10	.09
Responsabilização comportamental	.34*	-.06	.18	-.16	.32*	.28*
Futuro compensador	.22	-.16	.08	-.18	.38*	.26
Futuro melhor	.31*	.08	.11	-.13	.10	.15
Importância histórica	.36*	.20	.29*	-.06	.22	.32*
Custo desproporcional	.39*	.22	.26	.002	.18	.30*
Contestação coletiva legal	-.01	.21	-.0005	.20	.05	.13
Contestação individual legal	-.0004	.15	-.005	.19	-.11	-.01
Contestação fora da norma	-.26	.22	-.11	.24	-.26	-.16

3.2. Relações entre a crença em um mundo justo e reações às injustiças

Lembramos, também aqui, que nossas análises de regressão simples e nossos cálculos de β só cobrem, apenas, os 46 indivíduos que receberam as 3 situações como injustas.

Sobre os resultados (Tabela 9), observamos, inicialmente, que nenhuma relação é observada entre a crença na justiça (que essa crença seja considerada globalmente ou em suas dimensões justa ou injustas), e as reações no nível global.

Entretanto, quando se examina as crenças e reações em detalhe, vemos que a crença na justiça, quando ela é considerada como um todo ($R^2 = 0,18$, $F(1,45) = 9,79$, $p < 0,01$, $\beta = 0,42$, $p < 0,01$) ou

no nível de respostas afirmativas aos itens da sub-dimensão Justa ($R^2 = 0,12$, $F(1,45) = 6,10$, $p < 0,02$ $\beta = 0,35$ $p < 0,02$), explica as reações baseadas num futuro compensador: quanto mais os sujeitos acreditam (globalmente através da sub-dimensão Justa) em um mundo justo, mais, depois de ter recebido uma injustiça, eles expressam a ideia de que os aspectos negativos da situação acabarão por ser compensados.

No plano da justiça expressa de maneira negativa aos itens da sub-dimensão Injusta, as respostas obtidas, que significam, portanto, uma falta de crença em um mundo injusto, são igualmente portadores de explicações: em termos de futuro compensador ($R^2 = 0,12$, $F(1,45) = 6,08$, $p < 0,02$ $\beta = -0,35$, $p < 0,01$), de pessimismo histórico ($R^2 = 0,13$, $F(1,45) = 6,58$, $p < 0,01$ $\beta = -0,36$, $p < 0,01$), de custo desproporcional ($R^2 = 0,22$, $F(1,45) = 12,64$, $p < 0,01$ $\beta = -0,47$, $p < 0,01$), mas também sobre o plano da contestação coletiva legal ($R^2 = 0,20$, $F(1,45) = 11,13$, $p < 0,01$ $\beta = 0,45$, $p < 0,01$) e da contestação individual legal ($R^2 = 0,26$, $F(1,45) = 15,76$, $p < 0,01$ $\beta = 0,51$, $p < 0,01$). No entanto, essas explicações têm aqui um novo significado: agora, quanto mais os sujeitos consideram o mundo como não Injusto, menos eles pressentem um futuro compensador, menos eles provam do pessimismo histórico, menos eles estimam que a contestação seria muito cara, e mais eles optam por uma contestação legal, seja ela coletiva ou individual.

Tabela 9: Contribuição (β) de cada uma das dimensões da crença na justiça para explicação das reações passivas e ativas (as contribuições significativas são marcadas por *)

	Crença em um mundo justo (sub-dimensão Justa)	Crença em um mundo injusto (sub-dimensão Injusta)	Crença global na justiça
Reponsabilização moral	.10	.15	.15
Responsabilização comportamental	.14	-.02	.08
Futuro compensador	.35*	-.35*	.42*
Futuro melhor	.13	-.18	-.02
Impotência histórica	-.03	-.36*	-.23
Custo muito importante	-.03	-.47*	-.29*
Contestação coletiva legal	.10	.45*	.32*
Contestação individual legal	.03	.51*	.32*
Contestação fora da norma	-.04	.20	.09

4. Discussão e conclusão

Nossos resultados preliminares nos indicam, em primeiro lugar, que comparativamente aos respondentes não submissos, os submissos percebem inicialmente as situações como sendo injustas, o que torna possível de medir a submissão global ou a sua sub-dimensão ideológica.

Nota-se, também, muitas correlações entre submissão e crença em um mundo justo, exceto para a submissão oportunista e para os itens da sub-dimensão Injusta. A falta de correlação entre a submissão oportunista e a crença em um mundo justo parece bastante lógica: nós não vemos por que um indivíduo submisso por interesse pessoal considerar o mundo como justo (se uma correlação foi observada, ela teria sido, mais provavelmente,

negativa). Além disso, a falta de correlação entre submissão e crença em um mundo justo em sua sub-dimensão Injusto (embora essa correlação ocorra com a sub-dimensão justa) parece sugerir independência entre sub-dimensão Justa e sub-dimensão Injusta. Finalmente, nota-se curiosamente, que essas correlações são observadas particularmente em sujeitos que perceberam, ao menos, uma das 3 situações como justa (e nós ainda não temos explicação para isso).

Passando agora para o ponto central da nossa investigação, ou seja, a influência da submissão e da crença em um mundo justo sobre as reações às injustiças profissionais, constata-se, no plano das reações tomadas globalmente, que só a submissão (seja ela global ou ideológica) afeta essas reações, o que se traduz em reações mais passivas que a submissão forte. A crença em um mundo justo não intervém neste nível de reação global.

Se examinarmos essas reações mais detalhadamente, vemos que a submissão só explica as reações passivas. Ela leva, em particular, a defender a passividade evocando o comportamento ilícito do ator, a impotência, o alto custo de uma eventual contestação, ou ainda, de uma justiça imanente intervir posteriormente. Nota-se, igualmente, que é essencialmente a submissão ideológica que determina estas reações. Em resumo deste ponto, parece então que, para os sujeitos que consideraram as três situações como injustas, a submissão, também ideológica, levou a reações unicamente passivas, e que o interesse de diferenciar múltiplas causas de submissão é confirmado.

Quanto aos efeitos da crença em um mundo justo sobre as diferentes reações às injustiças, dois resultados nos parecem particularmente interessante. Por um lado, o fato que reações de contestação estão agora ativas, e por outro, que elas são respostas negativas à sub-dimensão Injusta. Em outras palavras, a não-crença em um mundo injusto, a rejeição da ideia de um mundo

injusto, leva a abdicar de reações passivas para iniciar reações ativas legais. Este resultado leva a considerar e, portanto refletir mais adiante, sobre o fato de que "a crença em um mundo justo" e "crença em um mundo injusto" não têm o mesmo significado.

5. Referências

ALVES, H.; CORREIA, I. On the Normativity of Expressing the Belief in a Just World: Empirical Evidence. **Social Justice Research**, v. 21, p. 106-118, 2008.

DUCHON, C.; GANGLOFF, B. Valorisation de la croyance en un monde juste en situation professionnelle. In: CONGRÈS DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE PSYCHOLOGIE, 2008, Bordeaux. 2008a.

DUCHON, C.; GANGLOFF, B. Clairvoyance normative de la croyance en un monde juste: une étude sur des chômeurs. In: 14^{ÈME} CONGRÈS INTERNATIONAL DE PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL DE LANGUE FRANÇAISE, 2006, Hammamet, Tunisie. Lille. Editura: de l'AIPTLF, v. 4, 2008b, p.113-122.

GANGLOFF, B. **Profession recruteur, profession imposteur**. Paris: L'Harmattan, 2000.

GANGLOFF, B. Nivel de alineacion de los desempleados como variable determinante de sus reacciones frente a los problemas de desempleo. In: 31^{ÈME} CONGRÈS DE L'INTERAMERICAN SOCIETY OF PSYCHOLOGY, 2007, Mexico. 2007a.

GANGLOFF, B. Nivel de creencia en la teoria del mundo justo y reacciones frente a situaciones de desempleo injustificadas: un

estudio en una poblacion de desempleados. In: 31^{ÈME} CONGRÈS DE L'INTERAMERICAN SOCIETY OF PSYCHOLOGY, 2007, Mexico. 2007b.

GANGLOFF, B. Normativity of the acceptance of professional injustices *via* the legislator's paradigm: a study on recruiters. In: ACTES DE LA 5TH INTERNATIONAL CONFERENCE OF APPLIED PSYCHOLOGY, 2008, Timisoara, Roumanie. Editura Eurobit, 2008a, p. 219-228.

GANGLOFF, B. Normativité de la croyance en un monde juste *via* "le paradigme du législateur": une étude sur des recruteurs. In: 14^{ÈME} CONGRÈS INTERNATIONAL DE PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL DE LANGUE FRANÇAISE, 2006, Hammamet, Tunisie. Lille. Editura: de l'AIPTLF, v. 4, 2008b, p. 103-112.

GANGLOFF, B.; ABDELLAOU, S.; PERSONNAZ, B. De quelques variables modératrices des relations entre croyance en un monde juste, internalité et allégeance: une étude sur des chômeurs. **Les Cahiers de Psychologie Politique**, n. 11, 2007. Disponible en: <http://www.cahierspsypol.fr>. Acceso en: 8 de setembro de 2011.

GANGLOFF, B.; CABOUX, N. Conformismo a la norma de alineación y reacciones a las injusticias profesionales. In: 29^{ÈME} CONGRESO INTERAMERICANO DE PSICOLOGIA, 2003, Lima, Peru, 2003.

GANGLOFF, B.; DUCHON, C. Valorisation estimée de la croyance en une justice organisationnelle, In: 15^{ÈME} CONGRÈS INTERNATIONAL DE PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL DE LANGUE FRANÇAISE, 2008, Québec, Canadá, 2008a.

GANGLOFF, B.; DUCHON, C. When an ideologist and a mercenary meet an allegiant and a rebel: a study on the estimated social desirability of their conducts. In: 5TH INTERNATIONAL CONFERENCE OF APPLIED PSYCHOLOGY, 2007, Timisoara, Roumanie, 2008b, p. 240-249.

GANGLOFF, B.; DUCHON, C. La croyance en un monde du travail juste et sa valorisation sociale perçue. **Humanisme et entreprise**, 298, 45-64, 2010.

LERNER, M. J. Evaluation of performance as a function of performer's reward and attractiveness. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 1, p. 355-360, 1965.

LERNER, M. J. Observer's evaluation of a victim: justice, guilt, and veridical perception. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 20, p. 127-135, 1971.

LERNER, M. J. **The belief in a just world: A fundamental delusion.** New York: Plenum Press, 1980.

LERNER, M. J.; MILLER, D. T. Just world research and the attribution process: looking back and ahead. **Psychological Bulletin**, v. 85, n. 5, p. 1030-1051, 1978.

LERNER, M. J.; SIMMONS, C. H. Observer's reaction to the "innocent victim". Compassion or Rejection?. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 4, p. 203-210, 1966.

RUBIN, Z.; PEPLAU L. A. Belief in a just world and reactions to another's lot: a study of participants in the national draft lottery. **Journal of Social Issues**, v. 29, p. 73-93, 1973.

RUBIN, Z.; PEPLAU L. A. Who believes in a just world?. **Journal of Social Issues**, v. 31, p. 65-85, 1975.

SIMONS C.W.; PILIAVIN J. A. Effect of deception on reactions to a victim. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 21, p. 56-60, 1972.

Anexo

Caso 1

René está a procura de um emprego há mais de um ano. A maioria dos currículos que ele envia fica sem resposta, ou ainda ele lê sempre a mesma coisa: “Depois de examinar sua candidatura, nós sentimos por não poder vos dar uma resposta favorável. Nós estamos, contudo, convencidos de que você encontrará rapidamente um emprego correspondente às suas competências...”. René irá, em breve, parar de procurar as ASSEDIC⁶. Ele vai seguir muitos estágios de Técnicas de Pesquisa de Emprego, ele telefona ou se apresenta a todos os endereços que lhe são indicados, mas é sempre a mesma coisa: ele tem muito pouca experiência ou ele tem muita, ele tem muito pouca formação ou ele tem muita... Ele não sabe mais o que fazer, ele está cada vez mais desencorajado.

O que agravou a situação foram, talvez, as últimas entrevistas que ele teve, para um cargo que o interessava muito. Ele encontrou, inicialmente, um recrutador, depois o chefe do serviço onde havia o cargo, depois um outro qualquer... Cada vez, ele tinha a impressão de que tudo tinha ido bem; além disso, se não tivesse sido o caso, não teria chamado todas essas entrevistas ..E então "bang", quando ele acredita que tudo foi bem, dizem-lhe que ele não foi contratado. Ou, mais precisamente, alguém sugere que ele é o melhor candidato, mas o cargo está reservado desde o início para o filho ou sobrinho de fulano de tal, e que o processo foi fraudado. Não foi nada além de uma "piada". René é baleado. Ele não tem mais vontade de nada. Ele quer deixar “tudo pra lá”.

6 Do francês: Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce – Associação para o emprego na indústria e no comércio.

Especialmente quando ele diz que esta não é a primeira vez que ele se apresenta para um cargo que, de fato, não está disponível. Se for sempre assim, René acha que é inútil continuar procurando um emprego.

Marque as casas respondendo o mais honestamente possível.

1. Esta recusa de emprego de René lhe parece:

Totalmente justa	<input type="checkbox"/>	Justa	<input type="checkbox"/>
Injusta	<input type="checkbox"/>	Totalmente injusta	<input type="checkbox"/>

2. A próxima oferta de emprego será boa:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

3. Considerando que René foi o mais competente, não é porque o cargo estava “reservado” que ele não foi contratado, mas, talvez, devido a sua personalidade:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

4. René não adotou, talvez, os bons comportamentos durante as entrevistas, de outra forma, já que ele era o mais qualificado, ele ainda podia ser contratado:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

5. Como era uma oferta de trabalho falsa, René podia ter denunciado:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

6. René devia ter feito um escândalo, ameaçando revelar tudo, se não o contratassem :

Concordo totalmente Concordo
Discordo Discordo totalmente

7. René não pôde fazer nada: os recrutadores têm sempre a última palavra :

Concordo totalmente Concordo
Discordo Discordo totalmente

8. René devia, logo em seguida, pedir à Associação Regional dos Desempregados para intervir:

Concordo totalmente Concordo
Discordo Discordo totalmente

9. Em todo caso, numa empresa como esta, René não teria ido bem. É melhor que ele não tenha sido contratado: ele encontrará empregos melhores depois:

Concordo totalmente Concordo
Discordo Discordo totalmente

10. É melhor ele deixar pra lá: mesmo se René obtivesse satisfação, isto seria esgotante para ele:

Concordo totalmente Concordo
Discordo Discordo totalmente

11. Outras observações:

Caso 2

Francis foi demitido e procura um novo emprego. Ele tem uma entrevista com seu conselheiro. Eis abaixo a sua narração:

"Eu trabalhei nesta agência regional durante muitos anos. Eu fui contratado de bom grado e aceitei muitas responsabilidades, e eu provei que era realmente capaz de fazer um bom serviço. Lá de cima, eu nunca tive nenhuma reclamação, muito pelo contrário. De fato, os problemas começaram com a chegada de um novo chefe na agência. Eu não aceito que me peçam qualquer tipo de coisa: quando um projeto me parece ruim, ou quando um procedimento me parece ineficaz, eu não hesito em dizê-lo. Se eu me dedico no meu trabalho, não é para que qualquer um, mesmo o chefe, tome decisões idiotas que reduzam os meus esforços a zero. Depois eu soube que meu novo chefe da agência só teve seu posto porque tinha uma estreita relação com a Direção Geral parisiense, e não devido, realmente, às suas competências... Mas o problema é que eu fui entrando, cada vez mais, em conflito com este novo chefe, até o dia em que ele me convocou para uma entrevista preliminar antes da demissão. Ele reconheceu que eu fazia um bom trabalho, mas me disse também que não aceitava mais que eu contestasse suas decisões. Eu tentei me defender, mas sem sucesso: alguns dias mais tarde, eu recebi minha carta de demissão".

Marque as casas respondendo o mais honestamente possível.

1. A demissão de Francis lhe parece:

Totalmente justa	<input type="checkbox"/>	Justa	<input type="checkbox"/>
Injusta	<input type="checkbox"/>	Totalmente injusta	<input type="checkbox"/>

2. Francis devia ter denunciado:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

3. Enquanto Francis é competente, isto não significa, certamente, que ele seja uma pessoa má: para não ter este tipo de problema, quando se contesta, é necessário fazê-lo com mais diplomacia:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

4. Pode-se compreender que Francis vive muito mal por ter sido demitido. Mas uma vez demitido, ele não pode mais fazer nada: os empregadores sempre são os mais fortes:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

5. Apesar de sua competência, Francis devia ter parado de contestar. Ao continuar assim, ele só podia ter problemas:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

6. Não tem um mal que não traga um bem, Francis encontrará empregos melhores:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

7. Durante a entrevista, Francis devia ter ameaçado seu chefe. Por exemplo, ameaçá-lo de revelar à Direção Geral todos os erros de gestão cometidos na agência, se ele fosse demitido:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

8. Francis devia ter chamado um sindicato:

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Concordo totalmente | <input type="checkbox"/> | Concordo | <input type="checkbox"/> |
| Discordo | <input type="checkbox"/> | Discordo totalmente | <input type="checkbox"/> |

9. Este só é um mal período para se passar. Francis encontrará, certamente logo, outro emprego e esquecerá tudo isso:

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Concordo totalmente | <input type="checkbox"/> | Concordo | <input type="checkbox"/> |
| Discordo | <input type="checkbox"/> | Discordo totalmente | <input type="checkbox"/> |

10. De toda maneira, mesmo que Francis brigue e ganhe, isto será a preço de muito esforço:

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Concordo totalmente | <input type="checkbox"/> | Concordo | <input type="checkbox"/> |
| Discordo | <input type="checkbox"/> | Discordo totalmente | <input type="checkbox"/> |

11. Outras observações:

Caso 3

Tudo se passava bem para Roger, até o dia seguido a uma operação cirúrgica que acabou mal, e ele teve de passar vários meses em licença médica. Na sua volta, ele escuta que, durante sua ausência, ele foi substituído por alguém de menos competência que ele, mas que é filho de um dos chefes de serviço da empresa. O patrão da empresa logo propõe a Roger uma demissão amigável, algo que ele recusa.

Desde então, sua vida profissional virou um inferno. Não lhe são transmitidas nenhuma informação, o excluem de todas as

reuniões; dão-lhe ordens contraditórias, para tarefas idiotas e sem nenhum interesse. De fato, não lhe dão mais nenhum trabalho verdadeiro. Ele é “colocado no armário”. Querem desestruturá-lo para que ele mesmo se demita.

Marque as casas respondendo o mais honestamente possível.

1. O que acontece com Roger lhe parece:

Totalmente justa	<input type="checkbox"/>	Justa	<input type="checkbox"/>
Injusta	<input type="checkbox"/>	Totalmente injusta	<input type="checkbox"/>

2. Roger não pode fazer nada: ou ele se demite e se torna desempregado, ou ele sofre, mesmo que seja difícil. De qualquer maneira, nunca se ganha uma prova de força com seu empregador:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

3. Roger é sem dúvida competente, mas também alguém “teimoso”, caso contrário lhe dariam novamente um trabalho normal:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

4. Se Roger não conseguir encontrar uma situação normal, é sem dúvidas que, apesar de sua competência, ele não adota os bons comportamentos:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

5. Roger devia alertar a inspeção do trabalho:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

6. Roger devia tornar a vida dos seus chefes impossível também, até o momento em que eles aceitassem lhe dar um novo trabalho:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

7. Esta demissão terá um lado positivo e mostrará a Roger a verdadeira mentalidade de seu empregador. É melhor que Roger parta o mais rápido: ele encontrará certamente lugares melhores:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

8. Roger devia contatar um sindicato:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

9. Roger só deve esperar um pouco: em algum tempo, tudo voltará à ordem:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

10. A luta é muito ilegal: mesmo se Roger puder ganhar, ainda assim será difícil. É mais válido que ele abandone o mais rápido possível esta briga, que se cansar moralmente e fisicamente:

Concordo totalmente	<input type="checkbox"/>	Concordo	<input type="checkbox"/>
Discordo	<input type="checkbox"/>	Discordo totalmente	<input type="checkbox"/>

11. Outras observações:

CAPÍTULO 7

Mutaciones de la identidad laboral: de la alienación a la auto-apropiación del trabajo

Roberto Mendoza

1. Introducción

El colapso financiero fue el detonador de la crisis económica y política en la Argentina de del 2000/01, que llevó a la quiebra del sistema productivo industrial, donde literalmente centenas de fábricas y empresas cerraron sus puertas luego de más de dos años de una profunda recesión. Esto llevó a miles de trabajadores y asalariados en general, a organizarse en diversos movimientos sociales.

La política había ganado la calle, estaba en las calles, no en el Congreso. Un factor relevante para la trascendencia y magnitud de estas movilizaciones, fue la irrupción masiva de la toma de fábricas, como un gran movimiento “salvaje” que se plasmó en la actitud de ocupar las fuentes de trabajo y tomar en sus propias manos la gestión de la producción (sin la presencia o participación de la patronal o de sus gestores, ni el apoyo de las tres centrales obreras). Esto fue sin duda un salto cualitativo, lo nuevo en las luchas populares de Argentina y América Latina.

El Movimiento de fábricas recuperadas (MFR), involucró a unos 12.000 trabajadores en todo el territorio nacional, que ocuparon alrededor de unas 200 fábricas abandonadas o declaradas en quiebra. Según diversos informes, en el 90% de los casos la ocupación se dio después de la solicitud de quiebra por parte de los patrones. El 80% de ellas son pequeñas y el 20% restante pueden ser consideradas grandes, con más de 100 trabajadores (FAJN, 2003).

En este trabajo, nos detendremos, particularmente, en el movimiento de las obreras de la fábrica Brukman, que ocuparon la empresa y la hicieron producir por 16 meses bajo la forma de autogestión obrera.

La fábrica es del ramo textil y puede ser considerada una empresa grande. En su momento de auge llegó a ocupar 350 trabajadores, de los cuales, alrededor del 90 % eran mujeres, la mayoría con amplia experiencia en el ramo y de mediana edad. Su especialidad en el mercado era la producción de ropa fina, y su clientela eran las marcas nacionales e internacionales más renombradas de la confección y boutiques de los barrios más exclusivos de la ciudad de Buenos Aires.

Este colectivo obrero fue el que tuvo mayor visibilidad nacional e internacional, por el éxito en la gestión de la fábrica, por ser mujeres y por el carácter radical de sus reivindicaciones.

Nuestro objetivo es analizar, desde el punto de vista socio-psicológico, la metamorfosis de una identidad social a otra, o en otras palabras, como se constituye en la práctica y la conciencia, una nueva identidad social en un momento histórico determinado. Partiendo de un encuadre histórico-dialéctico y psicosocial (FRIGOTO, 1994; MESZÁROS, 2004; NOVAES; REICHER, 1987; REICHER; SARDÁ DE FARIAS, 2011; VIANA, 2007), realizamos un análisis de las cogniciones, creencias y valores de la Identidad social del movimiento de las trabajadoras de Brukman.

Consideramos que las estrategias argumentativas del hablante expresan una serie de oposiciones (real/posible, afirmativo/negativo), que refieren a la percepción de sí, en cuanto identidad colectiva del endogrupo y a la percepción del otro, en cuanto identidad colectiva del exogrupo. Para ello, se organizan categorías, como pares dicotómicos implícitos, que atraviesan el texto y que expresan la metamorfosis de la identidad. El primer miembro de cada unidad dicotómica es lo manifiesto de la identidad, lo expresado públicamente para los otros y para sí mismo, el segundo miembro de la unidad dicotómica es, en general, lo implícito de la identidad, lo no dicho o más o menos omitido para los otros y para sí mismo. Posteriormente, partiendo de esa categorización, destacamos representaciones pívot de la identidad colectiva, que surgen como ejes de la narración de los acontecimientos vividos (ADAMS, 2011; BABBIE, 1999; PÊCHEUX, 1988).

Entendemos a tales representaciones, como paradigmas narrativos que delimitan los diferentes modos en que los actores sociales (operadores-parlantes), configuran discursivamente tanto la propia identidad colectiva, como la de los diversos grupos con los que se relacionan en la topografía social.

Nos detendremos específicamente en los acontecimientos que ocurrieron entre noviembre del 2001 y abril del 2003¹ que llevaron a la constitución del movimiento, ya que consideramos que es en los momentos de crisis y de profunda inestabilidad social donde mejor se puede observar la transformación de una identidad social en otra.

1 Los acontecimientos posteriores no son expuestos en este trabajo. Las obreras después de ocho meses de vigilia frente a la fábrica y de una durísima lucha social, política y jurídica, consiguieron la restitución de la pose a través de una ley de la legislatura, que transformó la empresa en cooperativa, aunque ellas reivindicaban estatización con control obrero.

Para su análisis usaremos básicamente, como *corpus*, datos primarios de una larga entrevista que realizamos con algunos de sus principales dirigentes, una entrevista colectiva de la que también participamos, concedida el mismo día para la prensa alternativa y extranjera y las impresiones y anotaciones obtenidas de una visita a la empresa realizada algunas semanas antes de su último desalojo. Tendremos en cuenta también, como datos secundarios, algunas declaraciones que las obreras concedieron a la prensa en general.

Es importante destacar que la entrevista se desarrolló en la calle, exactamente en el cordón de la vereda frente a la fábrica, pues las trabajadoras habían sido desalojadas violentamente por las fuerzas policiales algunos días antes. Las trabajadoras aceptaron dialogar con nosotros, porque yo tenía una carta de presentación y apoyo al movimiento, como miembro de la ADUF-CG (Asociación de docentes universitarios) de mi universidad, con la cual me presenté.

Varias trabajadoras/es fueron nuestros interlocutores directos, aquellos que estaban a disposición en ese momento. Otros, fueron interlocutores intermitentes, pues sólo ocasionalmente se sentaron a participar de la entrevista, dado que estaban abocados a otras tareas. Consideramos que, más allá de que éste sea un estudio de caso sobre un movimiento social ocurrido en los últimos años en la Argentina, su relevancia reside en que puede ser tomado como un ejemplo de cómo la identidad colectiva de los movimientos sociales fluye, cambia y se instituye principalmente en determinadas coyunturas socio-políticas, históricamente condicionadas.

Por tanto, se expondrá primero, brevemente, lo que entendemos por identidad social desde algunos de los aportes teóricos de la Psicología Social (que es nuestro ámbito de investigación), luego se describirá y analizará el surgimiento y desarrollo del movimiento social de las obreras textiles de Brukman, la ocupación de

la fábrica, la puesta en marcha de la producción, la reorganización de la misma, la extensión del movimiento y por último, se plasmarán las conclusiones.

2. Movimientos sociales y juegos identitarios

Generalmente, cuando un movimiento social no institucionalizado, condicionado por el contexto, inicia una acción colectiva va más allá de una reivindicación meramente económica, y para consolidarse como tal, depende de su accionar como minoría activa, es decir, de su capacidad de mostrar una alternativa innovadora de recambio, de su capacidad para transformarse en el centro de la polémica, de la coherencia o consistencia de su accionar y de su capacidad de relacionarse con otros grupos, movimientos e instituciones políticas y de la sociedad civil (MOSCOVICI, 1985).

Melucci (1994), completa diciendo que no se puede desconocer la importancia que juega lo afectivo en las movilizaciones, el compromiso que los individuos van asumiendo en la medida que se van plasmando nuevas identidades y valores.

Touraine (1989), considera que “un movimiento social es el comportamiento colectivo organizado de un actor de clase, que lucha contra su adversario de clase, por el control social de la historicidad en una comunidad concreta” (p.177). Diani (1992, p.2), en un esfuerzo integrador de varias corrientes teóricas dice que los movimientos sociales tienen una dinámica social específica,

por la cual diferentes actores sociales, sean grupos informales y/o formales, llegan a elaborar a través de la acción conjunta y/o comunicación, una identidad colectiva, es decir, una definición compartida de sí mismos, una percepción de que están del mismo lado de un conflicto social.

Nosotros consideramos que no se debería separar las condiciones objetivas que propician el surgimiento de conflictos sociales, de las condiciones subjetivas que posibilitan el cambio cognitivo-afectivo-evaluativo. Son interdependientes una de otra.

De acuerdo con Tajfel (1992), el comportamiento social puede ser analizado tanto a nivel de las relaciones entre individuos como a nivel de las relaciones entre grupos. El primero es aquel en el que las relaciones entre dos o más individuos, se encuentran fundamentalmente determinadas por las características singulares de las personas que interactúan y por la historia pasada de su relación. Ya el segundo, corresponde a aquel que es determinado principalmente por las categorías sociales a las que las personas pertenecen (grupos profesionales, movimientos sociales, género, clases sociales, etc.). En este sentido la identidad social se construye en ese proceso de identificación cognitiva-emocional y evaluativa del individuo con su grupo de pertenencia del cual participa, identidad “ingroup” que le permite compararse con individuos de otros grupos “outgroups” semejantes, opuestos, superiores o inferiores, manteniendo de esa forma su auto-estima individual y una identidad colectiva positiva de sí mismo y de su grupo.

Según Rouhana (1997), la identidad colectiva es algo que reside en el grupo más que en los individuos que lo integran. Esta adquiere una mayor saliencia o visibilidad social en un momento histórico determinado, porque su centralidad se basa en una valencia positiva o negativa, producto de conflictos intergrupales. La identidad colectiva integra aspectos cognitivos y afectivos, según dicho autor. En el primer aspecto, el cognitivo, se distinguen los niveles formal-legal, político y sociocultural. En el aspecto afectivo, se diferencia la lealtad al grupo, el apego afectivo y la convicción de destino.

Para Simon (1997), la conceptualización de la identidad debe superar el dualismo inicial, en el cual la identidad individual es considerada como opuesta y anterior a la identidad colectiva. Para este

autor, el yo colectivo estaría centrado en un único aspecto dominante del yo, mientras que el yo individual estaría centrado en una única configuración de muchos aspectos no redundantes del yo.

En nuestra opinión, es insuficiente afirmar que la identidad colectiva reside más en el grupo que en el individuo, o afirmar que tanto la identidad individual como colectiva son sociales, como dicen los autores anteriores. Consideramos que cada una anida la otra, son una unidad contradictoria inseparables, lo que significa decir que la relevancia de una u otra puede variar según las modalidades socioculturales e históricas concretas (como el modo de ser individuo en la sociedad liberal-capitalista moderna, o como ser individuo en la comunidad aborígen Xabante de la Amazonia, donde no existe el concepto de yo). Pero también significa que una constantemente produce la otra, que ambas se crean y se recrean mutuamente, se intercambian de posición, dentro de un guión socio-cognitivo determinado, lo cual depende de las tareas que la persona y/o el grupo tengan que resolver, de las disyuntivas que tengan que enfrentar en una comunidad históricamente concreta.

Consideramos, por otra parte, al contrario de lo que opina Simon (1997), que la identidad singular nunca puede envolver la totalidad de la identidad colectiva. En otras palabras, esta última es más amplia, completa, compleja, rica y multilateral que la primera, aunque esto no sea inmediatamente consciente para el individuo (MENDOZA, 2011).

Haciendo una paráfrasis con la teoría del valor (MARX, 1985/1867) consideramos que la identidad que tiene necesidades, proyectos y aspiraciones, que gasta energía corporal, afectiva y mental para sus usos en la vida, etc., es la identidad singular. La identidad colectiva, o "grupo interno" que se encuentra en esa singularidad, como parte del sí mismo y sin la cual no tendría singularidad alguna, es el conjunto de las relaciones sociales interiorizadas –simétricas y asimétricas- de un colectivo determinado,

que nos conforma/desconforma e informa sobre nuestra pertenencia a un grupo y no a otro, que nos encamina por el intercambio de prácticas, pensares o sentires de un modo y no de otro. En este sentido, la identidad individual sólo puede ser configurada como tal, en la medida que el individuo se apropia de una identidad colectiva -en un proceso continuo y simultáneo de acatamiento/calificación- que sólo podrá existir, en cuanto identidad de un colectivo determinado, si los individuos la crean y recrean constantemente a través de su identidad individual (MENDOZA, 2011). En otras palabras, para configurar una identidad social, hay que calificarse en las habilidades técnicas, afectivas-cognitivas y morales, para acatar las normas y valores sociales predominantes, concepciones de lo bueno y lo malo, de lo deseable e indeseable, de la autoridad, etc., generalmente híbridas, contradictorias. Solamente así se tiene una identidad social, individual/colectiva, singular, única y al mismo tiempo plural, múltiple (THERBORN, 1989).

La identidad social, se avala/acopla psicológicamente, en la valoración más o menos positiva del sí mismo (individual/colectivo), como auto-concepto, autoestima y auto-evaluación ético-moral. Esta unidad contradictoria de la percepción de sí mismo está constituida de tres elementos centrales: ¿Soy/somos competentes?, ¿soy/somos dignos de afecto?, ¿soy/somos buenos? Estimación que siempre se da, como ya dijimos anteriormente, en la dinámica de la relación/comparación/compromiso/conflicto con otra persona o grupo social.

3. La ocupación de la fábrica, la configuración del movimiento social

¿Cómo entender el Movimiento de la toma de fábricas?

El movimiento de las obreras de Brukman, nace, como dice Oscar uno de sus delegados, “medio sin querer”, no se pensaba

ocupar la fábrica, pero el día 18 de diciembre del 2001, el mismo día de la caída del presidente De la Rúa, sólo se quedaron en la empresa las obreras del turno de la mañana, porque los patrones y el sector administrativo se habían ido y nadie volvía a hacer el pago de los salarios correspondientes a esa última semana:

Macario dice:

las últimas semanas habíamos recibido cada vez menos dinero, nos quejábamos pero el patrón decía que teníamos las puertas abiertas para irnos cuando quisiéramos...no queríamos perder el trabajo... la última semana sólo nos habían pagado 2 pesos por toda la semana de trabajo....'A las siete de la noche, cansados de esperar, le dijimos al portero que nos quedábamos y que la fábrica estaba tomada?... dice Oscar.... 'Sólo queríamos recibir el pago de la jornada semanal. El día 19 se instauró el estado de sitio por los acontecimientos políticos de Plaza de Mayo y de la Casa Rosada. Las compañeras se asustaron, todos estábamos muertos de miedo. Algunos se fueron, pero Juanita se paró en la puerta y dijo: ¡de aquí nadie se mueve! Cerramos las ventanas, las luces y nos fuimos al fondo de la fábrica y nos sentamos en el piso?... 'Nos quedamos a resguardar nuestra fuente de trabajo.'

Así comenzó el movimiento de las obreras textiles de Brukman. Por lo menos diez fábricas ya habían sido recuperadas en los últimos tiempos, antes que los obreros de Brukman ocuparan la empresa.

Como vemos, este es un movimiento social típicamente obrero. Que comienza constituyéndose como un movimiento “clásico” de protesta por reivindicaciones económicas inmediatas, salariales. El *locus* donde se inicia y se desarrolla es la Capital Federal, movilizada en pleno contra el estado de sitio decretado por el presidente De la Rúa. En ese clima político, en medio del “Argentinazo”, motivo de la caída de tres presidentes en 2 semanas, surgen la mayoría de los movimientos de ocupación de fábricas y empresas por los obreros y asalariados en general y el de las obreras textiles de Brukman, en particular.

Ante ese panorama, el colectivo de obreras tiene miedo de la represión policial por un lado, pero también manifiestan un profundo respeto a la jerarquía y al patrón, más específicamente a la propiedad privada. En tal sentido dice Oscar:

Teníamos miedo de que nos acusaran de usurpar la empresa, pero yo tenía claro que usurpar era violentar un domicilio, romper una puerta e invadir. Nosotros no usurpamos, al revés, fuimos abandonados por la empresa, nos dejó la llave, nosotros la manejamos por el lado de adentro, no de fuera: nosotros no abrimos, cerramos la puerta...

Esta misma frase será repetida por varios dirigentes en diversas entrevistas. Lidia por ejemplo dice:

Llevamos un susto porque los patrones no volvían... nos dio miedo y desesperación... le preguntábamos a los porteros de los edificios vecinos a la fábrica, si sabían la dirección de los Brukman... alguien que le dijera que volviera,

que no queríamos quedarnos en la fábrica...
que sólo queríamos continuar trabajando...
parecíamos hijos abandonados(...).

Esto queda confirmado por otras investigaciones, donde la mayoría de los trabajadores de las fábricas recuperadas expresaron que no tenían experiencia sindical, y que la disminución salarial y el miedo al desempleo, fueron los factores principales que llevaron a la ocupación de las empresas (LA SERNA, 2004). La precariedad de las relaciones de trabajo genera una nueva forma de opresión: la gestión racional de los “recursos” humanos por intermedio de la inseguridad y del miedo (DEJOURS, 1998).

Es decir, surge como un movimiento defensivo de la fuente de trabajo y restringido al ámbito inmediato de lo salarial.

“Nos quedamos en la fábrica porque queríamos salvar el trabajo, porque las máquinas son las manos del obrero y los obreros somos las manos de la máquina. Sin ellas no somos nada, y ellas sin nosotros nada son”, dice Macario.

Celia, en una entrevista que dio al “Diario Página 12”, el 2 de diciembre del 2002, confirmaba:

(El 16 de marzo del 2002) “...El juez nos dio orden de desalojo, pero después retiró la orden y declaró que no somos usurpadores, sino obreros que estamos cuidando nuestra fuente de trabajo...”

Lo que podemos observar y destacar, es que primero se da la acción, llevados por las circunstancias inmediatas. Esa acción

práctica es más radical que la conciencia que ellos tienen del significado de sus actos. Como decía una frase anónima pintada en las paredes del Barrio latino de París: “El acto instituye la conciencia”, frase con la que sin duda autores tan disímiles como Piaget, Vigotsky, Goethe y Marx estarían de acuerdo.

‘...la fábrica nos tomó a nosotros, nadie sabía lo que era una toma, no sabíamos nada de nada... ahora prácticamente vivo dentro de la fábrica...’ dice Oscar. ‘Nacimos ese día como el gato: con los ojos cerrados, pero a partir de ahí abrimos los ojos...’ dice Macario. ‘Nosotros al principio no sabíamos si era bueno o malo lo que estábamos haciendo, pues siempre estábamos alrededor del tema de lo legal. Hicimos lo que hicimos porque teníamos hambre...’ dice Oscar. ‘Viví mucho tiempo con los ojos vendados’ dice Silvia... ‘sin ver lo que pasaba a mi alrededor... de casa al trabajo y del trabajo a casa a cuidar mis hijos...’
‘Estábamos tan ingenuos que esperábamos que el patrón volviese...’ dice Amalia.

Podemos observar hasta aquí, que las categorías dicotómicas implícitas en el relato de las trabajadoras son básicamente tres:

a) Miedo- inseguridad vs. Coraje-seguridad.

El primer miembro de la unidad dicotómica expresa desesperación, inseguridad ante el acto cometido: “Teníamos miedo, susto, llorábamos, etc.”. El segundo miembro de la unidad son los sentimientos implícitos, no dichos u omitidos para los otros y para sí mismo, para la propia estima, aunque están implícitos en

la acción de ocupar la fábrica: “¡De aquí nadie se mueve!”. Como vemos, ésta es una unidad dicotómica que expresa los componentes afectivos, los sentimientos vivenciados de la identidad colectiva: ¿somos dignos de amor/desamor a nosotros mismos y por parte de los otros?

b) Ignorancia, ingenuidad vs. Conocimiento, experiencia.

El primer miembro de la unidad dicotómica expresa, la imposibilidad de conocer algo que estaba frente de sus ojos, la imposibilidad de verlo: “nacimos, como los gatos, con los ojos cerrados... estábamos con los ojos vendados”, pero ante todo expresa el no saber que no sabían que estaban ciegos. El segundo miembro de la unidad dicotómica expresa la posibilidad de comenzar a ver, de ser capaces de tener una visión diferente de la realidad vivida: “después (de la ocupación) abrimos los ojos...”

Esta es una unidad dicotómica de tipo cognitivo: desconocimiento-conocimiento, ¿Somos competentes/incompetentes? La expresión Abrir los ojos, es una metáfora que expresa, bellamente, el comienzo de la metamorfosis de la identidad.

c) Incertidumbre moral y legal vs. convicción moral y legal.

El primer miembro de la unidad dicotómica expresa una percepción de sus acciones como moralmente inciertas: “no sabíamos si lo que hacíamos era bueno o malo”... “no usurpamos, la fábrica nos abandonó”,... “no abrimos, cerramos por dentro”, pero ante todo expresa culpa por la acción realizada. El segundo miembro de la unidad dicotómica se encuentra mudo, sin ninguna frase o expresión que manifieste una evaluación de la legitimidad de la ocupación como un acto moralmente positivo. Esto expresa la imposibilidad, en esta etapa del conflicto (ocupación de la empresa sin producir todavía), de percibir o de evaluar la propia acción como legítima y, simultáneamente, la acción del exogrupo

(la patronal) como ilegítima, lo que se pondrá de manifiesto posteriormente. Esta es una unidad dicotómica de tipo evaluativo ético-moral: ilegítimo-legítimo, malo-bueno: ¿Somos malhechores/ bienhechores?

Estas dicotomías forman un trípode de sentimientos, cogniciones y valores, que mantenían la subsunción de las trabajadoras y que comienza a ser quebrado – en la conciencia – a partir de realizar una actividad, una acción inesperada, motivada por las circunstancias. Es un miedo a la autoridad, es una imposibilidad de ver más allá de las normas y reglas del poder y es una evaluación negativa de sí mismas, dubitativa, ante la necesidad de posesión y usufructo de la propiedad para mantener la fuente de trabajo.

La representación pívot que actúa como eje en esta etapa de proceso identitario es: **Transgresión** a la cual sienten urgencia de justificarla: “La fábrica nos tomó a nosotros, no la usurpamos, la cerramos por dentro”. Niegan simbólicamente sus propios actos, no reconocen que jugaron un papel activo en la ocupación de la fábrica. Sienten culpa y miedo por la acción realizada e intentan justificarla atribuyendo toda la responsabilidad a las circunstancias: “Los patrones no volvieron”... lo que muestra una tentativa de justificar su comportamiento que era percibido como transgresivo a pesar de las actitudes de la patronal.

‘En los últimos años, hacíamos horas gratis para colaborar con el patrón... la delegada sindical defendía a la patronal... no se cumplía con el convenio colectivo de trabajo... una semana antes el sindicato nos había pedido que aceptásemos recibir cinco pesos por semana porque no había mas, el patrón no tenía mas, nosotros, no teníamos tiempo de conversar,

después del trabajo cada uno se iba a su casa...
dice Amalia.

4. La puesta en marcha de la producción

¿A partir de que momento se puede decir que el movimiento social de Brukman cambia su forma de mirar la realidad, “abre los ojos”?

Bueno, según nos relatan sus actores, en un primer momento después de la toma, ellos buscaban desesperadamente a los patrones para que volvieran a la fábrica, pero ellos no aparecieron:

‘Salimos a la calle a manguear, dice Oscar. Todos los días 22 compañeros se quedaban en la fábrica de guardia y los vecinos nos traían papas, fideos, cebollas, tomate, etc., hacíamos la comida para los 22 y cada dos días íbamos rotando...’ ‘Ya era febrero y la justicia estaba de feria judicial, de modo que nos quedamos en la fábrica esperando hasta marzo...’

En el mes de marzo del 2002, dos hechos fundamentales acontecen. Por una parte, hay una primera tentativa de desalojo, pero por el apoyo masivo y rápido de otros movimientos sociales, la policía y la justicia deciden retirarse de la fábrica y las trabajadoras retoman la empresa. Por otra parte, las diversas negociaciones en el Ministerio de Trabajo fracasan. La patronal no garantiza los puestos de trabajo, los salarios caídos, ni la deuda anterior, alejando serios problemas económicos.

Teníamos esperanza de que la patronal regresara, pero cuando vimos que no tenía esa

intención, todo se vino abajo y todo cambió... ‘No sabíamos que hacer, estábamos desesperados, algunos compañeros desistieron y nosotros teníamos problemas con la familia y estábamos malhumorados. Comenzamos a pelearnos entre nosotros, a discutir. Ya estábamos en marzo, la producción estaba parada, las maquinas paradas...’ ‘Tuvimos una discusión muy larga para ver si forzábamos la puerta donde estaba la materia prima, el stock, para poder vender lo producido. Teníamos miedo de que nos acusaran de ladrones...’ dice Silvia. ‘Dijimos, en una discusión con las compañeras: ... bueno, vendemos porque de hambre no nos podemos morir...’ ‘la primera venta nos reanimó para seguir con la toma de la fábrica..., según cuenta Elisa. Empezamos a trabajar, a pedir apoyo político de las Asambleas Populares, los vecinos, los estudiantes y así cambiaron las cosas’, dice Oscar. ‘... también de a poco nos fuimos enterando que había otros conflictos parecidos al nuestro que eso nos hizo reanimar más...’ dice Amalia.

Podríamos decir entonces que la primera crisis en la forma de ver la realidad (y a sí mismo se da en el momento que constatan que la patronal no volverá, que podrían ser desalojados y que perderían el trabajo definitivamente. Pero la decisión de comenzar a producir, abre la mirada a una realidad jamás pensada.

‘Después de tres meses de estar aplastados...’ dice Oscar,...unos tomando mate

(chimarrão), otro mirando TV o charlando, decidimos trabajar y cobrarnos los sueldos de ahí, de lo trabajado. Teníamos todo detallado, de la materia prima, de las prendas vendidas, de todo... 'la resolución era simple, teníamos que llevar plata a casa... En una asamblea, por unanimidad decidimos que nos jugábamos. Abrimos el local, vinieron los canales de TV y nos hicieron unos reportajes. Después de eso mucha gente venía a solidarizarse con nosotros y nos compraban las prendas, ropa que ya teníamos hecha.' 'Nos costó mucho ponernos de acuerdo... antes de comenzar a producir, decíamos que nos tenía que dirigir alguien...' 'Pero aprendimos y salimos adelante'... dice Silvia. 'Vimos que era necesario darse la mano de trabajador a trabajador'... completa Macario.

Podemos observar que ésta es una fase de transición, en ella la dicotomía “Miedo, inseguridad vs coraje, seguridad” todavía atraviesa el texto de este apartado, aunque el miedo ya no es tanto ante la represión policial, sino ante la decisión judicial: “Teníamos miedo de ser acusado de ladrones”, frase que hace referencia a la disyuntiva de abrir o no la puerta donde se encontraba la materia prima. Es un temor a la trasgresión, pero también a lo desconocido, abrir la puerta a un futuro jamás antes imaginado: comenzar a producir sin patrón, a librarse del patrón.

Las otras categorías dicotómicas implícitas en el relato de las trabajadoras básicamente son:

a) Solidaridad, altruismo vs Indiferencia, egoísmo.

El primer miembro de la unidad dicotómica expresa dos tipos de solidaridad. Una hace referencia a una solidaridad receptiva, son ellas, las obreras de Brukman, las que reciben ayuda de la población: “salimos a pedir... Nos traían comida”... “pedimos apoyo de las asambleas populares, etc.”. La otra hace referencia a una solidaridad más propositiva: “Aprendimos a salir adelante... es necesario darse la mano de trabajador a trabajador”.

Por otra parte, el segundo miembro de la unidad dicotómica expresa los valores opuestos que están presentes en las actitudes y decisiones de las trabajadoras, después de varios meses de ocupación de la fábrica sin producir, y presionadas por la justicia y la policía. Se enfrentan ante la disyuntiva de comenzar a producir o no y el malhumor, la insolidaridad y las disputas internas en el endogrupo: “No sabíamos que hacer estábamos desesperados, algunos compañeros desistieron... Comenzamos a pelearnos entre nosotros, a discutir”. Esta es una unidad dicotómica de tipo evaluativo ético-moral: ¿Somos buenos/malos?

b) Autonomía, autogestión vs Heteronomía, heterogestión.

El primer miembro de la unidad dicotómica expresa una decisión fundamental tomada por las trabajadoras (aunque aparezca como “natural” para el patrón): ¡Comenzar a producir por su cuenta! Romper el candado para utilizar la materia prima en la puesta en marcha de la producción es la acción que hace dar un salto cualitativo a la percepción de sí mismo, como agentes o autores sociales, de un guión escrito por ellas, aunque en la decisión aparezca todavía el temor a la trasgresión moral de la propiedad privada. Expresa el compromiso con ellos mismos: “nos jugamos” dice Oscar.

El segundo miembro de la dicotomía está más o menos implícito: no más esperanza en que el patrón regrese, la heterogestión en esta fábrica ya no es más posible. “Nos enteramos que otras

fábricas tenían conflictos parecidos”, es decir no estaban solas, otros estaban haciendo lo mismo que ellas, el conformismo con el statu-quo puede ser quebrado más fácil cuando otros también lo quiebran y además, son reconocidas por ello: “recibimos solidaridad de otros movimientos sociales, la TV nacional y extranjera, etc...”. Esta es una dicotomía que tiene que ver con la percepción de competencia de sí mismo: ¿Somos competentes/ incompetentes?

Estas dicotomías forman un trípode de sentimientos, valores y percepción de competencia donde, a diferencia de la situación anterior, por primera vez ellas se perciben con una identidad más positiva: como más solidarias y más aptas aunque tengan miedo por las decisiones que van tomando a lo largo del conflicto intergrupal.

La representación pívot que actúa como eje en esta etapa de proceso identitario es: **confianza, idoneidad**: “aprendimos y salimos adelante... era necesario darse la mano de trabajador a trabajador” No deniegan sus actos a sí mismas, reconocen que jugaron un papel activo en la decisión de quebrar el candado y comenzar a producir. Se sienten confiadas por la acción realizada y la justifican atribuyendo la responsabilidad de lo realizado a sí mismo, no a las circunstancias. Lo que demuestra que evaluaban su propio comportamiento como positivo y comenzaban a verlo como legítimo.

Sin saberlo, iniciaban una tarea que significaba una “transgresión” mucho más grave que la ocupación de una propiedad privada. No sólo se había usurpado la “sagrada” propiedad privada, sino que, a partir de la decisión de producir por sus propios medios, se pasó también a usurpar el lugar de “el señor”, del patrón. El “esclavo” no solamente ocupaba la propiedad del patrón sino que también se apropiaba de su cargo y de su “función”. La acción de las obreras de Brukman significaba de hecho la “expropiación de los expropiadores”, por lo menos en dos aspectos; se apropian

de la propiedad privada, la “usurpación del domicilio” como dice Oscar, y de los instrumentos y medios de producción.

Las trabajadoras textiles de Brukman auto-valorizan su trabajo y crean de ese modo, nuevos valores. Transforman esos valores en un plus-valor. Pero son ellas mismas las que se apropian de la “plusvalía” producida. Se rompe entonces, al interior del proceso productivo, con uno de los fundamentos del capital, puesto que para que el capital exista necesita de la apropiación privada de la plusvalía. Se reapropian también de su tiempo de trabajo y del producto de su trabajo.

En otras palabras, podríamos decir que en el instante que deciden producir por su cuenta, se niegan como obreras, como asalariadas, y más todavía, en esa misma medida niegan también radicalmente al patrón. Pues sin obreros no puede haber patrones, en su triple función de propietarios, mando y apropiación de plusvalía.

Creíamos que la gallina de los huevos de oro era el patrón, que como un favor nos ofrecía trabajo... y hemos aprendido que la gallina de los huevos de oro somos nosotros mismos, que producimos una ‘yapa’ (un plus, una gorjeta) bien grande para mantenerlo a él...’ comenta Juri.

Nosotros diríamos que eso es plus-trabajo, es trabajo impago, plusvalía, de la que se apropiaba la empresa...

‘Nosotros vimos cuando comenzamos a controlar la contabilidad de la empresa, que con sólo dos días de trabajo de producción en la fábrica, daba para pagar los salarios mensuales de todos nosotros, el resto se los embolsaba la patronal...’

comentaba Raúl Godoy, dirigente sindical de Zanon, otra fábrica bajo control obrero.

En última instancia, se niega en los hechos una relación social, fundamento de la sociedad burguesa: la relación trabajo asalariado-capital. Es decir, la relación social donde, en el mercado, dos agentes sociales libres e iguales ante la ley, según la legalidad de la democracia burguesa, hacen un contrato de equivalentes. Uno vende su fuerza de trabajo y el otro le retribuye con un salario.

El perfil de una nueva identidad social había sido gestado, más o menos configurado y predefinido: ahora comienzan a ser productoras libres de bienes.

5. Reorganización del proceso de trabajo

La empresa tenía una organización del trabajo basada en el modelo taylorista. En cada piso de la fábrica se realizaba una parte de las prendas. Además, el sistema de vigilancia era ostensible, las supervisoras exigían el máximo de productividad.

Macario nos cuenta que:

Antes... ‘Trabajábamos nueve horas por día... y pasamos de 350 obreros en 1990 a 115 en 2002. Trabajábamos en cadena: un saco lo hacíamos entre 45 personas. Yo hacía la parte delantera, 220 bolsillos por hora. En total hacíamos 60 sacos por hora de trabajo. La encargada nos picaneaba para sacar 1000 sacos por semana. Pero como te pagaban con vales, nunca sabías si te pagaban por productividad...’ ‘La encargada (supervisora) era una dictadora, como una víbora que clava los ojos y te pica a cada rato... no se le escapaba nada’...

‘Nos reuníamos ocasionalmente en el baño y llorábamos... teníamos miedo. No respetaban a nuestro delegado que era boliviano... se burlaban de él...’ dice Silvia.

Este proceso requería habilidades específicas para cada una de sus partes: elección y adquisición de la materia prima, producción, almacenamiento, comercialización. Dentro del proceso productivo mismo, había que hacer las prendas en sus diversas partes y luego juntarlas en una prenda final, como después almacenar las prendas producidas y hacer que se realicen como mercaderías, es decir, conseguir comercializar lo producido. Pero comercializar requiere ganar clientes o reconquistarlos después de varios meses de estar parada la producción.

Ahora, cómo producir, qué producir y para quién producir, esa era la cuestión.

‘Después de varias asambleas y discusiones y de no ponernos de acuerdo en nada... quién tenía que manejar qué cosa, quién va a la plancha, quien a la costura, quién podía ir a corte... y ahí comenzamos a llamar a los viejos compañeros que estaban antes de la toma. No teníamos gente para algunos procesos. Para corte y para hacer los sacos... hacíamos las cosas a los ‘ponchazos’. Pero lo que se hacía se vendía. ‘Empezamos a cortar y producir, usamos todo lo que tenía la patronal para el corte... el problema se agudizó porque pasaban los meses y ya teníamos que hacer la ropa de primavera-verano...’ ‘pero al no poder comprar la tela, que estaba carísima, a precio dólar... tendríamos que cerrar la

fábrica y darle la llave a los Brukman: aquí tiene su empresa, diríjala Ud... porque nosotros no somos capaces... íbamos al fracaso' no podía ser que para hacer 200 prendas se tardara 3 meses, pero cuando los vales de fin de semana comenzaron a bajar, allí empezó a verse la necesidad de comprar tela y vender...

Para ganar credibilidad, la gestión obrera tiene que ser tanto o más eficiente que la que se cumple bajo el patrón, que quebró o abandonó la fábrica.

Jur. dice: "la fábrica es viable, porque tiene maquinaria de buena tecnología y en buen estado. Su capacidad es para 350 obreros. Podría trabajar a tope en los tres turnos, lo que ayudaría a la desocupación actual"

Pero, ¿cómo hacer para ahorrar tiempo y energía? Ahora eran sólo 60 en la producción. ¿Cómo hacer para que las 60 obreras que ocupaban la fábrica, pusieran en marcha el proceso productivo que estaba basado en el fraccionamiento y atomización del trabajo?

"La gente de la facultad de ingeniería nos fue ayudando con los planos. Con ellos rediseñamos la fábrica; pusimos todas las máquinas en un solo piso, para ahorrar en energía y para estar todos juntos"... dice Carlos.

Así reconstituyeron el proceso de trabajo, haciéndolo más racional, pero teniendo en cuenta las necesidades de sí mismos como productores asociados, y no la racionalidad tecnocrática, donde el obrero no pasaba de un mono obediente, según la teoría taylorista. Tampoco se definían como clientes internos, colaboradores, socios, etc., denominaciones mistificadas de la nueva ideología empresarial del trabajo flexibilizado, precario y tercerizado. Elisa continúa:

‘yo rescato toda la ayuda de los estudiantes desde la Facultad, nos sirve mucho a nosotros. Ellos lo que tienen en teoría lo ponen en práctica, y nosotros lo tenemos en la práctica, pero no sabemos usarlo bien..., así se complementa.’
‘Fue un apoyo muy importante para mantener la lucha’, complementa Juri.

¿Quién desempeña las actividades administrativas, de gestión? ¿Cómo superar la división entre el trabajo manual y el trabajo intelectual, de gestión?

‘A principios de julio tratamos de armar una comisión de venta... vinieron estudiantes de ciencias económicas y nos alentaron a nombrar a cuatro compañeros para hacer la comisión... Se armó un muestrario de telas y cuando salimos a ofrecer, vimos que se podía... Logramos el objetivo de comprar telas de verano... y el compromiso formal de que también comprarán las prendas... así dio para seguir trabajando hasta noviembre...’ dice Oscar. Juri agrega: ‘Al fin de la semana cada uno sabe si se vendió mucho o poco. Una parte es para pagar la luz, el gas, etc. y otra para pagar insumos y el pago de los sueldos... Vamos rotando entre la venta y la producción... y también rotamos en los puestos de trabajo, aunque cada uno ya sabe su trabajo,... pero así se multiplica la función del trabajo...’ Y Matilde agrega: ‘Antes hacía solamente bolsillos, terminaba mi trabajo y me quedaba sentada en la máquina. De ahí no me movía en todo el día.’

Así comenzaron a aprender todos los secretos del oficio que estaba atomizado.

‘Como somos menos y no tenemos supervisor, empezamos a hacer otros trabajos...’ dice Matilde. ‘Ahora rotamos más... sentimos que tenemos más valor ahora que cuando estaba el patrón... antes nos sentíamos como esclavos...’ dice Macario y continúa ‘...entre nosotros el que tiene más experiencia orienta al otro, no como antes que el encargado no nos dejaba mover... él era un compañero al que la patronal le pagaba para que nos ‘pegara’ a nosotros. Yo digo... yo tengo sangre roja y cerebro igual a los otros, a los patrones, a los gringos, y si ellos administran yo también puedo hacerlo... ellos no tienen sangre azul ni nada diferente...’ ‘entonces hicimos varios grupos... de compra, de venta, de fiscalización, de contabilidad...’ ‘sabíamos mucho de maquinas e hilos... pero no de dirección...’

Y la cuestión de la remuneración que es un tema urticante en la relación obrero-patronal, ¿cómo se resuelve en una fábrica bajo control obrero? Los obreros en esas condiciones, ¿son asalariados? ¿Asalariados de sí mismos?

Según Celia,

‘ahora hay una diferencia abismal en el salario... en los primeros tiempos recibíamos \$100 por semana, después fueron bajando paulatinamente hasta que en la ultima semana nos

pagaron \$2. Yo gasto siete pesos sólo en un día para viajar... Después de la toma de la fábrica empezamos con vales de 50 pesos, teniendo en cuenta la inexperiencia en la venta... además teníamos que pagar las deudas de luz, agua, gas etc., que eran mas de \$10.000.... sabíamos que la lucha iba a ser dura... no estábamos seguros... Hasta que vimos que podíamos y empezamos a organizar mejor la producción... ahora el sueldo es de 150 pesos por semana"... "Todas ganamos lo mismo, no hay diferencia de salario entre nosotras'.

Podemos observar que en esta fase, las unidades dicotómicas se centran en el hacer, o sea en las tareas pertinentes al reinicio y reorganización del proceso productivo. Ahora aparecen los sentimientos positivos como expresión de autoafirmación grupal: "antes nos sentíamos como esclavos, ahora... el que tiene más experiencia ayuda al otro" Aunque el temor ante lo nuevo a veces se manifiesta, ya casi no aparece como dicotomía importante. Las categorías dicotómicas en esta fase básicamente son:

a) Autodisciplina obrera vs. Heterodisciplina patronal.

El primer miembro de la unidad dicotómica expresa dos cosas: primero, la necesidad de producir con eficiencia por sí solos: "Trabajábamos a los ponchazos"... después de varias asambleas decidimos llamar a los viejos compañeros". Ahora no hay a quien obedecer para que digan cuánto y cómo producir. Segundo, la necesidad de superar la propia indisciplina: ¿si ahora no hay patrón ni capataz, porqué obedecer a algún compañero, a un igual?, hay que aprender a obedecer al colectivo, a auto-obedecer. Crear las propias normas grupales y obedecerlas. La

autodisciplina y la competencia se vuelven prioritarias. Por otra parte, el segundo miembro de la unidad dicotómica expresa lo opuesto: la disciplina heterónoma, despótica del patrón, la competencia ajena de cuánto y cómo producir. Aquí se juega el futuro de las trabajadoras: o se organizaban o... “tendríamos que cerrar la fábrica y darles la llave al patrón, íbamos al fracaso”. Esta es una unidad dicotómica de tipo cognitivo, aprendemos/no aprendemos, nos auto-organizamos/no somos capaces de organizarnos, sobre todo en la capacidad de tomar decisiones colectivas, crear normas y respetarlas: ¿Somos competentes/incompetentes?

b) Trabajo integrado, manual-intelectual, enriquecido, rotativo, vs. Trabajo parcelado, manual, simplificado, fijo.

El primer miembro de la unidad dicotómica expresa una nueva racionalidad del trabajo, la superación del taylorismo en la práctica: “... con ellos (los estudiantes de ingeniería), rediseñamos la fábrica”... con los de ciencias económicas...”formamos una comisión de venta”, “fue muy importante su apoyo, ellos lo que tienen en teoría lo ponen en práctica, nosotros lo tenemos en la práctica pero no sabemos”, “ahora rotamos de puestos”, “Yo tengo sangre roja y cerebro igual a los gringos y al patrón, si ellos administran yo también puedo hacerlo”. El segundo miembro de la dicotomía expresa lo contrario, la irracionalidad de la forma anterior de producir: “trabajábamos en cadena”, “antes no nos podíamos mover del puesto...”, “...hacía 220 bolsillos por hora”. Nada sabían de la dirección, no tenían ni voz ni voto. Ésta también es una unidad dicotómica que tiene que ver con la percepción de competencia de sí mismo, pero más referida al hacer de forma innovadora, creativa: ¿somos competentes/incompetentes?

c) Auto-valorización, autoestima alta vs. Desvalorización, baja autoestima

El primer miembro de esta unidad dicotómica expresa la nueva forma de percibirse a sí mismo, tanto material como simbólicamente, como autovaloración positiva del endogrupo, de las obreras, después de comenzar a producir y reorganizar el trabajo: “sentimos que tenemos más valor ahora que cuando estaba el patrón”. [Con relación a la época del patrón]... “ahora hay una diferencia abismal en el salario, ganamos 150 por semana... todas ganamos lo mismo, no hacemos diferencia de salario entre nosotras”. Ellas no hacían diferencias de jerarquía salarial ni de gestión/ejecución. El segundo miembro de la dicotomía expresa, por el contrario, la percepción de un sentimiento de desvalorización, de baja autoestima grupal: “te pagaban con vales, nunca sabíamos lo que producíamos... Nos sentíamos como esclavos”. Esta es una unidad dicotómica que tiene que ver con la percepción de sí como endogrupo positivo, con amor propio: Nos queremos/somos queridos, admirados, respetados.

Estas dicotomías forman un trípode de percepción de capacidad y sentimientos, donde el primer miembro de la unidad dicotómica expresa una autopercepción de la identidad colectiva más positiva: como más competentes y con mayor autoestima y auto-concepto. Ahora se reconocen como innovadoras, ganan más dinero y dejan de ser actonas pasivas de un guión impuesto por otros.

La representación pivót que actúa como eje en esta etapa de proceso identitario es: **Autonomía, manumisión**. Reconocen sus aptitudes... “si ellos administran yo también puedo hacerlo”, reconocen su propio esfuerzo, la valía de su lucha y la justifican atribuyendo la responsabilidad de lo realizado a sí mismo, al endogrupo, no a las circunstancias, lo que demuestra que evaluaban su propio comportamiento como positivo y legítimo. Según una investigación realizada en una muestra representativa de las fábricas recuperadas, el 90% eliminó los puestos jerárquicos

e instrumentó un régimen igualitario de retribución “salarial”, y en el 70% de los casos, la producción alcanzó o superó los niveles anteriores (FAJN, 2003).

Las obreras de Brukman, sin saberlo, llevaron hasta las últimas consecuencias la nuevas doctrinas gerenciales que hablan de que hay que eliminar niveles jerárquicos innecesarios, que la participación y creatividad de los asalariados en general, debe ser estimulada y que el conocimiento empírico de los obreros debe ser aprovechado para hacer más competitiva la empresa moderna (HUWS, 2007).

Esta nueva doctrina aconseja también que no sólo se debiera administrar bienes materiales, sino los conocimientos de todos los empleados de la empresa. Que los trabajadores ya no serían más trabajadores, sino colaboradores, clientes internos o gestores autónomos y comprometidos de su propio trabajo (Empowerment), el involvement como un rasgo necesario de la calificación de los trabajadores, o finalmente, que cada uno, individualmente, sería su “propio patrón”. Es decir, las trabajadoras, de un solo golpe, desmitifican la ideología gerencial de la democracia y participación en el trabajo desde Elton Mayo hasta el Toyotismo y la últimas Teorías de Gestión del Conocimiento y Compromiso organizacional, las cuales elevan una estrategia organizacional de subsunción del trabajo, no solamente físico, sino también ahora afectivo y cognitivo, a la de rasgo y cualidad actitudinal: así trabajadores cualificados serían aquellos confiados, implicados, comprometidos o integrados en los valores de la empresa (HUWS, 2007).

Las obreras discutieron los problemas que enfrentaban en la producción. Allí pudo notarse la iniciativa y creatividad y, en tanto productores asociados, comenzaron a plantear nuevas formas de organización del trabajo, nuevo layout de la fábrica, rotación entre diversas tareas, cursos de capacitación, formación de comisiones para cada área productiva, sistema decisorio basado en la asamblea, igual salario para todos, etc., mostrando cómo un grupo obrero-intelectual colectivo gestiona la producción, llevando

hasta las últimas consecuencias la práctica de la horizontalidad (NOVAES; SARDÁ DE FARIAS, 2011).

6. La extensión y profundización del movimiento

La identidad social se va delineando en la medida que el movimiento identifica otros grupos como opuestos o semejantes al suyo. Porque para que la identidad sea plena, también necesita de una imagen de sí misma, de una percepción de sí, imagen que se configura solamente en las relaciones tanto positivas como negativas con el otro.

‘Como una forma de protesta decidimos poner un cartel en el frente de la fábrica que decía: Brukman pague los sueldos...’ ‘después decidimos hacer una marcha hasta el Ministerio de Trabajo...’ ‘y la Policía nos acompañaba...’ ‘a nosotras nos parecía muy bien...’ ‘le dábamos las gracias, le convidábamos agua...’ ‘después decidimos hacer un corte de calle al frente de la fábrica, una Avenida importante...’ ‘le pedimos permiso a la Policía que nos dijo: nooo, eso no se puede hacer...’ ‘pero ya veíamos que mucha gente había cortado rutas, puentes y tomado barrios enteros en protesta contra el gobierno...’ ‘entonces no le pedimos mas permiso y cortamos la avenida.’ ‘Después cuando ellos (la policía) ocuparon la fábrica con todo el armamento que tenían, nos dimos cuenta quiénes eran ellos y quiénes éramos nosotros...’ ‘en una asamblea comenzamos a decir

que el sueldo de ellos, las armas y los cascos se lo pagábamos nosotras con los impuestos...’ ‘que queríamos saber adónde va la plata...’ ‘ahí comenzamos con el tema del control obrero’, cuenta Silvia.

En este caso, la propia dinámica de la situación las lleva a identificar claramente tres grupos opuestos: la patronal, la policía y el gobierno, y en esa misma medida a identificarse con su propio grupo y a definirlo de otra manera: “nos dimos cuenta quiénes eran ellos y quiénes éramos nosotros...” dice Macario.

Las obreras de Brukman se ven envueltas en un escenario que ellas mismas, como grupo, comienzan a definirlo como ilegítimo y evidentemente inestable, influenciadas por la propia situación socio-política del país. Situación ideal para la reestructuración de las identidades sociales de los individuos y de los grupos, para la conformación de los movimientos sociales (REICHER, 1987; TAJFEL, 1992; TOURAINE, 1989).

‘Ahora, dice Celia, sentís que las cosas te tocan...’ ‘ver las mujeres que van con sus hijos a las marchas reclamando trabajo digno...’ ‘antes no miraba noticieros...’ ‘no tenía decisión política de estudiar el candidato, todo lo pasaba por encima...’ ‘iba del brazo de mi marido a votar y listo...’ ‘Hoy cuestiono todo el tiempo...’ ‘discuto más...’ ‘Hemos probado el fruto prohibido y hemos aprendido a gustar de él...’ ‘ahora sabemos como se administra la fábrica...’ ‘cómo se maneja lo que producimos...’ complementa Macario.

Han participado de Foros nacionales e internacionales explicando su experiencia. Participaron por ejemplo del último Foro de Porto Alegre. La TV estatal de Alemania mandó un equipo permanente para cubrir la lucha de las obreras por la recuperación de la fábrica, en manos de la policía, en el momento de la entrevista.

“Brukman viaja a todo el mundo con su historia... tenemos donaciones de Francia, se habla en Bélgica, en Alemania, España, USA, ahora Uds. del noreste de Brasil, y en varios países vecinos...” dice Celia.

Sus objetivos no son sólo defensivos sino también propositivos. La consigna que ha unido al movimiento nacional ha sido:

‘Si tocan a una tocan a todas’ y consecuentemente han destinado un fondo común para mantener el movimiento. Además, entre otras cosas proponen: ‘para difundir nuestra experiencia y las luchas obreras’: ‘Crear un Periódico’, ‘Nuestra lucha’ (del cual ya han salido varios números)...’ ‘Impulsar un congreso nacional de trabajadores ocupados y desocupados, asambleas populares, fábricas ocupadas y partidos políticos, con delegados y mandatos de base...’ ‘Trabajo genuino para todos...’ ‘Un plan de Obras Públicas bajo control obrero, de escuelas, hospitales y viviendas...’ ‘Expropiación definitiva de todas las empresas ocupadas para que los propios trabajadores las administren...’ ‘Generar un espacio de comercialización de sus productos y crear un ámbito común de intercambio de experiencia de gestión obrera (producción, venta, organización)...’ ‘Que todas las

empresas ocupadas abran Escuelas de Oficios organizada por obreros...’ ‘Promover y difundir el control obrero...’ ‘la democracia fabril de base...’ ‘contra el desalojo de viviendas. Apoyar la realización de noticieros obreros... etc.’ (NUESTRA LUCHA, abril, 2003. p. 2)

Este proceso de extensión y profundización del movimiento, como vemos, atravesó todas las fases de su desarrollo. En parte por las propias necesidades de supervivencia del movimiento como tal, y en parte, porque el torbellino de la revuelta de otros movimientos populares, incentivaron a las obreras de Brukman a no desistir de sus reivindicaciones: “sin querer comenzamos en un momento que se levantó el pueblo”.

Han trascendido el objetivo meramente salarial, por el cual se conformaron como movimiento social y el objetivo productivo, que las llevó a un cambio cualitativo de su identidad social. También se proponen una alternativa más amplia y profunda, como es la democracia directa, de base, tanto en el ámbito de lo político como de las relaciones de trabajo. Celia dice:

“Uno se pregunta si debería haber una revolución y volver a empezar todo de nuevo... la solución sería que viniera un gobierno de los trabajadores... pero no como Lula que se alió con un capitalista como vice.”

Ellas han intentado superar la escisión de la propia identidad colectiva, que aparecen como dos universos independientes en el ámbito de las representaciones cognitivas: por una lado, la parte de la identidad colectiva, relacionada al mundo del trabajo, de la producción, de la clase de las “manos”, de la competencia técnica, del oficio o del hacer y, por otro, la contraparte de esa identidad relacionada al mundo de la “polis”, de la política, de la competencia política, de la ciudadanía. O sea, un conflicto de la identidad

social, escindida por los valores y la ideología dominante: la identidad de trabajadora que solo vende su energía psico-física sin derecho a pensar ni decidir sobre el proceso de producción/gestión de la empresa vs. la identidad de ciudadana, donde tendría derecho a voz y voto. En el trabajo pasaron a percibirse también como ciudadanas y en la calle, en la Polis, como trabajadoras.

7. Conclusiones

Reicher (1987), dice que para que se produzca efectivamente una nueva categorización de la identidad, es preciso que se cumplan dos condiciones: una, que se formule en el nivel ideológico, una alternativa a la situación actual; y dos, que se combatan o rechacen las viejas categorías que definían la identidad. Estas dos condiciones se satisfacen por la acción colectiva.

En síntesis, podríamos decir que el mapa cognitivo-afectivo-evaluativo de la transformación de una identidad social del movimiento social de las obreras de Brukman, se dio de la siguiente manera:

Identidad tipo α : “Buena” trabajadora, dócil, resignada y satisfecha sólo por tener un trabajo = “ciudadana desinteresada de la política” = “esposa-madre abnegada”. Respeto y temor a las jerarquías, sensación de conformismo, desamparo, de naturalización de la explotación e inevitable precarización del trabajo; en otras palabras una identidad “de hijas abandonadas”, heteronomía de pensamiento. Del trabajo como dádiva:

“Pasaban varios meses sin salir de casa”... Celia: nunca miraba el noticiero, “llamábamos de vuelta a la patronal”,... “lo mejor es tener un patrón...” Schmid.

La representación pívot que actuó como eje en esta etapa de proceso identitario fue la percepción de Transgresión en la que

se negaban a sí mismas como actoras sociales y políticas, con un fuerte sentimiento de culpa por tener que ocupar una propiedad privada. Una identidad social negativa de sí mismas en la que consideran que no tenían chance de influenciar en las relaciones jerárquicas. Atribución externa de responsabilidad para hechos positivos realizados por ellas. Percepción de alta distancia al poder.

Esa forma de percibirse a sí mismo, o auto-concepto (como decimos en psicología), estaba siendo un modo de pensar (de identidad social: individual y colectiva), capitalista, una estructuración de cogniciones y sentimientos individuales coherente con la ideología liberal, con los valores de individualismo jerárquico, egocentrismo, dominación/sumisión y conformismo, es decir con el modo de pensar burgués más conservador. Esta es, en realidad, la identidad social esperada de una mujer de mediana edad, asalariada. Es el perfil ideal para que una mujer tenga posibilidades de ser aceptada en una fábrica textil en su modalidad tradicional de empresa privada. Luiz, encargado del sector de Recursos Humanos del emporio textil más grande y moderno de Sudamérica ubicado en el interior del Estado de Rio Grande do Sul, en Brasil dice:

“Nosotros elegimos aquellas mujeres de mediana edad, casadas y de baja escolaridad, pues son mas dóciles y aceptan más las normas de la empresa... en el área semiurbana encontramos esas personas...”. (GALLI FONSECA, 2000).

Identidad tipo β : “Trabajadora” autogestionaria = Participación ciudadana = esposa-mujer más independiente.

Percepción de la situación como injusta. Comienza un cambio más radical en la identidad social (individual y colectiva). El discurso y esquema o guión cognitivo se va modificando, hasta que la identidad cualitativamente se modifica (modo de pensar post capitalista): “Ahora discutimos todo, “planeamiento y producción

autogestionaria, participación política activa en diversos foros nacionales e internacionales, etc.”

La representación pivot que actuó como eje en esta etapa de proceso identitario fue: Autonomía, manumisión e Independencia de criterio y solidaridad de clase. Reconocen sus aptitudes... “si ellos administran nosotros también podemos hacerlo”. Reconocen su propio esfuerzo, la valía de su lucha y se perciben como autoras de una partitura compuesta colectivamente por ellas y no meras intérpretes de una partitura por otros elaborada. La justifican atribuyendo la responsabilidad a sí mismas, no a las circunstancias, lo que demuestra que evaluaban su propio comportamiento como muy positivo y legítimo.

Ésta forma nueva de percibirse a sí mismas y a su grupo de pertenencia, estaba siendo un modo de pensar antiliberal-anti-capitalista, una estructuración de cogniciones y sentimientos individuales coherente con la ideología cooperativa autogestionaria, con el modo de pensar basado en los valores de benevolencia, universalismo, igualdad y solidaridad, de acuerdo al sistema de satisfacción de necesidades prioritarias de la mayoría de la población. En otras palabras, un modo de hacer-pensar post-sistémico.

Como hemos podido observar, entre los procesos psicológicos (cognitivo-afectivos) y el contexto social, ha mediado la acción colectiva, la que ha contribuido, de esa manera, para la metamorfosis de la identidad del movimiento social de las trabajadoras de Brukman.

Los procesos psicológicos básicos, comprometidos en esa transformación de la identidad fueron:

Primero, la creencia relacionada con la percepción que los actores sociales tienen acerca de la legitimidad o no de los “de arriba”. Consideramos que la legitimación de la protesta solamente se da, para sí mismo y para los otros grupos y sectores sociales, cuando se comienza a percibir el accionar de los “de arriba”, de las autoridades, como ilegítimo, fraudulento, cínico,

como claramente se dio en la coyuntura del 2001 y de la que ya hablamos anteriormente. El segundo, es el proceso cognitivo de atribución de causalidad-responsabilidad de los acontecimientos sociales. Cuando los actores sociales comienzan a atribuir a los “de arriba”, los fracasos socio-económicos-políticos y atribuirse a sí mismo los logros que van conquistando, superan de esa forma, la ideología de la dádiva económico-política.

Desde el punto de vista psicológico, el “trabajo” cognitivo-afectivo que tiene que hacer el grupo social dominado para cambiar de identidad, es más complejo que el “trabajo” cognitivo-afectivo que habitualmente hace el grupo dominante: En cuanto que para éste último, le parece “natural” mandar, dirigir, administrar, etc., y se percibe a sí mismo como un conjunto de individuos independientes con opiniones propias; al primer grupo, o sea al grupo dominado, le parece “antinatural” que ellos, los trabajadores manden, ordenen, administren, y se perciben a sí mismos como individuos dependientes y sin opiniones propias o siempre subsumidas a las opiniones o posiciones de la patronal o grupo dominante. De modo que, para romper o quebrar con la identidad colectiva que tenían hasta ese momento, ellos mentalmente tienen que hacer un doble procedimiento de inversión cognitivo-afectiva de la identidad: por un lado, rechazar internamente la imagen-percepción-afecto que tenían de la patronal, evaluarla de otra manera (es decir comenzar a verla como superflua y negativa, decepcionante, sin respeto) y por otro, tienen que rechazar la auto-imagen o percepción negativa de sí mismos que complementariamente tenían hasta ese momento. Simultáneamente, tienen que crear una imagen de sí colectiva superadora de la simple negación de la imagen positiva del patrón y negativa de sí mismos, para lo cual necesitan crear una imagen nueva, nunca antes pensada por ellos: la imagen- percepción de que ellos pueden hacer lo que el patrón hacía, “ocupar su lugar”, pero de una manera nueva innovadora, es decir, administrar colectivamente,

horizontalmente, democráticamente y con mayor efectividad que la patronal (o sea, comenzar a percibirse como esencialmente necesarios, positivamente y con admiración del poder y capacidad que tienen). En otras palabras, no basta con negar su identidad anterior, necesitan engendrar creativamente una nueva identidad, superadora de las dos formas de percibir y sentir las identidades anteriormente descritas. Expresado dialécticamente: hacer o producir, práctico/cognitivamente, una negación de la negación (DUNAYEVSKAYA, 2010).

En los grupos minoritarios, en las condiciones especificadas, pueden ser desarrolladas, percepciones y categorizaciones propias de la realidad y de sí mismo, que legitiman la utilización de diversas formas de acción colectiva que facilitan la metamorfosis de la identidad social. En este sentido, el movimiento social de las obreras de Brukman consiguió exitosamente:

a) Destacar una cuestión relevante en ese momento: el desempleo. A partir de esa temática reivindicativa “elemental” de defensa de las fuentes de trabajo, fueron avanzando en las formas de re-significar la realidad. b) Situar esa problemática en un contexto más amplio, no sólo la pérdida del empleo del propio grupo, sino del desempleo en general. Y además propusieron una alternativa concreta: toda empresa que cierre tiene que pasar al sistema o modelo de autogestión obrera, pues primero estaría el derecho al trabajo, al sustento, antes que el derecho de propiedad. c) Cambiar las atribuciones causales: transitaron desde atribuir toda la responsabilidad de los acontecimientos y de sus propias acciones, a un contexto difuso, sintiéndose víctimas pasivas de las circunstancias, hasta producir un tipo de atribución interna significativamente positivo para sus acciones de producción, resistencia y lucha. d) Diferenciar otros actores sociales, como opuestos al bien colectivo y a atribuirles responsabilidad por los acontecimientos sociales: los patrones en general, la “clase” política, los medios de comunicación, etc. e) Enmarcar claramente

sus objetivos: pasaron de llamar públicamente al ex-patrón para que regrese y pague los salarios caídos, hasta reivindicar y realizar la autogestión obrera, en un programa de lucha y solidaridad con todas las empresas ocupadas por los trabajadores. f) Consiguió la Auto-legitimación del movimiento: Su identidad social colectiva pasó de obreras desamparadas por el patrón, a presentarse como un movimiento con convicción de destino común e intereses colectivos universales “somos una referencia internacional, no podemos parar ahora...” impulsando un movimiento por la autogestión del trabajo y de la sociedad en general, levantando en lo político la consigna de una democracia de base.

Estas experiencias innovadoras, ya fueron reconocidas por Marx en el Manifiesto Inaugural de la Asociación Internacional de Trabajadores de 1864, refiriéndose a las cooperativas decía:

Es "una de las fuerzas transformadoras de la sociedad presente... Es imposible negar la importancia de estos grandes experimentos sociales que han mostrado con hechos, no con simples argumentos, que la producción a gran escala y al nivel de las exigencias de la ciencia moderna, puede prescindir de la clase de los patronos, que utiliza el trabajo de la clase de las 'manos'... Han mostrado también que no es necesario a la producción que los instrumentos de trabajo estén monopolizados como instrumentos de dominación y de explotación contra el trabajador mismo... y han mostrado, por fin, que lo mismo que el trabajo esclavo, lo mismo que el trabajo servil, el trabajo asalariado no es sino una forma transitoria inferior, destinada a desaparecer ante el trabajo asociado que cumple su tarea con gusto, entusiasmo y alegría" (MARX, 1864/2001).

Bibliografía

ADAM, J. M. **Análises textuais e discursivas: metodologias e aplicações.** São Paulo: Cortez, 2011.

BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de survey**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

DEJOURS, C. **El factor humano**. Buenos Aires: Lumen, 1998.

DIARIO PAGINA 12: **El caso de las obreras de Brukman**, 2 de diciembre de 2002, p. 6.

DIANI, M. The concept of social movement. **The Sociological Review**, v. 40, 1992, p. 2-25.

DUNAYEVSKAYA, R. **El poder de la negatividad**. Buenos Aires: Biblos, 2010.

GALLI FONSECA, T. M. **Gênero subjetividade e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2000.

FANJ, G. **Fábricas y empresas recuperadas: protesta social, auto-gestión y rupturas en la subjetividad**. Buenos Aires: Centro Cultural de Cooperación, 2003.

FRIGOTTO, G. O enfoque da dialética materialista histórica na pesquisa educacional. In: FAZENDA, I. (Org.). **Metodologia da pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1994, p. 69-90.

HUWS, U. O que mudou foi a divisão do trabalho. **Instituto Humanitas Unisinos**, 2007. São Leopoldo, RS, out/dez, 2007. Disponível em: < <http://www.ihuonline.unisinos.br/index.php?option=comcontent&view=article&id=858&secao=216> > p. 28-31. Acesso em: 23 abr. 2007.

LA SERNA, C. **La economía solidaria en Argentina**. Córdoba: FIP – UNC, 2004.

MARX, C. Manifiesto inaugural de la Asociación Internacional de Trabajadores de 1864. **Edición electrónica:** Marxists Internet Archive, 2001. Disponível em: < <http://www.marxists.org/espanol/m-e/1860s/1864fait.htm> > Acesso em: 11 set. 2012.

MARX, C. **La cuestión judía**. Buenos Aires: NEED, 1985/1867.

MELUCCI, A. Asumir un compromiso: identidad y movilización en los movimientos sociales. **Zona Abierta**, v. 94, n. 69, p. 53-180, 1994.

MENDOZA, R. **Control social subjetivo, valores, creencias y actitudes políticas: el efecto oveja negra**. Un estudio experimental, transcultural en Iberoamérica. Bilbao: Argitalpen Zeritzuaren, 2011.

MÈSZAROS, I. **O poder da ideologia**. São Paulo: Boitempo, 2004.

MOSCOVICI, S. Innovación e influencia de las minorías. In: MOSCOVICI, S. (Org.). **Psicología Social**. Buenos Aires: Paidós, 1985.

NOVAES H. T.; SARDÁ DE FARIAS, M. Para onde vão as fábricas recuperadas? In: NOVAES, H. T. (Org.). **O retorno do caracol a sua concha, alienação e desalienação em associações de trabalhadores**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

NUESTRA LUCHA (Jornal das operarias de Brukman). Buenos Aires: Abril, 2003. p. 2.

PECHEUX, M. **Semântica e discurso: uma crítica a afirmação do óbvio.** Campinas, São Paulo: UNICAMP, 1988.

REICHER, S. D. The St. Paul's riot: na explanation of the limits of crowd action in terms of a social identity model. **European Journal of Social Psychology.** v. 14, p. 1-21, 1987.

ROUHANA, N. Palestinian citizens in an Ethnic Jewish Estate. **Identities in conflict.** New Haven, CT. Yale: University Press, 1997.

SIMON, B. Self and group in modern society: ten theses on individual self and the collective self. In: SPEAR, R.; OAKES, P. (Eds.). **The social psychology of stereotyping and group Life:** Oxford England. Basil Blakwell, 1997, p. 318-335.

TAJFEL, M. **Grupos humanos e categorias sociais.** Lisboa: Livros Horizontes, 1992.

THERBORN, G. **La ideología del poder y el poder de la ideología.** México: Siglo XXI, 1989.

TOURAINÉ, A. **Palavra e sangue, política e sociedade na América Latina.** Unicamp, 1989.

VIANA, N. **Escritos metodológicos de Marx.** Goiânia. Editora Alternativa, 2007.

CAPÍTULO 8

Riscos no trabalho infantil doméstico

Maria de Fátima Pereira Alberto
Denise Pereira dos Santos
Fernanda Moreira Leite
José Wilson de Lima

1. Introdução

Este capítulo versa sobre uma pesquisa realizada junto a crianças e adolescentes trabalhadores domésticos, do município de João Pessoa, Paraíba, com o objetivo de identificar a que tipos de riscos esses sujeitos estavam expostos durante a execução das atividades.

As estimativas nacionais realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) revelam que, no Brasil, em 2006, havia cerca de 5,137 milhões de crianças e adolescentes trabalhadores entre os 5 e 17 anos. Na Paraíba, no mesmo ano e na mesma faixa etária, existiam 119 mil trabalhadores infanto-juvenis (INSTITUTO, 2007). Kassouf (2004a) identifica, no Censo 2000, que a ocupação de risco que mais empregava crianças e adolescentes, no município de João Pessoa, capital da Paraíba, era o emprego doméstico, com cerca de 30% dos trabalhadores precoces.

Trabalho Infantil Doméstico (TID) é aqui entendido como as tarefas realizadas por crianças e adolescentes menores de 18 anos,

relacionadas ao cuidar da casa, de pessoas ou animais, que podem ser realizadas para o próprio núcleo familiar, ou para terceiros, sendo que neste último caso a remuneração poder ser feita em espécie ou gêneros (ALBERTO et al., 2005).

Como se trata de uma atividade informal, realizada no espaço doméstico, e amplamente difundida, principalmente nas classes populares, existem determinadas variações em sua execução que influem no tempo de exposição aos riscos e na sua identificação. Utiliza-se aqui a classificação construída por Alberto et al. (2005) a respeito de três modalidades de trabalho infantil doméstico, quais sejam: Trabalho Infantil Doméstico remunerado; Trabalho Infantil Doméstico ajuda e Trabalho Infantil Doméstico socialização.

A primeira modalidade, denominada Trabalho Infantil Doméstico remunerado, é aquela em que o sujeito realiza o trabalho face ao recebimento de uma remuneração em espécie ou em gênero. Pode ser realizado em casa de terceiros, bem como na própria casa (como cuidar de crianças), ou em casa de parentes. Nesse caso as relações de trabalho são definidas e, muitas vezes, a criança ou adolescente mora com os patrões, o que tende a prolongar a jornada de trabalho e a prejudicar a escolarização.

A segunda modalidade, o Trabalho Infantil Doméstico ajuda, acontece quando crianças ou adolescentes assumem o conjunto das atividades de manutenção da casa, principalmente atividades indispensáveis para a liberação de outros membros para o trabalho fora. Essas atividades podem ser ou não remuneradas e podem ocorrer na própria casa ou na de parentes. Nesse último caso, as relações de trabalho não são bem definidas, disfarçando relações de exploração entre os mesmos, o que faz com que, nos casos em que há remuneração, esta seja ínfima.

O Trabalho Infantil Doméstico socialização é aquele em que a atividade realizada decorre da divisão de tarefas entre os

membros da família, sendo sempre realizada na casa da criança ou do adolescente. Não existe remuneração, e as tarefas ocupam um menor espaço e tempo dos sujeitos do que os outros dois tipos do TID. As atividades desenvolvidas, nesse sentido, não impedem os estudos, bem como não comprometem o tempo para as atividades lúdicas e o brincar. Essas atividades são atribuídas como uma forma de contribuição das crianças e adolescentes dentro da dinâmica familiar.

O trabalho infantil doméstico envolve uma gama de aspectos de ordem socioeconômica e cultural e que, aliados ao fato de ser exercido por pessoas em situação peculiar de desenvolvimento, torna-se ainda mais complexo. Nesse sentido, considera-se importante atentar aos riscos aos quais essas crianças e adolescentes estão expostos na execução de atividades domésticas e, a partir disso, quais as possíveis implicações à saúde desses sujeitos.

Preocupações com riscos para crianças e adolescentes e como garantir a sua segurança se fazem presentes no discurso público. Em anos recentes tem aparecido, tanto na mídia quanto no meio acadêmico, uma grande variedade de riscos para crianças e adolescentes, como pedofilia, acidentes em rodovias, drogas, *bullying* e problemas de saúde (HARDEN et al., 2000).

A concepção de riscos relacionados à infância passou por algumas mudanças no decorrer da história. Durante algum tempo, a noção de risco assumiu, na contemporaneidade, uma função de controle social. Dessa forma, o que era considerado como risco, deveria ser controlado para que se evitassem suas consequências e seus perigos. É com essa noção de risco que a infância passa a ser vista durante a maior parte do século XX. No entanto, a concepção de risco que se tinha àquela época não estava pautada no sentido de riscos aos quais às crianças estavam expostas, pelo contrário, partia-se de uma noção de infância perigosa, ou seja, uma infância que oferecia riscos à sociedade (HILLESHEIM; CRUZ, 2008).

Ao discutir sobre risco na infância, Hillhesheim e Cruz (2008) apontam que por muito tempo o conceito de risco foi associado à pobreza. Dessa forma, os riscos para as crianças pobres eram encarados como algo a ser evitado em função das ameaças que essas crianças representavam, e assim, a intervenção ocorria como uma forma de controle social.

Essa concepção de infância perigosa, que representa um risco para a sociedade e que precisa ser controlada, perde força. Começa a surgir, então, a concepção de crianças em situação de risco e que precisam de proteção integral. De acordo com Passetti (1999), o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) contribui para a concepção de risco definindo a situação socioeconômica como fundamental para se compreender as condições da infância em situação de risco, atribuindo ao Estado e à sociedade civil a função de formular políticas sociais que deem conta dessa questão.

Ainda no que se refere à infância, em 1990, a partir do ECA, é introduzida a Doutrina de Proteção Integral. Apesar de o ECA não utilizar o termo risco, o artigo 98 estabelece que "as medidas de proteção à criança e ao adolescente são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou violados". Sendo assim, pode-se pensar que, uma vez que há uma ameaça ou violação, existe um perigo, uma probabilidade, uma incerteza, ou seja, risco (HILLESHEIM; CRUZ, 2008).

Ao abordar sobre riscos na infância, Lescher et al. (2004) definem risco como a condição de crianças que, por suas circunstâncias de vida, estão expostas à violência, ao uso de drogas e a um conjunto de experiências relacionadas às privações de ordem afetiva, cultural e socioeconômica que desfavorecem o pleno desenvolvimento biopsicossocial.

Para Lescher et al. (2004), a situação de risco pode se traduzir em dificuldades na frequência e no aproveitamento escolar, nas condições de saúde de forma geral, bem como nas relações

afetivas consigo mesmo, com a família e com o mundo, e tem como consequências a exposição a um circuito de sociabilidade marcado pela violência, pelo uso de drogas e pelos conflitos com a lei. Sendo assim, está se considerando risco como a exposição a determinadas circunstâncias, eventos ou fenômenos pessoais e sociais que, por sua própria natureza, apresentam alguma probabilidade de se tornar um dano, sem, no entanto, desconsiderar que a existência do risco pode não resultar em dano. Assim, considerando-se a possibilidade do risco resultar em dano, leva-se em conta, também, que esse dano trará invariavelmente implicações negativas para o sujeito.

Aliado a essa noção mais ampla de riscos, adiciona-se aqui a noção de riscos no trabalho trazida por Brito e Porto (1991), que consideram como risco a exposição a situações ou elementos que, dependendo da intensidade e duração, podem trazer prejuízo na forma de uma enfermidade ou mesmo acidente. Nesse sentido, o conceito de risco abarca não só a existência concreta de máquinas, materiais ou produtos na atividade que podem provocar danos, mas inclui eventos e condições que predispõem os sujeitos a esses danos.

O Ministério da Saúde se refere aos riscos como causadores de doenças relacionadas ao trabalho e que não devem ser compreendidos de forma isolada, mas sim da maneira como acontecem na dinâmica do processo de trabalho (BRASIL, 2002). Segundo Brito e Porto (1991) e Porto (2000), os riscos podem se dividir em físicos, químicos, biológicos e ergonômicos.

Os riscos físicos são aqueles ligados à exposição a variações de temperatura, iluminação, ruídos, pressões e vibrações, eletricidade. Os riscos químicos são aqueles provocados pelo contato com substâncias que, dependendo do nível de concentração e tempo de exposição, podem causar diversas doenças orgânicas; sua contaminação pode ocorrer por meio de inalação, pela

absorção através da pele, e pela via digestiva. Os riscos biológicos se referem à presença no ambiente de trabalho de micro-organismos causadores de doenças, ou mesmo animais peçonhentos, que podem provocar a transmissão de doenças, ou envenenamento. Os riscos ergonômicos são aqueles ligados a posturas corporais e disposição do ambiente, como transporte de cargas pesadas, bem como a organização do trabalho, as relações nesse ambiente, as cobranças, controle e pressões entre as hierarquias, o que traz consigo forte carga física e psíquica (BRITO; PORTO, 1991; PORTO, 2000).

Alberto et al. (2006) e Giannasi e Gonçalves (1993) identificam ainda a existência de riscos de acidentes, ligados a condições de trabalho que predispõem a acidentes ou mesmo a própria identificação da sua ocorrência. Com relação a esse aspecto, o Ministério da Saúde (BRASIL, 2002) alude aos acidentes de trabalho, como todos os acidentes que acontecem no exercício do trabalho, ou mesmo no percurso de casa para o trabalho e vice-versa, podendo o trabalhador exercer atividades tanto no mercado formal quanto informal. Considera também como acidentes de trabalho eventos que contribuem diretamente para sua ocorrência, embora não sejam a causa única.

Alberto et al. (2006) utilizam e investigam também os riscos sociais, que são relacionados tanto à susceptibilidade, às condições de trabalho ou às consequências do trabalho para o desenvolvimento dos sujeitos. Por fim, utilizam-se da noção de riscos psicológicos, os quais se referem às dificuldades e implicações cognitivas e afetivas do trabalho. É importante observar que os riscos, quando tomados em relação a sujeitos como crianças e adolescentes, adquirem amplitude e gravidade, pois são pessoas que ainda não completaram o processo de desenvolvimento físico e psíquico. Logo, eles apresentam defesas menos estruturadas, o que faz com que sejam mais vulneráveis.

Segundo Faria (2000), os limites de tolerância determinados legalmente para definir quando a exposição a determinado fator ou risco é considerada não nociva, não servem como parâmetros para as crianças e adolescentes trabalhadores, uma vez que foram definidos para pessoas adultas. O autor identifica várias diferenças entre as condições corpóreas das crianças e dos adolescentes em comparação com as do adulto. A maturação do sistema ósseo somente se completa a partir dos 21 anos para os homens e 18 anos para as mulheres. A permanência na mesma posição por tempo prolongado e, o carregamento de pesos além da capacidade corpórea podem provocar doenças como a deformação de vértebras da coluna, cifose juvenil e deformidades nos ossos. O sistema respiratório infanto-juvenil também difere bastante do adulto, pois a ventilação pulmonar é reduzida, o que significa uma frequência respiratória maior. Esse fato predispõe esses sujeitos à absorção em maior quantidade de substâncias tóxicas, quando expostos.

A frequência cardíaca de crianças e adolescentes é maior, o que, aliada à menor quantidade de hemoglobina e à menor quantidade de reserva energética (glicogênio), provoca uma exaustão física mais rápida na execução do trabalho do que em adultos. O sistema gastrointestinal promove a absorção mais rápida de substâncias tóxicas, já que o sistema vascular subcutâneo ainda não está desenvolvido, juntamente com uma menor capacidade de produção de suor e, portanto, de resfriamento corporal, o que predispõe a maior risco de desidratação. A pele, ainda em processo de desenvolvimento, absorve em maior quantidade produtos químicos e sofre mais rapidamente lesões. Por fim, crianças e adolescentes são mais susceptíveis a perdas auditivas no caso de exposição a ruídos e têm uma capacidade de visão periférica menor, o que os predispõem a acidentes (FARIA, 2000).

De acordo com Minayo-Gomes e Meirelles (1997), o conceito de risco quando relacionado a crianças e adolescentes deve estar

focado não apenas nos fatores externos e a curto prazo, mas devem ser levados em consideração os fatores que afetam seu desenvolvimento a longo prazo. Esses autores subdividem os riscos do trabalho de crianças e adolescentes em físicos e psicossociais, e afirmam que o trabalho pode prejudicar o desenvolvimento intelectual das crianças e adolescentes.

Sampaio e Ruiz (1996) afirmam que as crianças e adolescentes que são submetidas ao trabalho sofrem, como consequência social, uma falta de qualificação para sua inserção futura no mercado de trabalho adulto. Isso ocorre porque a execução de trabalhos repetitivos, monótonos, não as prepara para a inserção em um mercado de trabalho dinâmico, que exige dos profissionais uma formação multifacetada, flexível às novas demandas. Juntem-se a isso as recorrentes dificuldades escolares, e essas pessoas poderão se constituir profissionais sem qualificação, treinados apenas para a ocupação em subempregos, que não promovem ascensão nem condições dignas de vida.

O envelhecimento precoce e a adultização são outras implicações possíveis do trabalho para essas crianças e adolescentes. Devem-se principalmente à carga de trabalho a que esses sujeitos estão submetidos, aliada à atribuição de responsabilidades e à falta ou redução do tempo das brincadeiras e do lazer, o que implica na não vivência ou vivência reduzida da fase da infância e juventude enquanto etapas sociais essenciais para um desenvolvimento pleno de suas capacidades (ASMUS et al., 1996). As crianças e adolescentes significam isso como um “roubo” ou “perda” de uma parte de suas vidas, que não poderá mais ser recuperada (ALBERTO et al., 2005). Segundo Campos e Francischini (2003), no contexto do trabalho precoce, no caso do seu estudo com crianças e adolescentes inseridos no trabalho artesanal, esses sujeitos se identificavam mais com o modelo adulto, ou seja, percebiam-se mais como adultos do que como crianças.

Aliado a isso, existem as dificuldades cognitivas, que se refletem no espaço escolar e na habilidade em lidar com novas informações. Atrreladas ao cansaço e ao contato prolongado com tarefas concretas, essas dificuldades resultam em pouca habilidade para lidar com a linguagem abstrata, que, por sua vez, implica em uma dificuldade de passagem de um pensamento concreto para um mais elaborado e socializado. Junte-se a esse quadro a própria dificuldade de organização do pensamento, tornando assim difícil a expressão de ideias, a compreensão de informações, o uso da lógica e o acompanhamento das atividades escolares, bem como a compreensão e atuação crítica no mundo (ALBERTO, 2002; SANTOS, 2011; SOUSA, 2006).

Além disso, o trabalho pode implicar em um “embotamento afetivo”, que se revela através da dificuldade de expressar sentimentos (ALBERTO, 2002). Frente a todas essas adversidades, a troca afetiva, a expressão de sentimentos é prejudicada, já que não foi experienciada de forma suficiente por esses sujeitos (SAMPAIO; RUIZ, 1996). Oliveira e Francischini (2009) acrescentam como implicações do trabalho a redução do tempo das brincadeiras por causa das atividades laborais, o que, para esses autores, reduz as possibilidades de relações sociais e podem comprometer o desenvolvimento das crianças e adolescentes. Nesse sentido, o Ministério da Saúde assinala, referindo-se ao trabalho precoce, que toda forma de atividade caracterizada como trabalho, seja no mercado formal ou informal, que prejudique as atividades lúdicas de crianças e adolescentes e comprometa o desenvolvimento dos mesmos deve ser combatida (BRASIL, 2002).

Buscando somar-se a esse conjunto de estudos que enfocam os riscos do trabalho para a saúde física e mental de crianças e adolescentes, o objetivo deste estudo envolve a investigação dos riscos aos quais essas crianças e adolescentes estão expostos e de que forma por eles são afetados, levando-se em consideração

a relação trabalho-saúde e as especificidades do trabalho doméstico.

2. Método

Na abordagem escolhida para a realização deste estudo, utilizou-se a metodologia do diagnóstico rápido, que se refere ao uso de um conjunto de instrumentos (técnicas quantitativas e qualitativas) com o objetivo de se conhecer e compreender uma determinada realidade em um contexto econômico e social particular, e de se acessar um número de sujeitos sem o uso de amostragens científicas ou grupos de controle.

A Metodologia do Diagnóstico Rápido tem sido desenvolvida pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), especialmente para investigar as piores formas de trabalho infantil, como é o caso do trabalho infantil doméstico, como forma de complementar os dados da Pesquisa Nacional de Amostragem Domiciliar (PNAD), do IBGE, quando estes são insuficientes. Isso porque muitas dessas atividades são ilegais, invisíveis, ou estão na informalidade, sendo de difícil identificação e pesquisa.

2.1. Lócus de pesquisa

Foram escolhidos como locais para a realização da pesquisa escolas públicas municipais e estaduais situadas no município de João Pessoa. Optou-se por acessar as crianças e os adolescentes trabalhadores domésticos via escolas devido ao fato de que, como apontado na literatura (DANTAS, 2004; RIZINI; FONSECA, 2002), muitas crianças e adolescentes trabalhadores migravam para João Pessoa não apenas pelo trabalho, mas também por encontrarem melhores equipamentos sociais, como os de escolarização. O critério utilizado para a escolha das escolas municipais

foi a existência de programas como Educação de Jovens e Adultos (EJA), “Acelera” e “Se Liga”, destinados a dar suporte a estudantes com histórico de repetência escolar, situações comuns entre aqueles que desempenham atividades laborais. As escolas estaduais escolhidas foram aquelas consideradas estratégicas nos bairros, que contavam com um grande contingente de alunos. Porém, posteriormente, foi percebido que a maioria das crianças e adolescentes trabalhadores domésticos se inseria em escolas situadas em bairros com população de alto poder aquisitivo, que usufruía do trabalho desses sujeitos, o que fez com que se redirecionasse a busca pelos participantes para essas escolas.

2.2. Participantes

Participaram desta pesquisa 100 sujeitos, que estudavam em escolas públicas municipais e estaduais de João Pessoa, que se identificaram como trabalhadores domésticos. Delimitou-se a faixa de idade dos participantes desta pesquisa entre os sete e 18 anos de idade. A idade mínima de sete anos foi considerada um critério porque, como a pesquisa seria efetivada nas escolas, na época essa era a idade mínima definida pela legislação brasileira para o início da escolarização. Quanto aos 18 anos, foi um critério adotado por ser essa a idade limite definida pela OIT para demarcar o que ela considera como trabalho infantil (OIT, 2001).

2.3. Instrumentos

Foram utilizados dois instrumentos: o primeiro, denominado mosquito, que consistia em um panfleto em que se perguntava a idade, a série, se o sujeito trabalhava, e a indicação da atividade. O objetivo desse instrumento era fazer um levantamento das crianças que exerciam alguma forma de trabalho doméstico. Isso se fez

necessário porque muitos sujeitos não desejavam ser identificados como trabalhadores domésticos frente aos colegas, devido ao preconceito existente relacionado à atividade.

O segundo tratava-se de um questionário composto de questões abertas e fechadas, englobando os seguintes aspectos: perfil sócio-demográfico, características da atividade, situação familiar, escolaridade, riscos. Para este artigo, estamos considerando os dados coletados acerca dos riscos.

2.4. Procedimentos

Primeiramente, foi feita a capacitação dos pesquisadores. Em seguida foram contatadas as Secretarias Municipais e Estaduais de Educação, a fim de obter a autorização para a realização da pesquisa nas escolas. Em seguida partiu-se para a visita às escolas, e à direção eram explicitados os motivos da pesquisa e seus objetivos.

Com a autorização da direção, visitaram-se as salas de aula, onde eram apresentados os pesquisadores, expostos os motivos da pesquisa, os objetivos, assegurado o sigilo e aplicado o instrumento mosquito. A partir dele fazia-se uma seleção daqueles em que os sujeitos afirmavam realizar o trabalho doméstico. Em seguida, retornava-se às salas de aula e convidavam-se esses alunos para responderem ao questionário que continha as questões abertas e fechadas.

A abordagem acerca dos riscos com as crianças e adolescentes trabalhadores procura identificar, na atividade, agentes que podem trazer prejuízos ao seu desenvolvimento. Nesse sentido, por ser a pesquisa realizada no formato de Diagnóstico Rápido, não se utilizaram os instrumentos comumente utilizados na saúde, como o mapa de riscos. Priorizou-se fazer uma identificação, ainda que de forma rápida, das vivências e sensações dessas

crianças e adolescentes, tanto individualmente como no conjunto, através do reconhecimento dos participantes dos riscos a que estavam submetidos. Para isso, foi apresentada uma lista de riscos (riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos, de acidentes, sociais e psicológicos) e o grau de exposição a cada um deles (nada, pouco, médio e muito).

A literatura que aborda a relação entre trabalho e saúde indica que a identificação de riscos pelos trabalhadores adultos envolve uma série de questões que trazem dificuldades na realização dessa tarefa, seja porque os trabalhadores não conhecem as suas implicações, seja porque o reconhecimento da existência do risco desfaz as estratégias de defesa construídas (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Nesse sentido, essas dificuldades na identificação se ampliam, no caso de crianças e adolescentes.

2.5. Análise dos dados

O instrumento mosquito foi utilizado como forma de seleção dos participantes. Nesse sentido, ao final da pesquisa, utilizou-se a estatística descritiva para obter um percentual geral daqueles que indicaram não trabalhar, dos que trabalhavam em outras atividades e daqueles que trabalhavam no TID.

Após o término da aplicação dos questionários, fez-se uma leitura para identificar e corrigir possíveis erros e realizou-se o processo de categorização das respostas, no caso das questões abertas. Especificamente em relação aos dados apresentados neste trabalho, as respostas dos participantes acerca do grau de exposição aos riscos foram inseridas em um banco de dados construído a partir do *software* SPSS, utilizando-se da estatística descritiva para tratamento e análise dos dados. Para efeitos desta pesquisa, foram somados os percentuais de respostas “médio” e “muito” em relação a cada risco e considerados estatisticamente significativos

aqueles riscos que atingiam no mínimo um percentual de 20% da amostra.

3. Resultados e Discussão

Dentre os participantes, 398 responderam ao instrumento mosquito, sendo que 45,72% não trabalhavam, 29,15% trabalhavam em outras atividades e 25,13% eram trabalhadores domésticos. Esses dados mostram que, além do número significativo de participantes que exerciam o TID, temos um percentual importante de crianças e adolescentes trabalhadores em outras atividades, o que mostra que o trabalho infantil ainda é uma problemática bastante presente nas classes populares.

A pesquisa em questão encontrou crianças e adolescentes exercendo o trabalho doméstico na faixa etária entre 10 e 18 anos. Os dados obtidos revelaram que 34% tinham entre 10 e 14 anos e 25%, entre 15 e 16 anos. As maiores concentrações se dão em torno dos 17 e 18 anos, 41% da população estudada. Vale salientar que o percentual de crianças e adolescentes trabalhadores é alto na faixa que varia de 10 a 14 anos, o que é proibido, segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Quanto ao sexo, 73% da amostra constituíram-se de participantes do sexo feminino e 23% de participantes do sexo masculino, dados que corroboram pesquisas de diversos autores que abordam a temática que constatam que as atividades domésticas têm sido ligadas histórica e socialmente ao papel feminino, constituindo-se em uma questão de gênero (MENDES, 2004; MOREIRA; STENGEL, 2003; TAVARES, 2002). Portanto, os dados sobre exposição a riscos na atividade do TID aqui apresentados atingem preponderantemente meninas.

Dentre as modalidades de TID, 47% dos participantes exerciam TID remunerado; 33% realizavam TID socialização; e 20% realizavam TID ajuda. Esses dados são relevantes para a análise

dos riscos uma vez que a configuração de cada modalidade implica em realização de tarefas com exigências, responsabilidades, tempos de exposição e jornadas diferenciadas, o que traz, por sua vez, implicações diversas em termos de riscos para as crianças e adolescentes.

Os participantes indicaram também, dentre uma lista de atividades a eles apresentadas, no formato de respostas múltiplas, quais eles executavam. As mais frequentes foram as de varrer casa, com 89%, seguida de colocar lixo fora, com 85%; lavar louça foi indicado por 84% dos participantes, e passar pano no chão foi indicado por 82% destes. Foram indicados também atividades como fazer mandados (ir a mercado, dentre outros), com 78%; lavar banheiro com 76%; lavar roupa, com 61% e brincar com criança, com 58%.

Podemos concluir, de acordo com as porcentagens, que a maioria dos sujeitos realiza grande parte do conjunto das atividades. Isso demonstra o quanto é exigido dessas crianças e adolescentes, no momento em que realizam ao mesmo tempo tarefas tão diversificadas, o que pode afetar seu desenvolvimento, já que tarefas como “varrer a casa”, “colocar lixo fora”, “passar pano no chão” exigem posturas corporais repetitivas e inadequadas, principalmente sendo exercidas por sujeitos que não completaram o amadurecimento biológico e psíquico. O fato de 58,0% brincarem com criança exige, além de esforço físico, responsabilidades e cuidados por parte de sujeitos que ainda não estão preparados para essa tarefa, o que contraria a proteção integral determinada pelo ECA (ALBERTO et al., 2005).

Foi investigada também a jornada de trabalho dessas crianças e desses adolescentes. 43,4% trabalhavam de 1 a 4 horas; 29,3%, de 5 a 8 horas e 27,3%, de 9 a 15 horas. Os dados acerca da jornada ganham em amplitude frente à faixa de dias trabalhados por semana: 68% trabalham de 6 a 7 dias, 16%, de 4 a 5 dias e 16%, de 1 a 3 dias. Assim, temos crianças e adolescentes que, em sua

maioria, trabalham no mínimo um turno, 6 a 7 dias por semana, com tempo reduzido para outras atividades necessárias ao seu desenvolvimento.

As jornadas prolongadas causam fadiga, o que predispõe a ocorrência de acidentes e doenças, já que o gasto de energia e a má nutrição diminuem a resistência do corpo. Os ritmos intensos são bastante característicos do trabalho doméstico, uma vez que a tendência é que os sujeitos assumam boa parte ou todas as atividades domésticas, que são organizadas segundo o tempo e a necessidade de outros membros da casa, como cozinhar, cuidar de crianças e lavar roupa, como aparece nos dados. Esse ritmo intenso causa estresse e aumenta o risco de acidentes, além de causar cansaço físico e mental. O fato de pegar peso pode originar dores no corpo, dores musculares, principalmente no caso do cuidado com crianças, por carregá-las no colo.

A análise dos dados coletados a respeito dos riscos evidenciou aqueles que são mais frequentes e o grau de exposição aos mesmos, de acordo com a percepção dos participantes. Os riscos físicos que mais apareceram foram temperatura (calor) (61%), seguido de iluminação deficiente (24%), ruídos (22%) e, por último, temperatura (frio) com 21% das respostas. A exposição a altas temperaturas está relacionada às atividades de cozinhar, passar roupa ou mesmo a ambientes sem a devida circulação do ar. Segundo Brito e Porto (1991), a exposição a esse risco pode causar desidratação, choque térmico, dentre outros fatores, como foi detectado na fala de uma das adolescentes: “... quando eu pego no ferro para passar (roupa) meu nariz sangra, tenho problema com temperatura”.

É importante lembrar que a pele ainda não totalmente desenvolvida desses sujeitos tem menor capacidade de produzir suor do que a de um adulto, uma vez que tem menor atividade das glândulas sudoríparas e menor capacidade de resfriamento

do corpo por evaporação, o que produz maior desgaste físico (SILVEIRA; AMARAL; CAMPINEIRO, 2000). A iluminação deficiente pode causar cansaço visual, problemas de acuidade e propiciar acidentes (BRITO; PORTO, 1991). O ruído em excesso pode ser causado pelo cuidado com crianças no local de trabalho, barulho de eletrodomésticos em uso, etc., podendo causar perda da acuidade auditiva, dores de cabeça, dentre outros.

Os riscos químicos apontados como mais frequentes foram o manuseio de produtos químicos (53,6%), seguido de poeira (33,3%), vapores (25,0%) e fumos (21,0%). O contato com produtos químicos é bastante comum no trabalho doméstico, pois são utilizados na maioria das atividades de limpeza da casa. Esses produtos podem causar reações alérgicas, irritantes e asfixiantes, sobretudo se forem ingeridos ou inalados. É necessário recordar que a absorção dessas substâncias é maior pelas crianças e adolescentes, pois a camada superficial da epiderme não está ainda completamente desenvolvida, bem como o sistema gastrointestinal, o que pode trazer danos a esses órgãos (FARIA, 2000). A poeira doméstica geralmente tem em sua composição ácaros e fungos que podem gerar alergias e rinites (ALBERTO et al., 2005), sobretudo aliada a uma capacidade respiratória diferenciada como a das crianças e adolescentes, que tem menor possibilidade de eliminar toxinas inaladas. Quanto aos vapores e fumos, podem causar asfixia (BRITO; PORTO, 1991).

Os riscos biológicos aos quais os sujeitos afirmaram estar mais expostos foram insetos, cobras e escorpiões (27%), e referiram-se também a vírus (20%). O contato com insetos pode transmitir doenças; já cobras e escorpiões podem causar envenenamento, o que pode ser fatal em crianças pequenas. A exposição a riscos biológicos pode trazer resfriados e gripes, além de outras doenças contagiosas (PORTO, 2000).

Os riscos ergonômicos referem-se a posturas corporais, atribuições e relações no trabalho. Os mais apontados pelas crianças e adolescentes foram posturas corporais forçadas (60%), responsabilidade (57%), movimentos repetitivos (45%). Foram destacados ainda como significativos: execução das atividades em jornadas prolongadas (42%), ritmos intensos (37%), pegar peso (33%) e conflitos (20%).

Esses fatores se intensificam quando consideramos que, nesta pesquisa, quem as realiza são sujeitos com a estrutura óssea ainda em desenvolvimento, ou seja, desvios podem ocorrer mais facilmente, podendo causar atraso no crescimento, dores musculares e má formação óssea, além de desvios na estrutura da coluna vertebral. Também se deve observar que, como o mesmo sujeito realiza várias tarefas, com uma jornada de trabalho extensa, essas posturas inadequadas tendem a prolongar-se (FARIA, 2000).

Dentre os riscos ergonômicos, a responsabilidade é um fator ligado à obrigação de assumir tarefas para as quais os sujeitos não se sentem preparados. A necessidade de cumprir com as obrigações do serviço no tempo previsto configura-se como uma pressão, tendo em vista a responsabilidade pelo funcionamento da casa. Nessas condições, podem apresentar insegurança e estresse, principalmente quando precisam cuidar de crianças ou idosos. Pode também estar ligada à necessidade de trabalhar, que induz a assumir a responsabilidade pela ajuda no próprio sustento e no da família. Esses fatores, aliados aos conflitos e à monotonia e repetitividade do trabalho, trazem uma forte carga psíquica para essas crianças e adolescentes, relacionada aos efeitos negativos do trabalho (BRITO; PORTO, 1991; GIANNASI; GONÇALVES, 1993). Os movimentos repetitivos predisõem a Distúrbios Osteomusculares (DORT) e Lesões por Esforços Repetitivos (LER), que afetam as articulações, músculos e tendões, podendo causar paralisia temporária ou definitiva e também perda de movimentos.

Dentre os riscos de acidentes os mais apontados foram: cortes (20,2%) e contusões (20,2%). Os cortes podem estar relacionados à tarefa de cozinhar, enquanto as contusões podem decorrer da realização dos serviços em locais com espaços reduzidos e de ritmos intensos. Kassouf (2004b), a partir de dados da PNAD, identifica que, dentre as cinco regiões brasileiras, os acidentes de trabalho mais comuns são cortes e fraturas, ocorrendo ainda dores musculares e problemas respiratórios.

Os riscos sociais mais significativos foram de que o trabalho não dará formação para o futuro, com 37,4% da amostra, e o risco de envelhecer antes do tempo, com 23,2%. O trabalho doméstico, no momento em que contribui para a defasagem escolar, nega a esses sujeitos a aquisição de um capital cultural, prejudicando a formação com vistas a um trabalho mais valorizado (pelos que o exercem e pela sociedade), com melhor remuneração e perspectivas de ascensão social, o que é percebido pelos sujeitos. Essa desvalorização do trabalho doméstico pelos pares e pela sociedade em geral faz com que surjam sentimentos de estigmatização para aqueles que o exercem (ALBERTO et al., 2005).

O sentimento de envelhecimento precoce decorre de todos os problemas físicos provocados pelo trabalho, mas também pela impossibilidade de vivenciarem o que é esperado pela sociedade na idade em que estão, pois são chamados a atuar como adultos (CAMPOS; FRACISCHINI, 2003). Assim, o envelhecimento é tanto físico quanto psíquico. O corpo, ainda que debilitado e surpreendido pela atividade de trabalho, é jovem, porém a mente e as responsabilidades são de adulto.

Dentre os riscos psicológicos, 49% dos participantes apresentaram dificuldade de aprender matemática; 39% afirmaram ter sentimentos de incapacidade; 34%, que correm o risco de ficarem adultos antes do tempo e 33% apontaram que apresentavam sentimentos de desamparo. Ainda 29,3% afirmaram que tinham dificuldade de expressar sentimentos e emoções; 25% tinham

dificuldade de expressar uma ideia; 25% tinham sentimentos de perda da infância; e 22% tinham dificuldade de compreender uma informação.

As dificuldades relacionadas com a aprendizagem da matemática e da expressão e compreensão via linguagem oral e escrita podem estar relacionadas com as tarefas concretas realizadas no TID, que são cansativas e repetitivas, e que se refletem no espaço escolar e na dificuldade de construção de um pensamento abstrato mais socializado. Essa dificuldade no uso da linguagem pode levar a uma dificuldade de organização do pensamento, que se revela na inabilidade de compreensão e de expressão de suas ideias e necessidades.

O sentimento de desamparo decorre do acúmulo de responsabilidades e, no caso dos sujeitos que moram no lugar de trabalho, da distância familiar e falta de apoio afetivo (ALBERTO et al., 2005). G, 16 anos, comenta: “... às vezes eu penso em deixar (o trabalho doméstico) porque tô longe dos meus pais, não sei o que acontece lá, minha mãe é doente, sinto falta deles”.

O sentimento de incapacidade parece ser reflexo das exigências de um trabalho em que sujeitos são precocemente chamados a exercer atividades para as quais não têm condições de realizar (SAMPAIO; RUIZ, 1996). Lima (2002) também comenta a esse respeito, afirmando que a obrigação de atender a exigências com as quais não estão preparados para lidar pode ocasionar no indivíduo em desenvolvimento a construção de uma autoimagem negativa, vendo-se como errado, incapaz ou indigno. Podem também ser consequência das exigências escolares a sujeitos que, pelo histórico de repetência e evasão, não se sentem aptos a responderem a essas exigências de acordo com o esperado. Sousa e Alberto (2008) identificaram junto a crianças e adolescentes trabalhadores informais urbanos que, devido às experiências desfavoráveis na escola, esses sujeitos sentem-se impotentes e incapazes de obter

um nível de escolaridade mais alto, e suas aspirações profissionais se voltam a profissões que dispensam formação escolar.

Os sujeitos afirmaram ainda que sentiam dificuldade de expressar sentimentos e emoções com 29,3% da amostra. Isso pode estar relacionado à impossibilidade do brincar, que permite a elaboração das emoções e seu desenvolvimento. Alberto et al. (2005) afirmam que a baixa autoestima, o não reconhecimento enquanto trabalhador e a humilhação contribuem para o embotamento afetivo, já que a autoestima é ligada à imagem que os outros têm do sujeito. No que concerne à dificuldade de expressar ideias, esta parece ser uma das implicações possíveis da execução cotidiana de um trabalho concreto e repetitivo. A infância (nas sociedades ocidentais) é ligada às oportunidades do brincar, do lazer e do tempo ocioso que permitam o desenvolvimento global da criança (ASMUS et al., 1996). A falta de oportunidade dessas vivências por esses sujeitos faz com que tenham a sensação de perda dessa fase vital, um vazio que, em sua visão, não poderá mais ser preenchido, que marca para sempre suas existências. A dificuldade de compreender uma informação leva a inferir que pode também ser decorrente dessa inabilidade com a linguagem abstrata.

Lima (2002) também trata desse aspecto. De acordo com a autora, o brincar na infância exerce um papel de grande importância, uma vez que permite à criança reviver, entender e assimilar conteúdos das relações afetivas e cognitivas. Com a obrigação de trabalhar e submeter-se a determinadas situações e exigências, seus anseios de expressar-se livremente através da brincadeira são inibidos, ocasionando um empobrecimento na capacidade de expressão e compreensão.

Um dado de relevância e que demonstra fato grave é que um percentual de 7% da amostra afirmou que já sofreu alguma forma de assédio sexual no trabalho doméstico. Ainda que não tenha

sido relevante estatisticamente, o significado desse dado se reveste de importância devido às implicações que podem trazer às crianças e adolescentes em termos de constituição da subjetividade e do sofrimento psíquico e físico. Por se encontrarem no espaço doméstico, que é privado e inviolável, essas crianças e adolescentes se encontram mais fragilizadas e vulneráveis, além de o serem pela própria condição de sujeitos em desenvolvimento.

Ao observarmos os resultados como um todo, percebemos que os riscos que mais se evidenciam no cotidiano dos participantes são os riscos ergonômicos, sociais e psicológicos, tanto em quantidade de riscos apontados, quanto no grau de exposição. Podemos conjecturar que, para a amostra estudada, o trabalho doméstico expõe a riscos que se relacionam principalmente às relações de trabalho e à constituição subjetiva desses sujeitos, ainda que os riscos ao corpo estejam também presentes.

Apesar de estarem supostamente “protegidos” no espaço doméstico, os danos que lhes são apresentados não se inscrevem apenas e diretamente no corpo, mas se materializam naquilo que os constitui como mais humanos, que é mais valorizado na sociedade atual e que, ao mesmo tempo, é menos visível: a capacidade de se comunicar, de construir uma consciência própria dos seus sentimentos e de expressá-los, de posicionarem-se na construção de suas próprias vidas e da sociedade. Percebe-se um paradoxo: o espaço doméstico, que agrega socialmente um significado de proteção, para as crianças e adolescentes trabalhadores participantes desta pesquisa se traduz muitas vezes em um sentimento de desamparo, de abandono. O trabalho infantil doméstico aparece, então, como uma das muitas formas vigentes, na nossa sociedade, de abandonar crianças e adolescentes de classes populares e de negar-lhe seus direitos de pessoas em desenvolvimento.

4. Considerações finais

Por tudo o que foi exposto, conclui-se que o trabalho infantil doméstico implica em diversos riscos para as crianças e adolescentes que os executam, sendo um problema que se insere na questão da saúde pública, mas que vai além dela. Os artigos 27, 31 e 32 da Convenção Internacional da Criança determinam que todas as crianças e adolescentes devem ter condições que propiciem seu desenvolvimento pleno, acesso à cultura, que devem ser protegidos contra a exploração econômica e qualquer trabalho que prejudique a escolarização, seja perigoso ou implique em danos à saúde (CONVENÇÃO, 2000). O ECA, em seu artigo 67, proíbe o trabalho ao adolescente que seja prejudicial ao seu desenvolvimento físico, psíquico e moral. Ou seja, o trabalho infantil doméstico se insere, ante a legislação nacional e internacional, como uma violação aos direitos de crianças e adolescentes (BRASIL, 2005).

A exposição tão precoce a todos os riscos já mencionados conduz a perdas tanto físicas quanto sociais e psíquicas, difíceis de serem dimensionadas, mas que se inscrevem no cotidiano desses sujeitos. O caráter oculto da atividade e sua desvalorização tendem a minimizar seus efeitos potencialmente maléficos, mascarando muitas vezes os prejuízos que acarreta, naturalizando-os, e até mesmo negando-os, em prol de uma suposta proteção e formação via trabalho que, no caso de crianças e adolescentes de classes populares, reveste-se de um caráter disciplinar e excludente.

Muitas vezes a execução do trabalho infantil doméstico reveste-se de um caráter de violação de direitos e exploração, dentro das condições em que tem sido realizado e dos prejuízos que tem trazido àqueles que o exercem, principalmente em termos de riscos sociais e psicológicos.

Portanto, faz-se necessária uma maior atenção dos poderes públicos em termos de políticas que foquem não apenas na transferência de renda, mas também nas consequências do trabalho à saúde física e psíquica desses trabalhadores precoces. Além disso, seriam importantes ações conjuntas entre diferentes setores, como educação e saúde. Como exemplo, sugerimos abaixo:

- Os professores podem formar grupos e visitar os serviços de saúde ou convidar os profissionais para discutirem sobre o trabalho infantil;
- Encaminhamento para os serviços de saúde existentes na comunidade, principalmente nos casos de acidentes de trabalho. Nesse último caso, existe um protocolo assistencial de notificação compulsória específica, a Portaria 777/2004, do Ministério da Saúde.

Ações como essas abrem a discussão acerca da temática do TID, de forma a desnaturalizá-lo e permitem construir uma rede de acompanhamento dessas crianças e adolescentes, minimizando os riscos aos quais estão submetidos.

5. Referências

ALBERTO, M. F. P. **A dimensão subjetiva do trabalho precoce de meninos e meninas em condição de rua em João Pessoa (PB)**. 2002. Tese (Doutorado em Sociologia), Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2002.

ALBERTO, M. F. P. et al. **O trabalho infantil doméstico em João Pessoa-PB: um diagnóstico rápido à luz das piores formas de trabalho infantil**. João Pessoa: OIT, 2005.

ALBERTO, M. F. P. et al. **Trabalho infantil na cultura do abacaxi no município de Santa Rita – PB: um diagnóstico rápido à luz das piores formas de trabalho infantil**. Brasília: OIT, 2006.

ASMUS, C. I. R. F. et al. Riscos ocupacionais na infância e na adolescência: uma revisão. **Jornal de Pediatria**, v. 72, n. 4, p. 203-208, 1996.

BRASIL. **Cadernos de Atenção Básica**. Programa Saúde da Família, 5. Brasília: Ministério da Saúde/ Secretaria de Políticas de Saúde, 2002.

BRASIL. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Brasília: Senado Federal: Subsecretaria de Edições Técnicas, 2005.

BRITO, J. C.; PORTO, M. F. S. **Processo de trabalho, riscos e cargas à saúde**. Apostila desenvolvida para o curso de especialização em saúde do trabalhador e ecologia humana. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública/ Fundação Oswaldo Cruz, 1991.

CAMPOS, H. R.; FRANCISCHINI, R. Trabalho Infantil produtivo e desenvolvimento humano. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 8, n.1, p. 119-129, 2003.

CONVENÇÃO sobre os Direitos da Criança. Rio de Janeiro: Save the Children Suécia, 2000.

DANTAS, A. P. **Trabalho infanto-juvenil doméstico como violação dos direitos humanos**. 2004. Monografia (Graduação em Psicologia). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

FARIA, M. P. et al. **Nota Técnica à Portaria MTE/SIT/DSST N° 06** [online], 2000. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/geralpublicações.asp.pdf>>. Acesso em 12 mai. 2012.

GIANNASI, F.; GONÇALVES, M. **Construindo o mapa de riscos do local de trabalho**. Coleção Saúde do Trabalhador e Meio Ambiente, n. 2. São Paulo: Químicos e Plásticos, 1993.

HARDEN, J. et al. Scary faces, scary places: children's perceptions of risk and safety. **Health Education Journal**. v. 59, n. 1, p. 12-22, 2000. Disponível em: <<http://hej.sagepub.com/content/59/1/12>>. Acesso em 10 nov. 2011.

HILLESHEIM, B; CRUZ, L. R. Risco, vulnerabilidade e infância: algumas aproximações. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v.20, n. 2, p.192 - 199, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v20n2/a06v20n2.pdf>>. Acesso em 14 abr. 2012.

INSTITUTO Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Síntese de Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira** (Estudos e pesquisas – Informação Demográfica e Socioeconômica nº 21). Rio de Janeiro: IBGE, 2007.

KASSOUF, A. L. **O trabalho infantil em cinco estados brasileiros**. Brasília: OIT, 2004a.

KASSOUF, A. L. (Coord.). **O perfil do trabalho infantil no Brasil, por regiões e ramos de atividade**. Brasília: OIT, 2004b.

LESCHER, A. D. et al. **Crianças em situação de risco social: limites e necessidades da atuação do profissional de saúde**. São Paulo:

[s.n.], 2004. Disponível em: <<http://www.projetoquixote.epm.br/publicacao.pdf>>. Acesso em 14 abr. 2012.

LIMA, C. G. C. **O impacto do trabalho precoce na vida de crianças e adolescentes**: aspectos da saúde física e mental, cultural e econômico. Ribeirão Preto, SP, 2002. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/Empregador/FiscaTrab/CombateTrabalhoInfantil/Publicacao/Conteudo/541.pdf>>. Acesso em 20 mai. 2012.

MENDES, R. O Brasil sem trabalho infantil doméstico. In: ALBERTO, M. F. P. (Org.). **Trabalho infanto-juvenil e direitos humanos**. João Pessoa: Universitária/UFPB, 2004. p. 37-42.

MINAYO-GOMES, C.; MEIRELLES, Z. V. Crianças e adolescentes trabalhadores: um compromisso para a saúde coletiva. **Cadernos de Saúde Pública**. v. 13, n. 2, p. 135-140, 1997.

MOREIRA, M. I.; STENGEL, M. (Orgs.) **Narrativas infanto-juvenis sobre o trabalho doméstico**. Belo Horizonte: PUCMinas, 2003.

OIT - ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO.
Combatendo o trabalho infantil: Guia para educadores. Brasília: OIT, 2001.

OLIVEIRA, I. C. C; FRANCISCHINI, R. Direito de brincar: as (im) possibilidades no contexto de trabalho infantil produtivo. **Psico-USF**, v. 14, n. 1, p. 59-70, jan/ abr, 2009.

PASSETTI, E. Crianças carentes e políticas públicas. In: DEL PRIORE, M. (Ed.). **História das crianças no Brasil**. São Paulo: Contexto, 1999, p. 247-375.

PORTO, M. F. S. Análise de riscos nos locais de trabalho: conhecer para transformar. **Cadernos de Saúde do Trabalhador**. Kingraf: São Paulo, Jun, 2000, p. 4-42.

RIZZINI, I.; FONSECA, C. **As meninas e o universo do trabalho doméstico no Brasil**: Aspectos históricos, culturais e tendências atuais. Rio de Janeiro: OIT/ IPEC, 2002.

SAMPAIO, I. I. C.; RUIZ, E. M. **Trabalho precoce e psiquismo infantil**. São Paulo: [s.n.], Mimeografado, 1996.

SANTOS, D. P. **As implicações psicossociais do trabalho precoce em adultos**. 2011. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

SILVEIRA, C.; AMARAL, C.; CAMPINEIRO, D. **Trabalho infantil**: Examinando problemas e avaliando estratégias de erradicação: UNICEF, 2000. Disponível em: <<http://www.iets.org.br>. Acesso em 20 de abril de 2012.

SOUSA, O. M. C. G. **A relação do trabalho precoce com o processo de escolarização de crianças e adolescentes**. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

SOUSA, O. M. C. G; ALBERTO, M. F. P. Trabalho precoce e o processo de escolarização de crianças e adolescentes. **Psicologia em Estudo** (Maringá), v. 13, n. 4, p. 713-722, out-dez, 2008.

TAVARES, M. A. **Onde está Kelly?** O trabalho oculto de crianças e adolescentes exploradas nos serviços domésticos na cidade do Recife. Recife: CENDHEC, 2002.

CAPÍTULO 9

A formação do profissional de Psicologia *versus* o novo campo de atuação nos CREAS no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes

Mayara Limeira Freire
Maria de Fatima Pereira Alberto
Thaís Augusta de Oliveira Máximo

1. Introdução

Este capítulo se constitui em um recorte da dissertação intitulada: Atuação do profissional de Psicologia nos Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS), e tem como objetivo analisar a formação do profissional de Psicologia para se trabalhar no CREAS no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes. Neste sentido estão apresentadas algumas considerações sobre os desafios encontrados na formação do profissional de Psicologia frente ao enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes neste novo campo de atuação, que são as Políticas Públicas.

A Psicologia entra no cenário das Políticas Públicas por meio da nova configuração de proteção social, a partir da Constituição Federal de 1988, que promulgou o acesso à assistência, saúde, educação, previdência é um direito universal, e desta forma, o Estado

entra na oferta de programas e serviços para que os mesmos sejam efetivados. Com isso, a Psicologia ganha um novo campo de atuação, o qual requer também um novo posicionamento de atuação, que difere da tradicional prática clínica elitizada, anteriormente exercida pela profissão (OLIVEIRA; YAMAMOTO, 2010; YAMAMOTO, 2003). Sobre este aspecto, Yamamoto (2003) aponta que a Psicologia possui, no Brasil, a tradição do compromisso com as elites, numa prática de controle, higienização, categorização e diferenciação de interesses necessários para a manutenção de lucro e reprodução do capital. Esta prática de compromisso com a elite, segundo o autor, perpassa concepções naturalizadas construídas historicamente, desde a época do Brasil colônia.

A prática da Psicologia concentrava-se nas áreas organizacional, educacional e clínica, sendo esta última a mais focada e reconhecida como uma prática do psicólogo, dirigida a uma pequena parcela da população: a elite. Desse modo, a inserção do psicólogo em novos espaços que possibilitem o acesso à população a uma prática comprometida socialmente reflete um longo caminho em construção, como o campo das políticas públicas (YAMAMOTO, 2003).

Sob esta ótica, faz-se importante que o psicólogo ao entrar nas políticas públicas, efetive a luta pela “deselitização” da profissão, colocando-a ao alcance de toda a população. Este novo modo de pensar da Psicologia refere-se a uma prática voltada para a garantia e o restabelecimento de direitos (BOCK, 2003). Um dos passos iniciais deste processo deu-se, a partir dos estudos de Lane (1981), ressaltando a importância de uma psicologia comunitária, ou seja, uma psicologia implicada com a questão social, com a comunidade.

Desse modo, pensar a atuação do psicólogo nas políticas públicas é também pensar sobre o papel e o compromisso da

profissão no contexto brasileiro, frente aos embates econômicos, sociais e políticos. Política é conflito, e a inserção do psicólogo no campo social também partilha estes embates, principalmente pelo contexto social e econômico do país, desde a época da regulamentação da profissão até a inserção do psicólogo no campo do bem-estar social (YAMAMOTO, 2003).

Nos últimos dez anos, a inserção do psicólogo, nas políticas públicas, obteve grandes avanços. Após diferentes experiências e discussões desta categoria, em todo o país, foram construídas práticas comprometidas com a transformação social, em direção a uma ética voltada para a emancipação humana, as quais apontaram alternativas para o fortalecimento de indivíduos e grupos, e para o enfrentamento da situação de vulnerabilidade. Como resultado dessas experiências, houve uma ampliação da concepção social e governamental acerca das contribuições da Psicologia para as políticas públicas, além da geração de novas referências para o exercício da profissão de psicólogo no interior da sociedade (YAMAMOTO, 2003).

1.2 A assistência social e os ordenamentos jurídicos

Um desses campos de atuação é a Assistência Social. Esta, ao ser incluída no âmbito da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e Previdência Social, abre novas possibilidades para construção de Políticas Públicas e Sociais que venham garantir os princípios e diretrizes prescritos na Constituição Federal de 1988. Estes fundamentos podem ser observados no artigo 203, o qual determina que a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos: a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; o amparo às crianças e adolescentes carentes; a promoção da integração ao mercado de

trabalho; a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Em dezembro de 1993 foi sancionada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a qual vem regulamentar a Assistência Social no âmbito da Seguridade Social, como política social pública. Esta Lei define em seu artigo primeiro: “a assistência social é direito do cidadão, e dever do Estado, é Política de Seguridade social não-contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas” (CRUZ; GUARESCHI, 2010).

Diante deste contexto, com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004, e com a construção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005, o Estado afirma seu compromisso na garantia de direitos por meio da oferta de programas e serviços especializados voltados à Proteção Social da população. Deste modo, o Estado consolida a partir desta Política, princípios, diretrizes, objetivos e ações da assistência social, e com isso prevê seu ordenamento em rede, de acordo com os níveis de proteção social e complexidade: básica e especial, de média ou alta complexidade, configurando assim o plano de ação do SUAS (BRASIL, 2008; NOB/SUAS, 2005).

No que diz respeito aos serviços para o enfrentamento da violência sexual ofertados pelo SUAS, encontra-se o serviço da Proteção Social Especial. Este envolve a proteção de famílias e sujeitos em situação de risco pessoal e social, e envolve serviços de média e alta complexidade, os quais devem promover o acolhimento e, com isso, desenvolver ações socioassistenciais

às famílias e indivíduos, para que, dessa forma, possibilite a reconstrução de seus vínculos sociais, e favoreça maior grau de independência individual e social (CRUZ; GUARESCHI, 2010). Na Proteção Social Especial de média complexidade, o CREAS, como integrante do SUAS, constitui o polo de referência, coordenador e articulador, responsável pela oferta de orientação e apoio especializados e continuados de assistência social a indivíduos e famílias com seus direitos violados, mas sem rompimento de vínculos, entre encontram-se crianças e adolescentes vitimadas pela violência sexual (CRUZ; GUARESCHI, 2010; MDS, 2006; 2008).

Dessa forma, O CREAS é um serviço que se define pela atuação de uma equipe especializada que oferta atendimento multiprofissional, psicossocial e jurídico, cujos profissionais devem atuar no desenvolvimento de procedimentos e metodologias que contribuam para a efetividade da ação protetiva. Entre os profissionais que trabalham no serviço, estão o psicólogo, o assistente social, o advogado e o educador social, podendo variar a quantidade de acordo com a demanda de atendimento do município (CFP, 2009; MDS, 2006; NOB/SUAS, 2005).

1.3 Psicologia e políticas públicas

Em relação à prática do profissional de Psicologia nas políticas públicas, em especial no SUAS, representa um aspecto muito importante para a viabilização dos objetivos propostos por esta política, quanto à garantia de direitos e atendimento especializado a indivíduos em situação de vulnerabilidade e fragilidade social. O psicólogo prestará atendimento especializado, na identificação das situações de violação de direitos da criança e adolescente e suas famílias e, a partir da escuta, refletir em que lugar o sujeito se situa nesta violação, como se organizam os valores e os laços familiares e quais mecanismos podem ser desenvolvidos, para a

superação da violação (CRUZ; GUARESCHI, 2010). De acordo com o CFP e CEFESS (2007): “a atuação dos (as) psicólogos(as) no SUAS deve estar fundamentada na compreensão da dimensão subjetiva dos fenômenos sociais e coletivos, sob diferentes enfoques teóricos e metodológicos, com o objetivo de problematizar e propor ações no âmbito social” (p. 32).

O CFP (2009) aponta que para garantir o atendimento integral no enfrentamento da violência, o papel do psicólogo deve estar pautado na prevenção e proteção a crianças, adolescentes e suas famílias, buscando o trabalho em rede e a articulação com outras políticas e serviços. Dessa forma, compete a este profissional, no exercício do atendimento psicológico, desenvolver um conjunto de ações que envolvam a atenção psicossocial e procedimentos técnicos especializados que promovam o fortalecimento da autoestima e o restabelecimento de seu direito à convivência familiar e comunitária.

A partir desta atuação, o psicólogo possibilitará aos indivíduos a superação da situação de violação de direitos, além da reparação da violência sofrida. Contudo, na prática tem-se observado que a partir das informações coletadas dos psicólogos que participaram das Reuniões Específicas, dos Grupos Focais (organizados pelos Conselhos Regionais de Psicologia) e dos profissionais que participaram das consultas *online* organizadas, que estes apontaram a relevância da atuação de forma articulada, integrada, em rede, como também as dificuldades de estruturação da rede:

a morosidade do sistema de defesa e de responsabilização (segurança pública, Ministério Público e Justiça), as carências nas políticas de saúde e de educação, a insuficiência e, mesmo, a inexistência de vários serviços e ações fundamentais, a baixa qualificação de muitos profissionais que

atuam nas organizações e nos serviços, enfim, as fragilidades da rede de atendimento, a precariedade e a insuficiência das políticas públicas, entre outros (CFP, 2009, p. 25).

Sobre a qualificação dos profissionais que atuam no CREAS, o CFP realizou, no ano de 2007, um estudo, o qual mostrou que os psicólogos têm buscado qualificar-se profissionalmente: 68% declararam ter Pós-Graduação; Desses, 77% dos inseridos no Serviço de Enfrentamento têm Especialização na área; 18% têm Mestrado, e 5% têm Doutorado (CFP, 2009). Um estudo realizado por Alberto et al. (2008) com atores da rede do Programa de Ações Integradas e Referenciais de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-Juvenil no Território Brasileiro (PAIR), revelou que os psicólogos estão procurando uma melhoria na sua qualificação. O estudo aponta que 65,1% possuem curso superior e 20,9% superior incompleto. Dentre os cursos apontados no estudo sobressaíram-se os de Serviço Social, com 54,1% e Psicologia, com 10,8%. Quanto a Pós-graduação, 82,4% possuem o nível de especialização e 11,8% possuem mestrado, com temas relacionados a políticas sociais ou públicas 23,6% e violência doméstica 11,8%.

Embora este avanço na qualificação de profissionais de Psicologia seja uma realidade, pesquisa realizada pelo CFP (2009) apontou que 31% dos psicólogos da área de Assistência voltados ao enfrentamento da violência sexual dos CREAS indicaram que possuem deficiências na formação superior, como: inexistência de conteúdos, disciplinas e estágios sobre o tema. Estas deficiências na formação e na qualificação deste profissional contribuem para comprometer a sua atuação, pelo fato de os profissionais não se sentirem preparados para operar as políticas públicas.

Em levantamento *online* realizado pelo CFP e pelo Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) com o objetivo de identificar práticas relevantes dos profissionais de psicologia na área da Assistência Social, observou-se que, em relação aos psicólogos que trabalham nos CREAS, dos 526 respondentes, 55,2% atuam há quatro anos, 54,4% possuem Pós-Graduação, sendo 86,5% especialistas. Um dado interessante do referido levantamento foi o desconhecimento, por parte dos psicólogos, em relação a alguns marcos lógicos e legais que fundamentam a sua atuação profissional: 57,9% dos psicólogos revelaram desconhecer o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e 47,4%, o Guia de Orientação CREAS (CFP; CREPOP, 2010).

Em relação à atuação dos psicólogos nos CREAS, particularmente no Serviço de Enfrentamento à Violência, Abuso e Exploração Sexual contra crianças e adolescentes, o relatório de março de 2007 (baseado no levantamento *online* citado anteriormente) destacou alguns dados importantes: dos 281 questionários respondidos, 55,9% dos psicólogos possuem experiência no atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual, 45% participaram de capacitação referente à temática; contudo, alguns psicólogos apontaram desconhecer marcos lógicos e legais que fundamentam a sua atuação, como: Plano Nacional de Assistência Social (PNAS) (22%), Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes (18%) e os princípios e objetivos do SUAS (57%) e dos CREAS (49%) (CFP; CREPOP, 2007).

Outro dado importante do levantamento *online* refere-se às convergências e divergências em relação ao trabalho prescrito e real, ou seja, o trabalho que é atribuído para realizarem, e o trabalho que eles desenvolvem. Os dados apontam que: 59% deles acreditam haver convergência e 41%, divergência. Conforme o levantamento, os fatores que colaboram para a existência de divergência entre as

diretrizes para a atuação e as ações que o psicólogo realiza, na prática, foram atribuídos a seguintes questões: deficiência na formação profissional direcionada para a atuação em políticas públicas (31%), baixa relação dos programas e projetos que estão vinculados com a padronização da prática profissional (24,5%), escassez de espaços que possibilitem troca de experiências profissionais e publicações que tratem sobre a temática de violência sexual e a atuação do psicólogo (23,6%) (CFP; CREPOP, 2007).

Esses dados demonstram aspectos preocupantes, tendo em vista que estes profissionais, embora atuem em políticas públicas e estejam buscando uma melhor qualificação, por meio de cursos de Pós-Graduação, ainda desconhecem informações e materiais de referência, essenciais para sua atuação profissional no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes. O despreparo dos profissionais foi um dos pontos ressaltados no 1º Seminário Nacional de Psicologia e Políticas Públicas, no qual se abordou em sua apresentação, que alguns psicólogos, muitas vezes não dominam os aspectos que perpassam o contexto de sua atuação (SILVA, 2001).

Sobre a importância da qualificação dos psicólogos, o CFP e CFESS (2007) apontam que “o(a) psicólogo(a) deve estar em aprimoramento contínuo, em sua área, que lhe possibilite o desenvolvimento de habilidades de análise e síntese, de aplicabilidade de conhecimentos na prática, de comunicação e de trabalho em equipe” (p.36).

Segundo o CFP (2009) a melhoria na qualificação dos profissionais de Psicologia proporciona a estes um maior preparo tanto no que concerne ao atendimento das exigências na implementação de políticas públicas da assistência social, como no que tange à construção de novos caminhos e práticas que estejam comprometidos com a promoção da qualidade de vida e da garantia dos direitos dos indivíduos, em situação de risco pessoal e social.

Dentro da atuação nas políticas públicas, psicólogo deve desenvolver de acordo com as referências técnicas para atuação em políticas públicas diferentes atividades em espaços institucionais e comunitários, ligados com a elaboração de políticas, planos e ações relacionadas à comunidade em geral e aos movimentos sociais de grupos étnico-raciais, religiosos, de gênero, geracionais, de orientação sexual, de classes sociais e de outros segmentos socioculturais, com vistas à realização de projetos da área social e/ou definição de políticas públicas (CFP; CEFESS, 2007).

Dessa forma, a Psicologia pode oferecer contribuições, para a elaboração e execução de políticas públicas de Assistência Social, acerca do desenvolvimento da autonomia e cidadania. A partir disso, o psicólogo, em seu atendimento, deve procurar compreender e intervir sobre os processos e recursos psicossociais dos indivíduos, estudando as particularidades e circunstâncias em que ocorrem, para que não venham a categorizar, patologizar e objetificar os indivíduos (CFP; CREPOP, 2007).

No que se refere ao processo de atendimento a crianças e adolescentes, é importante que o psicólogo tenha, em sua formação, um conhecimento sobre a dinâmica do abuso sexual. A formação direcionada do psicólogo, para atuar no enfrentamento da violência sexual, favorece abertura e aceitação à realidade dos fatos, podendo, assim, oferecer à criança ajuda e escuta mais especializada. Isto, porque o atendimento do psicólogo, em casos de violência sexual, constitui uma questão delicada, visto que, além dos sentimentos, valores, emoções da vítima e de sua família, estão envolvidos, no processo, os seus próprios conceitos, como profissional e ser humano, frente a uma situação de imensa fragilidade. Dessa forma, é importante que o psicólogo elabore sua própria atitude, frente à violência sexual, para que se estabeleça uma comunicação entre todos envolvidos no atendimento (AZEVEDO, 2001). Quando o psicólogo, em seu atendimento,

valoriza a experiência subjetiva do indivíduo, está contribuindo para fazê-lo reconhecer sua identidade e sua potencialidade e, dessa forma, pode-se desenvolver o fortalecimento pessoal e condições subjetivas de inserção social (CFP; CREPOP, 2007).

Para que procedam no atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual e a suas famílias, o profissional de Psicologia carece de formação especializada para área de políticas públicas, voltada à contribuição da realidade brasileira, baseados no compromisso social, o que difere do modelo clínico de atuação (YAMAMOTO, 2003). Sobre este aspecto, Paiva e Yamamoto (2010) apontam que este modelo clínico não prepara o psicólogo para atuar em políticas públicas, com reflexões para uma atuação política e ativa na comunidade, bem como em relação aos marcos lógicos e legais, a respeito de políticas públicas como a constituição e suas leis complementares.

Em estudo realizado por Oliveira et al, (2011) pode-se observar a presença do modelo clínico de atuação dentro dos Centros de Referências em Assistência Social (CRAS), o qual consiste num serviço da proteção social básica dentro da política de assistência social. Destaca-se que o atendimento clínico e a psicoterapia estão apontados como os principais focos no atendimento, devido a variados motivos como a identificação com o campo da clínica, a formação para essa área e a insuficiência de profissionais e instituições que possam acolher essa demanda.

Sobre esta problemática, Martínez (2003) faz a seguinte reflexão:

é o corpo articulado de conhecimentos, representado pela Psicologia, como ciência particular que se compromete socialmente, ou é o indivíduo psicólogo que produz esses conhecimentos ou que os utiliza nas suas práticas profissionais específicas? (p. 144).

A partir desse questionamento, pode-se visualizar como estão relacionadas a prática do psicólogo, na construção da Psicologia como ciência; e a implicação do psicólogo, como sujeito nesta construção. Contudo, as ações, motivações, ideologias do psicólogo, como sujeito, são ferramentas essenciais para o compromisso social da Psicologia.

Ainda sobre a importância da qualificação dos psicólogos, o CFP e CFESS (2007) apontam que “o (a) psicólogo (a) deve estar em aprimoramento contínuo, em sua área, que lhe possibilite o desenvolvimento de habilidades de análise e síntese, de aplicabilidade de conhecimentos na prática, de comunicação, e de trabalho em equipe” (p.36).

Segundo o CFP (2009), a melhoria na qualificação dos profissionais de Psicologia proporciona a estes um maior preparo, tanto no que concerne ao atendimento das exigências na implementação de políticas públicas da assistência social, como no que tange à construção de novos caminhos e práticas que estejam comprometidos com a promoção da qualidade de vida e da garantia dos direitos dos indivíduos, em situação de risco pessoal e social.

Deste modo, é importante que, nas políticas públicas, esteja o reconhecimento da realidade social e, a partir disso, o profissional de Psicologia realize medidas de promoção de qualidade de vida e estratégias de superação aos indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade e fragilidade social, valorizando a sua subjetividade, como sujeito. Para isso, profissionais especializados são essenciais para contribuir na efetivação destes objetivos. Tratando-se da compreensão dos sujeitos e de sua subjetividade, vale ressaltar a implicação da Psicologia como profissão, neste processo, tanto na formulação quanto na ação dentro de uma política pública (GONÇALVES, 2010).

Destarte, os psicólogos, no processo de construção de políticas públicas no Brasil, são protagonistas no que diz respeito ao desenvolvimento de propostas, na gestão de sistemas e serviços, na formação de profissionais vinculados à práticas públicas e sociais, na produção de conhecimentos, no processo de construção de Políticas Públicas, e de efetivação da garantia de direitos (CFP, 2009). Assim, a atuação deve-se guiar por princípios fundamentais que estejam pautados na promoção da liberdade, dignidade, integridade, saúde e qualidade de vida dos indivíduos, contribuindo, dessa forma, para a minimização das formas de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão. Para isso, é importante o contínuo aprimoramento profissional, contribuindo para o desenvolvimento da Psicologia, como campo científico de conhecimento e de prática.

Diante do exposto, a atuação do psicólogo, pautada no compromisso social, propõe uma visão dialética desta atuação pelas vias da construção de teorias e práticas, baseadas no contexto sócio-histórico, que permeiam as relações sociais e econômicas, também imbricadas no processo de formação da profissão no contexto brasileiro. O psicólogo situa-se como um dos principais profissionais a se inserir na rede de enfrentamento desse tipo de violência. No entanto, pelo fato de a atuação desse profissional, na rede do SUAS, constituir-se uma conquista recente, podem-se encontrar algumas lacunas em sua formação no que se refere à escassez de espaços que possibilitem troca de experiências profissionais, de publicações, e qualificação que abordem a temática da violência sexual e a atuação do psicólogo nesse âmbito (CFP; CREPOP, 2007). Diante desta realidade, ressaltamos a importância de se explorar o que os psicólogos pensam a respeito de sua atuação e do enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes no CREAS.

2. Método

2.1 Participantes e amostra

A pesquisa de campo ocorreu no Estado da Paraíba, junto aos profissionais de Psicologia vinculados aos CREAS e distribuídos nas vinte unidades regionais. A amostra foi composta por 11 profissionais de Psicologia, sendo dez do sexo feminino e um do sexo masculino. Faz-se importante mencionar que, durante o período de coleta de dados dos vinte CREAS, quatro encontravam-se sem psicólogos. Dos 16 psicólogos restantes, 11 aceitaram participar do estudo e tinham tempo mínimo de seis meses de atuação no atendimento a crianças e adolescentes, vítimas de violência sexual no CREAS. Sobre o critério tempo de atividade profissional, definimos o mínimo de seis meses, por acreditarmos ser um tempo suficiente para que os participantes estivessem devidamente inseridos no contexto da profissão, particularmente, no âmbito do CREAS e também, para se poder verificar como esse grupo constrói um discurso sobre si mesmo, suas práticas, particularmente sobre a sua atuação no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes.

2.2 Técnica e instrumento de coleta de dados

Considerando-se as peculiaridades do objeto de estudo, que diz respeito à análise da atuação do profissional de Psicologia do CREAS no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes, foi utilizada a entrevista semiestruturada, como técnica de apreensão dos dados empíricos.

O instrumento desenvolvido constou de questões que possibilitaram a aquisição de informações sobre como se dá a atuação do psicólogo nos CREAS regionais do Estado da Paraíba, no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes,

e abordou, especificadamente: dados sociodemográficos dos profissionais; informações sobre o que é determinado pelo MDS para o profissional exercer na sua atuação, e o que é desenvolvido pelo psicólogo em sua prática; o suporte ofertado pelo serviço, para viabilizar a sua atuação; os procedimentos desenvolvidos na atenção psicossocial, voltados para a proteção, restabelecimento dos direitos e reparação da violência sexual contra crianças e adolescentes; e a mediação dos profissionais de Psicologia, no lidar com a sua subjetividade, na articulação do individual e do coletivo.

2.3 Procedimentos

Inicialmente, apresentou-se um projeto da dissertação à instituição responsável pela Coordenação Estadual dos CREAS Regionais, a qual concedeu a autorização para realização da pesquisa. Após a anuência da referida Coordenação o Projeto foi submetido, conforme Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, ao Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Lauro Wanderley (CEP/HULW) com protocolo nº 750/10. A partir disso, viabilizou-se o contato com os profissionais, e mediante a autorização dos mesmos, foi realizado o agendamento de um horário para a entrevista, conforme a disponibilidade de cada participante, dando-se início a coleta de dados respeitando a garantia do anonimato acerca dos seus depoimentos mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

2.4 Análise dos dados

Em relação à análise de dados, o material empírico foi transcrito, e em seguida processado no programa informático ALCESTE (IMAGE, 2000). Este *software* permite, ao mesmo tempo, a análise das palavras a partir do contexto trazido por cada

sujeito e pelo grupo de sujeitos entrevistados, observando-se os aspectos subjetivos presentes nos discursos, em cada contexto (CAMARGO, 2005; REINERT, 1979).

No ALCESTE o pesquisador inicia sua análise, definindo as unidades de contexto iniciais (UCIs), as quais são separadas por linhas de comando conhecidas como “linhas com asteriscos”. O conjunto de UCI constituiu o *corpus* de análise, processado pelo programa. Depois de formado um conjunto de UCIs, formou-se um *corpus* de análise, que consiste num conjunto textual centrado em um tema.

No que concerne ao processamento dos dados qualitativos no ALCESTE, o *software* realiza tal processamento em quatro etapas de análise, sendo as três primeiras com três operações, e a quarta etapa com cinco operações. Na etapa A, o *software* reconhece as unidades de contexto iniciais (UCI), realiza a primeira leitura e fragmentação do texto, e cálculo do dicionário a partir do radical das palavras quanto à frequência das mesmas no texto. A etapa B, consiste no cálculo das matrizes de dados e na classificação das UCE, que foram ordenadas a partir dos seus respectivos vocabulários. Com a matriz concluída, esta é submetida a um método de classificação hierárquica descendente e realizada a partição do *corpus*. Nesta fase são formadas as classes a partir do conjunto das UCE que foram repartidas com base na frequência das formas reduzidas. Na etapa C, o Dendograma de Classificação Hierárquica Descendente é formado, o que compreende a fase mais importante, pois permite uma visualização da descrição de cada classe pelos seus vocabulários característicos (léxico) e pelas suas palavras com asterisco (variáveis), bem como a relação entre as classes a partir de um plano fatorial por meio do cálculo da Análise Fatorial de Correspondência (AFC) com dois eixos. A etapa D consiste na última operação realizada pelo *software*. Nesta etapa são realizados os cálculos complementares, os quais

consistem em fornecer um maior detalhamento de palavras (léxicos) e UCE mais representativas de cada classe, para que se tenha uma classificação de palavras num direcionamento ascendente, possibilitando um estudo inter-classes (CAMARGO, 2005).

3. Resultados

Para efeito deste capítulo, nos resultados estão presentes dados que evidenciaram os desafios encontrados na formação do profissional de Psicologia frente ao enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes no CREAS, como: os dados sociodemográficos, e o que é desenvolvido pelo psicólogo em sua prática no atendimento a criança e adolescente. Os dados estão apresentados através de dois blocos de análise referente ao atendimento do profissional de Psicologia à criança e adolescente, e suas respectivas classes que apontam aspectos que estão relacionados diretamente a sua atuação, como a formação deste profissional. Em cada classe, estão apresentadas exemplos de u.c.e's com intuito de exemplificar de forma sucinta o referido bloco no que tange as questões que abrangeram a problemática da formação deste profissional e suas implicações à prática no CREAS no enfrentamento da violência sexual.

No que concerne aos dados biosociodemográficos, estes descreveram a idade, sexo, formação universitária, abordagem teórica, tempo de formação, tempo de trabalho no CREAS, porque escolheu trabalhar no CREAS, conhecimento do serviço CREAS, mesorregião do CREAS, formação para trabalhar com criança e adolescente, e formação para trabalhar com violência.

Quanto à idade, os 11 psicólogos entrevistados apresentam idades entre 25 e 65 anos, prevalecendo a faixa etária de 25 a 35 anos. Houve dez do sexo feminino e um do sexo masculino. Em relação à etnia, os psicólogos se definiram como brancos,

morenos, pardos, negros, e mestiços, sendo a etnia branca a de maior referência. Em relação à pós-graduação, seis afirmaram ter pós-graduação. Apresentaram tempo de formação entre dois e 29 anos, e tempo de trabalho no CREAS de um a seis anos, tendo maior prevalência o período de um a dois anos no serviço.

No que concerne à formação, os psicólogos apontaram a formação nas áreas clínica e organizacional, sendo a área clínica a mais predominante. E quanto à abordagem teórica, apontaram a psicanalítica, a humanista, a cognitivo comportamental, a logoterapia, e a bioenergética. Este estudo foi realizado nos CREAS regionais nas mesorregiões do sertão, agreste e litoral paraibano. Dos 11 entrevistados, seis afirmaram que a formação para trabalhar com criança e adolescente foi pela universidade, e cinco pela prática no CREAS; quanto à formação para trabalhar com violência, oito afirmaram ter sido por meio da prática no CREAS, e três pela universidade; sete dos entrevistados afirmaram conhecer o CREAS, antes de trabalhar no serviço, e três afirmaram não conhecer o serviço.

Diante do objetivo deste capítulo, que é o de analisar a formação do profissional de Psicologia para se trabalhar no CREAS no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes, as análises do ALCESTE apontaram que tanto no que concerne ao atendimento à criança quanto ao de adolescentes, os profissionais apresentaram algumas lacunas que convergem à falta de formação para atender este tipo de demanda.

3.1. Atuação do profissional de psicologia no atendimento a crianças vítimas de violência sexual

3.1.1 Dificuldades no atendimento às crianças

As dificuldades no atendimento à criança podem ser visualizadas em alguns exemplos, a partir da u.c.e a seguir:

Porque na verdade, o tempo da criança vai ser o tempo da mãe, né? A mãe chega ao ponto que diz, não tá fazendo nada, não tá surtindo efeito, vem dos sítios, vem com muita dificuldade pra cá, tem essa questão também (Sujeito 4, u.c.e nº 27, $\chi^2 = 12$).

Nesta classe estão apresentados aspectos relativos às dificuldades vivenciadas no atendimento à criança, e um deles foi o posicionamento do psicólogo, diante destes no acompanhamento dos casos. Um ponto interessante a se destacar é que na construção desta classe emergiram as variáveis descritivas as quais descrevem que a formação para trabalhar com violência, e a formação para trabalhar com criança e adolescente foram a partir da formação Universitária. Ou seja, os profissionais não destacaram cursos de pós-graduação ou de formação contínua ofertada pelo Estado para se trabalhar no enfrentamento da violência sexual.

3.2 Atuação do profissional de Psicologia no atendimento à adolescentes vítimas de violência sexual.

3.2.1 Dificuldades no atendimento aos adolescentes

As dificuldades no atendimento a adolescentes podem ser visualizados a partir da u.c.e a seguir:

u.c.e nº 33, $\chi^2 = 15$:

como eu atendo adolescentes? eu atendo, eu sempre atendo adolescente e adulto a partir deles, né? num tem estratégia. psicólogo tem que ser criativo, principalmente quando

trabalha num programa como esse, né, que não lhe oferece tanta, tanto recurso pra você trabalhar (Sujeito 4).

Diante deste exemplo, pode-se também perceber dificuldades no atendimento, tanto em relação a condução do mesmo, no lidar com o adolescente, como também a falta de suporte do Estado a este profissional para que o mesmo aprimore suas condições de atendimento. Tratando-se de um serviço de enfrentamento à violência sexual, o profissional deve receber o suporte necessário para que possa ter ferramentas para sua atuação, e estas estão ligadas desde condições físicas como simbólicas de trabalho, como por exemplo ter recursos para realização de visitas domiciliares ou capacitações especializadas.

Neste sentido, uma variável que contribuiu para a formação desta classe foi a falta de formação específica para trabalhar com violência, e o aprendizado a partir da prática no CREAS. Outra variável que contribuiu para a classe e que, por sua vez, reforça este aspecto foi desconhecimento dos profissionais acerca do CREAS, antes de trabalharem no serviço. Esta variável confirma a não qualificação anterior para trabalhar no serviço, e ao mesmo tempo, a necessidade de formação continuada, uma vez contratado para trabalhar no CREAS, neste caso, faz-se importante, além da prática no serviço, uma formação continuada para trabalhar com a temática de violência sexual, particularmente com adolescentes vitimizados por este tipo de violência.

4. Discussão dos resultados

Os dados evidenciaram a falta de formação especializada para atuar no campo das políticas públicas, mas especificadamente no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes.

Esta problemática refletiu nas classes que emergiram dos blocos de análise a partir do software Alceste.

Os dados biosóciodemográficos condizem com a literatura da área, como por exemplo, no estudo realizado por Ribeiro (2010), que identificou a prevalência do sexo feminino; e no estudo do CFP e CREPOP (2010), no qual também se observou a prevalência do sexo feminino; idades entre os 24 e os 31 anos. A maioria se autodeclarou de cor branca; declarou possuir pós-graduação. Um aspecto a destacar refere-se à questão de gênero identificada, cujos dados se igualam ao estudo de Castro e Yamamoto (1998). Estes destacam a natureza feminina da profissão. A Psicologia foi consolidada e reconhecida como profissão no ano de 1962. Sua prática está sempre incluída na categoria de profissão feminina.

Quanto às abordagens teórico-metodológicas evidenciadas nos dados sociodemográficos, foi identificada a falta de formação especializada e a prevalência do modelo clínico de atuação do profissional da Psicologia no contexto do CREAS. Os profissionais acabam reproduzindo o modelo clínico aprendido nas universidades, pois este representa a ferramenta importante no que diz respeito a atendimentos de crianças e adolescentes durante sua formação. Estes dados condizem com os estudos de Cruz (2009), Paiva e Yamamoto (2010) e Ribeiro (2010), os quais descrevem que este modelo não prepara o psicólogo para atuar em políticas públicas, com reflexões para uma atuação política e ativa na comunidade, bem como em relação aos marcos lógicos e legais, a respeito de políticas públicas como a constituição e suas leis complementares.

A clínica, desse modo ainda continua sendo o modelo mais focado e reconhecido como uma prática do psicólogo, o que configura uma prática que perpassa o caráter histórico da profissão quanto ao compromisso com as elites, na manutenção do controle, higienização, categorização e diferenciação de interesses

necessários para a manutenção de lucro e reprodução do capital (OLIVEIRA, et al., 2011; PAIVA; YAMAMOTO, 2010; 2003). Desse modo, prejudica a prática profissional no desenvolvimento de procedimentos e metodologias que contribuam para a efetividade da ação protetiva recomendados pelas referências técnicas (CFP, 2009; MDS, 2006; NOB/SUAS, 2005), na atuação ativa frente a identificação das situações de violação de direitos da criança e adolescente e suas famílias e refletir em que lugar o sujeito se situa nesta violação, como se organizam os valores e os laços familiares e quais mecanismos podem ser desenvolvidos, para a superação da violação (CRUZ; GUARESCHI, 2010).

No que concerne aos três blocos apresentados, os dados apontaram que os profissionais apresentam dificuldade de atender crianças e adolescentes, devido à complexidade do fenômeno da violência sexual. Os mesmos destacam que se tivessem uma melhor capacitação, de forma continuada e específica para área de políticas públicas e com troca de experiências entre os profissionais, esta situação poderia ser diferente.

Estes dados evidenciam a problemática da falta de formação específica para trabalhar em políticas públicas no que concerne ao enfrentamento da violência sexual. Esta realidade está em consonância com os estudos do CFP e CREPOP que descrevem que em relação a atuação do psicólogo nas políticas públicas ainda pode-se encontrar algumas lacunas em sua formação no que se refere à escassez de espaços que possibilitem troca de experiências profissionais, de publicações, e qualificação que abordem a temática da violência sexual e a atuação do psicólogo nesse âmbito (CFP; CREPOP, 2007). E com os estudos de (CFP, 2009; RIBEIRO, 2010; YAMAMOTO, 2003), os quais vão mostrar que a falta de formação e capacitação especializada ainda se constituem aspectos presentes às políticas públicas. Também condiz com os estudos de Silva (2001), que afirma que os profissionais de Psicologia ainda desconhecem informações e materiais de referência, essenciais

para sua atuação profissional no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes. Sobre este aspecto Azevedo (2001) ressalta a importância de qualificação, pois o profissional pode oferecer à criança ajuda e escuta mais especializada que possibilite um conhecimento sobre a dinâmica do abuso sexual e como proceder diante desses casos. Assim, como descreve Oliveira e Yamamoto (2010), e Paiva e Yamamoto (2010) a falta de capacitação especializada para o profissional de Psicologia no enfrentamento da violência sexual ainda é um aspecto presente nas políticas públicas.

Dessa forma, a partir dos dados, pode-se observar que esta falta de capacitação dos profissionais de Psicologia, perpassa tanto em sua formação universitária para trabalhar com políticas públicas, sendo evidenciado a presença do modelo clínico de atuação, quanto em cursos de pós-graduação e capacitações mais específicos que propiciem mais fundamentação teórico-metodológica para sua atuação, principalmente quando esta é direcionada ao enfrentamento da violência sexual, que por si representa um fenômeno repleto de complexidade. A falta de investimento na formação especializada dos profissionais de Psicologia, para trabalharem na área de políticas públicas perpassou lacunas da formação ofertada pelas universidades, pelo CREAS e pelo Estado.

No que se refere a formação universitária, compreendemos que tal formação não se resume a uma simples implementação de uma disciplina no curso de Psicologia, mas envolve modificações teóricas e metodológicas. Este processo de acordo com Yamamoto (2003) remete à desnaturalização de práticas hegemônicas construídas historicamente desde a regulamentação da Psicologia, reconhecida como profissão em 1962, e que perpassam ainda hoje, mesmo após a sua reconfiguração para o campo social no processo de “deselitização” da profissão.

Cumpramos esclarecer que, não estamos criticando o valor da clínica dentro da Psicologia respeitada como ciência e profissão, mas compreendemos faz-se importante que esta prática seja reconfigurada em relação à atuação do psicólogo nas políticas públicas, para que, desta forma, possa representar uma atuação política, ativa e comprometida com o campo social.

Sobre este aspecto, podemos observar que a trajetória da Psicologia pela transformação de concepções naturalizadas de atuação é uma luta constante, que ainda se encontra em processo, principalmente quando as estruturas das políticas públicas no contexto brasileiro e a atuação dos psicólogos para a efetivação dessas políticas apresentam várias dificuldades teórico-práticas e operacionais de trabalho nos CREAS. Yamamoto (2003) ressalta que o Estado entra na oferta de programas e serviços, possibilitando assim um novo campo de atuação para a Psicologia; entretanto, este campo requer um novo posicionamento de atuação do psicólogo e uma atuação compromissada com a sociedade. Este perpassa um processo contínuo de “deselitização” da profissão (BOCK, 2003) e requer uma atuação que realize a mediação entre os aspectos individuais e coletivos.

Destarte, o Estado entra na oferta de serviços dentro de uma política para efetivação do direito legalmente assegurado e o psicólogo entra na mediação destes aspectos na sua atuação dentro do serviço, neste caso, no CREAS. No que concerne ao papel do Estado na efetivação dos direitos assegurados pela Constituição Federal de 1988, este, tem o dever de ofertar serviços e programas especializados para atender a demanda da sociedade a partir da ótica da questão social. Dessa forma, o Estado deve assegurar condições propícias para que se obtenham resultados, ou seja, que os direitos das crianças e adolescentes sejam efetivados, como descrito no Art. 1º da LOAS referente a Política Pública de Assistência Social, que afirma que a assistência social é direito do cidadão, e dever do Estado, é Política de Seguridade social

não-contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Todos estes elementos se cruzam para a efetivação dos direitos assegurados pela Constituição Federal uma política pública. Portanto, pode-se observar que na realidade estas ações não são efetivadas. A formação que os profissionais tiveram na universidade não os prepararam para atuar em políticas públicas, ou seja, esta formação não tem dado suporte para a prática, e a falta de formação adequada tem feito com que a atuação não se efetue dentro dos objetivos da proteção social de média complexidade às crianças e adolescentes em situação de risco no que se refere a violência sexual.

Vale salientar que para isto acontecer, é necessário que ocorra uma modificação em todo o sistema, no que diz respeito a mais implicação, participação, contestação de todos os atores envolvidos no processo contínuo de efetivação de uma política pública, tanto o Estado na oferta de melhores condições de trabalho a estes profissionais, quanto ao posicionamento destes psicólogos enquanto profissionais que atuam no SUAS na garantia de direitos.

5. Considerações finais

Diante do exposto, no tocante aos resultados da pesquisa acerca do atendimento às crianças e aos adolescentes, os profissionais responderam que, ao exercer as atividades que estão prescritas em relação às vítimas e aos seus familiares, visualizaram dificuldades teórico-metodológicas para desenvolvê-las, destacando a necessidade de capacitação na área.

Desse modo, ressaltamos que esta problemática se dá devido a vários fatores que perpassam a efetivação dos direitos de crianças e adolescentes, como: a concepção de política pública de proteção e garantia de direitos, construída historicamente, o modelo de formação hegemônico (clínico) nas universidades, por retratar

uma referência teórica e metodológica aprendida na formação do profissional de Psicologia e a falta de um suporte contínuo do Estado no que tange a oferta de capacitações especializadas aos profissionais de Psicologia que atuam nos CREAS no enfrentamento da violência sexual.

Referências

ALBERTO, M. F. P., et al. O papel do psicólogo e das entidades junto a crianças e adolescentes em situação de risco. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 28, p. 558-573, 2008.

AZEVEDO, E. C. Atendimento psicanalítico a crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual. **Psicologia Ciência e Profissão**. v. 21, p. 66-77, 2001.

BOCK, A. M. Psicologia e sua ideologia: 40 anos de compromisso com as elites. In: BOCK, A. M. (Org.). **Psicologia e compromisso social**. São Paulo: Cortez, 2003.

BRASIL. **SUAS: configurando os eixos de mudança**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Brasília: MDS, 2008.

CAMARGO, B. V. (2005). ALCESTE: um programa informático de Análise Quantitativa de Dados Textuais. In: MOREIRA, A. S. P. (Org.). **Perspectivas Teórico-metodológicas em Representações Sociais**. João Pessoa: Editora Universitária, 2005.

CASTRO, A. E. F.; YAMAMOTO, O. H. A Psicologia como profissão feminina: apontamentos para estudo. **Estudos de Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 147-158, 1998.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Serviço de proteção social a crianças e adolescentes vítimas de violência, abuso e exploração sexual e suas famílias: referências para a atuação do psicólogo.** Brasília, 2009.

CONSELHO FEDERAL PSICOLOGIA; CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na política de assistência social.** Brasília: Autor, 2007.

CRUZ, J. M. O. Práticas psicológicas em Centro de Referência da Assistência Social. **Psicologia em Foco**, v. 2, p. 11-27, 2009.

CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. M. F. A constituição da assistência social como política pública: interrogações à psicologia. In: CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. M. F (Orgs.). **Políticas Públicas e Assistência Social: diálogo com as práticas psicológicas.** Petrópolis: Vozes, 2010.

IMAGE. **Alceste, version 4.5. Analyse de Données Textuelles.** Toulouse: CNRS, 2000.

LANE, S. T. M. **O que é Psicologia Social.** São Paulo: Brasiliense, 1981.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE A FOME. **Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS: guia de orientação n. 1.** Brasília, DF, 2006.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE A FOME. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília: Autor, 2004.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE A FOME. **Revista CREAS. Centro de Referência Especializado de Assistência Social.** Brasília: Autor, 2008.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **LOAS Anotada.** Brasília: Autor, 2009.

OLIVEIRA, I. F., et al. A prática psicológica na proteção social básica do SUAS. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, p. 140-149, 2011.

OLIVEIRA, I. F.; YAMAMOTO, O. H. Política Social e Psicologia: uma trajetória de 25 anos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 26, n. 1, p. 9-24, 2010.

PAIVA, I. L.; YAMAMOTO, O. H. Formação e prática comunitária do psicólogo no âmbito do “terceiro setor”. **Estudos de Psicologia**, v. 15, n. 2, p. 153-160, 2010.

REINERT, M. Alceste: une methologie d’analyse dès donnees textuales et une application. In: NEVAL, A. G. **Bulletin de Méthodologie Sociologique.** Paris, v. 28, p. 24-54, 1990.

RIBEIRO, A. B. **O psicólogo na proteção social especial:** Atuação junto às vítimas de violação de direitos no CREAS. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social), Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2010.

YAMAMOTO, O. H. Questão social e políticas públicas: revendo o compromisso da Psicologia. In: BOCK, A. M. M. (Org.). **Psicologia e o Compromisso Social.** São Paulo: Cortez, 2003, p. 37-54.

CAPÍTULO 10

Tecendo astúcias e engenhosidades: a inteligência da prática de trabalhadores tecelões

Edil Ferreira da Silva
Francinaldo do Monte Pinto
Thiara Lumena Carneiro Rodrigues Pordeus

1. Introdução

No cenário atual do mundo do trabalho, da vida em geral, vive-se um momento em que o grande desafio é, sem dúvida, conseguir senão dominar, acompanhar as mudanças em nível tecnológico, econômico, político e cultural difundidas mundialmente. Torna-se uma exigência para todos os humanos o conflituoso convívio com tais mudanças, tendo em vista que são marcadas por contradições, fragmentações e heterogeneidades que afetam significativamente os modos de vida e trabalho no domínio individual e coletivo.

O trabalho vive em constante mudança. Para Schwartz (2010) o trabalho foi sempre apreendido na mudança. Entretanto, as mudanças possuem ritmos diferenciados dependendo da época. Na década de oitenta se verificou uma aceleração das mudanças do trabalho em nível global. No período observou-se uma diminuição do processo de produção taylorista-fordista, cunhada por

outros modos de organização do trabalho, como o modelo toyotista e todo um desmembramento deste modelo, alavancado pelo discurso da qualidade total no trabalho.

É, pois, nesta década, assinala Schwartz (2010), que a relação do trabalho humano com as máquinas sofre uma grande modificação, em função do declínio de uma forma de organização homem-máquina que ficou conhecida como linha de montagem taylorista/fordista. Foi neste período que o trabalho pôde ser visto de um outro modo, diferente do que ocorria vinte ou trinta anos atrás. Ou seja, a transformação ocorreu naquilo que passou a ser demandado aos homens e mulheres no trabalho: competências, engajamento e participação.

Outras mudanças não menos significativas merecem destaque, como por exemplo, a ponderação entre o que era dominante, o chamado setor secundário, para o setor de serviços. Nesta onda de modificações surgem, simultaneamente, os fenômenos de terceirização, de filialização e das dimensões jurídicas da relação de trabalho. Ora, se há 20 ou 30 anos atrás o “operário” era regido por um contrato de duração indeterminada, nos dias atuais, tem-se também contratos de duração determinada, demonstrando que trabalhar não faz mais parte de um quadro único. Tal situação, para Antunes e Alves (2004), acaba por reduzir o número de trabalhadores estáveis que se estruturavam a partir dos empregos formais. Vê-se, assim, que estas mudanças não anunciam o fim do trabalho, como teorizado por uma corrente de autores da sociologia do trabalho (GORZ, 1993; OFFE, 1991; RIFIKIN, 1995), mas talvez apontem a decadência de um modo de trabalho taylorizado, isto é, repetitivo e monótono. Percebe-se que o anúncio destas mudanças não atingiram todos os ramos empresariais, tendo em vista que ainda se encontra vigente, em pleno século XXI, segmentos industriais que não investiram em novas

tecnologias, a exemplo da robótica, nem adotaram novos modelos de gestão do trabalho.

Levando em consideração essa realidade paradoxal, quiçá, pouco explorada na literatura científica, entre empresas modernizantes (*high tech*) e empresas consideradas arcaicas, apostamos na análise do trabalho de uma indústria têxtil da região do brejo paraibano, realizada por meio de uma pesquisa de cunho qualitativo, visando compreender o modo de gestão do trabalho, fortemente marcado pela supervisão e controle do processo produtivo e por aparatos tecnológicos antigos e obsoletos.

O fato desta investigação ter sido gerada a partir de uma vivência de estágio curricular em Psicologia do Trabalho e Organizacional, instrumentalizada pela observação no trabalho, despertou nossa atenção para as várias formas de realização do trabalho naquela indústria, especialmente à atividade dos trabalhadores tecelões. Em linhas gerais, observamos o modo como eles faziam uso de “truques e macetes”, utilizando-se de sistemas defensivos como assinala Dejours (2004a), objetivando a execução do trabalho e a necessidade de lidar com as diversas variabilidades a que estavam submetidos. Estes truques ou desvios, essenciais na atividade destes trabalhadores, na maioria das vezes fugiam às normas prescritas do trabalho (tarefa).

Esta situação nos pareceu paradoxal à medida que a referida empresa continua no rank de competitividade¹. Sendo assim, como ela consegue sobreviver em um mercado cada vez mais exigente e competitivo? O que fazem os trabalhadores para dar conta da produtividade? Apesar da presença de elementos do modelo de gestão taylorista, não se evidencia uma política de gratificação ou incentivo monetário ao alcance de metas no trabalho, próprio da racionalização taylorista, mas antes um modo peculiar de administrar os efeitos provocados pela queda de produtividade. A este fenômeno complexo, pouco compreensível, Fleury (1990), denominou rotinização.

A rotinização (à diferença da racionalização taylorista), conforme assinala o autor, consiste num fenômeno paradoxal em que as empresas não estão preocupadas diretamente com o aumento da produtividade, mesmo quando dizem adotar (de modo insuficiente) os “princípios da administração científica” instituídos por Taylor. Ao contrário disso, não fazem análise prévia do trabalho com vistas a ganhos de produtividade, preferem manter um

1 A empresa em tela foi instalada em Campina Grande em setembro de 2003, tendo sido locada num imóvel de grandes proporções e ótima localização em um dos bairros da cidade. Entretanto, em 2008, o Governo do Estado da Paraíba desapropriou este imóvel para destiná-lo à instalação de outro empreendimento que teria como objetivo implementar a inovação tecnológica nas empresas do estado. A diretoria da empresa chegou a procurar, ainda em Campina Grande, outro imóvel para manter suas atividades na cidade, porém, não vislumbrando mais a prosperidade do ramo têxtil na região, que atravessa crise até hoje, optou pelo encerramento de suas atividades, rescindindo os contratos de trabalho de cerca de 150 funcionários, dos quais ainda restam muitos a receberem suas indenizações através da Justiça do Trabalho. As atividades só foram encerradas em agosto de 2009, quando o imóvel fora entregue ao poder público. Para a Receita Federal, CEF, e outros órgãos, a empresa permanece em situação ativa, não houve falência, mantendo em seu registro o contrato de trabalho de apenas um colaborador.

índice aceitável de rotatividade que assegure o controle social da empresa, evitando, assim, o aparecimento de conflitos.

Diante de um conjunto de prescrições rígidas, os trabalhadores apresentavam formas variadas de realizar o trabalho, na maioria das vezes, ignoradas pela organização do trabalho, porque escapava dos procedimentos pré-estabelecidos (prescrição). É necessário esclarecermos a diferença entre tarefa e atividade, protagonizada pela Ergonomia. Pode-se dizer que o trabalho prescrito refere-se às formas e procedimentos elaborados pela empresa que antecedem a realização do trabalho. Enquanto o trabalho real é aquele realizado pelo indivíduo no dia-a-dia do seu trabalho, ou seja, é aquilo que foge ao trabalho prescrito.

É preciso esclarecer que esta discrepância do prescrito em detrimento ao real, descoberta pela Ergonomia, acontece na situação real de trabalho, isto é, na coluna que perpassa o trabalho prescrito. O trabalho real será caracterizado pelas novas formas de realização de trabalho engendradas pelo trabalhador para que assim se atenda aos objetivos gerais previamente estabelecidos pela organização do trabalho (TELLES, 1998). Na prática, o trabalho cobra uma demanda que não pode jamais ser prescrita por completo, pois haverá sempre variabilidades e instabilidades a serem geridas no meio de trabalho, meio este sempre infiel, como afirmava Canguilhem (1995).

Assim, a ergonomia ao buscar compreender o distanciamento entre prescrição e realidade, identifica três componentes, oriundos de inadequações da carga de trabalho: inadequações físicas - traduzidos por diversos problemas no meio de trabalho; inadequações cognitivas - geradas por dificuldades de raciocínio, tomada de decisões, execução dos procedimentos especificados; inadequações organizacionais que implicam diretamente na realização das metas com baixa eficiência, às vezes, sequer logrando alcançá-las.

É através da efetivação do trabalho real ou da atividade que os trabalhadores desenvolvem um tipo de inteligência, conhecida

como inteligência da prática. Esta surge na medida em que a prescrição e o real se confrontam e o trabalhador necessita lidar com esse impasse vivido nas situações de trabalho, elaborando novas formas de realizar sua atividade, para assim atingir os objetivos fixados pela organização.

A Psicodinâmica do trabalho busca compreender e analisar a inteligência da prática dos trabalhadores a partir de uma investigação clínica. Antes de adentrarmos nessa discussão, se faz necessário esclarecimentos acerca do termo “prática”, uma vez que este não deve ser entendido apenas no sentido de oposição ao teórico. Compreende-se como utilizado por Aristóteles em seu conceito de razão prática, daquilo que é requisitado tanto na esfera teórica como na empírica para assim intervir racionalmente no domínio da ação. O termo deve ser entendido como o que permite nosso esforço para conhecer o contingente, mudando o aparentemente indubitável, uma vez que as coisas podem ser outra coisa e não o que são, precisamente por não dependerem totalmente da natureza e da necessidade, nem do acaso, mas da sociedade e de suas escolhas (DEJOURS, 2004a).

O uso da inteligência da prática exige uma concordância entre o trabalho real e a subjetividade de cada sujeito. A inteligência da prática é mobilizada em uma situação real de trabalho, pois está enraizada no corpo, nas percepções e na intuição, encontrando-se em constante ruptura com as normas e regras. Uma situação inusitada alerta os sentidos por romper com o habitual, causando desconforto. Um barulho, por exemplo, alerta o corpo do sujeito antes mesmo de chamar a sua atenção, mas é preciso que o sujeito tenha vivido uma experiência em uma situação de trabalho normal. São assim que as mudanças, quando se tornam intoleráveis, alertam o corpo (DEJOURS, 2004a).

Portanto, podemos dizer que a inteligência da prática somente é ativada quando uma situação provoca a desestabilização do

corpo. Para Falzon (2007), a regulação da variabilidade e a prevenção de acidentes passam pela solicitação dos sentidos, baseando-se em uma experiência prévia da situação de trabalho, vivida integralmente pelo corpo. É através da percepção que qualquer dado que fuja ao esperado alerta o corpo, envolve-o na tarefa, colocando a inteligência em prática, implicando um raciocínio diferente do raciocínio lógico.

Segundo Dejours (2004a) a partir dos dados sensoriais

O operário esboça muito rapidamente uma interpretação, um diagnóstico ou uma medida corretiva e só faz uso da técnica a posteriori para verificar, operacionalizar ou universalizar o feito sugerido pela instituição, alimentada e dirigida pelos sentidos (p. 282-283).

Outra característica da inteligência prática consiste em atribuir maior interesse pelos resultados do que pela maneira de alcançá-lo. O que predomina no uso da inteligência prática é a astúcia. Nisso, prevalece a bricolagem, o improviso, a trapaça, tendo em vista que a experiência precede o saber. Então, tal inteligência é fundamentalmente uma “inteligência astuciosa”, podendo ser colocada em oposição à “inteligência conceitual” (DEJOURS, 2004a).

Uma terceira característica dessa inteligência é de estar presente em qualquer trabalho, seja ele manual ou intelectual. Esta inteligência também se caracteriza por seu poder criador, isto é, a astúcia, a engenhosidade, faz surgir novas formas de operar, através das quais, tal criatividade é avaliada (DEJOURS, 2004a).

Por último, a inteligência da prática é ativa e amplamente difundida entre os homens. Ela é extensamente difundida entre os homens a partir do momento em que estão de boa saúde. É

praticamente uma continuidade da característica anterior, uma vez que concebe o estado do corpo como uma variante tão relevante quanto à própria inteligência.

De acordo com Dejours (2004a) a inteligência da prática depende da interligação de dois contextos, a saber: o sincrônico, ligado aos aspectos objetivos, como a organização do trabalho e suas relações sociais de trabalho no presente; e diacrônico, relacionado aos aspectos subjetivos, à história do sujeito e ao modo como o contexto sincrônico se relaciona ao passado do sujeito. Para este autor a mobilização da inteligência criativa,

intervém de forma determinante o sofrimento do sujeito, sofrimento que precisamente responde ao afastamento experimentado entre os contextos diacrônico e sincrônico, entre a situação real de trabalho e a expectativa ou a esperança que o sujeito construiu no passado e com a qual enfrenta essa situação real de trabalho (DEJOURS 2004a, p. 290).

Existem algumas condições para a mobilização desta inteligência da prática: a primeira requer que a tarefa tenha um sentido para quem a cumpre, tendo em vista sua história singular; a segunda exige que haja intimidade e visibilidade, ou seja, que os modos operatórios inventados por cada agente devem ser conhecidos e visíveis pelos outros. Por meio desta transparência é possível captar o sentido do comportamento dos colegas e, assim, pensar estratégias para prováveis acidentes na produção; por último, é necessário haver o reconhecimento do trabalho, tanto por parte da hierarquia quanto pelos próprios trabalhadores (pares). É preciso esclarecer que esta maneira ou dinâmica do reconhecimento envolve a conformidade às normas, as regras de ofício e, mesmo, os laços de cooperação no trabalho.

Segundo Dejours (2004a) a dinâmica do (não) reconhecimento se inscreve no registro da identidade, resultando na definição de pertencimento do trabalhador ao coletivo, o que faz dele (em caso positivo) um trabalhador como os outros. Em seguida, é enredado que o julgamento acerca do que foi realizado no trabalho pode diferenciar o sujeito dos seus pares, que o torna original ou ainda não-idêntico a nenhum outro. Trata-se de um tipo de julgamento que visa avaliar a estética e a beleza do trabalho. Por esse motivo, só pode ser realizado entre os trabalhadores mais próximos. Não é diretamente que esse reconhecimento exerce sobre o trabalhador, pois ele é indireto, mediatizado pelo trabalho. O objeto de julgamento é o resultado do trabalho (ATHAYDE, 1996).

Em suma, sem a mobilização individual e coletiva, a inteligência da prática não existiria. Como sugere a análise clínica, a formação dessa inteligência só ocorre no trabalhar, na busca do sujeito que trabalha para dar conta da lacuna entre o prescrito e real do trabalho. É neste confronto, assinala Dejours (2004a), a ser inventado pelo trabalhador, dado a impossibilidade de antecipação desta lacuna, que mobiliza a formação da inteligência e de seus níveis operacionais: individual e coletivo.

Em síntese, pretendemos mostrar, neste capítulo, como a inteligência da prática, mobilizada pelos trabalhadores tece-lões de uma indústria têxtil paraibana, mediante variabilidades e regulações, manifesta-se no real do trabalho destes operadores maquinistas.

2. Método

Nesta pesquisa utilizou-se uma metodologia qualitativa, inspirada em técnicas de observações globais e sistemáticas e entrevista coletiva semi-estruturada. Por meio destas observações, inspiradas na Ergonomia da Atividade, bem como das

entrevistas, buscou-se conhecer o conjunto de atividades realizadas pelos tecelões, em termos do trabalho prescrito e atividade, das variabilidades e do modo como os tecelões mobilizam a inteligência da prática. Com a ajuda da observação global e sistemática foi possível a apreensão das características da atividade em uma dimensão global, permitindo afirmar que na gestão do trabalho um conjunto de atividades se interconectam, coexistem entre si.

Participaram da pesquisa 06 (seis) trabalhadores que exerciam a função de tecelão de máquinas Howa², então adquiridas pela empresa no ano de 1974. Apesar do tempo de uso superior a três décadas, elas continuavam funcionando, mesmo que de modo precário, com constantes quebras e provocando acidentes, conforme será demonstrado, mais adiante, na fala dos participantes. Do total de participantes da pesquisa, cinco participantes foram mulheres e um homem. Tinham média de idade de 38 anos, sendo o mais novo deles com 21 anos e o mais velho com 48 anos. Em relação ao tempo de trabalho cinco tecelões tinham menos de 2 anos e apenas um já trabalhava na empresa há 14 anos. Dentre os participantes dois assumiram a função sem nenhuma experiência anterior e foram construindo-a no contato direto com a atividade, enquanto que os demais já acumulavam experiência como tecelãs em outras empresas têxteis. É importante esclarecer que todos os participantes tinham vínculo celetista com a empresa.

Tendo em vista a dificuldade em reunir os tecelões dos dois turnos (manhã e tarde) em um único horário, os entrevistados foram divididos em dois grupos. O primeiro, formado por três tecelãs do primeiro turno de trabalho (turma A); o segundo,

2 Trata-se de uma empresa japonesa de fabricação de máquinas, mundialmente conhecida por fabricar armas de fogo civis e militares.

por duas tecelãs e um tecelão do turno seguinte (turma B). Foram realizadas duas entrevistas coletivas nas dependências da própria empresa, cada uma com duração de 1h30min. Cabe esclarecer que as entrevistas foram gravadas, após a anuência dos participantes.

Na análise dos dados, inicialmente, selecionamos e organizamos os materiais que seriam utilizados de acordo com os objetivos da pesquisa. Segundo Laville e Dionne (1999, p. 215) “à medida que colhe informações, o pesquisador elabora sua percepção do fenômeno e se deixa guiar pelas especificidades do material selecionado. Isso o conduz às vezes a explorar certos domínios particulares para completar essas informações”.

Após a sua realização, as entrevistas coletivas foram transcritas para facilitar o trabalho de análise e permitir encontrar os sentidos, captar as intenções, comparar, avaliar, descartar o desnecessário e, desta forma, reconhecer o que for fundamental e selecioná-lo em torno das ideias principais.

A etapa seguinte consistiu no recorte dos conteúdos em temas extraídos das entrevistas, ou seja, através de fragmentos dos discursos que foram ordenados dentro de categorias criadas a partir dos modelos teóricos da Psicodinâmica do trabalho e da Ergonomia da Atividade, como também categorias empíricas que emergiram do material de campo. Conforme Laville e Dionne (1999), o objetivo desse recorte é agrupar os elementos em função da sua significação e a formação de unidades de análise.

Tais categorias foram analisadas à luz do modelo de emparelhamento de dados. Para Laville e Dione (1999), este modelo permite emparelhar os dados recolhidos a um marco teórico condizente com a escolha do pesquisador, o que possibilita comparar dados com a finalidade de identificar correspondências entre a teoria e a situação pesquisada.

3. Resultados e discussão

O setor de tecelagem da indústria têxtil, lócus da pesquisa de campo, apresenta maquinário antigo e defasado (tipo HOWA) com sistema operacional semi-automático. Do total de 36 teares do tipo citado acima, cada tecelão opera com 12 máquinas. A empresa funciona com três turmas. Cada uma formada por três tecelões e três magazineiros que operam com os teares em uma jornada diária de oito horas de trabalho. O setor da tecelagem é composto por 85 profissionais envolvidos direta ou indiretamente no setor estudado, a saber: supervisor de seção, contramestres, tecelões, magazineiros, passadores, supervisor geral de produção, enchedores de caixotes, montadores de rolos e lubrificadores.

A prescrição do trabalho dos tecelões determina para cada trabalhador operar os teares através da tessitura de fios e tramas para confeccionar o tecido. Além disso, está prescrita a observação e fiscalização do conjunto de 12 teares para garantir o funcionamento das máquinas e a qualidade dos tecidos fabricados. O tecelão conta com o auxílio de outro profissional, o magazineiro, que possui a função de abastecer as lançadeiras dos teares com espulas, assim como acompanhar o desempenho dos teares.

3.1 Prescrição e treinamento situado

O trabalho prescrito consiste nos procedimentos, ou seja, objetivos e métodos pré-estabelecidos pela direção da empresa, determinando como o trabalho deve ser feito pelos trabalhadores para o alcance dos objetivos fixados pela organização. De acordo com Daniellou, Laville e Teiger (1989), o trabalho prescrito significa como o trabalho deve ser realizado, determinando quais as ferramentas e o tempo que deverá ser utilizado para o cumprimento das tarefas predeterminadas.

Para Dejours (2008), existe um algo a mais na discrepância entre a prescrição e o que de fato os trabalhadores fazem durante o trabalho. Na verdade, acrescenta o autor, o real do trabalho, na medida em que não se reduz ao real da tarefa, pode ser considerado sinônimo de atividade. Essa impossibilidade de se seguir o prescrito é reconhecida por uma das tecelãs envolvidas na presente pesquisa:

(...) Olhe, não tem como sair igual. Não tem. Com o tempo, você vai ficando mais velha e aquilo que você aprendeu, vai ficando pra trás e você faz da sua forma. Porque é mais prático, ta entendendo? Pra você, porque ninguém é igual né! (Tecelã 5).

Pudemos constatar que na empresa têxtil pesquisada não existe nenhuma forma de padronização ou manual de cargos descrevendo as atribuições dos operadores de máquinas. Após a contratação, o trabalhador é encaminhado ao setor de tecelagem para receber, durante poucas horas, um treinamento prático acompanhado por um instrutor. É importante destacar que esta iniciação ao trabalho é realizada somente para os que não comprovam experiência anterior no cargo de tecelão. Essa afirmação pode ser observada na fala da tecelã abaixo:

(...) a instrução só tem pra quem ta chegando agora, e não tem experiência. (Tecelã 5).

O instrutor, profissional responsável pelo treinamento, acompanha os novos tecelões apenas alguns dias. Na fase de treinamento operacional, ele transmite as informações no próprio tear, exemplificando como funciona, o que deve ser feito e o que não pode fazer.

Terminada essa etapa do treinamento, o instrutor coloca-se à disposição dos trabalhadores novatos para prestar-lhes informações, em caso de dúvidas. Como afirma o tecelão,

(...) Um mês e meio mais ou menos. Sempre que eu tinha alguma dúvida eu perguntava a ele (Tecelão 6).

Segundo Zarifian (1998), existem dois modelos de aprendizagem: o modelo escolar, aquele em que é feita a transferência de bons conhecimentos e bons comportamentos que devem ser adquiridos pelos treinandos no decorrer de sua formação; e o modelo da experiência, que consiste na assimilação dos conhecimentos durante a realização do trabalho, no ato do trabalhar (“on the job”), através da transferência de conhecimentos dos mais antigos aos mais jovens. Mas para que isto aconteça é necessário que “a situação profissional permaneça estável, que os conhecimentos adquiridos sejam duráveis e transmissíveis ao longo de toda a vida profissional” (p. 21). Nesta pesquisa, ao nos referirmos a este último modelo, adotamos o termo *treinamento situado*, que é a aprendizagem feita na própria situação de trabalho, sendo um tipo de experiência comum entre os tecelões.

A grande parte dos entrevistados relata que exercia uma função anterior ao cargo de tecelão, como por exemplo, a de magazineiro. Com o decorrer do tempo adquiriram experiência observando o trabalho dos tecelões, passando a se interessar e aprender o ofício. A trabalhadora afirma que: “(...) eu fui aprendendo assim conforme o interesse” (Tecelã 2). Observa-se, assim, que foi a partir da observação e do contato com os teares que estes trabalhadores foram aos poucos desenvolvendo habilidades como tecelão, ou seja, adquiriram experiência para operar as máquinas. Isso fica claro na fala de uma tecelã.

(...) eu comecei sendo magazineira. Aí me ensinaram a encher lançadeira, conforme o tempo é que eu fui para o salão e depois foi que eu fui rodar máquina, foi todo um processo. Mas foi todo um processo assim, eu primeiro comecei enchendo lançadeira, aí eu passei alguns anos enchendo lançadeira, depois fui pro salão aprender a passar fio, depois que eu aprendi a passar fio foi que eu entrei mesmo pra rodar (Tecelã 1).

Como pode se observar, na fala acima, é através do *treinamento situado* que os profissionais têm a primeira aproximação com a atividade de operar máquinas. Fica evidente que os trabalhadores que exerciam outras atividades, no setor da tecelagem, foram iniciados por vários motivos. Um deles, talvez o principal, diz respeito a avaliação do supervisor quanto aos critérios de agilidade, destreza e interesse dos trabalhadores ao realizar atividades nos teares (como por exemplo, rodar teares). A partir disso, autorizava o tecelão a começar no trabalho de tecelagem.

3.2. A atividade

Para Guérin et al. (2001), a atividade é uma forma de adaptação à situação real de trabalho, como uma maneira de lidar com a distância entre o prescrito e o real. Segundo Telles (1998), a atividade é também percebida como aquilo que se faz, incluindo o homem que, para realizar sua tarefa, dispõe de seu corpo, sua personalidade, suas competências, performances realizadas e resultados obtidos. Já para Falzon (2007) a atividade significa o que o sujeito mobiliza para efetuar a tarefa, não se reduzindo ao comportamento observável, mas, também, ao inobservável.

Antes de adentrarmos nesta discussão se faz necessária a descrição das atividades realizadas no posto de trabalho dos tecelões envolvidos nesta pesquisa. Algo difícil de fazer devido à complexidade dessas atividades. Contudo, tentaremos detalhá-las ao máximo possível de acordo com o que foi observado e descrito pelos entrevistados.

Segundo os tecelões, a primeira providência tomada quando chegam à tecelagem e se dirigem aos seus teares é virar o relógio (cada tear tem um relógio) para sua turma: A, B, ou C. Nesse relógio, composto por letras usadas para marcar a produção de cada máquina, o tecelão marca com giz a letra em que sua jornada começou, para no final da jornada de trabalho, o supervisor tomar nota do que foi produzido nos teares. As falas das tecelãs, abaixo, explicam como se dá essa sequência:

(...) a primeira coisa que eu faço, quando eu vou chegando eu vou logo tirando o papel dos bolsos. Olho o relógio e anoto o número da máquina, as letras do relógio. Porque todos os dias são letras diferentes que vão rodando, pra no final do horário eles saberem minha produção de cada máquina. Quando termino vou lá e começo o rojão, e vou descobrindo os segredinhos do dia (Tecelã 1).

(...) virar o relógio, colocar marca de giz pra saber quanto a gente já passou durante o horário (Tecelã 2);

A etapa seguinte consiste em ligar os teares, ou como eles costumam dizer, colocar para rodar. Para garantir o funcionamento dos teares, os tecelões necessitam observá-los atentamente. Na sequência da cadeia produtiva, rodam o pano, fixam o olhar sobre

a lançadeira para garantir se a ela está bem inserida na caixa e, se tudo estiver encaixado, colocam os teares para funcionar (rodar) por todo o horário.

Como podemos observar na fala abaixo:

(...) pega no Black¹, roda o pano e cuidado também com a lançadeira pra não voar, tem que encaixar a lançadeira no taco e pronto. Depois quando você vai rodar que tá bem encaixada, aí você puxa o Black e pode botar pra rodar (Tecelã 1).

Enquanto as máquinas estão operando, os tecelões realizam patrulhas, isto é, fazem a verificação do conjunto de 12 teares sob seu comando. Na verdade, realizam uma vistoria completa para identificar se há defeito na máquina ou no tecido, como por exemplo, se o fio quebrou, se a confecção do tecido está saindo dentro do padrão esperado, se há alguma peça fora do lugar, se a lançadeira encontra-se funcionando bem e, ainda, organiza o que os colegas do turno anterior deixaram fora do lugar.

Além disso, quando sobra tempo, ajuda o magazineiro (profissional que auxilia o tecelão) a encher as lançadeiras, visto que são muitas lançadeiras a serem abastecidas por um único magazineiro. Como relata a tecelã abaixo:

(...) primeira coisa é rodar o relógio, depois eu olho o grupo pra ver se tem alguma pecinha fora do lugar e olho os defeitos e continuo rodando. E fico ajudando o magazineiro (Tecelã 3);

Essas são as atividades desenvolvidas pelos tecelões durante o expediente. No entanto, podem ser interrompidas quando surgem imprevistos, muito frequentes, neste tipo de trabalho. Em face das constantes variabilidades, percebemos que os tecelões estão o tempo todo mobilizando sua subjetividade. Discutiremos as variabilidades mais atentamente no tópico a seguir.

De acordo com o que foi descrito acima podemos dizer que a atividade é aquilo que os trabalhadores inventam a partir das injunções que o trabalho coloca a cada momento. Para Clot (2006) a atividade é muito mais que o observável, ela é também o que não se fez, o que não pode ser feito, o que se tentou fazer e não conseguiu e o que se queria fazer. Nessa direção, a atividade se apresenta em uma luta constante entre ações possíveis ou impossíveis, uma espécie de conflito em que a atividade realizada jamais dar conta inteiramente. No decorrer das entrevistas com os tecelões, verificamos da parte do supervisor, reiteradas vezes, uma incompreensão por não entender que o trabalhador tenta modificar os procedimentos prescritos (desvio da tarefa) que não deram certo, criando outros modos operatórios não autorizados pelo supervisor responsável (antigo contramestre). Enfim, não se considera esses aspectos da subjetividade no trabalho desses profissionais quando a preocupação maior permanece voltada à eficácia na produção.

(...) quando eu peguei um grupo pra rodar, Maciel disse: olhe! esse grupo é seu, se você não der conta desse grupo, você vai pra rua. (...) Porque antigamente era assim, se você não desse conta, rua! E quem não conseguia controlar o grupo não prestava, era ruim e já era rua (Tecelã 1).

A esse respeito, Schwartz (2010) traz contribuições valiosas ao conceito de atividade, na medida em que ela ultrapassa o indivíduo e inclui o social, o psíquico, o institucional, as normas e os valores. Ressalta, ainda, que os valores estão sempre em jogo na atividade, influenciando nas escolhas de cada trabalhador e provocando debates, às vezes tácitos, de normas da atividade, travados consigo mesmo e com o social.

3.3. Variabilidades e regulação do trabalho

De acordo com Abrahão (2000) as empresas planejam e determinam normas e regras que o trabalhador deverá executar para dar conta da produção (prescrição), considerando a estabilidade desse processo. Por outro lado, como afirma Guérin (1991) *apud* Telles (1998), mesmo que se tente extinguir as variabilidades das situações de trabalho, jamais se obterá condições de produção estáveis.

Segundo Dejours (2008) as situações de trabalho comuns são submetidas a eventos inesperados, panes, incidentes, incoerências organizacionais, imprevistos derivados da matéria, das ferramentas, das máquinas e também dos outros trabalhadores, colegas, chefes, hierarquia, etc. Para lidar com essas variabilidades, o trabalhador se engaja por inteiro, a cada momento, com seu corpo biológico, sua inteligência, sua afetividade, seu psiquismo, sua história de vida e de relações com os outros (BORGES, 2004).

No meio estudado é comum a presença de variabilidades, devido ao maquinário antigo, a estrutura inadequada e a falta de instrumentos de trabalho moderno, o que ocasiona muitos defeitos. Verificamos, durante as entrevistas, que os tecelões, se deparam com vários imprevistos ocasionados no horário de trabalho, como por exemplo, falta de lançadeira, falta de energia, incêndio de máquinas provocado pela elevação da temperatura no ambiente, número insuficiente de magazineiros, quebra de

fio, escassez de matéria prima e lançadeiras que se lançam no ar. Vejamos alguns relatos:

Quando a lançadeira voa, aí a gente pára a máquina e chama o contramestre, levanta a bandeira. Ele chega e pergunta logo se a lançadeira vô se foi na troca (Tecelã 2).

(...) quando uma máquina pega fogo... quando menos espero que olho pra trás, tá o fogo comendo (Tecelão 6).

O conjunto dessas variabilidades descritas pelos tecelões ocorre, em grande parte, devido ao fato das máquinas serem obsoletas. Pode, também, indicar um modo de gestão igualmente defasado, voltado para o lucro imediato e sem a preocupação com as conseqüências desses riscos à saúde dos trabalhadores. Mesmo sob condições adversas, os tecelões são vigiados o tempo todo, dificultando sua capacidade de desviar as normas de trabalho (muitas vezes imprescindíveis) para atingir os níveis de produção esperados. Afinal, como alcançar a produção estipulada diariamente se existe vários fatores que dificultam o trabalho? Como esta indústria se mantém competitiva sem investimentos na renovação das máquinas, especialmente os teares? Eis o paradoxo do maquinário antigo (aqui considerado obsoleto), competindo com o novo (operado por tecnologias sofisticadas, como a robótica e a microeletrônica).

Outros fatores, não menos importantes, dificultam o trabalho de tecelagem, como é o caso da inadequação da estrutura física sem sistema de aclimação do ambiente, obrigando os tecelões a trabalharem em temperaturas elevadas. A conjunção destes fatores leva a situações de trabalho que representam perigo para os trabalhadores e para a organização.

Frente a esses imprevistos cabe ao tecelão fazer a complicada gestão do seu trabalho, já que estão sempre se renovando e o meio nunca se repete de um dia para o outro (SCHWARTZ, 2010). Podemos afirmar, a partir desse autor, que cada tecelão fará essa gestão de uma maneira peculiar conforme sua história de vida, sua experiência, seus valores e seu entendimento a respeito das prescrições. Vejamos o relato dessa tecelã.

(...) aí tem problemas simples assim, a gente não esquento muito, agora quando é uma folga de lançadeira, um parafuso assim... da caixa da máquina, a gente levanta. Eu pelo menos levanto (Tecelã 1).

No discurso acima, a trabalhadora relata que quando surge algum problema ela levanta a bandeira para sinalizar a necessidade de manutenção. Essas bandeiras fazem parte do tear e são de quatro cores: branca - levantada quando surge um rompimento de fio ou de um conjunto de fios de uma só vez; vermelha - acionada para algum defeito mecânico na máquina; verde - indicada quando esvaziam as canelas; amarela - sinaliza a ausência de rolo. Às vezes pode acontecer de as quatro bandeiras serem levantadas ao mesmo tempo. Este fato, pouco frequente na cadeia produtiva, torna-se mais comum quando o tear encontra-se em manutenção ou com poucas lançadeiras em funcionamento.

A principal variabilidade, clássica neste tipo de operação industrial, ocorre com a presença de defeito da máquina, quando o tecelão não consegue sanar o problema e requisita a figura emblemática do contramestre.

(...) se tiver alguma máquina parada com defeito, porque às vezes acontece, a gente

chegar e ter uma bandeirinha vermelha, às vezes não sabe o que é, aí quando o contrames-tre chega eu digo “ó aí não foi no meu horário, já cheguei e já estava assim” aí ele vai mexe e já descobre onde está o defeito (Tecelã 2).

Além das variabilidades técnicas, mencionadas acima, foi constatada a presença da variabilidade humana, especificamente a inter-individual referente às variações entre as pessoas. Sobre esse tipo de variabilidade pode-se dizer que cada pessoa se mostra diferente de acordo com o momento do dia e a época de sua vida. Portanto, dois profissionais trabalham de maneiras diferentes ainda que estejam no mesmo posto e nas mesmas condições de trabalho (TELLES, 1998). As tecelãs 1 e 2 em suas falas, teceram críticas ao ajudante (magazineiro) sobre a falta de agilidade deste último com a lançadeira. O discurso da tecelã, abaixo, sinaliza outro ritmo de trabalho em uma época que dispensava a ajuda do magazineiro.

(...) o maior problema aqui hoje, acho que não é tanto lançadeira, eu acho que primeiro é o ajudante. Porque tem máquina com seis, oito lançadeiras e eles deixam secar do mesmo jeito. E eu já fui magazineira aqui e nesse tempo não secava muito não. Só aumentou três máquinas (Tecelã 1).

(...) mas tem um problema, quando a gente tá ajudando o magazineiro ele fica se escorando, tá nem aí. Aí quando pára de ajudar as máquinas seca tudinho (Tecelã 2).

Ainda para Telles (1998) os dois tipos de variabilidades citados anteriormente, entram em jogo na atividade de regulação

empregada pelos trabalhadores. A regulação é uma forma de gerir as variáveis e mudar a maneira de trabalhar para continuar mantendo a quantidade de produção, a qualidade e a segurança.

Para lidar com as variabilidades os tecelões muitas vezes regulam seu trabalho, modificando seu modo operatório para garantir a produção estimada no dia de trabalho.

(...) eu fui tentar ajeitar, porque quando tá folgado até mesmo a gente saber arrochar (...). Já arrochei parafuso, já amarrei enquanto o contramestre chegava para ela não parar. Já me virei nos trinta aqui (Tecelã 1).

Outra queixa frequente dos participantes da pesquisa refere-se à quantidade insuficiente de magazineiros. Quando isso acontece, os tecelões se vêem forçados a ajudá-los para garantir o funcionamento das máquinas não pararem, visto que eles não conseguem dar conta de abastecer todas as lançadeiras dos 12 teares. Esta situação causa uma sobrecarga na função do tecelão, uma vez que além de dar conta do seu trabalho, vê-se obrigado a assumir outras atribuições, justamente do profissional que deveria auxiliá-lo, objetivando cumprir às exigências de produção. Passemos, então, ao relato de duas tecelãs:

(...) aí assim, pra gente fica difícil também porque eles não controlam e pra gente se torna muito porque a gente tem que ajudar a encher (...). Porque não tem condição não, a gente rodar, encher e controlar o horário todinho não (Tecelã 1).

(...) agora aqui a gente não pode porque além de controlar o grupo ainda tem que ajudar o magazineiro, que ele só não dá conta (...). É

máquina demais pra o magazineiro, nenhum da conta (Tecelã 5).

A sobrecarga de trabalho durante a jornada de trabalho, em face das variabilidades e das atividades por realizar, pode ocasionar acidentes.

(...) quando eu tava ajudando meu magazineiro, coloquei quatro lançadeiras pra encher, que meus sapatos é desses moleca de pano, mas foi mesmo assim (com o bico pra baixo) em cima do meu pé [refere-se a lançadeira]. (...) pegou mesmo aqui nesse ossinho (Tecelã 4).

Frente a esse acúmulo de funções, quase não sobra tempo para os tecelões realizarem as patrulhas do modo como gostariam. Essa queixa da falta de tempo é indicativa do real da atividade, pois obriga o trabalhador a realizar seu trabalho de modo diferente do que gostaria de fazer.

Diante disso um entrevistado diz que “mal a gente patrulha, porque a gente não tem tempo. Porque é muita máquina, pouca lançadeira” (Tecelã 1). Enfim, as regulações elaboradas pelos tecelões fazem com que eles consigam manter a produtividade, em contrapartida, a sobrecarga gerada na gestão do trabalho pode ser perigosa para sua saúde e segurança.

3.4. A Inteligência da Prática

Segundo Dejours e Abdoucheli (1994) a inteligência da prática ou inteligência astuciosa mobiliza-se na defasagem entre o trabalho prescrito e a situação real de trabalho, visto que o trabalho é que produz a inteligência da prática e não o inverso. Esse tipo

de inteligência aparece a partir do sofrimento ocasionado pelo fracasso, no qual os trabalhadores buscam atuar sobre o mundo, sendo produzida no próprio exercício da função, uma vez que é uma inteligência em ação (ATHAYDE, 1996).

A subjetividade e o corpo atribuem à inteligência no trabalho sua genialidade, isto é, seu poder de encontrar soluções, memorizar a experiência, inventar artimanhas e de fazer criações que na maioria das vezes é desconhecida pela própria organização de trabalho (DEJOURS, 2004a). Seguindo esse pressuposto podemos verificar que os participantes da pesquisa fazem uso desse tipo de inteligência, (re)inventando através da sua experiência, formas engenhosas, às vezes inéditas, de desenvolver suas atividades para dar conta das variabilidades e, por conseguinte, aumentar o fluxo da produção. Isso fica evidente na fala de uma tecelã.

(...) pra folgar o pano eu coloco o pé, coloco a mão na tela e a outra mão na engrenagem. Aí você puxa bem devagarzinho porque assim o pano não folga muito, ele já folga no tamanho normal e evita a sombra no pano. Eu já ensinei isso até ao instrutor. Uma vez eu chamei ele e perguntei se ele sabia como fazia para não fazer sombra e ele disse 'sei não' e eu disse 'pois é assim'. Aí ensinei a ele, que nem ele sabia. Outra coisa a gente nunca deve colocar o nó igual sempre colocar um na frente outro atrás, e ir mudando de posição para quando for passar no pente, ele não quebrar (Tecelã 1).

Dejours (2004a) caracteriza a inteligência da prática em cinco características. A primeira é que ela está enraizada no corpo, isso porque é através dos apelos dos sentidos que há possibilidade de

gerir algumas variabilidades e prevenir acidentes. Portanto, um barulho, uma vibração ou um sinal visual rompem com o habitual, na medida em que aciona o corpo em primeira instância, mobiliza a inteligência da prática do trabalhador. Essa característica pode ser evidenciada, segundo relatos das tecelãs, pelo conhecimento prévio em que a lançadeira pode voar. Neste caso, as tecelãs percebem de longe quando o fio quebrou e identificam de imediato, a lançadeira à sua respectiva máquina.

(...) eu já conheço. Eu já conheço... Quando a máquina gosta de lançadeira magra, quando a caixa é preparada pra magra e quando é pra grossa. Eu já conheço, porque eu tenho três máquinas que aceitam lançadeira magra, o resto não aceita não. Pronto quando aquelas três recuam, eu já sei que eu tenho que colocar lá no balcão, porque nem adianta insistir porque ela vai recuar. Quando a lançadeira ta magra demais. Porque quanto mais roda mais ela vai emagrecendo e a madeira também vai murchando, aí ela vai ficando magra e a caixa vai perdendo... Assim... o equilíbrio, porque quando ele coloca uma lançadeira nova, aí ele [magazineiro?] regula naquele tamanho. E aí quando a lançadeira vai ficando velha, ela vai ficando magra e a caixa vai continuando ficando do mesmo jeito, porque é parafusada (Tecelã 1).

(...) quando ela bate na caixa estala a caixa que a gente já escuta o barulho ou folga, quando a gente roda que vem ela recua um pouco (Tecelã 1).

(...) às vezes ela vem sem força, aí você percebe, ela volta antes de bater na caixa. Essas coisas dá sim pra gente perceber (Tecelã 5).

Dentre as falas que justificam a mobilização da inteligência da prática, chama a atenção o fato da Tecelã 1, na tentativa de regular os disfuncionamentos dos teares, reconhecer a estranheza do ruído causado pela batida da lançadeira na caixa, o momento oportuno que ela poderá voar. Assim, nos indagamos como isso é possível, considerando que o trabalhador está inserido em um ambiente extremamente barulhento, onde o ruído (causado pelos teares) é considerado acima do suportável, trabalhar sem o uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI). Mas, como nos diz Dejours (2004a), o trabalhador faz, constantemente, mobilização do seu corpo para a execução de suas atividades.

Verificamos que a astúcia e a engenhosidade, características primordiais do potencial criativo da inteligência da prática, estão presentes no trabalho dos tecelões, uma vez que estes criam novas formas para lidar com os defeitos mecânicos dos teares sem que seja necessário parar a produção. Na fala abaixo, a tecelã explica uma técnica criada por ela para identificar quando é preciso chamar o contramestre ou não.

(...) olha aqui num é a terra? aí você vai e bota uma tesoura se ela parar a primeira e a segunda ela tá filé, agora se não parar, se parar só uma e não parar a outra você tem que chamar o contramestre (Tecelã 4).

Para Dejours e Abdoucheli (1994), a malícia e a astúcia predominam frente à necessidade de uma tomada de decisão rápida. Todo trabalhador é engenhoso em sua atividade e utiliza formas

singulares de fazer o trabalho. São segredos reconhecidos por alguns trabalhadores que confirmam que todo tecelão tem sim seus segredos para poder dar conta da produção exigida. Uma delas admite: “(...) tem os segredos do tecelão para poder manter a produção” (Tecelã 1). Outras contam quais são seus segredos para manter a produtividade:

(...) um outro segredinho da lançadeira é não puxar a reserva toda. Deixa a reserva um pouquinho para você pegar a trama... A gente deixa um pouquinho da reserva, bota a ponta pra cima puxa e pronto já está cheia (Tecelã 1).
(...) assim olhe, como ela tava dizendo, os segredinhos né?! O meu pelo menos é assim. Eu não corro nas máquinas, o negócio é ser rápida no nó, porque não adianta você ser rápida pra rodar uma máquina, e quando chegar... O meu pelo menos é esse, ser rápida no nó (Tecelã 2).

Na realidade, observa Dejours e Abdoucheli (1994), a inteligência da prática é considerada fundamentalmente transgressiva, visto que ela sempre funciona em relação a uma regulamentação construída pela organização, muito embora necessite ser burlada para conseguir atingir seus objetivos. Ora, impõe-se aqui uma constatação: essa inteligência está condenada à discrição e a clandestinidade. Eis um fato de possível explicação para explorar os segredos relatados pelos tecelões, já que estes tentam ocultar parte de suas atividades. No início das entrevistas algumas tecelãs recusaram a falar sobre tais segredos, pois não conheciam as reais intenções da pesquisa. Na medida em que eram questionadas, omitiam a existência desses supostos segredos da atividade: “(...) eu não sei não. Eu num to sabendo desses segredos” (Tecelã

5). No entanto, no decorrer da entrevista, quando o vínculo e a confiança foram estabelecidos, ela declara a utilização de sua inteligência da prática para antecipar acidentes, como é caso do vôo da lançadeira.

“(…) às vezes ela vem sem força, aí você percebe, ela volta antes de bater na caixa. Essas coisas dão sim pra gente perceber” (Tecelã 5).

Notamos que os participantes dessa pesquisa vivenciam o drama incontornável neste tipo de trabalho, na medida em que se defrontam com condições de trabalho desfavoráveis e conseguem dar conta da produção exigida. Entretanto, necessitam constantemente de reinvenção das formas de trabalhar, mesmo sem às vezes perceberem o significado do que está acontecendo. Para driblar as variabilidades presentes na sua rotina, prevenir acidentes, lidar com a exposição de riscos (principalmente os ocasionados por lançadeiras) e conseguir operar com máquinas defasadas, mobilizam a inteligência da prática (o corpo por inteiro) para fazer ajustamentos no trabalho. É possível que estes trabalhadores não se dêem conta de toda sua capacidade de realização para trabalhar, pois, como afirma Dejours (2004b), os trabalhadores são mais inteligentes dos que eles próprios acreditam.

4. Considerações finais

Esta pesquisa buscou analisar a atividade dos trabalhadores tecelões de uma indústria têxtil de uma cidade do brejo paraibano, tomando como referência a mobilização da inteligência da prática desses trabalhadores em situações desfavoráveis de trabalho.

No decorrer da investigação, constatamos que a jornada de trabalho é bastante exaustiva, uma vez que são oito horas de trabalho

em pé e em constante movimento, com pouco tempo para ir ao banheiro ou beber água. Os tecelões declararam enfrentar condições precárias de trabalho, paradas dos teares e excesso de trabalho. E para lidar com esta situação, atravessada pela presença constante de variabilidades, os tecelões criam um modo particular de gestão para fazer o trabalho acontecer. Ao serem questionados sobre as variabilidades, os tecelões afirmaram ser recorrente a convivência com situações inabituais no trabalho industrial, como: falta de lançadeiras e de matéria prima, lançadeiras que se desprendem dos teares e alçam vôo, incêndio de máquinas, falta de energia, quebra de fio e quantidade insuficiente de magazineiros. Para lidar com essas variabilidades, cabe aos tecelões fazer *regulações* na sua atividade visando manter a produtividade, qualidade e segurança, mesmo que para isso sobrecarregue seu trabalho.

Os tecelões fazem uso o tempo todo da inteligência da prática reinventando seu trabalhar, mediante as condições (desfavoráveis) de trabalho a que estão expostos. Desta forma, partem da experiência acumulada no trabalho para criarem novas formas de fazer sua atividade, com o objetivo de evitar acidentes, de dar conta da produção e, assim, acelerar a realização do trabalho, etc. Essa inteligência, enraizada no corpo, possibilita que qualquer situação inabitual alerte os sentidos dos tecelões para tomada de decisões inusitadas, inesperadas. Percebemos que sem a mobilização ou o uso dessa inteligência da prática, o número de acidentes poderia ser maior.

De acordo com o que foi analisado, pode-se afirmar que é através dessa inteligência que os tecelões conseguem identificar algumas deformações nos teares e algumas vezes, para não perder tempo, fazem o conserto sem a necessidade de chamar o mecânico responsável por este serviço. Isso ocorre graças aos saberes investidos no trabalho, à criatividade do trabalhador, ou melhor, à astúcia e à engenhosidade incorporadas à atividade, que os levam a tomada de decisões rápidas e auxiliam a fazer as

regulações necessárias, além de criar formas para garantir sua produtividade.

Diante do que foi analisado, podemos dizer que o trabalho dos tecelões da indústria pesquisada, demanda muita astúcia e engenhosidade para suportar as interrupções dos teares, provocadas por quebras e disfuncionamentos, tendo em vista serem antigos e obsoletos. Apesar disso, os tecelões pesquisados mobilizam-se por inteiro, usando sua inteligência nas situações variadas de trabalho, esforçando-se para manter sua saúde integral e, ao mesmo tempo, atingir o nível de produção exigido.

Referências

ABRAHAO, J. I. Reestruturação produtiva e variabilidade do trabalho: uma abordagem da ergonomia. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 049-054, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010237722000000100007&lng=&nrm=iso> Acesso em: 19 de Mai. 2008.

ANTUNES, R.; ALVES, G. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago, 2004.

ATHAYDE, M. R. C. **Gestão de coletivos de trabalho e modernidade**: questões para a engenharia de produção. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção), Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

BORGES, M. E. S. Trabalho e gestão de si – para além dos “recursos humanos”. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 7, 2004. p. 41-49. Disponível em: <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/cpst/v7/v7a05.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2010.

CANGUILHEM, G. **O normal e o patológico**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995.

CLOT, Y. **A função psicológica do trabalho**. Petrópolis: Editora Vozes, 2006

DANIELLOU, F.; LAVILLE, A.; TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, n. 68, v. 17, p. 7-13, out-dez, 1989.

DEJOURS, C. ABDOUCHELI, E. Itinerário técnico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C. ABDOUCHELI, E. JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Editora Atlas, 1994. p. 119-145.

DEJOURS, C. Inteligência prática e sabedoria prática: duas dimensões desconhecidas do trabalho. In: LANCMAN, S. SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Paralelo 15. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2004a. p. 277-299.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Prod São Paulo**, v. 14, n. 3, p. 027-034, Set./dez. 2004b. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010365132004000300004&lng=&nrm=iso>. Acesso em: 26 fev. 2008.

DEJOURS, C. A avaliação do trabalho submetida à prova do real. In: SZNELWAR, L. I.; MASCIA, F. L. (Orgs.). **Cadernos de Trabalho, Tecnologia e Organização**, n. 2. São Paulo: Editora Blücher, 2008.

- FALZON, P. Natureza, objetivos e conhecimentos da ergonomia. Elementos de uma análise cognitiva da prática. In: FALZON, P. (Org.). **Ergonomia**. São Paulo: Editora Blücher, 2007. p. 03-20.
- FLEURY, A. C. C. Análise a nível de empresa dos impactos da automação sobre a organização da produção e do trabalho. In: SOARES, R. M. S. M. (Org.). **Gestão da empresa: automação e competitividade**. Brasília: IPEA/IPLAN, 1990. p. 11-26.
- GORZ. O declínio da relevância do trabalho e a ascensão de valores pós-econômicos. **O socialismo do futuro**, Salvador, n. 6, 1993.
- GUÉRIN, F. et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo: Editora Blücher, 2001.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: Manual da metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Editora UFMG/Art Med, 1999.
- OFFE, C. Trabalho e Sociedade. Problemas Estruturais e Perspectivas para o Futuro da "Sociedade do Trabalho". Vol II, **Perspectivas**. Rio de Janeiro: Edições Tempo Brasileiro, 1991.
- SCHWARTZ, Y. Trabalho e ergologia. In: SCHWARTZ, Y; DURRIVE, L. (Orgs). **Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana**. Niterói: Editora da Universidade Federal Fluminense, 2010. p. 25-46.
- RIFIKIN, J. **O Fim dos empregos**. São Paulo: Makron Books, 1995.

TELLES, A. **Histórico, conceitos e metodologias da ergonomia.** 1998. Dissertação (Mestrado em Ergonomia), Univesidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1998.

ZARIFFIAN, P. A gestão da e pela competência. In. **Seminário internacional educação profissional, trabalho e competências.** Rio de Janeiro, SENAI/DN-CIET, 1998, p. 15-24.

CAPÍTULO 11

“Somos a segunda vitrine”: Análise da atividade de vendedores de *Shopping Center*

Denise de Figueirêdo Araújo
Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo
Ana Paula Lima da Silva

1. Introdução

Atualmente, observa-se uma realidade complexa em torno das formas de se trabalhar. Nos últimos anos ganham evidência novas formas de gestão e de relações de trabalho. A precarização, a instabilidade, as dificuldades de inserção no mercado de trabalho entre os jovens e as crescentes exigências ao trabalhador em termos de metas são alguns dos elementos que compõem esse cenário. Os vendedores de *Shopping Centers* (SCs), por sua vez, constituem-se como um dos mais significativos exemplos desta nova era no mundo do trabalho, até mesmo porque os *shoppings* representam o que há de mais característico da sociedade de consumo atual. Esses profissionais lidam com as pressões em termos de vendas, em um ambiente que se caracteriza pela excelência, pelo público diferenciado e pelo requinte. Tais aspectos fazem com que seja fundamental um olhar voltado para a compreensão da atividade dessa categoria.

Diante disso, o presente estudo teve como objetivo geral analisar a atividade de trabalho de vendedores de *shopping*. Como objetivos específicos, pretendeu-se caracterizar a atividade de trabalho dos vendedores de *shopping*; identificar as diferenças entre o trabalho prescrito e o real; investigar as vivências de prazer e sofrimento no trabalho; analisar as configurações dos coletivos de trabalho; e identificar elementos da mobilização subjetiva do trabalhador por meio da inteligência astuciosa.

A reestruturação produtiva trouxe consigo uma série de transformações, dentre as quais um redimensionamento na forma de trabalho fabril, agora exigindo do trabalhador uma atuação multifuncional e uma rápida adaptação às mudanças. Na perspectiva de Kovács (2006), não se trata de uma nova forma de organização, mas de novas formas de organização do trabalho, posto que as estruturas de trabalho são flexíveis, com destaque para uma visão holística do conhecimento, frente à tecnologia cada vez mais avançada, tendo por objetivo a qualificação do trabalhador.

Diante disso, houve uma redução dos postos de trabalho e um aumento no setor de serviços e do trabalho informal. Outras questões sociais também se fizeram presentes, como novas formas de contrato (a exemplo das terceirizações e subcontratações). Além disso, a formação profissional passou a constituir-se como uma exigência à inserção e consolidação no mercado, como apontado por Gaulejac (2007). A reestruturação produtiva tem tido repercussões nos vários setores de trabalho. Os *shoppings* experimentaram uma grande expansão e, conseqüentemente, houve uma expansão de empregos nesse setor, em decorrência dessa nova lógica de serviços, o que deu visibilidade aos trabalhadores desse setor, em especial os vendedores.

O tema aqui tratado possui grande relevância científica e social, tendo em vista que, de acordo com alguns estudos (CLARO; BOTOMÉ; KUBO, 2003; LIMA; ANTLOGA; ARAÚJO, 2008), as

novas configurações do mundo do trabalho afetam diretamente os vendedores e, por isso, torna-se essencial entender as novas formas organizacionais. Este estudo terá a possibilidade de suscitar reflexões sobre a atividade dos vendedores que serão levadas à discussão pelos sindicatos e pelos próprios trabalhadores de modo a transformar suas realidades de trabalho. Também se mostra importante estudar a categoria dos vendedores de *shopping*, pois, à medida que se expandem os *shoppings*, também cresce o número de trabalhadores, sendo necessário um olhar situado e atento à atividade desses sujeitos e ao modo como essa atividade se reflete na sua subjetividade.

Para dar suporte à compreensão da atividade desses profissionais, utilizou-se a Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 1988, 1993, 2004, 2008), na medida em que ela possibilita compreender a organização do trabalho, levando em consideração a subjetividade do trabalhador como forma de mediação entre saúde e trabalho. O objeto de estudo da Psicodinâmica do Trabalho refere-se à relação existente entre a organização do trabalho e os processos de subjetivação, que se constitui pela forma como os trabalhadores agem, sentem e pensam, seja de forma individual ou coletiva diante de sua realidade de trabalho. Esses processos de subjetivação se revelam através das vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de defesas, nas patologias tidas como sociais, na saúde e também no adoecimento (MENDES, 2007).

Justifica-se ainda a relevância teórica deste estudo pelo fato de que, embora seja possível encontrar publicações no geral que utilizam a abordagem da psicodinâmica como embasamento teórico, poucas são as investigações enfocando especificamente os vendedores que atuam nos *shoppings* sob a ótica dessa teoria. Ao se pesquisar artigos no site do *Scielo*, foram encontrados a nível nacional 37 artigos sobre vendedores e 2 sobre vendedores de *shopping* (JAIME; NEVES, 2010; PEREIRA et al., 2011).

No entanto, no que concerne à temática aqui estudada, não foi encontrado nenhum artigo que relacione a atividade de trabalho dos vendedores de *shopping* com as vivências subjetivas desses trabalhadores em atividade.

Dessa forma, são necessários estudos que analisem o engajamento e a mobilização desses trabalhadores com relação à sua atividade e à organização do trabalho, além das possíveis consequências para a saúde da referida categoria. Assim, o trabalho dos vendedores, especificamente de vendedores de *shopping*, acaba tornando-se invisível, no que se refere à escassez de estudos (LIMA; ANTLOGA; ARAÚJO, 2008), ainda que esses trabalhadores desempenhem um papel de profunda relevância social.

Acrescido a isso, tem-se ainda a importância de se compreender o trabalho no setor de serviços que se apresenta como profundamente atual. Para Zarifian (2001a), o trabalho atualmente é aquele voltado para o outro, focando primordialmente o cliente. Antunes (2009), por sua vez, aponta que as novas configurações desafiam os pesquisadores a compreender a nova polissemia do trabalho, sua nova morfologia, cujo elemento mais visível é seu desenho multifacetado.

Dessa forma, este estudo perpassa pela compreensão das relações entre a atividade do vendedor, a organização de trabalho à qual está submetido, bem como as implicações para sua saúde e subjetividade, diante da crescente expansão no setor de serviços, no qual se encontram inseridos o comércio e os *shoppings* da cidade.

2. A relação entre a nova lógica de serviço e os *shoppings centers*

Diante das transformações pelas quais passou o mundo do trabalho, o setor de serviços começa a se destacar, levando-se em consideração o processo de reestruturação produtiva industrial e

da desindustrialização. Mesmo em face do considerável aumento dos assalariados médios e dos serviços, pode-se dizer que o setor de serviços vem sendo afetado pelas transformações tecnológicas e pelas novas formas de gestão, submetendo-se cada vez mais ao mundo racional do capital (ANTUNES, 2009).

Nesse contexto, a exclusão, por parte do capital, de jovens e de pessoas com mais de 40 anos, que aflige os países centrais, tem refletido em um aumento considerável do desemprego estrutural e, conseqüentemente, aumentando também o trabalho informal. Em países como Estados Unidos, Inglaterra e Brasil, que possuem um capitalismo mais avançado, tem ocorrido uma expansão de trabalhos no setor de serviços e, de acordo com Antunes (2009), esse crescimento decorre do aumento do desemprego estrutural.

Zarifian (2001b) afirma que trabalhar é gerar um serviço para um destinatário e, por isso, o primeiro elemento que precisa ser considerado é o problema do cliente. Nesse caso, o “produto” é a solução possível para o problema do cliente, o que exige que os trabalhadores conheçam as necessidades, expectativas e maneiras de raciocinar de cada cliente. Zarifian (2001a, p. 120) pontua que a eficiência na atividade baseia-se em conseguir “penetrar nesta caixa preta” que é o cliente. Na conjuntura atual dos serviços “não é mais possível servir-se em uma gama de soluções prontas”.

Dentre as atividades desenvolvidas dentro do setor de serviços, encontra-se a dos vendedores, estudados nesta pesquisa. Essa nova configuração de serviços traz novas características ao trabalho, tais como a flexibilidade, o trabalho voltado ao cliente, a multifuncionalidade e a instabilidade.

Tendo em vista que os SCs surgiram a partir de uma evolução do comércio varejista, é importante revermos os primórdios desse comércio, traçando um breve histórico desde a Revolução Industrial, até chegarmos aos dias atuais, visto que é de grande importância conhecer o universo de trabalho no qual

os vendedores (objeto desse estudo) atuam, para, dessa forma, melhor compreender as relações que permeiam seu trabalho.

Foi através da Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra, em meados do século XIX, que a economia mundial sofreu um grande impacto em sua produção, diante das inovações tecnológicas que ela proporcionou. As mudanças advindas dessa revolução, principalmente no que se refere à dominação da máquina sobre o homem, trouxeram também grandes mudanças na esfera econômica, reafirmando o capitalismo como modelo econômico e, conseqüentemente, estabelecendo uma cultura de massa.

Durante o século XIX, após a Revolução Industrial, surgem em Paris e Londres as primeiras lojas de departamentos, o que impulsionou a venda de produtos a preços baixos, devido à produção fabril em massa. O advento da Revolução Industrial trouxe consigo a necessidade de compra, para que as pessoas se sentissem socialmente incluídas. Dessa forma, as lojas departamentais possibilitaram às pessoas de classe média e trabalhadores em geral a facilidade na compra, reforçando, assim, a cultura de massa (TOMAZINI; MACÊDO, 2010).

Esse foi um período de grande crescimento econômico, visto que a sistematização automobilística desenvolvida por Ford customizou a produção em série e, junto à apropriação dos métodos de Taylor, o consumo em massa passou a ser um marco na economia como um todo. Esse modelo de produção trouxe consigo a arrecadação de impostos, assegurando direitos trabalhistas e o pagamento de altos salários, os quais, de certa forma, impulsionavam os trabalhadores a suportarem a exploração advinda do modelo fordista-taylorista, que exigia novas formas de se comercializar a produção, o que ocorreu com o estímulo ao consumo como sinal de *status* social (ANTUNES, 2009).

De acordo com Padilha (2006), foram as galerias¹ e as lojas de departamento que impulsionaram e inspiraram os SCs do século XX. Foi no período do pós-guerra, nos anos de 1950, nos Estados Unidos (EUA), que surge o SC. À medida que há um avanço econômico na indústria automobilística e, por conseguinte, o aumento do poder aquisitivo da população, cresce de maneira considerável o número de SCs, concentrando-se a sua maioria nos EUA, seguido do Canadá, Inglaterra e da França.

Em 1960, surgem no Brasil os primeiros SCs, refletidos no modelo norte-americano, sendo a facilidade de se encontrar produtos em um mesmo local um dos atrativos para que os brasileiros o enxergassem como um lugar de compras e lazer. Padilha (2006) aponta 1980 como o ano de expansão dos SCs no Brasil, o que está associado ao crescimento populacional do país, que aumentou consideravelmente a partir da década de 1960, além do grande crescimento do setor industrial e de serviços. Na medida em que há um desenvolvimento socioeconômico brasileiro, cresce também a desigualdade social, concentrando o poder aquisitivo nas mãos da minoria. Dessa forma, os SCs surgem no Brasil a partir desse monopólio da economia, ampliando cada vez mais o comércio varejista.

Grande parte dos SCs encontra-se hoje na região Sudeste, tendo em vista que é nessa região onde se concentra um grande contingente populacional e, conseqüentemente, grande parte do mercado consumidor, fator primordial para o crescimento e desenvolvimento dos SCs.

1 Grandes centros comerciais caracterizados por mercadorias de luxo que eram estocadas e vendidas de maneira mais barata, através de promoções, surgidos em Paris entre os anos de 1822 e 1832.

A Associação Brasileira de *Shopping Centers* (ABRASCE) (2011)², por sua vez, registra que o primeiro *shopping* inaugurado no Brasil foi o Iguatemi, em 1996, na cidade de São Paulo. A partir daí houve um grande crescimento no que se refere aos empregos gerados. Além disso, os SCs ofereceram uma maior comodidade aos brasileiros, pela facilidade de poderem comprar tudo em um mesmo lugar e ainda desfrutarem de um local de lazer. No estado de São Paulo concentra-se um total de 145 SCs, estimados para o final de 2011, números que estão em ascensão também em outros estados. Quanto ao número de empregos na área, gerados em 2011, é de 775.383, números que só tendem a crescer, perante o desenvolvimento do setor.

Diante das transformações vividas no âmbito econômico e do trabalho e com o advento dos SCs expande-se, no âmbito do trabalho, a necessidade de uma nova categoria profissional: os vendedores de *shopping*, caracterizando-se como uma importante peça no quebra-cabeça da economia, o elo que liga a compra e a venda de produtos.

Para melhor compreender as relações de trabalho, nas quais se inserem os trabalhadores participantes desta pesquisa, faz-se necessário refletir sobre a categoria aqui abordada. Uma das principais características dos trabalhadores atualmente é que estes se encontrem o tempo inteiro no máximo de sua forma (LINHART, 2007) e este novo modelo de super trabalhador também recai sobre os vendedores. Segundo Claro, Botomé e Kubo (2003), os vendedores se encontram sempre educados, sorridentes e bem arrumados, prontos para atender aos clientes da melhor maneira possível. No entanto essa obrigação de serem sempre educados e estarem sempre de bom-humor pode inibir os medos e as

2 Os dados da ABRASCE se referem aos *shoppings* associados a ela. Segundo essa associação, na Paraíba só existe um *shopping center*.

angústias da referida categoria. Os autores ainda ressaltam que poucos são os estudos referentes a esse tipo de trabalhador, tendo em vista que está inserido em um mundo de trabalho bastante complexo, com condições de trabalho pouco conhecidas pela Academia.

Em um estudo feito com vendedores de *shopping* de São Paulo e do Distrito Federal, Lima, Antloga e Araújo (2008) constataram que eles trabalham sob pressão, estresse excessivo, competição entre pares e metas complicadas de se atingir. Esses fatores manifestam o típico mundo capitalista em que vivemos, caracterizado pela gestão por metas, avaliação de desempenho e competitividade. Diante dessa exigência de perfeição à qual o trabalhador é submetido, Castelhana (2005) reflete sobre a forma como as empresas hoje manipulam esses trabalhadores, que passam a ter sua subjetividade cada vez mais reprimida.

A cultura do alto desempenho favorece a eficiência de um lado e, ao mesmo tempo, traz consequências negativas para os que não conseguem se adaptar às constantes transformações, partindo do pressuposto de que esses trabalhadores devem ter uma melhora significativa no desempenho e um aumento na sua responsabilidade, sendo atormentados constantemente pela ameaça do desemprego, caso não alcancem os resultados esperados (GAULEJAC, 2007).

3. Um olhar da psicodinâmica sobre a atividade

Para que haja um melhor esclarecimento sobre as contribuições da Psicodinâmica, mediante as novas formas de organização, é importante esclarecer o conceito de trabalho advindo dessa abordagem, além de alguns conceitos subjacentes a este último, como: inteligência astuciosa; prazer e sofrimento; coletivos de trabalho; regras de ofício; e reconhecimento.

Assim, na construção de sua definição de trabalho, a Psicodinâmica do Trabalho e a Ergonomia da Atividade convergem na convicção da existência de um intervalo irredutível entre a tarefa prescrita e a atividade real do trabalho. Trabalhar é, justamente, preencher essa lacuna entre o prescrito e o real (DEJOURS, 1993). De maneira mais pormenorizada, pode-se afirmar que

(...) o trabalho é a atividade coordenada de homens e mulheres para defrontar-se com o que não poderia ser realizado pela simples execução prescrita de uma tarefa de caráter utilitário com as recomendações estabelecidas pela organização do trabalho (DEJOURS, 1994, p. 135).

De acordo com Dejours (2004), fazendo uso de uma investigação clínica, a Psicodinâmica do Trabalho procura compreender e analisar a inteligência da prática dos trabalhadores. O trabalho exige a mobilização do corpo todo para fazer uso de uma inteligência no intuito de enfrentar os imprevistos que venham a surgir diante da organização do trabalho. Dessa forma, só existe o uso da inteligência da prática quando há um consentimento entre o trabalho real e a subjetividade do sujeito.

Essa inteligência é mobilizada no trabalho real, em situações diversas, não podendo estar presente na dimensão do trabalho prescrito, visto que esse está submetido às suas normas e regras. Mendes (2007) relata que é no corpo que essa criatividade (como também é designada) encontra-se enraizada, através das percepções e da intuição. Dessa forma, o trabalhador utiliza essa inteligência com o intuito de atingir os objetivos de produção, tendo em vista que ela se torna mais eficaz que os procedimentos impostos pela organização de trabalho.

Também caracterizada como uma astúcia do trabalhador, é ativada diante dos imprevistos de trabalho, de forma que o trabalhador utiliza-se da inovação diante de sua atividade de trabalho, fazendo, para isso, o uso de seus recursos intelectuais e o conhecimento prévio da atividade. Torna-se, assim, um recurso utilizado pelos trabalhadores para tornar mínimo o sofrimento e transformá-lo em prazer (MENDES, 2007).

Para Dejours (2004), o sujeito só reconhece a lacuna existente entre o trabalho real e o prescrito ao vivenciar o sofrimento, tendo em vista que o mesmo se sente fracassado ao resistir aos procedimentos técnicos, o que Dejours chama de “fracasso da mestria”. Para Dejours e Abdoucheli (1994), o sofrimento aparece diante de um conflito iminente entre a organização do trabalho e os fatores psíquicos dos trabalhadores, promovendo assim as estratégias defensivas, que funcionam como minimizadoras das pressões patogênicas sofridas pelos trabalhadores.

O prazer no trabalho, para a Psicodinâmica, anda lado a lado com o sofrimento (DEJOURS, 1988), o que mostra a complexidade do fenômeno do trabalho. Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) afirmam que o sofrimento é um drama que leva o sujeito a procurar condições de saúde tanto no trabalho como no mundo, podendo ser considerado juntamente com as estratégias defensivas como sendo aliados da saúde do trabalhador, levando-o a transformar o sofrimento em sentido, inteligibilidade e ação. É a transformação do sofrimento em prazer.

Conforme Dejours (1993), a mobilização subjetiva pode ser considerada fonte de prazer, na medida em que ressignifica o sofrimento, o que a diferencia, assim, das estratégias de defesas que, ao invés de ressignificar, o minimiza. O autor ainda afirma que “não observar a dimensão subjetiva do trabalho leva os agentes a sofrerem e resistirem em seu sofrimento com estratégias de defesas” (DEJOURS, 1994, p. 134).

Dessa forma, como ressalta Mendes (2007), pensar em saúde do trabalho é equilibrar prazer e sofrimento, é fazer uso dos recursos que mobilizam os trabalhadores a procurarem uma relação mais gratificante com o trabalho, travando uma luta contra o adoecimento e construindo sua identidade como trabalhador.

No que se refere aos coletivos de trabalho, esses são formados através da cooperação. A cooperação “indica a própria contribuição dos agentes à organização do trabalho” (DEJOURS, 1994, p. 131). Caracteriza-se, assim, pelos laços construídos entre si com o intuito de elaborar algo em conjunto. Para Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), outro ponto que contribui para compor os coletivos de trabalho são as reais dificuldades encontradas no trabalho, sendo essas dificuldades únicas em cada tarefa.

Diante das pressões advindas da organização do trabalho, torna-se comum a criação de “macetes”, que possibilitam ir além da atividade prescrita. Dessa forma, os coletivos de trabalho estabelecem regras que não possuem identificação com as normas oficiais, são as chamadas regras de ofício, que são praticadas em conjunto, constituindo-se como princípios reguladores diante das dificuldades de trabalho.

De acordo com Muniz (1993, p. 37), as regras de ofício “são leis seguidas pelos trabalhadores para permitir uma produção de qualidade e segurança”. A aceitação dessas regras não ocorre de maneira obrigatória, mas passa por uma aceitação individual e, em seguida, todos do grupo colocam em prática.

Para Dejours e Abdoucheli (1994), tais regras são interiorizadas por todos os indivíduos do grupo e somente param de funcionar quando os sujeitos do coletivo não querem mais que elas funcionem de comum acordo ou mesmo quando um deles decide fugir a essas normas. De acordo com Cru (1987), esses preceitos passam pela validação dos pares, sendo adaptadas, reproduzidas e então transmitidas, mediante a eficácia de sua execução. Assim, o coletivo age com o objetivo de proteger as regras das ameaças

internas, fazendo uma adaptação das regras no decorrer do trabalho (CRU, 1986).

Quanto ao reconhecimento, este pode ser considerado como o elo que liga o trabalhador ao seu trabalho, levando em consideração que o trabalhador espera receber uma retribuição do seu investimento e contribuição com a organização de trabalho. Conforme Athayde (1996, p. 15) “o reconhecimento é a forma preferencial de gratificação no registro das expectativas dos sujeitos com relação à descoberta de sentido, ao acabamento de si”. A contribuição-retribuição entre pares é o que mobiliza a subjetividade do sujeito.

Dejours (2004) relata que, ao se sentir reconhecido pelo seu trabalho, o sujeito se sente pertencente a um coletivo, uma equipe ou ofício. Para Athayde (1996), esse reconhecimento passa por uma construção de julgamentos de acordo com o trabalho realizado, dependendo do consentimento com as normas, regras e laços de cooperação. Dejours e Abdoucheli (1994) destacam, então, a existência de dois tipos de julgamentos: o de utilidade e o de originalidade ou beleza.

De acordo com Dejours (1993), o julgamento de utilidade refere-se a uma avaliação da utilidade técnica, econômica ou social da realização do trabalho. Esse tipo de julgamento ou reconhecimento deriva da hierarquia ou dos clientes, sendo considerado simbólico, por não se tratar de um reconhecimento por gratificações, indenizações ou prêmios. Já o julgamento de beleza é feito pelos pares, portanto, mais rígidos, mediante o fato que estes são capazes de comentar as especificidades quanto à forma de se realizar a atividade. Nesse julgamento considera-se a elegância, a habilidade, a inteligência, o bom acabamento e a originalidade que compõem a atividade.

Diante dos objetivos da pesquisa e do referencial teórico adotado para este estudo, fez-se necessário um procedimento metodológico que levasse em consideração as especificidades da

atividade de trabalho e que conseguisse acessar a subjetividade dos trabalhadores, o que será descrito a seguir.

4. Método

A amostra foi do tipo não probabilística e por conveniência. Os critérios para inclusão dos participantes no estudo foram: terem mais de 18 anos, concordarem em participar da pesquisa e ocuparem a função de vendedores em lojas de um *shopping center* da cidade de Campina Grande. Participaram nove vendedores de lojas de calçados (C), roupas (R) e vestuário infantil (VI). A pesquisa obedeceu a todos os critérios da Resolução 196/96 para pesquisas com seres humanos.

Para a coleta dos dados, utilizou-se a técnica de instruções ao sócia, através da qual os participantes responderam a uma pergunta do tipo: “Suponha que eu seja teu sócia e que amanhã eu vá te substituir no seu trabalho. Como devo agir para que ninguém perceba que não sou você?”. Isso possibilitou vislumbrar de maneira mais significativa as variabilidades da atividade, favorecendo a dialogia e a construção do saber diante do trabalho, já que, conforme Clot (2010, p. 208), o sócia: “(...) autoriza uma “reentrada” na ação, uma repetição sem repetição, o recomeço da ação em outra atividade com o sócia em que ela serve agora de recurso”, possibilitando a compreensão da relação entre saúde-trabalho (REZENDE; BRITO; ATHAYDE, 2009).

De modo complementar, utilizou-se um roteiro de entrevista semiestruturada e individual, após a realização da técnica de instruções ao sócia. Esse roteiro teve como principal vantagem sua adequação às necessidades dos entrevistados, cabendo ao entrevistador manter ou não a ordem das perguntas, de forma que continuasse em uma mesma linha de raciocínio (LAVILLE; DIONNE, 1999), baseando-se em categorias que circunscrevem

o tema, bem como a partir da abordagem teórica utilizada para este estudo. As questões versaram sobre: atividade de trabalho; organização do trabalho; prazer e sofrimento no trabalho e reconhecimento.

A forma utilizada para a escolha dos participantes foi do tipo “bola de neve”, ou seja, iniciou-se entrevistando um participante, o qual a pesquisadora já conhecia, e esse indicou um vendedor de outra loja e assim as entrevistas seguiram a partir de indicações. Os encontros se deram dentro do próprio *shopping* e as entrevistas foram encerradas utilizando-se o critério da saturação, pois, de acordo com Minayo (2008), quando há uma repetição ou redundância nas respostas, pode-se fazer uma interrupção na inserção de novos participantes.

Para a análise dos dados, foi realizada a análise de conteúdo temática (LAVILLE; DIONE, 1999). Dessa forma, todo o conteúdo foi agrupado de acordo com a afinidade de sentido, através de um quadro temático onde se apresentam categorias analíticas concernente às teorias que demarcam esta pesquisa e as categorias empíricas, que consistem no conteúdo do discurso dos participantes.

5. Resultados e discussão

A partir dos objetivos do estudo, da abordagem teórica utilizada como referencial e das falas dos próprios trabalhadores, foram identificadas as categorias temáticas: Trajetória Profissional; Atividade; Coletivos de Trabalho; Vivências Subjetivas na Atividade; e Reconhecimento. No fim de cada depoimento, será apresentada uma legenda entre parênteses referente à ordem em que o participante foi entrevistado e ao tipo de loja em que trabalha, seguindo o padrão da legenda indicada na sessão Método.

5.1. Caracterização dos participantes

Dos nove vendedores que participaram deste estudo, seis são do sexo feminino e três do sexo masculino, com idades variando entre 19 e 28 anos. Quanto à escolaridade, sete possuem o Ensino Médio completo e dois, o Ensino Superior incompleto. Dos participantes, apenas dois declararam-se casados e os demais, solteiros. No que se refere à remuneração, todos recebem um salário mínimo, acrescido de comissões.

Aqui se observa que todos são jovens e a maioria é solteira. O trabalho no comércio como vendedores se coloca como uma das únicas possibilidades de se conseguir a inserção no mercado de trabalho, tendo em vista a falta de experiência comprovada de muitos. Diversas pesquisas realizadas no Brasil, que se debruçam na relação entre trabalho e juventude (FRIGOTTO, 2008; POCHMANN, 2000; SPOSATI, 2008), identificam o trabalho como experiência obrigatória na juventude, ora representado pela busca de autonomia ou realização pessoal, ora pela necessidade financeira ou, ainda, sobrevivência, sendo considerado um dos marcos na transição da juventude para a idade adulta. Nesse cenário, o trabalho nos *shoppings* parece se colocar como uma possibilidade para a conquista dessa autonomia.

5.2. Trajetória profissional

No que se refere à categoria trajetória profissional, foram identificadas as subcategorias: motivos para se tornar vendedor e expectativas de futuro dos participantes.

No tocante à motivação para se tornar vendedor, alguns elementos foram destacados pelos participantes. Para alguns, um dos motivos mais importantes que os fizeram escolher esse trabalho foi o fato de saberem lidar com as pessoas e com o público

em geral ou terem facilidade para isso, o que contempla habilidades de comunicação, como pode ser observada na fala de um dos participantes:

A motivação pra ser vendedor, pra ser vendedor primeiro você precisa ter comunicação, principalmente uma boa dicção, você tem que ser muito desenrolado, tem que ter uma boa dicção, tem que ter uma boa relação com o público, não pode ser acanhado, eu como já fui gerente, já tive... é também já fui supervisor, eu tenho uma boa relação com os clientes, com pessoas, com relações humanas, como lidar com as pessoas (04, C).

A esse respeito, Zarifian (2001a) destaca que a nova lógica do mercado de trabalho, pautada nos serviços, constrói-se toda a partir da necessidade do cliente, . Nesse sentido, a filosofia do “cliente sempre tem razão” mostra-se como a ordem primordial que permeia o exercício da atividade dos vendedores.

Outro elemento que emergiu nas falas no que se refere à motivação foi a questão financeira. Para os vendedores, essa atividade lhes proporciona melhores salários, uma renda extra, tendo em vista as comissões que recebem, bem como a autonomia financeira, que implica poderem comprar suas próprias coisas, tornarem-se independentes, como afirma esse participante: “Então eu vi que eu tinha que trabalhar, pra manter o meu padrão de vida, que eu sempre quis, que eu sempre gostei” (05, C).

No que se refere às expectativas quanto ao futuro profissional, foram destacados pelos participantes alguns aspectos. O primeiro é o de pensar nessa profissão de forma passageira, devido à falta de expectativas de promoção. A não permanência e a não

perspectiva de carreira encontram-se na maioria das falas: “Pra falar bem a verdade, meu futuro profissional não é bem aqui não, eu me vejo em outra área, em outro lugar, aqui é temporário” (02, C). Alguns destacam a possibilidade de continuarem na loja, mas apenas se tiverem a possibilidade de serem promovidos. Entre os que não pretendem continuar, observou-se o desejo de fazer universidade em cursos que não possuem relação com a atividade de vendedores, como afirma o seguinte participante:

Olha, se...eu consigo dividir, se for assim dentro de uma loja, eu pretendo ficar um cargo ou dois cargos a mais do que hoje eu estou ne? Gerentes de vendas ou supervisão. Se for fora do trabalho é a questão de letras ne? Eu tenho pretensões de fazer letras na universidade e me formar (03, C).

Também foi observada a necessidade de estabilidade em um mundo instável, através da busca da aprovação em concursos públicos, observada na seguinte fala:

Tenho muitas expectativas. Aqui dentro da empresa, como é uma empresa pequena e tem um gestor com muita capacidade, com certeza ele não vai ser demitido, mas estou estudando bastante pra passar em um concurso público, que é uma forma de ganhar estabilidade e finalmente me formar e ter essa estabilidade a curto prazo, eu to estudando pra isso (05, C).

De acordo com Seligmann-Silva (2001), essa imprevisibilidade quanto ao futuro profissional pode desencadear alterações

na sociabilidade e na saúde mental dos trabalhadores, posto que essa incerteza passa a rondar a sua vida afetiva, tanto dentro como fora do trabalho. Como bem afirma Castelhana (2005, p. 15), “o maior medo de quem tem emprego hoje é perdê-lo”. Dessa forma, percebe-se a razão da necessidade apontada pelos participantes de estabilidade no trabalho através de concursos públicos.

5.3. Atividade

Quanto à atividade dos vendedores, emergiram as seguintes subcategorias: prescrito *versus* real, imprevistos e gestão do trabalho. Dejours (2004) relata que o trabalho está inscrito em diversos fatores, os quais envolvem a vivência dos trabalhadores, como os gestos; o saber-fazer, o engajamento do corpo; e a capacidade de reagir às situações. Assim, não se trata aqui apenas de um vínculo salarial, mas das peculiaridades advindas dessa relação homem-trabalho.

Desse modo, identificou-se que esses trabalhadores vivem constantemente sobre a interface prescrito *versus* real. O real, que seria vender, vai bem além do atender ao cliente e oferecer a mercadoria. Ser vendedor engloba uma série de atribuições, que estão relacionadas ao conhecimento da mercadoria, do estoque, ser simpático, estar atento (no que se refere à segurança da loja), chegar antes do horário para fazer a limpeza da loja. Um desses aspectos fica evidente na seguinte fala, em que o vendedor relata que deve estar atento e vigiar a loja: “Se precisar vigiar a loja, porque muitas vezes um fiscal só não basta ne? Aí ocorre alguns roubos algumas coisas desse tipo” (03, C). Na fala a seguir, também fica evidente a questão do horário, pois o entrevistado descreve que tem que chegar mais cedo para a organização da loja, além de se mostrar sempre simpático:

Você tem que chegar meia hora antes do horário, tem que ser comunicativa, simpática, maleável, organizada, tem que vender, tem que buscar em todos os clientes que entrem a possível venda e no final eu tenho que organizar a loja bem direitinho (09, R).

Outro ponto que se destaca no horário de trabalho refere-se ao fato de que nem sempre o trabalho termina quando o expediente termina: “se você tem um horário, meu horário é 10 horas da noite, se tiver um cliente seu terminado uma venda, para algum pagamento, primeiramente você tem que esperar ele sair” (03, C).

Além disso, existem as metas, que nem sempre levam em consideração a mobilização do trabalhador para a conclusão da atividade, como vemos na seguinte fala: “Não, assim... o que eu tenho que fazer é alcançar minhas metas é vender. O que eu tenho que fazer é isso e tem as responsabilidades minhas né?” (05, C). A ênfase nos resultados palpáveis, objetivos, na conclusão de vendas termina por desconsiderar todo engajamento do trabalhador para conseguir atender o cliente. Nesse sentido, não vender não significa que o trabalhador não esteve ativo. Contudo, pela lógica atual, o que conta são os resultados financeiros. De acordo com Castelhana (2005), o medo da demissão faz com que o trabalhador viva constantemente sob essa ameaça de manter o desempenho adequado no trabalho.

Segundo Dejours (2008) a maneira como a avaliação de desempenho tem se delineado atualmente reflete uma lógica totalmente separada da realidade de trabalho, uma vez que todo o esforço, habilidade e engenhosidade dos trabalhadores são registros invisíveis, que não possuem nenhuma correlação com o que é visível, ou seja, o faturamento. E muitas vezes as atividades que requerem um maior esforço do trabalhador são as que

apresentam resultados menos significativos. Assim, para a organização, o importante são os resultados e não a forma como os trabalhadores se mobilizaram para alcançá-los.

Para Dejours (2004), sempre haverá uma distância entre o prescrito e a realidade de trabalho, dessa forma, trabalhar é justamente preencher esse espaço entre prescrito e real. O autor ainda destaca que os imprevistos estão no cerne da atividade:

É impossível atingir a qualidade se as prescrições forem respeitadas escrupulosamente. De fato, as situações comuns de trabalho são permeadas por acontecimentos inesperados, panes, incidentes, anomalias de funcionamento, incoerência organizacional, imprevistos provenientes tanto da matéria, das ferramentas e das máquinas, quanto dos outros trabalhadores, colegas, chefes, subordinados, equipe, hierarquia, clientes (...) (DEJOURS, 2004, p. 28).

No que concerne aos imprevistos, os entrevistados relataram aspectos pautados a esse respeito, descrevendo a maneira como são resolvidos. Imprevistos relacionados à mercadoria, como a troca de numeração e o produto com defeito foram destacados, como afirma o entrevistado: “teve já uma vez que uma peça de uma marca, ela deu defeito, mas aí agente da um prazo, agente manda levar para casa com crédito, ou então a mesma mercadoria só que trocada” (06, C).

Os clientes também foram relacionados aos imprevistos, na medida em que esses podem chegar à loja com comportamentos inesperados, como é possível observar na fala: “algum cliente chega aqui, às vezes um pouquinho alterado, aí é uma situação

bem atípica porque geralmente não acontece, mas agente tem que resolver com calma que sempre dá certo” (09, R). E relacionados à atividade de trabalho, como o fato de chegar atrasado e ficar doente, como observado nessa outra fala: “(...) você ficar doente, você tem que sair mais cedo, chegar mais cedo no outro dia para compensar o horário que você saiu” (01, C).

As exigências que recaem sobre o trabalhador são tantas que, para eles, o adoecer se apresenta como um imprevisto ou um empecilho para o cumprimento das metas. Selligmann-Silva (2001) ressalta que as novas configurações do trabalho resultam no que a autora denomina de ideologia do contentamento, o que significa que a perfeição deve ser da empresa e de cada um dos seus empregados; deve-se primar pela redução de custos e aumento da agilidade; e deve-se ter a saúde perfeita, isto é, o trabalhador nunca pode ficar cansado e nunca pode adoecer.

Para fazer face aos imprevistos e ao abismo entre prescrito e real, os trabalhadores se mobilizam subjetivamente através do que Dejours (1993; 2004) chama de inteligência astuciosa, que está enraizada no corpo inteiro. Essa inteligência do corpo é adquirida no exercício da atividade, não sendo, portanto, uma característica inata.

Foram observados alguns aspectos referentes a essa gestão do trabalho. Alguns entrevistados ressaltaram que olham o estoque assim que chegam à loja, a fim de conhecer as mercadorias que chegaram e saíram : “quando você chegar né, pra trabalhar e dar uma olhada no estoque pra saber quais foram as mercadorias que já saíram e quando chegar um cliente pedindo determinado tipo de produto, você saber se tem ou na sessão”(04, C). Em outra fala, percebemos essa astúcia quando o entrevistado relata que faz mais do que lhe é repassado para “ficar bem” na loja perante os gestores:

Tem o que é pra gente fazer, não todos os dias, tipo, tem uma reunião desse tipo, aí cabe a você fazer todos os dias o que ele disse, ou algo a mais ou não, porque tem muita gente que não faz também, então pra você ficar bem na loja é bom você ser organizada e fazer (02, C).

Também é uma gestão do trabalho buscar o perfil do cliente, para, assim, conseguir vender e cumprir suas metas:

Macete é você buscar o perfil do cliente, quando ele entra numa loja, você começa a analisar o tipo de sapato que o cliente ta no pé, vê qual é o tipo de sapato que o cliente começou a pegar, começou a gostar, a partir daí, o cliente você começa a ter uma relação com ele e a partir dessa relação, você consegue identificar qual é o perfil da pessoa, por exemplo, se não tem um sapato que... o cliente gostou desse, mas não tem a numeração que ele quer, quando eu vou no estoque, eu já trago outras opções que se encaixam no perfil para dar aquela segurança e buscar concluir aquela venda (04, C).

Segundo Dejours (2008), só é possível definir determinadas profissões por meio de suas missões e não através do conteúdo de sua atividade, que permanece de forma enigmática, sendo regido pela improvisação, principalmente as atividades referentes às relações de serviço. Assim, não se pode avaliar algo que nem ao menos se sabe descrever.

Aproveitar o tempo, para dar conta de toda a atividade também foi bastante evidenciado, como podemos observar na

seguinte fala: “(...) por exemplo, você ta vendendo aí tá entrando outro cliente na loja, aí você mostra tudo, mas enquanto ele tá no provador, você já dobra, leva outra peça e pergunta se ele também quer provar. Dobra as roupas, enquanto ele tá lá” (09, R).

Ser carismático também é uma astúcia do trabalhador utilizada para satisfazer o cliente: “E geralmente assim tem que satisfazer o cliente né? Para ele não sair com raiva e não querer mais voltar e a gente assim, tendo aquele carisma com ele, ele sempre volta. Então, tem que satisfazer o cliente” (08, VI). A partir dessa fala vale salientar a sujeição do vendedor ao chamado “cliente- rei”, já assim denominado por Hubault (2011), que diz ser uma das formas de assédio moral no trabalho, posto que o vendedor encontra-se sujeito ao cliente, ou seja, dependente. Dessa forma, o vendedor sente-se pressionado e ameaçado pelo cliente no que diz respeito ao bom atendimento.

Como afirma Zarifian (2001a) todo trabalho é social, é voltado para o outro, principalmente para o cliente. Lhuillier (2002) corrobora essa ideia ao pontuar que o trabalho é fundamentalmente a relação com o outro, porque a atividade é sempre permeada por uma coordenação, um reconhecimento e uma validação do outro.

5.4. Coletivos de trabalho

Os coletivos de trabalho foram analisados e agrupados em duas subcategorias: regras de ofício e inter-relações subjetivas. Foram identificadas algumas regras que são praticadas e compartilhadas entre os vendedores de diferentes lojas, como a questão de marcar a vez para atender, que se constitui como um princípio básico nas lojas, como se pode observar nas seguintes falas:

(...) quando terminar, em seguida perguntar, quem é que ta na vez, pra não ta atrapalhando a vez de ninguém (06, R);

(...) no caso cada um tem a vez em atender agora, aí meu colega vai atender depois, até quando o último for atender eu voltar para minha vez. Então agente sempre entra em acordo pra que não haja nenhum desentendimento, nem haja discussão entre os amigos, então é tudo combinado previamente (04, C).

Dividir as tarefas de limpeza da loja também é uma regra de ofício, utilizada pelos vendedores, prevalecendo o companheirismo e a ajuda mútua: “(...) quando fecha a loja, agente varre, limpa tudo, cada um tem seu dia, só que agente se ajuda, nunca sai sem se ajudar” (08, VI).

Ser simpático e atender bem o cliente também se configuram como regras compartilhadas pela equipe, como podemos perceber nas seguintes falas: “Chegasse de cara sorrindo, cara feia pra nada, independente da situação que tenha ocorrido fora da loja” (03, C); “tem que atender bem o cliente, ser pontual, chegar na hora e distribuir simpatia”(02, C).

Linhart (2007) descreve bem esse aspecto ao relatar que o trabalhador tem por obrigação estar o tempo inteiro no máximo de sua forma. Para Castelhana (2005) a nova gestão de trabalho permite que o sujeito seja manipulado, exigindo do profissional uma perfeição no que tange a todos os aspectos relacionados à sua atividade, destacando o mito do ‘super empregado’:

Numa ‘super empresa’ ou empresa hipermoderna, só existe lugar para ‘super empregados’, que devem ser ‘super homens’: bonitos, felizes, altamente qualificados, que não cometem erros, enfim, perfeitos (CASTELHANO, 2005, p. 16).

No que se refere às inter-relações subjetivas, alguns entrevistados apontaram a existência de disputas entre eles, chegando algumas vezes a ser uma relação conflituosa. Dejours (2004) fala que as exigências em torno de metas e vendas resultam em uma espécie de esfacelamento das relações sociais no trabalho, como podemos observar na seguinte fala:

Pra você vender e se dá bem com os colegas é você não se preocupar com o que o outro tá vendendo, porque existe muito conflito com vendedores, um querendo ser melhor que o outro e a disputa de querer ser melhor, ta em primeiro lugar, principal relação pra você ter uma relação de trabalho boa, é você ser imparcial, fazer sua parte, vender seu produto da melhor maneira possível, tentar fazer o melhor e não se preocupar com a venda dos outros (04, C).

Contudo foi possível identificar relação de descontração e respeito entre os pares, aqui os colegas de trabalho aparecem como mediadores de aprendizado, transmitido através da prática (ATHAYDE, 1996), como podemos observar nas seguintes falas: “Sabendo respeitar as pessoas ne? Mas tudo ótimo, você conversa, troca idéias, brinca, tudo dentro do limite claro” (06, R); “tem que ser muito amiga, muito companheira, se não for o negócio não vai para frente, tem que ter amizade para não ta com aquele muído de conversa vai conversa vem, para ficar um clima agradável” (08, VI).

Ao falar de cooperação, Dejours a coloca como elemento importante para os coletivos. Para o autor, ela não é um produto da organização do trabalho, mas baseia-se naquilo que não é

atribuído, ou seja, na necessidade de dar conta das demandas e dos imprevistos (DEJOURS, 1993).

Quanto à relação do vendedor com os gestores, muitos dizem ser amigável, mas demonstram um certo distanciamento: “Assim... a gente trabalha sem a presença dele, mas aí já iria ser uma coisa mais recatada, porque a gente não trabalha com eles diretamente na loja. (...) Ele é amigável, ele é muito amigável” (07, VI). Outro entrevistado fala da existência de uma relação mútua de respeito:

Eu acho que tem que existir o profissionalismo porque ele não pode sair da posição dele de gerente e nem eu de vendedor para você não abusar, até porque ele é gerente, mas também não é dono do mundo. Ele nos ensina e também tem que aprender com agente, minha relação com os gestores é de muito respeito (09, R).

Dejours (1993) relata que a cooperação é caracterizada pelos laços construídos entre os trabalhadores, objetivando-se a elaboração conjunta. Dessa forma, esses são considerados como agentes da organização do trabalho.

5.5. Vivências subjetivas na atividade

Os dados também apontaram vivências de prazer e sofrimento no trabalho. De acordo com Dejours (1993; 2004) o sofrimento é fonte da inteligência da prática, esta, por sua vez, procura abrandar esse sofrimento, na medida em que tenta transformá-lo encontrando uma forma de resistir ao real e atingir o prazer.

No que se refere ao sofrimento no trabalho, esse também possui fontes variadas, como a convivência com os colegas de trabalho, como é possível identificar na fala a seguir:

As pessoas que dizem seus amigos e não. É o que eu disse, você tem que procurar conviver porque nunca é fácil sempre é difícil, em todo canto tem, aí você fica meio estressada, mas tudo bem, tudo passa. Deixa isso pra lá, aprendi a conviver(02, C).

A maneira como o cliente trata o vendedor também pode ocasionar sofrimento para esse profissional, caso o cliente o trate de forma humilhante, como afirma o seguinte entrevistado: “Quando um cliente, ele humilha mesmo a pessoa e faz a pessoa realmente um (...) como se eu tivesse de favor ali, fosse um empregado dele né?” (03, C).

É possível associar o dia de fechamento de metas como fonte de sofrimento para alguns entrevistados, como é possível observar na seguinte fala: “Um dia intenso para nós aqui é fechamento de metas, é um dia bem intenso, tem que fazer de um tudo para ver se consegue atingir a meta no último dia, aí é um dia bem intenso. Porque a gente ganha em cima dessa meta” (07, VI). Nesse sentido, um dia sem vendas também gera sofrimento: “Um dia ruim de trabalho, um dia sem muito movimento, ruim de vendas”(05, C).

Para Gaulejac (2007), revalorizar os salários como forma de justificar a cultura do desempenho só resulta em um aumento de trabalho e, conseqüentemente, da tensão dele advinda. Dessa forma, o aumento das responsabilidades dos trabalhadores e a conseqüente melhora do desempenho podem ser fontes de sofrimento para os trabalhadores.

Outras fontes de sofrimento referem-se à falta de estudo, além do fato de que alguns entrevistados consideram a função de vendedor como menos importante, não valorizada socialmente, como é possível observar na seguinte fala: “Que eu

poderia ta em um lugar melhor, ter levado a sério meu estudo, que eu to vendo agora que eu podia não ta aqui, recebendo ordens, eu podia ta dando ordens. E hoje eu to aqui por trás de um balcão” (06, R).

Essa fala mostra-se bastante significativa quando se relaciona à volatilidade do vínculo como vendedor de *shopping*. Aqui o vendedor demonstra que, para ele e também socialmente falando, a função de vendedor parece ser considerada como menos importante, destinada àqueles que não se esforçaram o suficiente nos estudos, principalmente quando ele destaca seu triste fim de estar atualmente atrás de um balcão. Nesse sentido, reforça o que havia sido levantado anteriormente sobre essa ser uma das únicas possibilidades de inserção para os jovens de classes economicamente inferiores.

De acordo com Dejours (2004), o sofrimento é o ponto de partida, posto que o sujeito procura transformá-lo visando à superação e à resistência do real. Para Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), o sofrimento leva o sujeito a buscar melhores condições de saúde no trabalho, podendo, sim, ser considerado como um aliado da saúde do trabalhador, decompondo, assim, o sofrimento em sentido, inteligibilidade e ação, ou seja, é a transformação do sofrimento em prazer.

No tocante ao prazer no trabalho, vários são os fatores apontados nas entrevistas. Alguns participantes indicaram o salário como fator desencadeante de prazer, como podemos verificar nessa fala: “Prazer? No final do mês (risos) meu salário”(06, R). Outro aspecto indicado por alguns participantes que leva ao prazer no trabalho é poder ajudar o cliente, o que fica evidente em uma das falas, quando o entrevistado relata que sente prazer em ajudar os clientes, ao escutá-los quando fazem um desabafo dos seus problemas:

O que me dá prazer mesmo eu vou lhe dizer, é quando o cliente entra com uma carga no pescoço, não precisa nem comprar, mas sai aliviado, aquele “caroço” que vem conversar, conversa sobre o filho que tá doente, sobre algum problema, a gente conversa dá conselho, e ele sai firme e tranquilo, realmente eu gosto demais (03, C).

Vender muito também é fonte de prazer, visto que, além do salário, recebem comissão, como observamos nessas falas, quando os vendedores relatam o que seria um dia bom, relacionando com a quantidade de vendas: “Final de semana, porque às vezes, um fim de semana compensa a semana todinha” (08, VI); “Um dia de muitas vendas” (05, C). Além das vendas, o reconhecimento por parte do cliente também é tido como fonte de prazer: “Quando um cliente mesmo reconhece meu trabalho, independentemente de um gestor, quando um cliente agradece, ou então quando ele fala que o atendimento é muito bom” (01, C).

Dessa forma, para se pensar em saúde do trabalhador, deve haver um equilíbrio entre prazer e sofrimento, para isso, os indivíduos devem utilizar recursos que possibilitem a sua mobilização objetivando uma relação mais gratificante com seu trabalho. Trava-se, assim, uma luta contra o adoecimento e, conseqüentemente, o indivíduo constrói sua identidade como trabalhador (MENDES, 2007).

Observou-se nesta categoria que a relação com os clientes foi destacada pelos vendedores de modo paradoxal, ora como fonte de sofrimento, ora como fonte de prazer. Destaca-se, então, que, se o cliente está no cerne de toda atividade, é justificável que grande parte das vivências subjetivas dos trabalhadores esteja aliçada nessa relação.

5.6. Reconhecimento

De acordo com as falas dos entrevistados, o reconhecimento parte na maioria das vezes dos clientes, como se percebe nesse caso relatado por um entrevistado: “Uma cliente que só compraria se eu tivesse na loja, aí eu não tava e ela saiu sem comprar.” (08, VI). Também se pode perceber nesse outro caso em que o cliente insiste em recompensar o vendedor com uma gorjeta por causa do bom atendimento: “Principalmente dos clientes, tem muito cliente que quer pagar agente, dar dois reais, esse negócio e tal, principalmente os mais idosos, quando reconhece um bom atendimento ne?” (03, C). Como a lógica que predomina é a da satisfação do cliente, o seu reconhecimento é de grande importância.

Outros entrevistados apontaram que se sentem reconhecidos por seus gestores, mas não de forma frequente: “Raramente, um ou outro gestor ainda reconhece, mas é muito difícil” (01, C). Um dos entrevistados ainda relata que os gestores reconhecem, mas não elogiam muito para que os vendedores não se sintam envaidecidos. De acordo com Dejours (2004), com base na hierarquia, existe um julgamento de utilidade, no qual o trabalhador transforma o sofrimento em prazer: “Sinto, aí dentro sinto, eles reconhecem, sabem colocar freio ne? O pé no freio para não deixar o orgulho crescer, mas ele sabe reconhecer quando agente faz alguma coisa boa” (03, C).

Há também o reconhecimento entre pares, o julgamento de estética, como podemos ver na seguinte fala: “Ah! Com certeza, as colegas de trabalho, uma reconhece as outras” (07, VI). Esses dois tipos de reconhecimento não julgam a pessoa que trabalha e sim o trabalho por ela desempenhado.

No entanto, há alguns relatos que apontam a falta de reconhecimento por parte dos gestores, como observado nas falas: “A gente só é reconhecida quando agente faz uma coisa errada

pra reclamar.” (01, C). Em outro depoimento, o vendedor relata receber pouco salário, associando o baixo salário à falta de reconhecimento por parte de seu gestor: “Não, às vezes né? Pronto, com relação ao gestor, porque você passa o dia todo aqui dentro, aí às vezes vem e ele não gosta e no final do mês agente recebe abaixo do que deveria ser”(08, VI).

De acordo com Jobert (1999), o trabalhador não espera apenas uma melhora no seu salário, mas também que a instituição na qual trabalha lhe conceda um espaço para construir sua identidade, por meio de um reconhecimento social.. Para Dejours (2004), o reconhecimento confere ao sujeito o sentido de pertencimento a uma equipe, ofício ou coletivo. O autor ainda enfatiza que é tornando visível o seu “saber-fazer” e sua inteligência que o trabalhador obtém o reconhecimento dos outros, e esse reconhecimento passa ainda por um julgamento, não da pessoa que trabalha, mas um julgamento sobre o trabalhar, o fazer. Assim, a falta de reconhecimento pode se tornar um sofrimento insustentável e patogênico.

6. Considerações finais

Ao analisar a atividade de trabalho dos vendedores de *shopping center*, foi possível observar o quanto esses profissionais encontram-se submetidos a um mercado cada vez mais competitivo. Diante disso, buscou-se investigar alguns aspectos da atividade desse profissional no tocante à organização na qual se encontra inserido, tais como: as formas de inserção profissional; a organização de trabalho na qual os vendedores se encontram inseridos; os coletivos de trabalho; as vivências subjetivas (fontes de sofrimento e prazer); e o reconhecimento. As considerações serão desenvolvidas a partir dos objetivos pensados inicialmente para este estudo.

Com relação à caracterização da atividade de trabalho, observaram-se, como motivos para a escolha da profissão, a facilidade em lidar com pessoas e o salário mais as comissões, visando à autonomia financeira. Quanto às expectativas para o futuro profissional, muitos enxergam a profissão como passageira, ou seja, não pretendem permanecer exercendo essa atividade. Também foi observada a necessidade de estabilidade, através de concurso público.

Quanto à atividade desempenhada pelos vendedores, ficou evidente que eles executam bem mais do que ato de vender e vivem constantemente sob a interface prescrito *versus* real. Várias são as atribuições que competem aos vendedores, que estão relacionadas ao conhecimento da mercadoria e do estoque; simpatia; vigilância da loja; antecipação no horário de chegada para fazer a limpeza da loja; e o cumprimento das metas. Os participantes também relataram que ocorrem imprevistos: relacionados à mercadoria; ao comportamento de clientes; ao não poder adoecer, visto que o adoecimento seria um empecilho para o alcance das metas, além dos possíveis atrasos.

Também foi possível identificar elementos da mobilização subjetiva do trabalhador por meio da inteligência astuciosa, que se refere à gestão do trabalho, como por exemplo, alguns entrevistados ressaltaram que olham o estoque assim que chegam à loja, a fim de conhecer as mercadorias que chegaram e saíram ; outros observam o cliente, dentre outros aspectos já explicitados na descrição dos dados, que também apontaram fontes de prazer e sofrimento no trabalho.

No que se refere ao sofrimento, esse é advindo de diversas fontes, tais como: da convivência com os colegas de trabalho; da forma, muitas vezes humilhante, como é tratado pelo cliente; e na pressão para o fechamento de metas. Por outro lado, os entrevistados destacaram como principais fontes de prazer: o salário;

poder proporcionar ajuda ao cliente, ao escutar seus problemas; um dia de muitas vendas, posto que recebem por comissão; além do reconhecimento do cliente.

No tocante ao reconhecimento, foi observado que esse provém em sua maioria dos clientes; também existe o reconhecimento entre pares; e alguns entrevistados relatam que os seus gestores até reconhecem, no entanto não externizam muito esse reconhecimento. A falta de reconhecimento por parte dos gestores também foi destacada por outros participantes.

No que compete aos coletivos de trabalho, estes foram evidenciados perante as regras de ofício e as inter-relações subjetivas. Foram identificadas algumas regras que são praticadas e compartilhadas entre a equipe, como a questão de marcar a vez para atender, que se constitui como um princípio básico nas lojas, e dividir as tarefas de limpeza da loja. Ser simpático e atender bem o cliente também se configuraram como regras compartilhadas entre as equipes. Quanto às inter-relações subjetivas, alguns entrevistados apontaram a existência de disputas entre eles, chegando, algumas vezes, a haver uma relação conflituosa entre os pares, mas foi possível identificar que também existe relação de descontração e respeito entre eles.

Diante do que foi exposto, fica claro que a atividade dos vendedores é multifacetada e complexa, visto que eles devem estar adaptados a um mundo tomado pela ambição capitalista de dominação e competitividade, onde o bom profissional é aquele que atende às exigências do mercado. Assim, o bom vendedor é aquele que está sempre sorrindo, bem apresentável, que possui uma boa dicção, que trata a todos com muita educação e respeito, enfim que se encaixa nos padrões de perfeição exigidos.

Ante as novas formas de gestão, pode-se observar a “coisificação” dos vendedores de *shopping center*, visto que, assim como a vitrine, eles devem ser sedutores para despertarem no cliente o

desejo pela compra, sendo, então, a segunda vitrine da loja. No entanto, faz-se necessário uma reflexão em torno da subjetividade desse profissional, tendo em vista que, muitas vezes, esta não é levada em conta, sendo reprimida por esse modelo de excelência, no qual ele deve estar inserido.

Os dados aqui exibidos nos mostram o quanto é necessário enxergarmos nesse profissional bem mais do que um vendedor, mas alguém que tem história; que lida com imprevistos; que é dotado de uma inteligência astuciosa; que sofre, mas também transforma esse sofrimento em prazer; que precisa ser reconhecido; enfim, que está em atividade, lutando, constantemente para dar conta das inúmeras demandas que lhe são impostas pelo trabalho real.

7. Referências

ABRASCE. **Associação Brasileira de Shopping Centers.**

Disponível em: <<http://www.portaldoshopping.com.br>>. Acesso em: 04 nov. 2011.

ANTUNES, R. L. C. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

ATHAYDE, M. **Gestão de coletivos de trabalho e modernidade:** questões para a Engenharia de Produção. 1996. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

CASTELHANO, L. M. O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. **Psicologia & Sociedade**, v. 17, n. 1, p. 17-28, jan./abr. 2005.

CLARO, M. M. F.; BOTOMÉ, S. P.; KUBO, O. M. Condições de trabalho, vida e saúde de trabalhadores de comércio em *shopping center*, **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, v. 3, n. 2, p. 63-90, jul/dez. 2003.

CLOT, Y. **Trabalho e poder de agir**. Belo Horizonte: Fabrefactum, 2010.

CRU, D. Les règles du métier. In: DEJOURS, C. (Org.). **Plaisir et souffrance dans le travail**. Tome I. Paris: AOCIP/ CNRS, v. 2, 1987, p. 29-51.

CRU, D. Coletivo e Trabalho de Ofício: sobre a noção de coletivo de trabalho. In: DEJOURS, C. (Org.). **Plaisir et souffrance dans le travail**. Tome I. Paris: AOCIP/ CNRS, v. 1, 1986, p. 43-49.

DEJOURS, C. (1988) Sofrimento e prazer no trabalho: a abordagem pela psicopatologia do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Cristophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2004, p. 141-155.

DEJOURS, C. (1993) Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Cristophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2004, p. 47-104.

DEJOURS, C. (1994) O trabalho como enigma. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Cristophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2004, p. 127- 139.

DEJOURS, C. **Cadernos de TTO, 2** – Avaliação do trabalho submetida à prova real. São Paulo: Blucher, 2008.

DEJOURS, C. Subjetividade trabalho e Ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, set/dez. 2004.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C; ABDOUCHELI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994, p. 119 -145.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

FRIGOTTO, G. Educação profissional e capitalismo dependente: o enigma da falta e sobra de profissionais qualificados. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 5, n. 3, p. 521-536, 2008.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social**: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. Aparecida: Idéias e Letras, 2007.

HUBAULT, F. Os desafios relacionados à mobilização da subjetividade na relação de serviço. In: SZNELWAR, L. I. **Saúde dos bancários**. São Paulo: Atitude, 2011, p.125-149.

JAIME, J. G.; NEVES, M. A. **Cidade e espaço público**: política de revitalização urbana em Belo Horizonte, **Cadernos de Recursos Humanos**, Salvador, v. 23, n. 60, p. 605-617, set/dez. 2010.

JOBERT, G. A inteligência no trabalho. In: CARRÉ, P.; CASPAR, P. (Orgs.). **Tratado das ciências e das técnicas da formação**. Lisboa: Instituto Piaget, 1999, p. 223-239.

KOVÁCS, I. Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho. **Sociologia, Problemas e Práticas**, n. 52, p. 41-65, 2006.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: UFMG; Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

LHUILIER, D. Trabalho. In: BARUS, M. J.; ENRIQUEZ, E.; LÉVY, A. (Coord.). **Dicionário de Psicossociologia**. Lisboa, Portugal: Climepsi, 2002.

LIMA, H. K. B.; ANTLOGA, C. S.; ARAÚJO, A. J. S. “Seguir carreira como vendedor, de jeito nenhum!”: Um estudo comparativo da atividade de vendedores em *shoppings centers*. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, v. 8, n. 2, p. 139-158, jul/dez 2008.

LINHART, D. **A desmedida do capital**. São Paulo: Boitempo, 2007.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método, pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 2008.

MUNIZ, H. **Concepções dos operários da construção civil sobre acidente do trabalho**. 1993. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1993.

PADILHA, V. **Shopping center: a catedral das mercadorias**. São Paulo: Boitempo, 2006.

PEREIRA, G. M. et al. Comparando flexibilidade no produto, custos e velocidade de desenvolvimento na indústria da moda chinesa e brasileira. **Produção**, São Paulo, v. 21, n. 1, jan./mar. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 02 nov. 2011.

POCHMANN, M. **A batalha pelo primeiro emprego**. São Paulo: Publisher Brasil, 2000.

REZENDE, M.; BRITO, J.; ATHAYDE, M. A automobilização de uma teleatendente para enfrentar as adversidades do trabalho em um Call Center. **Laboreal**, v. 5, n. 2, p. 63- 73, 2009.

SELIGMANN-SILVA. E. **Desemprego e psicopatologia da recessão**. Vitória: Edufes, 2001.

SPOSATI, A. Proteção social na América Latina em contexto de globalização. In: PRÉ- CONFERÊNCIA BRASILEIRA PREPARATÓRIA À 33ª CONFERÊNCIA GLOBAL DE BEM-ESTAR SOCIAL DO ICSW, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

TOMAZINI, T.; MACÊDO, K.B. As vivências dos trabalhadores de um *shopping center* em relação ao seu trabalho: uma abordagem

psicodinâmica. **Revista Gestão Organizacional**, v. 3, n. 2, p. 209-224, jul/dez 2010.

ZARIFIAN, P. Mutação dos sistemas produtivos e competências profissionais: a produção industrial de serviço. In: SALERNO, M. (Org.). **Relaço de serviço**: produção e avaliação. São Paulo: SENAC, 2001a, p. 67-94.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas. 2001b.

Sobre o livro

Projeto Gráfico e Editoração Jéfferson Ricardo Lima Araujo Nunes

Design da Capa Erick Ferreira Cabral

Foto da Capa freeimages.com

Tipologias utilizadas Minio Pro 12/14 pt
Aller 14/ 16 pt

O livro "O QUE O TRABALHO PROVOCA? ESTUDOS SOBRE AS REPERCUSSÕES DO TRABALHO NA SAÚDE DOS TRABALHADORES" é produto de reflexões sobre a situação dos trabalhadores e as novas configurações do trabalho no atual cenário marcado pela política neoliberal e pela ideologia da globalização. Nosso propósito é oferecer aos profissionais, professores e estudantes da Psicologia e de áreas afins (Administração de Pessoas, Engenharia da Produção, Segurança do Trabalho, etc.) temas pertinentes e atuais, incluso no campo da saúde mental e trabalho, discutidos sob diferentes perspectivas analíticas. Essa pluralidade, sendo um dos méritos da publicação, esforça-se em por em relevo as diversas possibilidades de interlocução dentro do campo. O livro reforça a importância da busca por um trabalho repleto de sentidos, engenhosidade e mobilização subjetiva. Ao mesmo tempo, desafia o exercício profissional no complexo campo da saúde contemplando aspectos de trabalho e suas implicações no bem-estar de distintas categorias ocupacionais, formais e informais, crianças e adultos.