



Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

O Prazer e Sofrimento no Trabalho: Análise da atividade de cuidadores em
casas de acolhimento infantil

Margarida Ribeiro Monteiro

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de *Mestre em Psicologia Social e das Organizações*

Orientadora: Professora Doutora Sara Ramos, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Coorientador: Professor Doutor Duarte Rolo, Universidade Paris Descartes.

Março, 2020

Agradecimentos

O presente trabalho de investigação é resultado da colaboração de um conjunto de pessoas às quais expresso o meu reconhecimento e às quais dedico este trabalho.

Primeiramente aos meus orientadores da investigação, Professora Doutora Sara Ramos e Professor Doutor Duarte Rolo, por me ter capacitado para a realização deste trabalho, por meio das orientações, sugestões e do acompanhamento ao longo da sua realização.

A todos os profissionais, crianças e jovens das instituições escolhidas, por terem aberto as suas portas, pela sua disponibilidade e colaboração.

Em especial quero expressar um grande agradecimento à minha família, pelo apoio que sempre me deram, sem eles não seria possível realizar e concluir esta etapa da minha vida. Foi um ano com muitos altos e baixos e eles foram os principais para manter o meu equilíbrio.

Aos meus amigos, em especial àqueles que fizeram o mesmo caminho, pela ajuda, partilha, por acreditar e estar sempre ao meu lado. Por partilharem momentos de conquista e momentos de algumas advertências. O mais importante é o orgulho sentido ao fim de 5 anos de estudo, iniciei e terminei com eles.

Em especial, agradeço à minha mãe que esteve sempre do meu lado, por nunca ter duvidado de mim em qualquer etapa da minha vida, por todos os sacrifícios que teve de suportar para realizar mais uma conquista, deu-me motivação para terminar e nunca desistiu de concretizar os meus sonhos.

Por fim agradeço a esta instituição, ISCTE-IUL, que me acolheu nestes últimos anos e que me transmitiu todos os conhecimentos que me formaram no dia de hoje.

“Se eu não cuidar de mim, quem cuidará?”

Jaybe Hardy

Resumo

O trabalho ocupa a maior parte do nosso dia-a-dia, contribui para o funcionamento do nosso Eu. Enquanto sociedade sabemos que, todos juntos, contribuimos para o progresso e futuro do mundo e grande parte deve-se à nossa prestação de serviços. Como tal, este direito tem repercussões na forma como lidamos com o dia-a-dia.

A investigação realizada procurou ouvir, conhecer e refletir sobre as perspectivas de quem vivencia de perto a institucionalização infantil, mais concretamente os cuidadores, que exercem a sua atividade no domínio da proteção de crianças e jovens em perigo. Este estudo procurou compreender, a partir da perspectiva dos profissionais de acolhimento de duas instituições no distrito de Portalegre, a importância do prazer e sofrimento sentido nesta função, dando assim particular ênfase à gestão destas emoções e às estratégias defensivas utilizadas para continuar o seu trabalho.

Os principais resultados indicam que o prazer sentido pelos cuidadores na sua função irá sobrepor-se ao sofrimento experienciado. As razões que determinam esta afirmação baseiam-se no significado que este tipo de tarefa remete para a pessoa em si, pelo ato de cuidar. A gestão desse mesmo sofrimento passa pela importância daquilo que os move no seu dia-a-dia, destituindo o sofrimento sentido na atividade.

Assim, podemos concluir que nesta atividade existe algumas características particulares que remetem para a essência do sujeito, mas que apesar das dificuldades inerentes ao trabalho, o ato de cuidar terá sempre mais prevalência sobre o sofrimento alguma vez sentido.

Palavras-chave: Prazer, Sofrimento, Cuidadores, Acolhimento infantil

Abstract

Work takes up most of our daily lives, contributes to the functioning of our Self. As a society we know that all together we contribute to the progress and future of the world and much of it is due to our services. As such, this right has repercussions on the way we deal with everyday life.

The research conducted sought to hear, to know and reflect on the perspectives of those who closely experience the institutionalization, specifically the caregivers, who work in the field of protection of children and young people in danger. This study sought to understand, from the perspective of the host professionals of two institutions in the Portalegre district, the importance of pleasure and suffering felt in this function, thus giving particular emphasis on the management of these emotions and the defensive strategies used to continue their work.

The main results indicate that the pleasure felt by caregivers in their role will outweigh the suffering experienced. The reasons that determine this statement are based on the meaning that this type of task brings to the person itself, by the act of caring. The management of this same suffering involves the importance of what moves them in their daily lives, depriving the suffering felt in the activity.

Thus, we can conclude that in this activity there are some particular characteristics that refer to the essence of the subject, but that despite the difficulties inherent in work, the act of caring will always have more prevalence.

Keyword: Pleasure, Suffering, Caregivers, Childcare

ÍNDICE

Introdução	1
Capítulo I – Revisão de Literatura	3
1.1. Origem e evolução da Psicodinâmica do Trabalho	3
1.2. Psicodinâmica do trabalho	6
1.3. Conceitos centrais da abordagem da PDT.....	10
1.3.1. Trabalho	10
1.3.2. Sofrimento.....	13
1.3.3. Prazer.....	22
1.4. Reconhecimento no trabalho.....	25
1.5. Instituições de Acolhimento Infantil.....	28
1.5.1. Cuidadores em instituições de acolhimento	31
1.6. Estudo.....	33
1.6.1. Descrição Instituição de Acolhimento	35
1.6.2. Objetivo e Questão de Investigação	40
Capítulo II - Método	42
2.1. Participantes	44
2.2. Procedimento.....	45
2.3. Instrumentos	46
2.3.1. Observação	46
2.3.2. Entrevista.....	47
Capítulo III - Resultados	50
Capítulo IV - Discussão	61
Capítulo V - Conclusão	66
Referências	68
Anexos	73
Anexo A – Guião de entrevista dos cuidadores	73
Anexo B – Dados demográficos.....	75
Anexo C – Grelha de observação.....	76
Anexo D – Consentimentos informados	77

Introdução

O presente trabalho de investigação enquadra-se no âmbito do Mestrado de Psicologia Social e Organizacional.

O tema abordado “O Prazer e Sofrimento no Trabalho: Análise da atividade de cuidadores em casas de acolhimento infantil” resultou de um interesse pela compreensão desta realidade.

A Psicodinâmica do Trabalho (PDT) surge definitivamente enquanto disciplina autónoma na década de noventa e dedica-se ao estudo dos processos psicodinâmicos mobilizados pelas situações de trabalho, interessando-se particularmente pela relação entre trabalho e saúde (Araújo & Rolo, 2011). É a partir da análise desta disciplina que se desencadeia todo o estudo aqui apresentado.

Em termos de trabalho empírico focámo-nos num grupo específico, num grupo de cuidadores de duas casas, mas regidos pelo mesmo diretor. Para além disso, tem a particularidade de cada casa ter apenas só um sexo, uma casa que acolhe crianças do sexo masculino e uma casa que acolhe crianças do sexo feminino.

Procurou-se ouvir cuidadores que vivenciam esta realidade no domínio da proteção, de modo a compreender o prazer e sofrimento sentido pelos mesmos nas suas tarefas diárias. Como tal, como principais objetivos do estudo encontramos a descrição do trabalho real dos profissionais de acolhimento, evidenciando as competências e saberes específicos destes profissionais, assim como os modos de cooperação desenvolvidos no âmbito das suas incumbências. Pretende-se investigar as modalidades de sofrimento no trabalho e as estratégias de defesa por estes adoptadas, descrevendo as consequências da situação analisada para a saúde mental dos profissionais e por fim promover uma reflexão aprofundada sobre a relação entre organização do trabalho e saúde mental, reflexão podendo dar aso a diversos outros tipos de intervenção (ações de formação, grupos de análise coletiva do trabalho ou de supervisão, etc.) com vista à prevenção do sofrimento no trabalho.

Deste modo, o presente trabalho foi estruturado e dividido em três grandes capítulos:

Capítulo I – Revisão de Literatura: neste capítulo são abordadas de forma breve a Psicodinâmica do Trabalho, responsável pelo estudo do tema como também o Prazer e

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Sufrimento relacionados com a prática laboral. É abordada as instituições de acolhimento como também o papel fundamental de um cuidador.

No Capítulo II - Metodologia do Estudo - são apresentados os objetivos, a metodologia e os participantes no estudo. É feita a caracterização dos cuidadores como das instituições que deram o seu contributo e participaram no estudo.

No Capítulo III - Conclusões do prazer e sofrimento sentido na função de cuidador - são apresentados e analisados os dados. Neste caso, são referidos os dados alcançados a partir das seguintes categorias: **Atividade**, refere-se a todas as atividades que os cuidadores fazem no seu dia-a-dia como também todas aquelas que eles fazem para além do descritivo funcional, **Sufrimento**, ao qual se identificam as preocupações no trabalho com as crianças, mas também com a organização do trabalho, **Prazer**, estão retratados todos os momentos mais prazerosos da atividade dos entrevistados, **Relação**, destina-se a perceção da relação que os cuidadores têm com os seus colegas de equipa, a sua chefia e os jovens e **Evoluções**, apresentam-se todas as opiniões dos participantes em relação a qualquer aspeto da sua função que necessita de alguma melhoria.

Por último, as principais conclusões do trabalho.

Capítulo I – Revisão de Literatura

1.1. Origem e evolução da Psicodinâmica do Trabalho

Inicialmente, a Psicodinâmica do Trabalho (PDT) foi desenvolvida através de constructos teóricos provenientes da Psicopatologia do Trabalho que, por sua vez, se constituiu como uma abordagem independente com princípios, objetos, conceitos e métodos (Mendes, 2007). O estudo do trabalho iniciou-se há alguns anos e, desde aí, tem sofrido grandes alterações. Houve um grande desenvolvimento na visão do trabalho, na qual a Psicopatologia do Trabalho teve a sua influência. Inicialmente esta abordagem focava-se nos efeitos patológicos do trabalho no indivíduo, mais propriamente nas consequências psicossomáticas que daí derivavam. O contexto era dominado pela “patologia profissional somática resultante dos danos físico-químico-biológicos do posto de trabalho” (Dejours & Abdoucheli, 1994, p.120). Assim, esta disciplina foi criada com o intuito de perceber os comportamentos impostos pelo trabalho e como estes geravam sofrimento aos trabalhadores, procurando explicar o campo não-comportamental (Dejours, 1987).

Mais tarde, após os eventos de Maio de 1968 em França ao qual vários trabalhadores de classe operária e de classe média assalariada entraram em greve numa dimensão nunca antes vista, no período pós-guerra (Documentation française, 1970, p. 46, citado por Hiollent, 1998, p.67), começa a gerar um interesse sobre as condições psicológicas do trabalho e as suas consequências sobre a saúde (Dejours & Abdoucheli, 1994). No geral, a França estava a ultrapassar uma onda de revolta nazista, envolvendo também o ensino universitário. Com isto, os trabalhadores conseguiram um acordo com o governo e os sindicatos que lhes permitiu uma série de vantagens, tais como elevação do salário mínimo, reconhecimento das secções sindicais nas empresas com proteção para os delegados, liberdade de expressão na empresa, diminuição da jornada de trabalho, entre outras (Documentation française, 1970, p. 46, citado por Hiollent, 1998, p.67). Por esta razão os primeiros estudos de Dejours, juntamente com outros autores, debruçavam-se sobre a pesquisa de uma patologia mental resultante do trabalho repetitivo nos operários semiquilificados e sob a pressão de tempo na construção civil e aos servidores públicos franceses (Dejours & Abdoucheli, 1994).

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Assim, Christophe Dejours apresenta a Psicodinâmica do Trabalho como um encontro entre a ergonomia e a psicanálise. A PDT nasceu nos anos 90 com o intuito de estudar o adoecimento psíquico. Após algum tempo de estudos, Dejours verificou que existia um alto nível de sofrimento psíquico gerado pela organização do trabalho e, mesmo com esse efeito, as pessoas não adoeciam (Reis, 2013).

Dejours verificou que os trabalhadores eram capazes de se proteger dos efeitos nocivos para a saúde, visto que não se mostravam indiferentes face às exigências e pressões organizacionais. Mostravam-se livres, mesmo que de forma limitada, para a construção de sistemas defensivos, nomeadamente coletivos, ao mesmo tempo que sentiam sofrimento relativamente a essas exigências (Lancman & Sznelman, 2005).

A tarefa, ao não ser considerado um comportamento livre, pode causar um desencontro entre a forma como é explicada ao trabalhador a execução da tarefa e a forma como ele realmente a executa. Existe uma objeção com o comportamento estereotipado, ou seja, existe sempre uma crença de como o indivíduo deverá executar a sua função comparativamente da atividade real. Começou a perceber-se que esta diferença tinha grandes consequências para o trabalhador no seu funcionamento prático e, sobretudo a nível mental, fazendo com que a Psicopatologia participasse mais na sua compreensão (Dejours, 1987). Em contrapartida, este sofrimento é igualmente visto, por parte dos profissionais, como um ponto de partida de todo o movimento em direção ao mundo, de toda a experiência do mundo (Dejours, 2011a). É a partir das advertências que o indivíduo se movimenta para criar uma solução, não sendo capaz de viver no sofrimento.

Mais tarde, os investigadores chegaram à conclusão de que não existe uma síndrome psicopatológica exclusivamente derivada do constrangimento do trabalho, como acontece com algumas doenças físicas. As doenças mentais são algo muito complexo em que contribuem diversos estímulos, os constrangimentos laborais são apenas uma parte delas. Como vários exemplos na vida, existem atividades mais nocivas do que outras, que contribuem em maior ou menor grau para o mau funcionamento psíquico do indivíduo (Dejours, 2011).

Contudo, este funcionamento psíquico desadequado deriva sobretudo das características idiossincráticas do indivíduo, para as quais os constrangimentos laborais contribuem. Por esta razão a intervenção passa, na maior parte das vezes, por este último. O trabalhador autonomamente cria estratégias de defesa contra o sofrimento sentido no trabalho derivado das imposições organizacionais (Dejours, 2011).

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Apesar do esforço para combater esta falha, como por exemplo a criação de orientações práticas para os empregadores, emitido pela Comissão Europeia (2006), sobre a prevenção dos acidentes de trabalho ou de doenças profissionais ao qual afirma a criação de duas medidas preventivas (medidas técnicas ou de engenharia e medidas administrativas ou de organização), as patologias relacionadas com o mesmo continuaram a aumentar o que significa que as defesas geradas pelos trabalhadores não foram suficientes. Por exemplo, uma das várias consequências derivadas de problemas de saúde são os suicídios. A partir da segunda metade da década de 90, as tentativas de suicídio e os suicídios multiplicaram-se no local de trabalho (Dejours, 2011).

Dejours (2011) afirma que o trabalho nunca é neutro relativamente à saúde mental. Pode gerar aquilo que há de pior, como o exemplo anterior, mas também aquilo que existe de melhor, como a realização pessoal através do trabalho, a sublimação e a contribuição para as obras da cultura e da civilização.

Nas ciências sociais, a importância do trabalho é vista de uma forma subjetiva o que significa que fornece uma perspetiva crítica contra as abordagens cognitivistas que reduzem o trabalho à adaptação técnica do sujeito à tarefa real. Isto fez com que Dejours promovesse uma visão fenomenológica, centrada na preocupação da diferença entre a tarefa a ser feita e a atividade que realmente é executada. A Ergonomia contribuiu para a construção desta perspetiva (Deranty, 2009). Esta ciência estuda a adaptação do trabalho ao Homem, ou seja, estuda formas de otimizar a interação que se estabelece entre o Homem, o sistema e o meio envolvente (Silva, 2008).

A Psicodinâmica do Trabalho desenvolveu-se com o apoio dos constructos da Psicopatologia do Trabalho que, ao invés de se preocupar com a origem do sofrimento, centrou-se na eliminação do mesmo através de mecanismos que o sujeito adota, dando lugar ao prazer na atividade laboral.

Para contextualizar esta teoria é necessário uma breve referência ao trabalho e àquilo que transparece para a vida do indivíduo.

1.2. Psicodinâmica do trabalho

A Psicodinâmica do Trabalho surge definitivamente enquanto disciplina autónoma na década de noventa e dedica-se ao estudo dos processos psicodinâmicos mobilizados pelas situações de trabalho, interessando-se particularmente pela relação entre trabalho e saúde (Araújo & Rolo, 2011). Em linha com a Psicopatologia do Trabalho, a Psicodinâmica, desenvolvida por Christophe Dejours, deixou de se centrar apenas no sofrimento causado pelo trabalho e pelas patologias que daí derivam para, também, se interessar pela normalidade e, além disso, pela saúde, mesmo que esta última seja concebida como um ideal inatingível. Não se trata somente de proteger os homens e as mulheres do sofrimento originado pelo trabalho, mas tornar o ato de “trabalhar” diminuto no seu poder invasivo na saúde (Dejours, 2011a).

Mendes (2007, p.30) refere que a “Psicodinâmica do trabalho assenta no estudo das relações dinâmicas entre a organização do trabalho e os processos de subjetivação, de atribuição de sentido, que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento”. Em suma, esta disciplina tem como objetivo fulcral os problemas derivados da mobilização que a organização do trabalho exige ao trabalhador.

A relação trabalho-saúde tem por base, de um lado, a inteligência e o pensamento, a personalidade e cooperação do trabalho que vai conservando o ato de trabalhar como lúcido e saudável em oposição à dominação da organização do mesmo (Mendes, 2007). Fazer este equilíbrio por vezes pode ser difícil, cabe ao trabalhador gerir de modo mais adequado e eficaz para si, enquanto pessoa, e para a produção do seu trabalho. Ao mesmo tempo, esta gestão tem de coadunar com as dimensões sociais da organização do trabalho visto que a relação com o outro vai interferir nesta equação.

A organização do trabalho está bastante pautada por decisões moduladas por outros e que, de alguma forma, determinam aquilo que deve ser feito. Esta destina-se às relações laborais, às tarefas e à maneira como os trabalhadores são avaliados (Sznelwar, Uchida & Lacman, 2011). É considerada uma relação social, um compromisso entre os objetivos e prescrições, em que decorrem dificuldades reais para a realização do trabalho (Heloani & Lacman, 2004). Como tal, cabe aos trabalhadores negociar as suas margens de manobra e constituir coletivos para conseguir criar espaços de solidariedade e cooperação (Sznelwar, Uchida & Lacman, 2011).

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Os modos de subjetivação, ou seja, a construção de si mesmo como sujeito, podem levar ao sofrimento quando existe uma contradição entre a organização do trabalho e a personalidade do indivíduo. Mas isto não significa que não deixe de ser uma boa ferramenta para o desempenho, para a produtividade e excelência do trabalhador (Mendes, 2007).

Qualquer ação que visa os conhecimentos da PDT procura uma intervenção coletiva, que não se centre apenas nos investimentos individuais, e que se foque igualmente na transformação da organização do trabalho (Mendes, 2007). O objetivo é elaborar um “tratamento etiológico”, ou seja, explorar as causas do sofrimento e patologias causadas pelas situações laborais (Dejours, 2011). O ser humano emancipa-se e constrói-se sempre em relação ao outro e é por esta razão que o trabalho é um elemento central na construção do sujeito. É importante a construção de um caminho com e em relação com os outros, marcado na intersubjetividade e na constituição de coletivos. Fica evidente que o trabalho é importante e central na constituição dos indivíduos e da sociedade (Sznelwar, Uchida & Lacman, 2011).

É através da comunicação e da escuta ativa que se analisa o sofrimento dos trabalhadores, visto que o que é explorado são as estratégias de mediação usadas contra esse sofrimento. Deve ser compreendido, interpretado e elaborado num espaço destinado à discussão. O trabalhador ao expor o que sente está a criar estratégias para transformar a organização do trabalho, através da mobilização, do pensamento e da ação (Mendes, 2007). Sznelwar, Uchida e Lacman (2011) afirmam que a existência destes espaços são importantes para o desenvolvimento das relações sociais de modo a reforçar o coletivo e assim permite a realização e emancipação de si próprio. Compreender as relações no trabalho exige mais do que uma simples observação, é necessário escutar quem executa o trabalho pois este implica relações subjetivas que estão menos evidentes e precisam de ser reveladas (Heloani & Lancman, 2004).

O sofrimento é considerado um constituinte do ser humano e do trabalho. A mobilização da organização do trabalho provoca sofrimento no sujeito que por sua vez se torna o ponto de partida para a realização do mesmo. O real é imprevisível e incontrolável o que provoca um confronto com o insucesso e o fracasso. Este insucesso provoca inevitavelmente sofrimento. Esta ideia traduz que todo o ser humano é experiente de sofrimento e que pode ser considerado como um estimulador para a realização da tarefa. Por outro lado, este também pode se transformar num mobilizador de investimento para a transformação da realidade, fazendo parte da condição humana (Mendes, 2007).

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Neste sentido, a PDT é uma abordagem teórica e de pesquisa mas também de ação. Permite fazer análise crítica, reconstrução da organização do trabalho, que é considerado o principal causador de sofrimento, e dos modos de subjetivação. Com a criação do espaço de escuta e comunicação do sofrimento, este ajuda o sujeito a criar as suas próprias estratégias de defesa, procurando o prazer e, por sua vez, um equilíbrio na sua saúde (Mendes, 2007).

Do ponto de vista epistemológico, esta disciplina tem por base a construção e/ou reconstrução das relações entre o sujeito e a realidade laboral. Critica a organização do trabalho que não permite, aos trabalhadores, transformarem o sofrimento em prazer e faz o entendimento do trabalho concreto (objetivo, realizado) e do sujeito enquanto subjetividade (Mendes, 2007). Por subjetividade entende-se como o “caráter de todos os fenómenos psíquicos, enquanto fenómenos de consciência, que o sujeito relaciona consigo mesmo e chama de "meus" (Abbagnano, 2007, p.922).

A PDT está focada na possibilidade de desenvolvimento do sujeito na medida em que o trabalho envolve a razão, os desejos, os afetos e emoções de cada um, relacionados com algo que não está estabelecido, normalizado e apaziguado (Sznelwar, Uchida & Lacman, 2011). A atividade subjetiva pode ser descrita mas não quantificável, sendo bastante importante na produtividade do trabalhador. Se a organização prescrita é seguida à risca, o produto final não pode ser alcançado. Sem mobilização subjetiva, nenhuma produção é possível (Deranty, 2009).

Segundo Dejours (2013, p.11), “trabalhar é constantemente ajustar, adaptar, reparar, arranjar”. Ou seja, os trabalhadores não podem apenas cingir-se ao que está planeado, é preciso a utilização de zelo para que consigam evitar os problemas. O zelo define-se em dois aspetos (Dejours, 2013):

1. A inteligência: os trabalhadores precisam de criar soluções necessárias para diminuir a divergência entre o trabalho prescrito e o trabalho real;
2. A mobilização dessa inteligência: cada situação de trabalho é única e como tal o seu nível de dificuldade também difere. Existem situações que criam conflitos entre os trabalhadores sobre a forma de tratar essa divergência, é necessário a adaptação de soluções para resolver o problema.

Assim, o “trabalho é aquilo que o próprio trabalhador precisa de inventar e acrescentar às prescrições para que as coisas corram bem” (Dejours, 2013, p.12).

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

A solução passa por cada episódio, é impossível prevê-lo e por isso é preciso inventar para cada situação, acrescentando à prescrição anteriormente feita. O trabalhador para se tornar competente no seu trabalho precisa de aceitar a experiência do real e do fracasso, pensar e refletir sobre ela. Desta forma, o envolvimento da subjetividade no zelo no trabalho nunca pode ser neutro em relação ao ego e à saúde mental. O zelo pode ser considerado o “trabalho vivo” de cada sujeito visto que se refere àquilo que deve acrescentar às prescrições para atingir os objetivos. Como o trabalho está constantemente a sofrer alterações e cheio de incidentes, o trabalhador conhece este “real” quando as situações fogem ao seu controlo (Dejours, 2013).

A realidade do mundo do trabalho, hoje em dia, é bastante distorcida. Existe uma enorme discrepância entre a realidade da produção, um mundo cheio de acidentes, incidentes, falhas e projetos mal executados, e a representação social do trabalho, ou seja, um mundo totalmente governado pelas ciências tecnológicas que se move sempre no sentido positivo (Deranty, 2009).

Dejours defende que, através da coordenação da atividade, o individuo pode enfrentar o desafio de aplicar regras e processos para atingir o objetivo da tarefa. Primeiramente a coordenação tem de ser na estrutura vertical, a começar do topo (chefia) para a base (colaboradores) e, posteriormente, na horizontal (entre colegas) sendo esta bastante importante para a produtividade. Esta ideia pode ser um pouco contraditória em relação à subjetividade do sujeito visto que o individuo tem sempre de colocar um pouco de si na tarefa, fazendo com que a sua perceção o guie para a execução. Contudo, é igualmente necessário a cooperação para a realização da atividade ser mais eficaz. As tarefas prescritas devem ser aprendidas, apropriadas, dominadas individualmente ao qual requer inteligência por parte do individuo na interpretação e adaptação pessoal. O sujeito é forçado a utilizar a sua inteligência para encontrar os recursos necessários para ludibriar a resistência material e social. O envolvimento subjetivo pode ser considerado solitário e pode tornar-se incompatível com o grupo, razão pela qual a cooperação horizontal ser tão importante (Deranty, 2009).

Chegamos à conclusão que a cooperação é a grande chave para uma melhor organização do trabalho e, por sua vez, contribui para um bom ambiente laboral. Contudo, esta cooperação não é garantida no início da atividade, é necessário conquistá-la e contribuir para a mesma direção. É necessário correr alguns riscos, o de se manifestar, de mostrar o que fazemos e de dizer o que pensamos.

1.3. Conceitos centrais da abordagem da PDT

1.3.1. Trabalho

Dejours (2004, p.28) define o trabalho como “aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder atingir os objetivos que lhe são designados, ou ainda aquilo que ele deve acrescentar de si mesmo para enfrentar o que não funciona quando ele se apegue escrupulosamente à execução das prescrições”.

Há muito tempo que o Homem não reconhece o ato de trabalhar, somente, como um aspeto físico, concreto, destinado para um fim, mas também como requerente de inteligência e pensamento.

Na visão taylorista-fordista, a noção de “trabalhar” estava focada nos aspetos físicos e fisiológicos, ou seja, na capacidade humana, ignorando o pensamento e descobrindo formas de retorno através do esforço físico. Com o aparecimento do cognitivismo, começou a considerar-se os aspetos mentais e cognitivos através da evolução da tecnologia. Começou uma era mais direcionada para a inteligência e para o pensamento. Esta era considerada como uma capacidade do trabalhador de responder àquilo que as máquinas exigiam e assim garantia o funcionamento dessas mesmas (Sznelwar, Uchida & Lacman, 2011).

O conceito de trabalho difere consoante as disciplinas que o retratam. A partir do olhar clínico, o ato de trabalhar baseia-se no saber-fazer, na ligação entre o trabalho e o corpo, na mobilização da inteligência, na capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações. É o poder de sentir, de pensar e de inventar (Dejours, 2004).

Por um lado, o trabalho é considerado uma atividade de produção, que fornece continuidade ao mundo, não só em termos económicos mas também de crescimento e transformação. Sobre o olhar da clínica, este abrange muito mais do que apenas a atividade económica. Pode transforma-se num ato de realização pessoal, de acréscimo à personalidade, de solidificação dos objetivos traçados pela própria pessoa.

“Trabalhar, não é somente produzir ou fabricar, não é apenas transformar o Mundo, é também transformar-se a si próprio, produzir-se a si mesmo.” (Dejours, 2011a, p.77).

Despendemos a maior parte do nosso tempo no trabalho e, como tal, deste deverá ser algo gratificante para nos sentirmos realizados.

Podemos aferir que o trabalho por vezes não corresponde àquilo para que está programado. Dejours define o trabalho prescrito como a organização do trabalho

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

concebida, denominada de tarefa/coordenação enquanto o trabalho real baseia-se na organização do trabalho como acontece efetivamente, denominada de atividade/cooperação. A primeira prescreve a divisão de tarefas, a hierarquia, as responsabilidades e limitações de cada função, não considerando as limitações da condição humana, logo, torna -se um fator potenciador de erros, falhas e acidentes. Já a cooperação (real) é o local do uso do poder e implica um reajustamento consensual do trabalho prescrito a partir da criação e deliberação de regras práticas (Areosa, 2013; Amaral, Mendes, Chatelard & Carvalho, 2017). Ou seja, entende-se como trabalho prescrito aquilo que se deve fazer, ou seja, a tarefa que o trabalhador terá de executar, enquanto o trabalho real assenta na atividade que o trabalhador efetivamente faz para executar a tarefa (Castillo & Villena, 2005).

O trabalho é pautado com acontecimentos inesperados, entre eles os incidentes de trabalho, anomalias de funcionamento, incoerência organizacional, imprevistos provenientes tanto das ferramentas de trabalho como também dos outros trabalhadores, incluindo colegas ou mesmo a chefia (Dejours, 2004). Isto gera no trabalhador que, por um lado, existam momentos de realização pessoal, orgulho com o seu próprio trabalho mas, por outro, existam momentos de frustração, de ira, com os outros que o rodeiam ou até mesmo com ele próprio.

Para eliminar esta diferença, ou o máximo que se consiga, é preciso preencher esta falha. Como tal, para cada situação, é necessário que o trabalhador descubra como o deve fazer. O trabalhador deverá complementar as prescrições definidas para poder chegar ao objetivo final que lhe está atribuído, ou ainda, acrescentar de si para combater o que não funciona (Dejours, 2004).

O trabalho pode ser visto como um complemento para a constituição da identidade, à qual se destina um “processo que se desenvolve ao longo de toda a vida do indivíduo, e que está vinculado à noção de adaptabilidade” (Lancman & Ghirardi, 2002, p.45). Neste caso, o trabalho é o local onde ocorrem as relações quotidianas que permitem a construção da identidade individual e social do indivíduo, aparecendo como interveniente na construção, desenvolvimento e complementação dessa mesma identidade. Ou seja, o trabalho contribui para o funcionamento psíquico do próprio indivíduo e o seu significado contribui, desejavelmente, para um resultado positivo. Quanto às relações, o trabalho proporciona um grande impacto visto que a construção da identidade social está fortemente relacionada com as relações sociais e trocas afetivas e económicas (Lancman & Ghirardi, 2002).

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Ao mesmo tempo, o trabalho pode ser considerado um potencial gerador de conflito no indivíduo. O mundo externo está, frequentemente, em oposição ao mundo interno, o que significa que, o mundo objetivo, com regras e desafios, vai contrapor-se à singularidade de cada trabalhador (mundo interno e subjetivo), gerando, muitas vezes, sofrimento psíquico. Por um lado, existe a lógica das empresas, sobretudo focada na produtividade e no lucro, enquanto o indivíduo poderá igualmente seguir esta linha ou, por outro lado, necessitar que prestem mais atenção aos seus desejos, angústias e medos, essenciais para garantir o equilíbrio da sua saúde mental (Lancman & Heloani, 2004).

Assim, o trabalho pode ser analisado a partir de duas de várias vertentes apesar de o mesmo aspeto poder comportar essas mesmas duas vivências. Primeiramente temos os aspetos negativos, geradores de sofrimento na medida em que confronta as pessoas com desafios externos, mas por outro, é também a oportunidade central de crescimento e de desenvolvimento psicossocial do adulto, ou seja, os aspetos positivos. Podemos comparar o trabalho a uma balança, se o trabalho leva ao sofrimento e ao adoecimento, esse mesmo trabalho pode constituir-se numa fonte de prazer e de desenvolvimento humano do indivíduo, contribuindo para a manutenção do equilíbrio. Desta forma, fica claro que o trabalho e as relações que nele se originam nunca podem ser tomadas como um espaço de neutralidade subjetiva ou social (Lancman & Heloani, 2004).

Assim, concluímos que o sofrimento contribui para o começo de todo o movimento do trabalho.

1.3.2. Sofrimento

O sofrimento no trabalho, para a PDT, surge quando existe um impedimento entre a relação do trabalhador com a organização do trabalho que bloqueia o desejo da produção, ou seja, contribuir para o crescimento da empresa, e o desejo do trabalhador em praticar a sua função (Mendes, 2007).

Segundo Mendes (2007) todo o tipo de trabalho gera sofrimento, em algum ponto, mas os trabalhadores não deixam de usufruir da sua liberdade para combater este sentimento, mesmo que esta seja limitada. As estratégias de defesa são um meio de combate para evitar o adoecimento, atingindo a normalidade através do equilíbrio entre o sofrimento sentido e as estratégias utilizadas.

O sofrimento inicia quando a relação homem-organização do trabalho está impedida. Quando o indivíduo utiliza todas as suas possibilidades intelectuais e psicoafectivas de aprendizagem e adaptação à tarefa designada e não consegue alterá-la, aparece o sofrimento, isto é, quando os meios de defesa contra a exigência física se esgotam, sendo que o indivíduo sente-se incapacitado para realizar a tarefa. Quando o nível de insatisfação já não consegue diminuir mais, o sofrimento começa a surgir (Dejours, 1987).

Rodrigues, Alvaro e Rondina (2006) defendem que o indivíduo cria uma expectativa, sobre o trabalho, de felicidade e de satisfação pessoal e material mas quando se depara, na prática, com o real, geralmente não corrobora com esta ideia inicial. Martins, Moraes e Lima (2010), mais tarde, vem ao encontro desta ideia, afirmando que o sofrimento no trabalho é inevitável, aos olhos da PDT. O sujeito constrói uma relação com o trabalho marcada por sofrimento, já que este, frequentemente, o coloca numa situação real, inesperada e de incerteza. Isto deriva, em alguns casos, a que este contacto seja marcado pelo fracasso juntamente com um sentimento de impotência. Esta experiência decorre da lacuna entre o previsto e o real, quando o sujeito se apercebe que por vezes o trabalho não pode ser executado como tinha planeado, mesmo nas tarefas aparentemente simples de executar.

Visto que a organização do trabalho é capaz de comprometer a saúde mental do indivíduo, as condições de trabalho também não são exceção. O sofrimento ocorre quando existe um bloqueio na conexão entre o indivíduo e o seu trabalho, ou seja, quando a pessoa não consegue realizar a tarefa de forma consonante com os seus desejos psicológicos e necessidades. Este traduz-se na articulação entre a organização do trabalho e a história

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

individual de cada trabalhador que, mais uma vez, vai de encontro à percepção que cada indivíduo tem da sua atividade (Capitão & Heloani, 2007).

Dejours (1994) defende que o sofrimento depende da história de cada um, ou seja, da construção social e psíquica do indivíduo e é experienciado individualmente. O autor acaba por explicar metaforicamente que as repercussões são vivenciadas como um ambiente de teatro em que engloba os “personagens” (patrão, empregado, supervisor, colega de trabalho), a sua “história” (a estrutura de poder e hierarquia, preconceitos, valores), o “cenário” (o macro ambiente, o desemprego, a instabilidade, as incertezas) e até mesmo os “espectadores” (família, amigos, adversários) que podem “aplaudir” ou não as conquistas de cada um. Isto significa que a vivência do sofrimento engloba vários fatores que influenciam direta ou indiretamente a vida do trabalhador (Rodrigues, Alvaro & Rondida, 2006).

Para caracterizar melhor o sofrimento, Dejours (1993) subdividiu-o em dois tipos diferentes: *sofrimento criativo*, quando o indivíduo, através do sofrimento, consegue produzir soluções favoráveis para a sua vida, em particular para a sua saúde e *sofrimento patogénico*, quando o indivíduo se depara com o sofrimento e não consegue superá-lo, traduzindo-se em consequências negativas para a sua vida, em especial na sua saúde (Rodrigues, Alvaro & Rondida, 2006).

O sofrimento criativo é caracterizado por ser o impulsionador da realização do verdadeiro trabalho. Quando o trabalho é reconhecido ou o seu investimento pessoal, que, de certa forma, carrega sofrimento, adquire um sentido, considera-se que seja criativo por criar algo novo na organização. Pelo contrário, o sofrimento patogénico ocorre quando se esgotam todos os recursos defensivos e mesmo assim continua a provocar uma descompensação do corpo ou da mente debilitando a normalidade do indivíduo. Considera-se que é sofrimento porque impulsiona sentimentos de incapacidade em que o indivíduo se sente preso a uma monotonia (Oliveira, 2003).

O sofrimento atinge quando o indivíduo alcança a sua limitação através de um estado de paralisia. Esta limitação afeta a sua identidade e integridade (Oliveira, 2003). Sznelwar, Uchida e Lancman (2011, p.15) afirmam que o sofrimento no trabalho torna-se evidente “quando não é possível transformá-lo em prazer através das realizações do sujeito, reconhecidas por outros como úteis e belas”.

Mas nem todo o sofrimento deve ser considerado uma porta fechada, existe a possibilidade da criação de algo novo, através do sofrimento criativo. Quando este acontece, é possível construir uma transição entre o sofrimento e o prazer, intitulando-se

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

de sublimação. Este entende-se como um mecanismo contra os impulsos psíquicos negativos, transformando-os em algo positivo e socialmente valorizado (Areosa, 2013).

A sublimação é um conceito derivado da abordagem freudiana, ligado à ideia de dignificação, no sentido de se transformar num mecanismo psíquico que promove a construção de cultura e da civilização. É com base neste ideal que Dejours invoca a sua perspetiva sobre o mesmo conceito, adaptando-o às situações laborais (Amaral, Mendes, Chatelard & Carvalho, 2017).

Assim, dentro da PDT, o conceito de sublimação aborda três níveis:

i) O primeiro traduz a relação do indivíduo com ele próprio através da mobilização da inteligência prática possibilitando a expansão das capacidades do corpo, ou seja, a *corpropriação*. Este conceito refere-se ao desenvolvimento de novas formas de realizar a atividade, a uma nova configuração do real encontrado no trabalho. Não se baseia apenas na cognição, mas também na adaptação do corpo às adversidades sentidas (Dejours, 2013; Amaral, Mendes, Chatelard & Carvalho, 2017).

ii) No segundo nível focamo-nos principalmente na relação do indivíduo com o outro, entre o reconhecimento e solidificação da identidade. Amadeo (2017, p.242) define o reconhecimento como “quando um indivíduo ou um grupo social reivindica o direito a ter a sua identidade reconhecida, de forma direta ou através da mediação de um conjunto de instituições.”. Isto significa que este conceito é fundamental para este segundo nível visto que o reconhecimento irá fomentar a identidade do indivíduo. A implicação num trabalho coletivo assenta na cooperação, situação que também inclui uma divergência entre o prescrito e o real, tal como acontece na atividade individual (Dejours, 2013; Amaral, Mendes, Chatelard & Carvalho, 2017). Assim, o trabalho implica uma inteligência cognitiva mas também uma inteligência corporal (Amaral, Mendes, Chatelard & Carvalho, 2017). Posto isto, o trabalho é considerado uma relação social e, como tal, o sucesso da sublimação implica, em grande parte, do julgamento do outro e da lealdade de todos os envolvidos nesse reconhecimento. Por essa razão, este nível assenta na relação com o outro, como acontece com a solidificação da identidade (Dejours, 2013; Amaral, Mendes, Chatelard & Carvalho, 2017). O trabalho, na maior parte dos casos, constitui-se como uma nova oportunidade de construção da identidade ou simplesmente torna-a mais forte. Através do reconhecimento os indivíduos são capazes de transformar o sofrimento em prazer (Dejours, 2013).

iii) Por fim, o terceiro nível prende-se com a ética da sublimação. Quando o trabalho é julgado e orientado com fins positivos, a honrar a vida, então os efeitos sobre a

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

identidade são de acréscimo, traduzindo-se em autoestima e amor-próprio (Dejours, 2013; Amaral, Mendes, Chatelard & Carvalho, 2017).

Posto isto é importante realçar as principais fontes de sofrimento para que seja mais fácil posicionar-se face a elas.

1.3.2.1. Fontes de sofrimento

As principais fontes de sofrimento descritas pela PDT são o medo, a insatisfação do significado da tarefa e do seu conteúdo ergonómico e o sofrimento ético (Mendes, 2007).

O medo corresponde a um aspeto concreto da realidade e exige sistemas defensivos próprios. Muitas vezes está interligado com riscos relacionados com a integridade física, como por exemplo os acidentes de trabalho, nos quais prevalece uma causa material.

Mesmo que exista uma intenção de eliminar os perigos presentes no local de trabalho, por meio do estabelecimento de regras de segurança, este não se torna, geralmente, suficiente. A organização do trabalho, muitas vezes, tem um limite de investimento necessário ou, simplesmente, o risco não é conhecido (Dejours, 1987).

A eliminação da falha no combate ao risco pela organização passa por assumi-lo individualmente. A oposição entre o carácter coletivo e material do risco e o carácter individual e psicológico da prevenção é o que provoca o surgimento do problema do medo. Assim, ao ser visto como um aspeto individual, o sujeito cria defesas específicas que mais facilmente direcionam para a diminuição desse mesmo sofrimento. Para estudar o medo é necessário ter em atenção os sinais indiretos, ou seja, os sistemas defensivos de cada um. Se forem eficazes, é provável que não se encontre traços de medo no discurso do trabalhador (Dejours, 1987).

O sofrimento também se pode manifestar através da insatisfação do significado da tarefa e do seu conteúdo ergonómico. Segundo Oliveira (2003) quando o indivíduo realiza a sua tarefa mas esta não produz qualquer tipo de significado nele próprio, existe insatisfação. Ou seja, o conteúdo do trabalho não representa um propósito para o trabalhador nem para o seu núcleo familiar e social. Esta insatisfação provocará uma falta de investimento, por parte do trabalhador, na sua tarefa que conduz a uma imagem sem vida, ou seja, sem motivação. Assim, desencadeará sentimentos de inutilidade e, de certa forma, de falta de qualificação surgindo, por exemplo, depressões que irão manifestar-se através do cansaço (Oliveira, 2003).

Relativamente à insatisfação do conteúdo ergonómico, este “refere-se às exigências da tarefa, em virtude de sua importância no desencadeamento da relação

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

saúde-trabalho, tendo em vista que na sua inadequação está a origem de vários sofrimentos somáticos” (Oliveira, 2003, p.7).

O sofrimento ético, como fonte de sofrimento atinge quando o indivíduo põe em causa os seus valores para se tornar mais produtivo. O indivíduo inicia o julgamento de si próprio em relação à qualidade da sua contribuição para a produção mas também ao valor ético da sua prestação (Dejours, 2013). Segundo o mesmo autor, “as novas patologias ligadas ao sofrimento ético mostram que, atrás da noção de valor, se encontra implicitamente designada a base ética da sublimação, a qual envolve aquilo que, no narcisismo, diz respeito à autoestima” (Dejours, 2013, p.15) Ou seja, a somatização associada a esta fonte de prazer encontra-se inter-relacionada com a sublimação porque, se do julgamento ético advierem fins positivos, este poderá aumentar a sua autoestima. O autor (Dejours, 2013) apresenta, aliás, alguns exemplos de situações comuns na vida das organizações que podem retratar o sofrimento ético, como a necessidade de explorar os clientes como forma de atingir o volume de negócio a que se comprometem em determinados contratos, ou o uso, por parte dos gestores, de estratégias de manipulação assentes na ameaça contra a promessa, para aumentar o rendimento da sua equipa.

Como tal torna-se imprescindível lidar com o sofrimento para evitar as consequências negativas na saúde mental do trabalhador, nomeadamente através das estratégias de defesa.

1.3.2.2. Estratégias de defesa

A percepção de que os trabalhadores não se mostravam passivos às adversidades organizacionais originou a descoberta das estratégias de defesa. Apesar do sofrimento sentido, os indivíduos mantinham a sua liberdade na criação de estratégias individuais ou coletivas que os impediavam de adoecer. Assim, a normalidade mantinha-se como um mistério a ser desvendado (Medeiros, Martins & Mendes, 2017).

O objetivo principal das estratégias de defesa, segundo Santiago (2013), é transformar e minimizar a percepção que o sujeito tem da realidade que o faz sofrer. Geralmente são utilizadas ou construídas quando o trabalhador não consegue transformar a rigidez das pressões organizacionais. Medeiros, Martins e Mendes (2017) acrescentam que estes recursos defensivos são utilizados para minimizar, enfrentar e negar algum tipo de sofrimento sentido, tratando-se de uma operação mental inconsciente mas sempre preservando a realidade.

Alguns exemplos de estratégias de defesa maioritariamente utilizados são o cinismo, a dissimulação, a hiperatividade, a desesperança de ser reconhecido, o desprezo, os danos aos subordinados, a negação do risco inerente ao trabalho e a distorção da comunicação. Estas podem ser comuns a diferentes categorias profissionais e, por essa razão, são generalizadas. Contudo, a utilização excessiva de defesas pode ter um lado pejorativo levando à incapacidade de pensar, implicando a banalização de injustiças no local de trabalho e a aceitação de práticas menos corretas e valores éticos que infringem sofrimento ao outro. Esta ideia pode levar a um ambiente de trabalho hostil, transformando-o num consentimento do mal e banalização das injustiças (Mendes, 2007).

Lima (2012), no seguimento do seu estudo sobre a atividade dos cuidadores, aborda alguns sentimentos relacionados com o sofrimento no trabalho. Como tal são apresentados sentimento de impotência em algumas repreensões com as próprias crianças, ficando sem saber como agir; sentimento de solidão na medida em que estão bastante distantes da equipa técnica nas decisões da casa; sentimento de responsabilidade aquando tem de tomar conta de todas as crianças sozinhas, sem apoio de outro adulto. Deste modo a estratégia de defesa mais utilizada para dar resposta a estas formas de sofrimento foi o silêncio, dando foco nas tarefas operacionais, ou seja, no cuidado da higiene e alimentação, deixando de fora o papel educativo, e ainda a forma ríspida e fria de falar com as próprias crianças, não demonstrado o amor e carinho sentido por elas. Os cuidadores restringem-se ao silêncio para ambas as partes, sejam colegas de equipa ou

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

crianças e jovens que estejam a ser cuidados. Referem que por vezes não sabem o que responder às questões feitas pelas crianças e, por essa razão, resumem-se ao silêncio ou tentam desviar o assunto para outro interesse. No caso dos colegas o que acontece é que por vezes existe informação que não é transmitida devido a pessoas que não partilham conteúdo sobre os registos de turno e que tornam-se pouco participativas nas reuniões de grupo.

Lima (2012) refere ainda que estas estratégias tem como objetivo diminuir sentimentos negativos derivados da relação que os cuidadores estabelecem com as crianças. Pretendem afastar a dor da dúvida, da impotência do não saber lidar com as advertências desta profissão. Assim define-se que a causa está na organização do trabalho visto que este tipo de comportamentos deriva da pressão organizacional que é sentida.

Assim, Dejours, 1991, citado por Areosa, 2019, p.6, corrobora:

“Os trabalhadores encontraram diferentes estratégias (individuais e/ou coletivas) para se protegerem da violência emanada das formas atuais em que se encontram as relações laborais e a organização do trabalho. Isto significa que alguns trabalhadores encontraram um meio para suportar e ajustar o sofrimento produzido pelo trabalho e, ainda assim, manter a aparente normalidade do seu funcionamento psíquico. Empregou o conceito de estratégias defensivas para definir o “escudo protetor” utilizado pelos trabalhadores”.

As estratégias de defesa servem então para controlar e diminuir o sofrimento, mesmo que seja intenso, e impedi-lo de que se torne em patologia (Dejours, 1987). Quando esta patologia acontece, dá-se o fenómeno de Somatização. Ao existir uma relação inadequada entre a personalidade do individuo e a organização do trabalho, pode ocorrer o risco de acumulação de sofrimento às quais as defesas não são capazes de combater. Este provoca uma alteração no equilíbrio biopsicossociocultural podendo manifestar-se através de uma doença somática (Oliveira, 2003).

A somatização, seguindo a linha de raciocínio, pode ser uma das respostas individuais ao sofrimento no trabalho, frente à rigidez da organização. O trabalhador irá centrar-se no absentismo, ou seja na ausência, que se manifesta através da doença. Por não poder abandonar o seu trabalho, uma vez que é o seu meio de subsistência, a somatização disfarça o sofrimento mental (Oliveira, 2003).

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Neste sentido é que se originou o grande foco da PDT, não se concentra apenas no que o trabalho possa causar ao indivíduo mas sim como é que ele consegue ultrapassar isso para atingir a sua normalidade. Ao existir um equilíbrio entre a cooperação com outros e a subjetividade de cada um, abre-se a porta para o prazer.

1.3.3. Prazer

Prazer, segundo o Dicionário de Português Online Léxico (2019), é a “sensação que, geralmente ligada à satisfação de um desejo, vontade e/ou necessidade, provoca felicidade ou alegria, júbilo, entusiasmo ou deleite”.

O prazer é considerado um objetivo a atingir no trabalho aquando o sujeito se sente útil e produtivo. Normalmente aparece ligado aos sentimentos de valorização e reconhecimento. Quando o sujeito se apercebe que o trabalho realizado torna-se significativo para ele e para a sociedade, este mesmo torna-se prazeroso (Ferreira & Mendes, 2001).

Primeiramente o prazer necessita de um corpo energético, de autossatisfação, relações satisfatórias e produtivas com os outros e com a sociedade (Dimatos, 1999). O corpo não vivencia prazer sem a mente e a mente não vivencia prazer sem o corpo. É uma relação dual que em conjunto se transforma em felicidade. Inicialmente está intrínseca no corpo humano através das experiências sensoriais que de seguida se mantém através da mente. Se toda a parte física estiver em equilíbrio, será mais fácil para o indivíduo experienciar o prazer.

Dimatos (1999, p.31) defende que “o prazer surge quando alguém realiza o seu potencial para o sentimento, para a liberdade e abertura internas, para a expressão total de si mesmo, para poder fazer tudo aquilo de que é capaz, e para estabelecer relações satisfatórias com os outros e com a sociedade.”

Relativamente ao prazer laboral este acontece quando atinge um equilíbrio entre as estratégias de defesa e as soluções para diminuir o sofrimento causado. Se o indivíduo escolher um trabalho de forma livre ou se o conseguir organizar livremente, oferece, na maioria das vezes, uma via adaptada às necessidades da pessoa. Pode torna-se um “meio de relaxamento”, a tal ponto que uma vez a tarefa terminada, o trabalhador sente-se melhor que antes de tê-la começado. O prazer nasce da ausência de inibições profundas e de ansiedade injustificada. É visto como uma sensação global de bem-estar, que proporciona uma vida instintiva e racionalmente “sã”, vivida na liberdade e na serenidade interior. Resumindo, é a capacidade sempre renovada de saber adaptar-se às situações mutáveis da existência, sem cair na aflição. (Dimatos, 1999).

Ferreira e Mendes (2001) acrescentam que é necessário operacionalizar três princípios interdependentes: a flexibilidade organizacional, a cooperação e solidariedade nas relações socioprofissionais e expressão da subjetividade. A flexibilidade é importante na

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

medida em que o trabalhador sente que pode modelar a organização do seu próprio trabalho sentindo autonomia. Assim dá oportunidade ao trabalhador de ajustar o trabalho prescrito às suas necessidades individuais, experiências e expectativas. Em seguida, a cooperação torna-se o aspeto fulcral no complemento da identidade de cada trabalhador, sentindo-se apoiado e mais confiante. A cooperação e solidariedade fazem parte das relações sociais que contribuem para a estrutura hierárquica das organizações. Por fim, a subjetividade vem acrescentar características do sujeito à atividade que ele desempenha, sendo que o trabalho é apenas um cenário modificável. Ao expressar o modo como pensa, sente e age vai ter mais possibilidade de transformar a realidade causadora de sofrimento, passando o sujeito a dominar o trabalho e não o contrário.

Moraes, Vasconcelos e Cunha (2012) defendem que, quando o individuo consegue diminuir o sofrimento através de uma solução, ele consegue usufruir do prazer. Quando o problema é solucionado, o trabalhador sente-se mais competente e apto do que julgava. Este processo facilita a desvalorização do sofrimento transformando-o em prazer e mobiliza a renovação do entusiasmo.

Para desenvolver o prazer no trabalho é necessária a atenção, não só aos aspetos psicológicos, mas também ao campo da saúde e gestão pessoal. É, por sua vez, uma intervenção pluridisciplinar (Ferreira & Mendes, 2001).

Para tal, os mesmos autores referem que, para o desenvolvimento do prazer no trabalho é preciso analisar as perceções do trabalho e da organização, da cultura e gestão da atividade, verificar a carga laboral, evidenciando os aspetos sócio psíquicos da atividade e relações profissionais e identificar as vivências de prazer e de sofrimento enquanto influenciadores dos níveis de satisfação e produtividade no trabalho. Para implementar a intervenção é necessário um conjunto de estratégias voltadas para a mudança de perceção e de atitude em relação ao trabalho, ajudar na redefinição da natureza, conteúdo e significado da atividade, melhorar a qualidade das relações socioprofissionais e as condições de trabalho para que acrescentem bem-estar físico, psíquico e social ao trabalhador (Ferreira & Mendes, 2001).

Como tal, não basta a intervenção para fornecer prazer ao trabalhador, é necessário o desejo de mudança e compromisso, por parte do individuo, nas transformações da estrutura e funcionamento da organização que, até então, perturbam o bem-estar do trabalhador. “É necessário construir uma referência de individualidade diferente de individualismo, criando espaços para contribuição, retribuição e constituição de coletivos, além de intervir na organização e condições de trabalho. Do contrário, a tão propalada

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

satisfação do funcionário será oca senão for repensada em termos de prazer no trabalho.”
(Ferreira & Mendes, 2001, p.2).

1.4. Reconhecimento no trabalho

O reconhecimento no trabalho, de acordo com Brun e Dugas (2002, p.20), é “uma resposta construtiva e autêntica, de preferência personalizada, específica, consistente e de curto prazo que se expressa em relações humanas”. É reconhecer a pessoa em si como ser único, livre e igual que merece respeito, conhecendo as suas necessidades e experiência. Para além disso é um estado de julgamento sobre a contribuição do trabalhador em termos de prática de trabalho mas também do seu investimento pessoal e mobilização. Consiste, também, na avaliação dos resultados desse trabalho e enfatizá-los.

Este também se considera parte da construção de identidade do indivíduo que se torna imprescindível para a saúde mental. A falta de reconhecimento que por sua vez se traduz na falta de significado do trabalho pode gerar descompensações psíquicas ao sujeito, que fica impotente na realização do seu trabalho no seu pleno (Brito, Bercot, Horellou-Lafarge, Neves, Oliveira & Rotenberg, 2014).

O reconhecimento realiza-se de forma diária e regular, que se manifesta formal ou informalmente, individual ou coletivamente, privado ou publicamente, material ou simbolicamente entre os indivíduos. Quem o recebe pode ter um valor simbólico, afetivo, concreto ou financeiro (Brun & Dugas, 2002).

A teoria da PDT defende que o reconhecimento no trabalho resulta do julgamento sobre o trabalho realizado, que pode demonstrar-se através de duas formas. A primeira destina-se ao “julgamento por utilidade”, ou seja, é iniciado pelos supervisores, clientes ou colaboradores e que se relaciona com a utilidade social e com o trabalho económico e técnico do indivíduo. Por outro lado, o “julgamento de beleza” dirige-se ao julgamento da qualidade do trabalho realizado, nomeadamente por parte dos pares. Através deste julgamento os colegas são capazes de reconhecer o trabalho do outro de acordo com as regras e é graças a esta apreciação que o indivíduo se sente integrado na sua comunidade profissional (Brun & Dugas, 2002).

Distinguir de forma individual é uma maneira dos pares reconhecerem o formato particular de trabalhar, as suas características, as qualidades que o distinguem dos restantes (como por exemplo a originalidade, ingenuidade, rigor) para que o indivíduo se sinta reconhecido na sua singularidade em termos de prática profissional (Brun & Dugas, 2002).

O reconhecimento tem por base as relações humanas que se caracterizam pela dinâmica entre duas pessoas. Dentro deste estão presentes as fontes de reconhecimento,

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

os portadores e as dinâmicas. Ou seja, o reconhecimento prende-se na dinâmica entre duas ou mais pessoas que podem manifestar este afeto em ambos os lados (Brun & Dugas, 2002).

Brun e Douglas (2002) defendem quatro formas de manifestar o reconhecimento por outra pessoa. Primeiramente encontramos o “reconhecimento existencial” em que apenas reconhecemos o outro por questões muito básicas, ou seja, pela sua inteligência, conhecimento e sentimentos, pelo simples facto de ser um ser humano. Manifesta-se a partir de pequenos gestos realizados diariamente durante trocas interpessoais. Este deve ser considerado a base para as restantes formas de reconhecimento. É demonstrado de uma forma muito simplista, como por exemplo cumprimentar, mostrar interesse, apoiar o outro, mas que pode conter bastante significado para o indivíduo, sentido que pertence a um lugar ou a um grupo e que as suas necessidades são tidas em conta. Ajuda a reforçar a identidade profissional.

De seguida encontramos o “reconhecimento dos resultados” ao qual se destina o produto do trabalhador e as suas contribuições para o negócio. É alvo de avaliação por parte dos superiores. Este traduz-se no julgamento e prova de gratidão pela eficiência, utilidade e qualidade do trabalho realizado por um grupo ou apenas por um indivíduo. É expresso assim que a tarefa é realizada e tem uma cotação de valorização, para o trabalhador, de que está a contribuir para a empresa (Brun & Douglas, 2002).

O “reconhecimento da prática do trabalho” também é outra forma de validar o trabalho da pessoa, este através da forma como realiza a tarefa. Nele estão inseridos a criatividade, a inovação, o trabalho em equipa, o relacionamento com os clientes, a melhoria contínua dos métodos de trabalho, entre outros. Destina-se à avaliação do comportamento, habilidades e qualidades profissionais (Brun & Douglas, 2002).

Por fim, o “reconhecimento do investimento do trabalho” realça a qualidade e importância do esforço através do qual o trabalhador contribui para o processo de trabalho. Por vezes o saber-fazer e a energia que o indivíduo condiciona para certa atividade não está a altura do esforço, por isso não se pode apenas recompensar a realização dos objetivos mas também o investimento que nele é direcionado (Brun & Douglas, 2002).

O reconhecimento é essencial para preservar a identidade dos indivíduos, para dar sentido ao seu trabalho, fomentar o seu desenvolvimento e contribuir para o seu bem-estar profissional. Os indivíduos são diferentes e as formas de reconhecimento são múltiplas. Devemos usar uma certa inteligência para praticar o reconhecimento de uma

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

forma judicial e apropriada. O reconhecimento deve ser uma prática com um rosto humano (Brun & Douglas, 2002). Areosa (2013) complementa com a ideia de que o reconhecimento também é uma forma de transformar o sofrimento resultante do trabalho, em prazer, em fortalecimento do ego e em reforço da identidade.

O reconhecimento no trabalho é a forma mais usual de transformar o sofrimento em prazer. Este permite ao trabalhador que se torne único e inigualável. Aquando o trabalhador resolve problemas de que é confrontado e obtém reconhecimento pelos pares sobre o seu trabalho é considerado, em simultâneo, um indivíduo sofredor. Ou seja, recebe reconhecimento subjetivo por ter capacidade de resiliência e dominar o seu sofrimento (Eberle & Bruning, 2013).

Assim, o reconhecimento no trabalho pode ser visto como uma fonte de prazer em que a relação com os pares causam o reconhecimento e a identidade de pertença a um coletivo. A relação com a hierarquia pode fazer reconhecer a utilidade do operador e em que da mesma com os subordinados pode emergir o reconhecimento da autoridade e das suas competências. Torna-se, então, um elemento determinante da realização pessoal e contribui para a construção da identidade (Rolo & Araújo, 2011).

1.5. Instituições de Acolhimento Infantil

Segundo Goffman (1961) uma instituição total pode ser definida como “um local de residência e trabalho onde um grande número de indivíduos com situação semelhante, separados da sociedade mais ampla por considerável período de tempo, levam uma vida fechada e formalmente administrada”. Goffman (1961) considera que as instituições totais da nossa sociedade podem ser, de um modo geral, agrupadas em cinco distinções na qual as instituições de acolhimento integram a primeira posição. Estas tem como principal objetivo cuidar de pessoas que, segundo se imagina, são incapazes e inofensivas.

Para contextualizar, segundo o Relatório CASA 2018 (Macedo, Martinho, Simões & Oliveira, 2018, p.38) referente ao ano de 2017 em Portugal, cerca de 8 mil crianças encontram-se em situação de acolhimento, ou seja 73% de crianças e jovens caracterizados, maioritariamente do sexo masculino, com idades entre os 15 e os 17 anos. Como características particulares salientam-se os problemas de comportamento com acompanhamento psicológico regular. A situação de perigo mais referenciada na origem do acolhimento é a negligência, com cerca de 71% dos casos. Os processos de promoção e proteção são maioritários na situação jurídica atual e a autonomização torna-se o projeto de vida mais reportado.

As instituições estão ligadas à ordem cultural, sendo definida como uma ideia criada no meio social ou pelo Homem dando origem a um conjunto de normas ou valores partilhados por um conjunto de indivíduos (Sousa, 2013). De um modo geral sabemos que uma disposição básica da sociedade moderna é que o indivíduo tende a dormir, ter momentos de lazer e trabalhar em lugares diferentes, com diferentes coparticipantes, sob diferentes autoridades e sem um plano racional geral (Goffman, 1961). Neste caso, as crianças e jovens institucionalizados tendem a partilhar vários momentos com as mesmas pessoas, como por exemplo, dormem, partilham os mesmos espaços de lazer e, por vezes, a mesma escola (considerado o seu trabalho) com o mesmo grupo de pessoas, o que se pode tornar complicado fazer esta gestão no início da sua institucionalização.

A entrada em uma instituição pode ser imposta pela comunidade ou de livre vontade, sendo que na maior parte dos casos em instituições de acolhimento esta decisão é forçosa. Contudo, em ambas as situações, a criança ou jovem passa por todo um ritual de integração e adaptação visto que as instituições, geralmente, reúnem um número elevado de pessoas, por um grande período de tempo. Começa um período de assimilação de novas regras, partilha de roupas, acessórios e costumes e, por vezes, perdem o contacto

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

com exterior na medida de que iniciam uma nova rotina. Por norma, as instituições tratam as crianças da mesma forma, não tendo em conta as suas singularidades (mesmos horários, alimentação, jogos) e os seus gostos, o que vai afetar o desenvolvimento da criança ou jovem e a sua inserção social. As visitas dos familiares podem quebrar um pouco este sistema mas não deixa de provocar uma experiência nova. Por norma, as pessoas institucionalizadas fazem atividades em conjunto o que pode diminuir a individualidade de cada um (Sousa, 2013).

Inicialmente as instituições infantis tinham um sentido mais militarista, encontravam-se fora dos centros urbanos e não davam importância à singularidade de cada criança. Isto conduzia à despersonalização e ao isolamento do exterior, selando todos os contactos com os familiares. A organização era focada em punições e castigos, sempre que ocorresse alguma desobediência, o que provocava descontentamento por parte das crianças e jovens que não se conseguiam pronunciar sobre as suas opiniões e necessidades (Sousa, 2013).

Hoje em dia, o acolhimento residencial é definido pela Lei 147/99, de 1 de Setembro, sobre a proteção de crianças e jovens em perigo, com alteração pela Lei 142/2015, de 8 de Setembro, que afirma no artigo 4º:

“A intervenção deve atender prioritariamente aos interesses e direitos da criança e do jovem, nomeadamente à continuidade de relações de afeto de qualidade e significativas, sem prejuízo da consideração que for devida a outros interesses legítimos no âmbito da pluralidade dos interesses presentes no caso concreto (Artigo 4º, DR).

Com isto, a instituição deve conceder os requisitos mínimos de proteção e bem-estar de acordo com as necessidades de cada criança ou jovem. Deverá promover oportunidades de ganhos efetivos, tanto para a criança como para a sua família, e não ser vista apenas como uma resposta à lacuna do contexto parental, mesmo admitindo consequências negativas devido ao afastamento entre as crianças e os seus familiares (Camacho, 2012).

Não podemos restringir-nos apenas às opiniões julgadoras sobre o facto de as instituições negarem o contacto com o exterior, em alguns casos, e se regerem por regras. Elas existem para dar uma resposta a um problema, geralmente iniciado pela constituição familiar. Camacho (2012) refere que pode ser uma componente essencial para a solução dos problemas de satisfação das necessidades básicas, alimentação e saúde. A institucionalização é benéfica desde que estejam asseguradas as condições básicas que visam o seu bem-estar e qualidade de vida.

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

As principais razões que levam à institucionalização de uma criança baseiam-se nas ruturas do seu processo de crescimento, ou ainda que a família não foi capaz de lhe assegurar condições de afeto, segurança e dignidade. Este processo tem, não só, um impacto físico como emocional. É necessário ter em conta os riscos, como a segurança e higiene, a alimentação e todos os cuidados que uma criança com alguma incapacidade necessita. Por outro lado, a decisão de retirar a criança do meio familiar ou ambiente em que ela vive é um momento de grande sofrimento emocional (Camacho, 2012).

Com o tempo, as instituições têm sofrido mudanças na adaptação à sociedade, de forma a serem criadas políticas que têm como objetivo devolver a criança à sua família de origem após esta ter as condições necessárias para recebê-la novamente. O objetivo é a diminuição do impacto do abandono para com as crianças (Sousa, 2013).

Chegámos à conclusão que a institucionalização acarreta vários riscos, físicos e emocionais, mas estes podem ser atenuados quando as figuras vinculadoras promovem fatores protetores relacionados com as circunstâncias contextuais e emocionais (Mota & Matos, 2010). Uma das diversas figuras de vinculação da vida da criança ou jovem é considerado o cuidador presente na instituição.

1.5.1. Cuidadores em instituições de acolhimento

De acordo com o Descritivo Funcional Ref.^a 105/RS/DIRH/2018, designado pela Direção de Recursos Humanos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o papel principal do cuidador é “Acompanhar e apoiar a criança na realização das atividades lúdicas e pedagógicas desenvolvidas no âmbito do seu processo educativo-terapêutico, bem como prestar cuidados pessoais, de acordo com o projeto educativo.”

Para tal, é requisito:

- Experiência profissional em estabelecimentos para crianças e jovens - Casa de Acolhimento e Residência de Autonomização - (a exercer atualmente ou no passado recente).- Preferencial;
- Habilitações mínimas ao nível do 12º Ano de Escolaridade;
- Disponibilidade para trabalhar por turnos rotativos e fins-de-semana (3 turnos);

Para além de existir aptidões concretas para executar esta função, o trabalho do cuidador enaltece muito mais.

Em caso de ausência da referência familiar, os cuidadores assumem esse papel no desenvolvimento e crescimento das crianças/jovens que, por alguma razão, foram impossibilitadas de crescer no seu meio familiar.

O desenvolvimento das crianças/jovens institucionalizadas é marcado pela vivência com outras figuras significativas, como é o caso dos cuidadores, que podem dar respostas pessoais, afetivas e sociais de qualidade (Mota & Matos, 2010).

Deste modo, os cuidadores vão formar a rede primordial de apoio destes jovens. Muitas vezes eles encontram nos funcionários da instituição a segurança que favorece ligações afetivas positivas, podendo alcançar nestas relações a satisfação de muitas dimensões vinculativas necessárias, concedendo à criança/jovem uma maior sensação de confiança (Santos, 2016). Esta relação promove a organização interna da criança/jovem que, por sua vez, promove o desenvolvimento de modelos internos dinâmicos mais positivos de si e dos outros (Mota & Matos, 2010).

Matos, Aguiar, Martins, Gama, Pires, Dias, Costa e Queirós (2015) afirmam que a maior parte das crianças/jovens institucionalizados são vistas como indivíduos fragmentados, devido ao seu sofrimento passado, e como não tendo uma ideia de continuidade de si próprios. Deste modo, é importante que o cuidador interaja com a

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

criança/jovem como um todo, pondo em prática o papel terapêutico relevante para ele, permitindo-lhe sentir continuidade na relação com o adulto de referência.

Dentro das tarefas destinadas aos cuidadores, as funções parentais são uma delas. Esta engloba, por exemplo, alimentação, higiene, tarefas domésticas e disciplina, funções terapêuticas, como aconselhamento, ensino de competências individuais para a vida e orientação, e funções sociais, tais como, brincar com as crianças e jovens e falar com eles. Esta função potencia a oportunidade de uma envolvimento em relacionamentos potencialmente significativos, em prol da sua intensidade e natureza, entre os cuidadores e as crianças (Santos, 2016). É muito importante que o cuidador promova uma vinculação segura, que esteja disponível para proporcionar ajuda e bem-estar. Só assim consegue desempenhar um papel educativo e estabelecer uma boa relação (Matos et al, 2015).

Assim, é de extrema importância que exista a criação de laços entre estes dois intervenientes. A criança/jovem, ao longo do tempo, vai sentir um à vontade com o adulto que está responsável por ele na instituição e que considera como sua referência, contribuído para a colmatação das deficiências ao nível da afetividade e reparar as situações traumáticas que a criança vivenciou no passado (Santos, 2016). Para tal é necessário que exista, por parte do cuidador, uma partilha de tempo, ou seja, a possibilidade de partilhar períodos da vida da criança/jovem podendo situar-se melhor na sua realidade e perante eles próprios. Ao mesmo tempo, também pode ser visto como promotor de mudança, com o objetivo de alterar a vida da criança/jovem de um ponto de vista positivo e útil no seu crescimento e preparação para o futuro (Matos et al, 2015).

A qualidade da vinculação torna-se um fator determinante na vida da criança/jovem, pois “um crescimento sem interação, sem relação, sem empatia, afetividade e emoção é crescer no vazio” (Matos et al, 2015, p.46).

1.6. Estudo

O estudo terá lugar num dos centros de acolhimento da Santa Casa da Misericórdia de Portalegre (SCMP).

A Santa Casa da Misericórdia de Portalegre é considerada uma das instituições mais antigas, com mais de 500 anos de existência. Teve sempre um papel importante na prestação de cuidados e apoio ao cidadão em várias vertentes tais como a Ação Social, Saúde, Ensino, Educação e Promoção da Qualidade de Vida e Bem-estar. Presta serviços a toda a comunidade, principalmente a todos as crianças e jovens mais necessitados como também aos mais idosos (site SCMP).

Com a tomada de posse do atual Provedor, desde 2012, o grande desafio foi humanizar e cristianizar o trabalho da Santa Casa da Misericórdia de Portalegre, praticar uma gestão transparente e valorizar e promover o património histórico (site SCMP).

A Santa Casa da Misericórdia teve início em um hospital ao qual se destinava a ajuda dos mais carenciados. Mais tarde concluiu-se que o espaço estava com falta de condições e, por essa razão, construíram um novo hospital e a atual Sede no interior do centro histórico da cidade (site SCMP).

Segundo o Compromisso da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Portalegre, “é uma associação de fiéis, com personalidade jurídica canónica, cujo fim é a prática das Catorze Obras de Misericórdia, tanto corporais como espirituais, visando o serviço e apoio com solidariedade a todos os que precisam, bem como a realização de atos de culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios do humanismo e da doutrina e moral cristãs” (SCMP, artigo 1º, 2015).

Reconhece a sua atividade jurídica civil, com estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social, considerada como entidade da economia social através dos termos da respetiva lei de bases e natureza de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública (SCMP, artigo 1º, 2015).

Tem como principal missão “prestar apoio social à Comunidade de Portalegre e promover o bem-estar e qualidade de vida dos utentes e suas famílias, através de cuidados de excelência, adequando os serviços às necessidades, expectativas e especificidades em diversas áreas como: Ação social, Educação, Cultura e Saúde”. A visão segue a mesma linha de raciocínio sendo uma Instituição de referência ao nível Regional e líder no desempenho e capacidade técnica através de cuidados de excelência e da procura de satisfação dos seus utentes e familiares. Apostar na abertura total à comunidade e na

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

prática da investigação e inovação nas diferentes áreas em que opera, através do desenvolvimento de projetos e parcerias. Como principais valores apresentam os *valores cristãos, a solidariedade, a fraternidade, a preocupação, o respeito, a dignidade e a justiça social* (site SCMP).

A recolha de dados foi realizada em duas instituições pertencentes à SCMP, o Lar de Infância e Juventude de Santo António que se destina apenas ao acolhimento de crianças do sexo masculino e o Lar de Infância e Juventude de Nossa Senhora da Conceição que acolhe crianças do sexo feminino. Para uma melhor contextualização das casas, segue um breve enquadramento histórico.

1.6.1. Descrição Instituição de Acolhimento

Lar de Infância e Juventude Santo António

O LIJSA foi fundado na década de 30 do século XX com o intuito de dar resposta a um grande número de crianças em situação de perigo moral. Manuel Fernandes de Carvalho, na altura presidente da Junta Geral do distrito de Portalegre, propôs um asilo para o acolhimento de crianças do sexo masculino uma vez que já existia na mesma cidade um asilo para o sexo feminino (Gomes, Patacas & Henriques, 2012).

Aquando a proposta foi aceite, a instituição é inaugurada a 17 de Novembro de 1935, com capacidade para 50 crianças, na Quinta de Santo António. Passados dois anos, aproximadamente, regista-se a extinção das Juntas Gerais e substitui-se pelas Juntas da Província fazendo com que a Junta da Província do Alto Alentejo passe a deter a direção do asilo feminino e masculino, sediada em Évora (Gomes, Patacas & Henriques, 2012).

Em 1943 o asilo altera a sua morada, ficando sediado na Rua de São Lourençinho em Portalegre até aos dias de hoje. Em 1960 a instituição inaugura o nome de Asilo-Escola Santo António. Mais tarde, António Rodrigues Soares, Conservador do Registo Civil de Portalegre, diretor do Hospital e dos asilos masculino e feminino, incentivou ao melhoramento do espaço tornando-o em um estabelecimento-modelo com a introdução de várias oficinas (mercenária, sapataria e alfaiataria). Assim contribuiu para o futuro destes rapazes que até então eram considerados como elementos perdidos na sociedade (Gomes, Patacas & Henriques, 2012).

Na Comemoração do 25º aniversário ficou definida a linha de orientação da instituição como “a suprema finalidade de uma casa como esta é procurar completar, ou suprir, por completo, a insuficiência educacional da família”, ou seja, satisfazer as necessidades básicas das crianças, nomeadamente da alimentação e do vestuário, e fornecer instrumentos para a educação (Gomes, Patacas & Henriques, 2012).

Atualmente a instituição designa-se por “Lar de Infância e Juventude de Santo António” integrado no Instituto de Segurança Social de Portalegre, com a ocupação de 30 jovens com idades entre os 11 e os 21 anos. A sua equipa é composta pelo Diretor Técnico, neste caso especializado em Ciências do Desporto, que se torna a figura mais central da casa. A Equipa Técnica, constituída por uma Psicóloga, uma Assistente Social e um Professor, suportam o apoio direto ao Diretor Técnico. A área Educativa, constituída por 2 licenciados, 1 cuidador apenas com o 6ºano e por 6 auxiliares de educação com habilitações ao nível do 12º ano de escolaridade, representa a Equipa Educativa que está

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

em contacto mais direto com as crianças. A instituição ainda suporta a área de Apoio que se destina ao tratamento de roupas, arrumação e limpeza da casa. O edifício consiste numa moradia de 2 andares, circundada por um espaço exterior amplo, ladeado por um muro alto. No piso 0 situa-se a cozinha e a zona de refeições como também a sala polivalente. O piso 1 corresponde à zona dos quartos (maioritariamente triplos e quádruplos). O gabinete da equipa técnica encontra-se, também, no piso 0 perto da entrada principal, enquanto o gabinete da equipa educativa está disposto ao redor da sala polivalente para terem um acesso mais imediato. O espaço exterior é composto por uma zona verde frontal e possui dois campos polivalentes onde os meninos podem usufruir de vários desportos. As áreas destinadas à rouparia, sala de visitas, para além de vários espaços de arrumos, encontram-se todas no piso 0.

De acordo com o contrato estipulado pela Santa Casa, o Diretor Técnico é o único elemento que não tem horário fixo sendo que pode ajustar o horário às tarefas diárias. Os restantes três elementos da Equipa Técnica tem um horário entre as 9h e as 18h, geralmente. A Equipa Educativa rege-se por o horário de três turnos com entrada à 8h, 13h ou 21h e saída às 16h, 21h ou 8h, respetivamente.

Os cuidadores assumem a gestão do quotidiano das crianças/jovens e da gestão funcional da Casa. Atualmente a Casa acolhe 30 meninos com idades entre os 11 e os 21 anos, a maior parte das crianças, segundo os cuidadores, não têm interesse escolar e são muito desapegados com a equipa. Este é o problema central da Casa, a dificuldade em conquistar a confiança deles.

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Lar de Infância e Juventude da Nossa Senhora da Conceição

O Lar de Infância e Juventude da Nossa Senhora da Conceição foi fundado a 29 de Setembro de 1863 com a nomenclatura de “Asilo para a Infância Desvalida” situado em Portalegre (informação fornecida pelo Instituto de Segurança Social de Portalegre).

Como os estatutos iniciais não correspondiam aos objetivos que se pretendiam alcançar foi realizada uma reformulação a 5 de Fevereiro de 1964 onde o Lar passou a ser denominado Asilo de Nossa Senhora da Conceição. A instituição funcionou em diversos locais da cidade tendo-se fixado no atual edifício, na Avenina George Robinson, a partir de 6 de Maio de 1888 (informação fornecida pelo Instituto de Segurança Social de Portalegre).

Mais tarde, em meados dos anos 30, a instituição passa a ter o nome de Internato Distrital de Nossa Senhora da Conceição ao abrigo da gestão direta da Assembleia Distrital situada em Évora como aconteceu com o Lar de Infância e Juventude de Santo António (ATIPSS, 1997).

A partir do ano de 1997, o LIJNSC passa a integrar o Instituto de Segurança Social de Portalegre ao qual é responsável pela gestão do mesmo (informação fornecida pelo Instituto de Segurança Social de Portalegre).

Segundo o Regulamento Interno de Funcionamento (Art^a 4,2010) o LIJNSC desenvolve a resposta social de Lar de Infância e Juventude compreendendo a prestação de serviços educativo-pedagógicos, de alojamento, de refeição e ainda de higiene e segurança. Acolhe os princípios estabelecidos pela Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo no âmbito da proteção, igualmente o que acontece com o LIJSA (Art^o 6, 2010).

Atualmente a instituição designa-se por “Lar de Infância e Juventude da Nossa Senhora da Conceição”, com a ocupação de 22 jovens com idades entre os 13 e os 19 anos. A sua equipa é composta pelo mesmo Diretor Técnico, Psicólogo, Assistente Social e Professor do LIJSA. A área Educativa é constituída por duas pessoas com formação de Mestre, dois cuidadores com curso superior ou equivalente, duas pessoas com habilitações ao nível do 12^o ano de escolaridade, duas pessoas com habilitações ao nível do 9^o ano de escolaridade e um cuidador apenas com o 6^o ano. A instituição ainda suporta a área de Apoio que se destina ao tratamento de roupas, arrumação e limpeza da casa, apenas com três pessoas. O edifício consiste numa moradia de 3 andares, caracterizada por tetos altos e divisões amplas, os quartos situados no 2^o piso têm uma ocupação de 12, 9 e 7 camas por cada um. Os gabinetes (Equipa Técnica e Equipa Educativa) situam-se

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

no piso 1 juntamente com os espaços partilhados, refeitório, sala de estar e terraço para as meninas brincarem. No piso 0, ou seja a entrada, encontra-se uma sala polivalente onde, por norma, as meninas tem palestras ou recebem convidados e a zona da lavandaria.

O horário é regido igualmente ao LIJSA por ser dirigido pelo mesmo Diretor Técnico.

Segundo os Regulamentos Internos do LIJSA e LIJNSC, as tarefas que competem à Equipa Educativa são (documentação fornecida pela Segurança Social de Portalegre):

- a) Proceder ao acolhimento da criança e jovem, sensibilizando-a e auxiliando-a na sua integração;
- b) Promover a utilização dos meios postos ao seu alcance, assegurando o acesso à assistência médica oportuna e continuada, alimentação, vestuário adequados, espaços de alojamento, bem como um ambiente securizante, com vista ao bem-estar físico e psicológico da criança e jovem acolhidas;
- c) Promover o enquadramento da criança e do jovem em conformidade com os direitos e deveres das mesmas;
- d) Organizar, dinamizar e colaborar em atividades lúdico-pedagógicas;
- e) Prestar contributos para a definição, pela Equipa Técnica, do projeto de promoção e proteção de cada criança ou jovem acolhidos;
- f) Dinamizar e aconselhar a criança ou jovem na administração e conservação dos seus bens e objetos de uso pessoal;
- g) Assegurar as tarefas de orientação e acompanhamento da criança ou jovem acolhidos;
- h) Acompanhar a criança ou jovem nas atividades da vida diária, fins-de-semana e férias;
- i) Orientar a criança ou jovem tendo em vista o desenvolvimento harmonioso e integral da sua personalidade e do seu carácter;
- j) Acompanhar o percurso escolar e profissional da criança e jovem acolhidos propondo medidas adequadas para colmatar eventuais lacunas colaborando com os professores e equipa técnica na orientação da educação definida;
- k) Zelar pela higiene das instalações e estimular na criança ou jovem o gosto pela higiene pessoal e por uma apresentação cuidada;
- l) Assegurar a organização do estabelecimento e a disciplina individual e coletiva, fomentando o respeito pelas normas de convivência, cidadania e respeito comum;

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

- m) Promover e acompanhar a saúde da criança ou jovem, colaborando na preparação do processo sanitário e promovendo o oportuno cumprimento do Plano Nacional de Vacinação e de outros atos clínicos;
- n) Promover a educação moral e social da criança ou jovem de acordo com os valores humano fundamentais;
- o) Colaborar nas ações de inserção social e comunitárias da criança ou jovem;
- p) Ser um modelo de referência e dar o exemplo, enquanto pessoa bem formada, equilibrada e útil à sociedade;
- q) Assegurar o controlo das entradas e saídas de pessoas estranhas ao normal funcionamento da Instituição, assim como da criança ou jovem acolhidos;
- r) Apoiar nas tarefas de alimentação da criança ou jovem acolhidos;
- s) Assegurar as tarefas de arrumação e organização das roupas, calçado, artigos de higiene, bem como de outros artigos destinados à criança ou jovem.

1.6.2. Objetivo e Questão de Investigação

O estudo baseia-se na compreensão da atividade do cuidador de uma instituição de acolhimento infantil a partir da visão da Psicodinâmica do Trabalho e da Ergonomia. Como tal, como principais objetivos do estudo encontramos a (1) descrição do trabalho real dos profissionais de acolhimento, (2) evidenciar as competências e saber-fazer específicos destes profissionais, assim como os modos de cooperação desenvolvidos no âmbito das suas incumbências, (3) investigar as modalidades de sofrimento no trabalho e as estratégias de defesa por estes adoptadas, (4) descrever as consequências da situação analisada para a saúde mental dos profissionais e (5) promover uma reflexão aprofundada sobre a relação entre organização do trabalho e saúde mental, reflexão podendo dar aso a diversos outros tipos de intervenção (ações de formação, grupos de análise coletiva do trabalho ou de supervisão, etc.) com vista à prevenção do sofrimento no trabalho.

A relevância do foco de estudo prende-se no facto de que o adulto cuidador, ao delinear laços afetivos com a criança/jovem, pode ver-se envolvido nos problemas que não são dele podendo conduzir a sentimentos de isolamento e desmolarização. Como tal este trabalho de interação pode ser angustiante e de difícil compreensão para ambos os lados (Matos, et. al, 2015). Santos (2016) afirma que os cuidadores apresentam-se como redes primordiais para as crianças e adolescentes institucionalizados, o que significa que encontram neles a segurança que permite uma ligação afetiva positiva. Estas ligações podem alcançar a satisfação de muitas dimensões vinculativas necessárias, provocando na criança ou adolescente uma sensação de confiança. Como tal, explica-se a importância que os cuidadores têm na vida destes jovens mas, também, o inverso. O cuidador apresenta-se como um pilar fundamental no crescimento das crianças e jovens institucionalizadas o que acarreta um enorme peso no seu trabalho diário. Para além disso, a experiência de voluntariado em casas de acolhimento infantil permitiu um aumento de interesse por este setor, derivado dos comentários que foram partilhados por parte de cuidadores mas, também, pela presença de várias situações onde se evidenciava um grande cansaço presente nesta função.

Assim, após a reflexão da investigação acima descrita e dos objetivos delineados, a questão de investigação subdivide-se em duas partes, no facto de como é gerido este equilíbrio entre o sofrimento e o prazer derivados do trabalho e se este último consegue sobrepor-se ao primeiro. Ou seja, **“Será que o prazer derivado do trabalho do cuidador sobrepõe-se ao sofrimento trazido pelo mesmo? Como se gere esse equilíbrio?”**

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Oleto (2011), afirma que o prazer é um dos objetivos do ato de trabalhar. Ele resulta do sentir-se útil e produtivo, e aparece inseparável dos sentimentos de valorização e reconhecimento. O prazer no trabalho é vivenciado pelo sujeito quando este percebe que o trabalho que realiza é significativo e importante para a empresa e para a sociedade. Assim, é pertinente perceber se o momento em que começamos a sentir prazer irá compensar o sofrimento anteriormente passado.

A este estudo não se torna pertinente a criação de hipóteses visto que não será testado mas sim verificado.

Capítulo II - Método

Para a PDT é muito importante a representação do real. Mendes (2007, p.66) afirma que o objetivo da PDT é a escuta do sofrimento, a elaboração, que leva o trabalhador a recuperar a sua capacidade de pensar e agir de forma a recuperar a sua emancipação. Refere, também, que as técnicas de recolha de dados deverão centrar-se na escuta, na fala e na interpretação. Desta forma a autora afirma que uma das formas de recolha de dados é a entrevista semi-estruturada como forma de priorizar a escuta, método utilizado neste estudo. Este momento é um processo onde os vínculos são estabelecidos, onde o entrevistador procura aprender os conteúdos para além do que os participantes verbalizam, através de interações, expressões e até na comunicação não-verbal. Para além disso pode ser feito um conjunto de técnicas de recolha de dados. Neste caso, a observação foi outro método utilizado de forma a obter mais informação. A observação, segundo Mendes (2007) é o método mais utilizado pela análise ergonómica da atividade ao qual traduz a compreensão sobre o trabalho e das variáveis de contexto. Por essa razão, torna-se um instrumento essencial para esta análise para compreendermos as tarefas diárias dos participantes.

Ao partir deste objetivo, é muito importante dar relevância ao real, ao discurso dos trabalhadores, à relação subjetiva destes com a sua atividade. Assim, o mais indicado é um método com estas características, mais qualitativo e com uma abordagem muito centrada nos indivíduos e no coletivo. Heloani e Lancman (2004) justificam que a metodologia qualitativa possui um foco multimetodológico e que envolve uma abordagem compreensiva do objeto de estudo. Assim, este tipo de pesquisa é “uma designação ampla que congrega várias correntes de pensamento, que têm como denominador comum o enfrentamento ao modelo positivista enquanto padrão único de ciência” (Heloani & Lancman, 2004, p.79).

Para a realização da análise em PDT, Dejours definiu um conjunto de etapas para alcançar os objetivos propostos (Heloani & Lancman, 2004):

1. **Construção do estudo:** Esta primeira fase caracteriza-se por criar condições objetivas para a realização do estudo, apresentar os princípios da disciplina de PDT e da *enquête* (inquérito) entre os trabalhadores. É necessário a participação

voluntária dos trabalhadores que estejam interessados na realização das várias etapas;

2. **A *enquête***: Esta fase é composta por várias discussões grupais que estão condicionadas às possibilidades do serviço disponibilizar o grupo de trabalhadores. O principal objetivo é desencadear uma reflexão e ação transformadora através do diálogo dos sujeitos. Também haverá uma preocupação sobre as relações e expressões de sofrimento e/ou prazer no trabalho. Esta subdivide-se em quatro etapas:
 - a) *Análise do pedido*: Procurar o que gera a intervenção, geralmente iniciada pela chefia, que nem sempre vai de acordo com a opinião dos trabalhadores. É preciso compreender a questão do grupo, tendo por base quem formula o pedido, o que se solicita e a quem é dirigido. Esta etapa guiará a construção de hipóteses e interpretações a serem formuladas.
 - b) *Análise do material da *enquête**: Analisar o resultado das vivências subjetivas expressas durante os encontros através das palavras e do contexto no qual são ditas, da formulação que os trabalhadores fazem da sua própria situação de trabalho.
 - c) *A observação clínica*: Aqui procura-se registar todos os movimentos dos trabalhadores. Não é apenas o resumo das sessões mas isolar ideias e comentários dos sujeitos e interpretações anteriormente formuladas. O objetivo principal é explicar a trajetória do pensamento dos investigadores que guiam o grupo.
 - d) *A interpretação*: Para finalizar, os investigadores formularão e identificarão os elementos subjetivos surgidos durante as sessões, dando-lhes um sentido. Os conceitos teóricos ajudarão a promover este sentido e explicação ao material recolhido.
3. ***Validação e refutação***: Ao longo das sessões será elaborado um relatório que posteriormente é discutido com os trabalhadores. O conteúdo será validado, refutado ou retomado. Posteriormente é que será elaborado o relatório final que contenha estas alterações. A instituição e os participantes saberão do conteúdo final com exceção de que estes últimos não poderão ter acesso durante as sessões. Esta etapa tem como objetivo favorecer a reapropriação do material da pesquisa, a reelaboração do saber frente às situações de trabalho e a sua modificação. É um

processo interativo entre as interpretações dos investigadores, da validação da análise e dos resultados e conclusões da intervenção entre os investigadores e participantes;

4. **Validação ampliada:** Por fim o relatório será discutido, também, com os trabalhadores que não participaram nas sessões e com a direção da instituição de modo a divulgar as interpretações elaboradas no relatório de cada grupo.

2.1. Participantes

O estudo suporta a análise da atividade dos cuidadores de duas casas de acolhimento infantil pertencentes à SCMP. A equipa é composta por 10 elementos em cada casa, com idades entre 32 e os 64 anos. Todos têm a categoria de Técnicos de Ação Educativa, nomeadamente cuidadores. Uma das casas suporta apenas crianças do sexo masculino enquanto a outra suporta apenas crianças do sexo feminino. Na primeira atualmente estão ao serviço 5 homens e apenas 4 mulheres.

Na segunda casa, ou seja a casa feminina, atualmente estão ao serviço 7 mulheres com idades entre os 34 e os 61 anos de idade e apenas 2 homens com a mesma idade, 42 anos. Nesta casa as habilitações literárias são bastante díspares, entre as quais tem 2 elementos com cargo de Mestre, 2 elementos com curso profissional (equivalente ao ensino superior), 2 elementos com 12º ano, 2 elementos com 9ºano e apenas um com o 6ºano cumprido. Dos nove participantes, 7 já estão efetivos e apenas 2 em regime de contrato. Em ambas as casas não foi possível entrevistar o 10º elemento por se encontrar de baixa com causa desconhecida.

Com esta distribuição conseguimos perceber que a equipa em ambas as casas não abrange, apenas, elementos do sexo feminino como é usual (Lima, 2012), sendo que a presença do sexo oposto vem fortalecer a equipa. Esta condição é vista como uma mais-valia por todos os participantes em caso de fortalecer o respeito por parte das crianças acolhidas sendo que, no caso do feminino, existe algumas restrições no dia-a-dia dos participantes masculinos “os homens não sobem aos pisos de cima por razões óbvias, porque elas tem de fazer a higiene ou seja, eu vejo o meu colega as 22:30h e só o volto a ver as 8h da manhã”. Isto provoca uma carga maior para as colegas do sexo feminino, principalmente no turno da noite, questionando-se a presença do sexo masculino numa casa onde só estejam raparigas.

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Relativamente aos contratos de trabalho em ambas as casas, a maior parte está a regime efetivo sendo que apenas 5 pessoas estão a regime de contrato e apenas 1 em regime de substituição de férias.

De acordo com contrato estipulado pela Santa Casa, a Equipa Educativa rege-se por apenas um horário rotativo de três turnos com entrada à 8h, 13h ou 21h e saída às 16h, 21h ou 8h, respetivamente.

2.2. Procedimento

O estudo ocorreu no local de trabalho dos cuidadores, e a recolha de dados incluiu os três turnos já indicados. Acompanhou-se o dia-a-dia destes participantes para conhecer em maior profundidade as rotinas e tentar aceder às vivências individuais e coletivas do grupo.

Foi realizada observação livre para perceber melhor o funcionamento e organização da casa como também o dia-a-dia dos trabalhadores. Para além disso acrescentou-se a observação sistemática com o intuito de descrever melhor os procedimentos utilizados por eles em cada tarefa. Para tal foi utilizada uma grelha de observação previamente elaborada com base nas etapas do dia com maior pico de atividade (Anexo III).

Mais tarde foram realizadas entrevistas de modo a perceber os constrangimentos sentidos na sua atividade como também a razão que os mantém neste trabalho.

Deste modo ambas as equipas são compostas por 10 pessoas cada, dando um total de 20 entrevistas. O convite for alargado a todos os 20 cuidadores mas só foi possível a realização de 18 entrevistas. Os restantes dois membros, um de cada equipa, encontram-se atualmente de baixa à qual não me foi dada qualquer explicação.

A análise da observação foi realizada através da grelha construída *à priori*, foi preenchida no momento da observação e analisada em conjunto para as duas casas. Em relação às entrevistas foram também analisadas através das categorias mas neste caso apenas foram construídas após o conteúdo obtido no discurso dos participantes.

2.3. Instrumentos

2.3.1. Observação

Primeiramente foi recorrida a observação livre, sobretudo ao funcionamento da casa. Não foi possível a observação de uma reunião de equipa derivado ao período em que foi recolhido os dados, alguns elementos encontravam-se de férias e, para além disso, elas apenas ocorrem de dois em dois meses.

A observação livre é muito rica em informação porque se resume a uma forma pura e direta de obter o pretendido. Consegue extrair-se a forma de comunicação entre a equipa, nomeadamente as relações sociais e o destacamento de tarefas. Segundo Gil (1999) a observação é dos métodos mais utilizados nas pesquisas sociais sendo que possibilita o maior grau de precisão. Este pode ser utilizado individualmente ou em complemento a outro instrumento.

“A observação nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano” (Gil, 1999, p.100). A principal vantagem deste tipo de instrumento é a clareza como se obtém informação, sem qualquer intermediação, de modo a reduzir qualquer tipo de subjetividade (Gil, 1999, p.100). Para além disso, outra grande vantagem será a grande quantidade de informação recolhida.

Relativamente ao estudo em si, foi utilizada a observação sistemática visto que se sabia quais eram os aspetos significativos para alcançar os objetivos (Gil, 1999, p.104). Como se trata de uma atividade muito prática, não basta a descrição dada pelos trabalhadores mas sim observá-los realmente a executar as tarefas.

Gil (1999, p.104) define a observação sistemática como uma pesquisa que “tem como objetivo a descrição precisa dos fenómenos”.

A observação sistemática foi composta por uma grelha de observação (Anexo III) construída com base na observação simples sobre os momentos do dia com mais pico de atividade. Assim, apenas foram identificados quatro momentos “início do dia”, “meio da manhã”, “meio da tarde” e “hora de deitar”. Dentro destes momentos foram observados a “Postura perante a tarefa”, representado a forma como executam as tarefas, com questões como “o que está a fazer”, “com quem” e “quanto tempo”, a “Interação”, tanto com as crianças como com os próprios colegas de equipa, a “Comunicação verbal” com questões como “linguagem adequada à situação”, “compreende o que tem de fazer” e

“tonalidade adequada à situação”, a “Comunicação não-verbal” apenas com a postura e por fim o “Estado emocional”.

2.3.2. Entrevista

De acordo com esta abordagem focada no entendimento do prazer e sofrimento no trabalho, ou seja, a Psicodinâmica do Trabalho, a entrevista é o instrumento mais utilizado como recolha de dados. Esta prioriza a escuta como uma premissa básica. O investigador assume uma atitude clínica na qual segue a lógica do entrevistado, focando-se na organização do trabalho, o prazer-sofrimento, as mediações e o processo saúde-adoecimento (Mendes, 2007).

A entrevista torna-se um instrumento bastante eficaz na recolha de informação de como os indivíduos percebem o significado da sua realidade, absorvendo informações que descrevam e relatem a relação entre o grupo, ajudando na sua compreensão (Duarte, 2004). Neste caso foi utilizada a entrevista semiestruturada com base em guião construído em conjunto com os orientadores.

A técnica de entrevista semiestruturada combina uma série de questões abertas e fechadas, com hipótese de acrescentar alguma pergunta, se assim for o caso, no decorrer da entrevista. O entrevistador deverá seguir o delineamento das questões em um contexto mais informal para colocar o entrevistado o mais à vontade possível. Deverá dirigir a conversa para o assunto que mais lhe interessa, fazendo perguntas adicionais se as respostas não forem bem claras (Boni & Quaresma, 2005).

Apresenta-se como principais vantagens a sua elasticidade quanto à duração, permitindo uma maior abordagem a assuntos de maior interesse, a interação entre o entrevistador e o entrevistado, possibilitando um maior nível de confiança, abrange um maior número de pessoas (e.g. analfabetos) e possibilita uma maior confiança nos dados adquiridos visto que, por vezes, a maior parte das respostas são espontâneas. Este tipo de instrumento é bastante usado em investigações de cariz mais afetivo, que implicam crenças e valores dos indivíduos (Boni & Quaresma, 2005).

Quanto aos objetivos da entrevista na PDT, segundo Mendes (2007), são: a compreensão detalhada dos sentimentos, crenças, atitudes, valores e motivações em relação aos comportamentos dos indivíduos em contextos sociais específicos; a compreensão do objeto de pesquisa sobre a perspectiva dos entrevistados e entender como e porquê de possuírem essa perspectiva; investigação do significado ou processo de uma

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

unidade social ou dos fenômenos para o grupo entrevistado; investigação da história individual; realização de estudos descritivos ou exploratórios; validação, clarificação e ilustração de dados quantitativos para melhorar a qualidade da interpretação e por fim, desenvolver e testar conceitos. Para tal é necessário, para iniciar, que existam questões abertas como é o caso “fale-me um bocadinho do seu trabalho”,

Neste estudo foi construído um guião com base no estudo de Lima (2011) ao qual também foi baseado na análise psicodinâmica de cuidadores sociais. Para além disso foram acrescentadas algumas questões em consonância com os respetivos orientadores com o intuito de uma melhor adaptação à amostra. É composto (Anexo I) por dezoito questões construídas com base na atividade dos indivíduos, tentando focar os seus momentos mais prazerosos e mais difíceis no seu dia-a-dia profissional. As dezoito questões estão divididas em 5 dimensões subjacentes ao guião:

1. “*Atividade*” que inclui as questões seguintes “Fale-me um bocadinho do seu trabalho aqui na casa de acolhimento”, “Como é que se sente ao realizar este trabalho?”, “Diga-me o que sabe acerca da história desta casa em particular.”, “Qual é a sua impressão sobre a organização e funcionamento desta casa?”, “De que forma é que sente que o trabalho de cuidador está presente na sua vida?”, “Que evoluções ou mudanças gostava de ver acontecer no seu trabalho?”, “Na sua perceção, quais são as principais atividades de um cuidador social na casa de acolhimento?”, “Como vê a atividade de um cuidador aqui na casa? Acha que vai de acordo com o que é estipulado inicialmente?”, “Na sua opinião, quais são as habilidades e conhecimentos principais para a prática desta profissão?”, “Existe algum trabalho por parte de profissionais em capacitar a atividade dos cuidadores? Se sim, quais?”, “Que importância dá a essas atividades? Porquê?” e “Se não existe, gostava que existisse?”;
2. “*Sufrimento*” que inclui as questões seguintes “Quais são as maiores dificuldades que encontra ao realizar o seu trabalho? Pode dar exemplos concretos? O que sentiu nesse momento? Como conseguiu ultrapassar? Que características ou competências suas foram cruciais para conseguir ultrapassar?”, “O que considera que seria importante para superar essas dificuldades? (formação, ajuda dos colegas, apoio das chefias...)”, “Através do seu dia-a-dia, encontra alguns constrangimentos que causam sofrimento à sua profissão? Quais?” e “Apesar

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

dessas situações (dificuldades e sofrimentos relatados nas perguntas anteriores), o/a que o faz continuar?”;

3. “*Relação*” que inclui as questões seguintes “Como é o seu relacionamento com a sua equipa de trabalho?”, “O que faria para melhorar essa relação?”, “Como é o seu relacionamento com a chefia?”, “O que faria para melhorar essa relação?”, “Como caracteriza o seu relacionamento com as crianças?” e “Como caracteriza a perceção que as crianças tem sobre si?”;
4. “*Prazer*” apenas inclui uma questão “De uma forma geral qual é o momento mais prazeroso na sua atividade profissional? Porquê? Pode descrever-me exemplos concretos? O que sentiu?”.
5. “*Evoluções*” com a questão “Que evoluções ou mudanças gostava de ver acontecer no seu trabalho?”

Estas categorias foram escolhidas com base no guião. No estudo de Lima (2011) apenas foram apresentadas duas categorias, “caracterização da instituição: histórico e dinâmica institucional” e “o trabalho do/a cuidador/a social”. Como tal achei que seria mais rico obter uma melhor distinção nas respostas para ir de encontro ao objeto de estudo.

Assim, pretende-se dar resposta, em conjunto com a observação, à questão inicial deste estudo de modo a poder compreender melhor esta atividade em si como também ajudar a melhorar o que mais prejudicial tem.

Capítulo III - Resultados

Os resultados serão apresentados em conjunto para as duas casas já que ambas seguem o mesmo modo de operação. A Equipa Técnica e o Diretor são os mesmos, apenas o que diferencia é a Equipa Educativa e por essa razão, as entrevistas serão analisadas em separado. Tanto a informação extraída da observação como das entrevistas serão apresentadas neste segmento.

Em observação constatou-se que a equipa no LIJSA e LIJNSC, no seu geral, rege-se por uma comunicação aberta e fluída. Sempre que existe oportunidade a Equipa Técnica e a Equipa Educativa reúnem-se para discutir algum ponto de maior relevância ou porque existe um prazo a cumprir na tomada de decisão. Por norma, as opiniões são bem recebidas o que torna o ambiente leve e de partilha.

As reuniões com a Equipa Técnica são mensais com o intuito de discutir aspetos sobre os processos individuais de cada criança. Quanto à Equipa Educativa têm uma brevidade de dois em dois meses mas aquando necessário o Diretor reúne com um membro. É um espaço de partilha de opiniões, clarificar o que ocorreu bem e o que ocorreu menos bem e fomentar melhorias em equipa. Por norma, as reuniões tem uma duração de 2h e quem comanda o seguimento é o Diretor. Torna-se, assim, uma ferramenta de comunicação que promove a integração das pessoas na casa mas também nas decisões sobre as crianças e jovens.

Para além das reuniões existe outra ferramenta de comunicação chamada de “registos de ocorrências”. Estes registos são feitos todos os dias, sendo um por turno, e destinam-se a comunicar todos os aspetos mais salientes que aconteceram no turno como também um registo individualizado de cada criança. Os elementos da Equipa Educativa têm a responsabilidade de o completar com todas as informações que acham relevantes mas que também receberam de outras fontes, como o caso da escola ou até mesmo dos familiares. É uma excelente ferramenta, no caso de uma boa utilização, porque assim o cuidador ou o técnico tem acesso a toda a informação que aconteceu na sua ausência e pode continuar o trabalho que o colega começou (e.g. repreensão de alguma criança, ajustamento de horários, definição de tarefas entre as crianças). Neste aspeto observou-se que não é a primeira ferramenta que recorrem quando iniciam o turno. Muitas vezes apenas incluem informação do final de cada turno e para as receberem questionam o colega do turno anterior para ver se existe alguma informação de maior importância. Isto

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

significa que esta ferramenta não é utilizada da melhor forma e que a torna insuficiente para dar conta da atividade ou, por outro lado, pode não substituir o discurso direto com os colegas.

Notou-se que a comunicação é mais eficaz entre membros da mesma equipa por partilharem as mesmas tarefas ao qual implica mais tempo juntos. Existe uma maior abertura e confiança nas tarefas comparativamente entre equipas. Este foi um problema referido pelos cuidadores visto que reforçam bastante a “falta de comunicação” entre equipa técnica e a equipa educativa. Ou seja, no geral eles comunicam todos os aspetos envolventes da casa mas na sua visão isto por vezes não acontece da melhor forma. É referido pelos participantes que “não funcionamos muito bem em grupo, acho que não estamos sintonizados, nós, com a equipa técnica, tentamos, conversamos, mas não conseguimos estar sintonizados” em relação aos aspetos do dia-a-dia como por exemplo “nós devíamos saber de tudo, podemos ter aqui meninas perigosas, como parece que temos aqui uma que tem estado fugida que é bastante perigosa e nós não sabíamos”. Esta falta de comunicação entre equipas é bastante reforçada pelos cuidadores por sentirem que não possuem informação suficiente das crianças e que isso afeta todo o trabalho que tem com elas.

Foi observado um bom clima, no geral, entre cuidadores e crianças. Por vezes é necessário recorrerem à repreensão mas a maior parte do tempo é passado em tranquilidade. Relativamente às duas casas LIJNSC e LIJSA, não existem grandes diferenças significativas. Como se regem pelo mesmo diretor, a metodologia utilizada é igual nas duas casas.

Relativamente à observação sistemática, não existem grandes diferenças entre as equipas, de um modo geral todos se adequam às tarefas com uma postura e vocabulários adequados. As suas tarefas passam por levantar as crianças, ajudá-las na sua higiene, por vezes ajudam na limpeza dos quartos e da cozinha, dão as refeições, acompanham a ida a consultas, tribunais ou outros assuntos, fazem companhia a ver televisão ou noutras atividades que eles queiram fazer e por fim acompanham a hora de dormir. Tanto no LIJSA como no LIJNSC as tarefas são bem desempenhadas, de forma adequada. Por vezes as crianças não colaboram, criando discussão e mal-estar mas os cuidadores apresentam uma boa resposta de ação. Apenas presenciei uma discussão no LIJSA sobre a utilização de roupa, entre os meninos, que não são deles. O cuidador interveio de maneira adequada, tentando acalmar os meninos e criando soluções com eles. De imediato recorreu ao Diretor que apareceu e resolveu a questão.

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Apenas foi realizada uma observação por pessoa devido ao funcionamento do horário, o turno é alterado mensalmente e a recolha de dados foi apenas realizada em um mês. A observação foi realizada ao longo dos três turnos, com uma distribuição igualitária, 6 participantes por cada turno.

No turno da manhã (8h-16h) as tarefas basearam-se em acordar as crianças, ajudar na sua higiene, preparar pequenos-almoços e alguma medicação necessária. As tarefas são distribuídas pelos cuidadores presentes no turno sem uma ordem definida, definem no momento quem faz o quê. Todos os participantes demonstraram que tinham conhecimento das funções que estavam a realizar. Houve sempre um clima de entreajuda e uma postura bastante adequada a cada situação. Houve alguns momentos mais complicados, nomeadamente no acordar, em que as crianças demonstraram alguma resistência às ordens dos cuidadores mas rapidamente era resolvida com um aumento do tom de voz ou até alguma negociação a nível de interesses (e.g aumentar o tempo de lazer, permitir alguma atividade). Geralmente, no turno da manhã estavam 2 cuidadores ou apenas 1. Quando se apresentava esta situação os turnos decorriam fluidamente apenas o cuidador mostrava maior cansaço, tanto a nível emocional como físico. Este é um dos aspetos apresentados pelos participantes como uma dificuldade que vêm no seu trabalho, derivado ao seu desgaste. Também foram observados momentos após o almoço, já mais calmos. Decorria a passagem de turno ou os cuidadores aproveitavam estas horas mais descontraídas para escrever algum apontamento no registo de ocorrências.

No turno da tarde (13h-21h) ajudam nos almoços e estão responsáveis pelas atividades da tarde. Como a observação foi realizado num período de férias, havia sempre poucas crianças em casa o que provocava alguns momentos mais relaxados para os participantes. Estão responsáveis pelas refeições (almoço, lanche e jantar) e para além disso, a participação em alguma atividade destinada para as crianças (e.g palestra sobre educação sexual no LIJNSC). Os turnos decorreram sempre muito bem, houve algumas idas a consultas, em que os participantes tiveram que acompanhar uma criança, houve a preparação de roupa para a piscina e até houve um caso de participação de fuga à polícia. No geral os cuidadores tentam passar o máximo tempo com as crianças a fazer alguma atividade que eles queiram, como por exemplo ver filmes. É o turno mais pesado a nível de refeições mas foram bastante tranquilos. Os turnos eram compostos por 2 ou 3 pessoas.

No turno da noite (21h-8h) os cuidadores tem mais tempo para fazerem atividades mais burocráticas (e.g. escrever livro de ocorrências, construir algum plano de atividades, consultar o inventário de medicação). Inicialmente ainda partilham algum tempo com as

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

crianças, até à sua hora de deitar. Deitam-nos e marcam horas para fazer uma ronda e verificar se as crianças estão a dormir. Quando o turno é partilhado, geralmente um cuidador vai deitar as crianças mais novas, no qual o horário é mais cedo, enquanto o outro cuidador fica responsável pelos mais velhos, aqueles que ainda estão na sua hora de lazer ou que foram sair. A hora de dormir também gera alguma confusão porque algumas crianças recusam-se a ir para o quarto. Neste caso utilizam as mesmas estratégias que o turno da manhã. Neste turno os cuidadores também aproveitam para conversar com as crianças, perguntar pelo seu dia e falar um bocadinho com eles. Como é um turno mais descontraído, têm mais tempo para dedicar individualmente.

Relativamente às entrevistas, foram criadas categorias *à posteriori* a partir do conteúdo dos resultados. Foi realizada uma análise qualitativa do conteúdo das mesmas. O *F* representará o número de pessoas que respondeu ao determinado tema e o *N* o número de vezes que foi referido.

a) Sofrimento

Para a primeira dimensão *Sofrimento* foi feita uma divisão em categorias que por sua vez se dividiram em subcategorias. A categoria “*Dificuldades*” foi subdividida em dois pontos: “*Crianças*” (F=18) e “*Colegas e casa*” (F=11).

• *Crianças*

Todos os entrevistados responderam sobre o primeiro ponto em relação às dificuldades que sentiam no local de trabalho relacionado com as crianças:

Falta de respeito - “*Dar ordens e castigos e não serem cumpridos (...). É preciso mesmo chegar ao extremo.*” (N=10)

Idade das crianças - “*A mudança de gerações, os jovens estão cada vez mais diferentes, sendo mais difícil lidar com eles*” (N=5)

Histórias de vida - “*Algumas histórias de vida, partes que acontecem aqui, que eu penso como é que é possível? É surreal*” (N=5)

Tarefas - “*Principalmente quando uma pessoa está a trabalhar sozinha, elas andam ai aos gritos, derrubam tudo, partem portas, aí é muito complicado... uma pessoa a trabalhar sozinha é muito complicado*” (N=4).

No geral todos os entrevistados sentem algumas preocupações no trabalho com as crianças, sendo que o mais referido foca-se na falta de respeito que existe e também na

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

dificuldade de colocar ordens a crianças com idades superiores a 16 anos. A idade das crianças parece interferir com o respeito que têm pelos cuidadores, quanto mais velhos entram na instituição, mais difícil se torna a indicar bons valores.

- Colegas e casa

Relativamente à categoria “*Colegas e casa*”, foram referidos apenas por 11 participantes ao qual afirmavam que existe falta de motivação e perda de satisfação pelo trabalho “*existem dias mais complicados do que outros sentir a satisfação profissional*”. As razões prendem-se muito pela organização do trabalho em si “*esta é uma casa que não é rica, os miúdos queixam-se de certas coisas e nós sabemos que não temos possibilidade ou... é falta de meios, principalmente!*” (N=6), por sentirem que transportam os problemas para casa “*ninguém cuida dos cuidadores, tenho aqui dias infernais e depois ainda tenho que chegar a casa e conseguir separar as coisas porque também tenho uma vida lá fora, tenho família e a minha família não tem culpa do que se passa aqui e pronto, não é fácil*” (N=4) e, também, a falta de comunicação com a equipa técnica “*Há mais técnicos em casa durante o dia mas não tomam decisões*” (N=2). Afirmam que são muitas personalidades diferentes, não existe consenso no método de trabalho e que isso acaba por influenciar todo o trabalho direcionado para as crianças.

- Perceção das crianças

Seguindo a dimensão do *Sofrimento*, chegamos a outra categoria, a “*Perceção das crianças*” (F=2). Esta categoria resume-se à perceção que os entrevistados têm sobre a opinião que as crianças têm sobre si. Esta categoria apenas foi referida por 2 participantes “*normalmente comigo não é das melhores exatamente porque eu digo que não muitas vezes e contrario muitas vezes*” e “*se calhar chata, gostam mais das pessoas que lhe facilitam tudo e não dizem que não...*” o qual referem que as crianças preferem sempre que facilitem os seus desejos, quando existe contradição eles demonstram logo o seu desagrado. Por essa razão, estes dois participantes afirmam que as crianças não conseguem tolerar a negação e demonstram sentimentos de raiva e angústia pela pessoa que os contradiz.

- Alternativas

Por fim, a categoria “*Alternativas*” refere-se àquilo que os participantes executam para ultrapassar as suas dificuldades, tanto a nível de organização do trabalho como em

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

relação às crianças. Primeiramente na subcategoria “*Crianças*”, a maior parte dos participantes (N=16) referiu que é complicado gerir algumas histórias mais particulares mas também construir uma ligação com eles. Muitas vezes, as próprias crianças não conseguem gerir a sua frustração e acabam por culpar quem está mais perto deles “*Tento sempre distanciar-me do que elas possam dizer, pensar que aquilo é tudo da boca para fora, que não pode atingir-me*”. Neste caso a paciência é o recurso mais utilizado “*Respiro fundo e amanhã é um novo dia*”. No caso da subcategoria “*Colegas e casa*”, a alternativa mais referenciada é uma maior comunicação entre as equipas, ter mais o seu apoio. “*Principalmente o apoio da equipa técnica*” (N=8) é uma das referências mais utilizadas como melhoria no trabalho. A equipa educativa sente falta de alguma informação referente às crianças o que se torna uma consequência da falta de comunicação entre equipas.

b) Prazer

Na dimensão *Prazer* foram criadas duas categorias: “*Atividade*” e “*Perceção das crianças*”.

- *Atividade*

Em “*Atividade*” (F=18) estão retratados todos os momentos mais prazerosos da atividade dos entrevistados, na qual referem que o que os faz sentir mais prazer são os momentos que vêm as crianças felizes e satisfeitas com algum aspeto na sua vida, “*o que eu gosto mais é quando elas estão bem, quando se entendem, ou quando estão a brincar*” (N=7), quando agradecem por alguma atitude que o cuidador tenha praticado “*quando me dizem “Obrigado” e dizem-no muita vez*” (N=6) ou até mesmo quando alguma criança, mesmo seguindo a sua vida fora daquela casa, reencontre o cuidador e agradeça pelo tempo que trabalhou com ela “*gosto do trabalho que faço, é gratificante quando vemos que elas saem daqui com sucesso*” (N=4). No geral, todos os participantes demonstraram que é um trabalho com bastante significado para eles e que isso pesa muito no seu dia-a-dia.

- *Perceção das crianças*

A “*Perceção das crianças*” (F=15), como aconteceu na dimensão *Sufrimento*, retrata as perceções positivas que os cuidadores têm sobre opinião que as crianças têm sobre si.

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

No geral os cuidadores têm boas percepções *“sempre na base do respeito brincamos, conversamos, tenho uma excelente relação com todos”* (N=15), sentem que conseguem ter uma boa ligação com eles, apesar de haver alguns momentos mais controversos mas no geral existe sempre respeito e carinho por eles.

c) *Atividade*

A dimensão *Atividade* está dividida em três categorias: *“Tarefas”*, *“Percepção”* e *“Apoio”*.

- *Tarefas*

Primeiramente, na categoria *“Tarefas”* (F=18) foram criadas duas subcategorias: o *“Real”* e o *“Estipulado”*. Esta categoria refere-se a todas as atividades que os cuidadores fazem no seu dia-a-dia como também todas aquelas que eles fazem para além do descritivo funcional. Tem como principal função traduzir a realidade do mundo de trabalho deste setor e se este vai de acordo com as suas funções. Na subcategoria *“Real”* os cuidadores referem as suas tarefas diárias *“preparar as refeições para os miúdos, acordá-los, fazer com que eles façam a sua higiene, as suas camas, arrumem os quartos”* (N=14), a um nível físico mas também a um nível emocional *“Nós aqui somos a mãe e o pai em tudo, no bom, no mau”* (N=10). Foi referido que esta função *“não é uma profissão, é uma maneira de viver”*. Em relação à subcategoria *“Estipulado”* os participantes referem-se àquilo que acham que devia ser o seu trabalho neste tipo de casas juntamente com as características necessárias que o cuidador necessita para desempenhar este tipo de funções. Também existiu uma referência a colegas de outras equipas *“temos uma psicóloga na casa e ela é que deveria ouvir mais as miúdas”*, relativamente à ligação que estes têm com as próprias crianças. Na sua opinião a psicóloga das casas deveria dispor mais tempo para as crianças, principalmente na resolução de problemas e até de forma a prevenir qualquer ação menos boa por parte delas. As crianças acabam por apoiar-se nos próprios cuidadores porque são quem passa a maior parte do tempo com eles e, neste caso, o participante acha que não possui ferramentas suficientes para resolver alguns problemas de maior gravidade. As características baseiam-se na *“compreensão acima de tudo”* (N=8), os cuidadores tem muito presente as histórias de cada um e referem que *“é preciso muita paciência para perceber as vidas que estas miúdas levavam antes de virem*

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

para aqui porque todas os seus comportamentos refletem tudo o que elas passaram até aqui” (N=6). Para além disso, relativamente à sua função um cuidador afirma que é necessária *“muita empatia, muita paciência, muita capacidade de assimilar o bom e o mau, sobretudo o mau, porque o bom é fácil de assimilar e tem de ter muita calma para que nos momentos difíceis consiga levar o barco a bom porto”*. Alguns participantes concordaram que aquilo que fazem no dia-a-dia corresponde àquilo que está descrito inicialmente *“diz lá tudo o que devemos fazer, tomar conta da higiene e tudo mas isso na prática é muito complicado”* (N=7). Apenas 3 pessoas afirmam que *“Para já não recebi nenhum descritivo funcional”* ou até mesmo que *“faço muito mais e cada vez vamos fazendo mais porque a ideia de auxiliar de educação também foi mudando”*. Não foi fornecido nenhum descritivo funcional da função de cuidador, apenas temos a informação dos Regulamentos Internos do LIJSA e LIJNSC que vai de acordo às tarefas que foram referidas pelos participantes. Como se trata de um trabalho bastante estimulante, apesar de existir uma regência das tarefas diárias, os cuidadores estão sempre dependentes de fatores externos que condicionam a realização da sua função como por exemplo, o estado de espírito das crianças, idas a tribunais, emergências hospitalares ou até mesmo participações de fuga na polícia. Quando isto acontece, o trabalho diário fica para segundo plano e, no caso de só estar uma pessoa de turno, algumas tarefas ficam por fazer.

- Perceção

Na categoria *“Perceção”* (F=18) falamos da perspetiva que os cuidadores tem do funcionamento da própria casa e, conseqüentemente, das alternativas que possam surgir para algum problema encontrado no seu dia-a-dia. Primeiramente, no *“Funcionamento da casa”* são referidos os problemas de comunicação entre equipas como *“não funcionamos muito bem em grupo, acho que não estamos sintonizados, nós, com a equipa técnica, tentamos, conversamos, mas não conseguimos estar sintonizados.”* (N=11) mas também alguma discrepância na forma como executam as tarefas *“Não está muito bom, porque somos várias pessoas, cada uma tem a sua personalidade, a sua maneira de trabalhar, apesar de haver uma regra geral mas cada um faz da sua maneira, foge-se um bocadinho e então as coisas não vão bater como deviam de ser.”* (N=11). Os restantes acham que até corre bem, que estão bem enquadrados em termos de equipa ou culpabilizam o mau funcionamento de outra forma, como por exemplo a falta de respeito das crianças, a idade delas ou até mesmo a falta de meios que a casa possui. É de notar que os principais problemas apontados no funcionamento são relativamente entre equipas

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

e não relacionado com os jovens, apesar de alguns serem complicados de lidar, *“em relação aos miúdos tem muito a ver com os vícios que eles trazem, hoje em dia, que torna o trabalho mais desafiante”*. Outro ponto importante que salientam refere-se à sua autonomia no trabalho. Neste momento os cuidadores referem que *“já não temos tanta autonomia e isso faz com que às vezes não consigamos fazer nada”*, em relação aos castigos ou mesmo a qualquer tipo de decisão que tenham de tomar no momento em conversa com o jovem. Sentem-se injustiçados nesse aspeto porque confirmam que são eles que passam mais tempo com o jovem e que criam um ambiente de confiança para esse tipo de coisas. Relativamente às *“Alternativas”* (N=8) foram referenciados em maioria alternativas para os dois principais problemas apontados pelos participantes, a falta de comunicação entre equipas e a discrepância na realização das tarefas. Como tal foram referidos alternativas como *“eu acho que a equipa técnica devia estar mais presente, intervir mais tanto com eles como connosco”* e *“eu acho que toda a gente que chega lá a cima deve passar por aqui porque é aqui que as coisas acontecem realmente, a realidade é esta”* (N=4) para o primeiro problema apresentado e *“eu acho que devia haver mais envolvimento na casa, para não ser uma coisa tão técnica”* (N=3) para o segundo ponto. Isto traduz-se no desejo que os cuidadores tem em participar mais ativamente nas decisões da casa, mantendo uma comunicação mais aberta e fluída entre equipas.

- Apoio

Por fim, na categoria *“Apoio”* (F=18) refere-se ao apoio sentido por parte dos colegas como também da equipa técnica ou de algum profissional destinado a essa matéria. Por um lado temos a subcategoria *“Real”* que corresponde ao que existe mesmo no seu dia-a-dia e a subcategoria *“Opinião”* que seria aquilo que os participantes acham que devia acontecer. Primeiramente apresentam a ocorrência de formações *“por vezes temos formações e gosto muito mas é apenas uma vez por mês”*, *“de vez em quando temos formações, sobretudo, por exemplo os maus tratos, a delinquência... já tivemos várias formações, é sempre importante, uma pessoa sempre aprende. Isto ajuda muito o meu trabalho”* (N=11). Referem, também, que não possuem apoio por parte de outros profissionais *“Não... (ajuda de outros profissionais)”* (N=4). Relativamente à casa sentem que *“o apoio dos colegas é importante (...), que é muito importante o apoio da equipa técnica, de um psicólogo, de quem está à frente desta casa”* (N=3) mas *“às vezes falta um bocadinho”* (N=4). No seguimento, os participantes acabam por referir que, na

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

sua opinião, em relação ao apoio da outra equipa “*é importante estar alguém permanente, 24h, para quando acontece alguma coisa, coisas que nós também não sabemos resolver*” (N=5) relativamente a algumas situações que aconteceram, como ter que ir com uma criança para o hospital a meio da noite ou até mesmo ter que fazer participações de fuga e deslocações à policia. Nestas situações os cuidadores não tem autoridade para tomar decisões mas acabam por fazê-lo devido a ausência de alguns membros da equipa técnica. Relativamente ao apoio de outros profissionais, houve alguns participantes que referiram que “*quando são estas situações todas acho que devia vir alguém de fora, para já porque quem vem de fora entra “fresco” e não está dentro da briga, tem outra forma de ver as coisas*” (N=2) mas a maior parte considera que não seja um ponto necessário e que conseguem resolver os problemas sem este tipo de apoio. Quanto às formações, a opiniões estiveram um pouco divididas entre “*as formações deveriam ser mais práticas e pragmáticas, quem dá as formações, deveria passar aqui dias e noites se possível e ver as situações a acontecer*” (N=5) e “*acho que a formação é muito importante*” (N=4) relatando que todo o tipo de conhecimento é sempre uma mais-valia.

d) Relação

A dimensão *Relação* destina-se a perceção da relação que os cuidadores tem com os seus colegas de equipa, a sua chefia e com os jovens. Como tal foram criadas as categorias “*Colegas*” (F=18), “*Chefia*” (F=18) e “*Crianças*” (F=18), para determinar este ponto em cada um. Elas, por sua vez, foram subdivididas em “*Aspetos Positivos*” e “*Aspetos Negativos*” para diferenciar as opiniões. Todos os participantes apresentaram aspetos positivos nas relações com as três partes, como “*considero que tenho uma boa relação, acho que fiz aqui amigos para a vida*”, “*eu dou-me bem com o diretor, até agora nunca tive problemas nem com ele nem com a equipa técnica*” e “*eu dou-me bem com elas, tenho uma boa relação com elas, todas elas (crianças)*”. Apenas quatro participantes referiram aspetos negativos em relação aos colegas “*não existe uma comunicação aberta entre os cuidadores e a equipa técnica*”, três pessoas em relação à chefia “*equipa técnica é “bom dia” e “boa tarde”, há estagiários que ali estão que nem sequer nos cumprimentam, que eu acho ridículo, uma pessoa entrar numa casa onde há pessoas a trabalhar, agarrarem nos nossos livros que somos nós que escrevemos sobre as coisas que se passam, no nosso dia-a-dia passar por nós e não nos cumprimentar, acho isso ridículo e vergonhoso*” e duas pessoas com as próprias crianças “*o sentimento que eu*

tenho é que elas são ingratas, são cada vez mais e em relação aos afetos também". Apesar de haver alguns problemas em termos de relação, no geral considera-se que os participantes possuem um bom relacionamento com todas as pessoas envolvidas no seu trabalho. As opiniões contraditórias baseiam-se nas razões já descritas que fomentam os principais problemas da atividade, a falta de comunicação entre equipas.

e) Evoluções

Na dimensão *Evoluções no Trabalho* (F=17) apresentam-se todas as opiniões dos participantes em relação a qualquer aspeto da sua função que necessita de alguma melhoria. Como tal foram referidos aspetos mais funcionais, em termos de direção, *"termos um diretor mais rígido porque eu acho que ele, como pessoa é uma excelente pessoa, como diretor não pode ser diretor"* (N=1), equipa técnica, *"Eu gostava de ver a equipa técnica cá no fim-de-semana, acho que é essencial e já o foi dito em várias formações"* (N=3) e até mesmo horário de trabalho, *"Alteração dos horários, voltar aos horários antigos, gerir melhor os turnos não ficar ninguém sozinho a trabalhar..."* e salário, *"Para já deveria ser mais bem pago"* (N=3). Por outro lado, houve participantes que referiram melhorias para a vida das crianças, como *"primeiramente o espaço para elas, acho que está muito degradado e elas não conseguem ter respeito pelo espaço delas e partem mais coisas porque veem que isto está uma miséria"* (N=4), ou seja, um espaço que não esteja degradado provoca uma estima maior, se as crianças viverem num espaço que esteja arranjado, limpo e mais personalizado (e.g. colocarem fotografias deles, ter uma roupa de cama da sua cor preferida) irá aumentar o compromisso que tem sobre ele, *"devia de haver outro tipo de atividades para elas"* (N=3), cada vez mais as crianças entram naquela casa com uma idade adolescente e as atividades não acompanham este crescimento o que as obriga a sair de casa e a criar grupos de amigos que não engloba a casa, e *"deviam ter mais acompanhamento médico"* (N=3), principalmente nas raparigas durante a sua adolescência (e.g. consultas de planeamento familiar).

Capítulo IV - Discussão

Seguindo os resultados acima descritos, podemos afirmar que, em resposta à questão de investigação **“Será que o prazer derivado do trabalho do cuidador sobrepõe-se ao sofrimento trazido pelo mesmo?”** é positiva, ou seja, o prazer sentido na sua função irá sobrepor-se ao sofrimento. As razões que determinam esta afirmação baseiam-se no significado que este tipo de tarefa remete para a pessoa em si. Como refere um conjunto de autores (Blanch, 1990, 2003; Garcia et al., 2001; Goulart, 2006; Salanova et al., 1996) citados em Goulart (2009), o “significado do trabalho pode ser definido como um conjunto de crenças, valores e atitudes em relação ao ato de trabalhar, construídos antes e durante o processo de socialização do trabalho, com variações dependendo das experiências subjetivas e situacionais que ocorrem no âmbito do emprego e da organização”. Assim, perante esta amostra neste setor podemos afirmar que o significado do trabalho é o meio de motivação para o contínuo do seu dia-a-dia, prendendo-se nas suas crenças, valores e atitudes que a atividade envolve.

Relativamente ao sofrimento, observamos que as suas razões prendem-se bastante pelas condições de trabalho e não tão focadas no seu objeto principal, as crianças. Os participantes afirmam que existe falta de comunicação, falta de envolvimento entre equipas e até mesmo na organização do trabalho (e.g. horários, salário, condições da casa). Esta conclusão traduz que, apesar de sentirem que alguns aspetos da sua função não decorrem da melhor forma, irão sempre dar mais importância àquilo que os move no seu dia-a-dia, o grande significado que está na sua função.

Assim, conseguimos dar resposta à segunda parte da questão de investigação **“Como se gere esse equilíbrio?”**. Os participantes relatam que cada vez mais se tem tornado mais complicada esta gestão mas que, mesmo assim, continuam a querer ir trabalhar todos os dias. Esta gestão passa por focarem-se mais nas crianças ou até mesmo construírem uma barreira entre o trabalho e a sua vida pessoal. Para além disto, os participantes também oferecem algumas sugestões que, no parecer deles, poderão guiar o seu trabalho para um caminho melhor.

Para reforçar esta posição podemos concluir que, apesar dos aspetos negativos estarem correlacionados com a organização do trabalho em si, os participantes afirmam que as evoluções no seu trabalho estão mais direcionadas para as crianças. Esta conclusão evidencia a mobilização subjetiva no ato de cuidar, adicionando a esta atividade uma componente de afetos (Lima, 2012).

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

As soluções passam por, essencialmente, melhorias para a vida das crianças, como “*primeiramente o espaço para elas, acho que está muito degradado e elas não conseguem ter respeito pelo espaço delas e partem mais coisas porque veem que isto está uma miséria*”, “*devia de haver outro tipo de atividades para elas*” e “*deviam ter mais acompanhamento médico*”. Como Lima (2012) refere no seu estudo, o trabalho do cuidador processa-se a partir das vivências do quotidiano. Ao experienciar os constrangimentos impostos por esta atividade, ao cuidar, é que ele se desenvolve. Esses mesmos constrangimentos transformam-se em exigências que obrigam o cuidador a usar as suas competências relacionais, afetivas, físicas e cognitivas. Estes resultados demonstram a preocupação que os cuidadores sentem pelas crianças e que, parte do seu trabalho melhora com a satisfação delas.

Relativamente às suas funções, os cuidadores acabam por referir que executam aquilo que é o suposto segundo os Regulamentos Internos do LIJSA e LIJNSC.

Podemos concluir que a maior parte das funções de cuidador recaem no envolvimento da vida da criança, o que justifica a sua importância. O crescimento e o bem-estar são o foco principal do cuidador, ou seja, quando estas não são asseguradas irão causar alguma insatisfação no seu trabalho.

Como estratégias de defesa são apresentadas o distanciamento por aquilo que as crianças possam dizer em momentos mais cruciais (“*Tento sempre distanciar-me do que elas possam dizer, pensar que aquilo é tudo da boca para fora, que não pode atingir-me*”) mas também a perseverança (“*Respiro fundo e amanhã é um novo dia*”). Os participantes afirmam que nestas situações, para se protegerem a eles próprios, não devem transpor os problemas das crianças e jovens para eles. Deverão distanciar-se para que consigam ter uma posição de respeito e ao mesmo tempo de ajuda.

Em relação à organização do trabalho foram apresentados vários aspetos menos positivos para o dia-a-dia dos cuidadores como a ausência da equipa técnica em situações mais críticas, a falta de informação que sentem que necessitam para lidar com as crianças e, também, a falta de autoridade perante as próprias crianças. Para estas situações não foram exemplificadas nenhuma estratégia de defesa, apenas que são situações que, na visão dos cuidadores, deveriam sofrer algumas alterações como por exemplo a equipa técnica estar mais presente (e.g fins-de-semana), voltar a ter alguma autonomia nas sanções e perceber melhor a vivência da criança através dela própria.

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Para finalizar, após uma reflexão do estudo apresentado segue-se algumas limitações que, de certo modo, tiveram impacto na realização da dissertação. Em primeiro lugar, o tema torna-se bastante sensível de abordar, não só porque coloca a pessoa numa posição vulnerável ao exprimir os seus sentimentos como também é levado a refletir sobre os seus superiores e sobre os próprios colegas. Pode trazer sentimentos controversos que não são apresentados com a maior sinceridade possível. Esta reflexão leva-nos ao segundo ponto, as respostas. Ao ser um estudo qualitativo o foco é a qualidade da informação recolhida, ou seja, o mais representativo da realidade. Neste caso, sentiu-se uma posição retraída por parte dos participantes ao falar sobre certos assuntos. Notou-se que algumas respostas foram clarificadas no sentido de não se prejudicarem a eles próprios por estarem a ser sinceros. A dificuldade em arranjar os participantes leva-nos ao terceiro ponto. Por se tratar de um tema difícil ao estarem demasiado expostos aos seus sentimentos fez com que as pessoas não concordassem de forma rápida ao estudo. Inicialmente o estudo estava indicado para representar a população de uma das casas de acolhimento em Lisboa ao qual não cheguei a receber a aprovação. Assim foi adaptado para a população de Portalegre.

O tempo de observação também é considerado outra limitação. Apenas foi realizada a observação durante quatro semanas o que pode ter impossibilitado a recolha de alguns contextos. Este mês foi durante as férias de verão das crianças o que também restringiu o tempo em que as crianças estavam em casa.

Por fim, não foi possível a análise através de todos os passos do método da PDT. Apenas foi realizada a construção do estudo, não sendo possível a criação de um espaço de discussão entre grupo derivado ao tempo de recolha e também à disponibilidade da casa. Para compensar, foram realizadas as entrevistas individuais para que conseguisse recolher uma maior quantidade de informação sobre a opinião dos cuidadores referentes à sua atividade.

A partir desta reflexão poderão existir questões de investigação relevantes para um estudo futuro. Primeiramente apresenta-se a questão relativa à idade das crianças (*“A idade das crianças acolhidas influenciará o trabalho dos cuidadores?”*). Neste caso, foi referido ao longo das entrevistas que cada vez mais as crianças estão a entrar na casa com uma idade superior, cerca de 15, 16 anos, o que há algum tempo atrás não acontecia. O estudo referente ao ano de 2017 apresenta uma maior expressão de crianças acolhidas na faixa etária dos 12 anos de idade (72%; 5.435), tendência que, aliás, se tem vindo a impor ao longo dos últimos anos. Os jovens na faixa etária 15-17 anos continuam a ser o grupo

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

que prevalece com maior peso (36%) nas diversas respostas de acolhimento, correspondente a 2.735 rapazes e raparigas (Macedo, Martinho, Simões & Oliveira, 2018, p.38). Assim, tonar-se interessante verificar se esta questão tem impacto no cuidador, na medida em que o elo de ligação irá depender da idade da criança.

Outra questão de investigação prende-se nas diferenças entre setor público e privado (*Existem diferenças entre as casas de acolhimento dirigidas pelo setor público e as casas de acolhimentos dirigidas pelo setor privado? Se existirem, terão impacto no trabalho do cuidador?*). No discurso dos participantes existem algumas referências à organização do trabalho, nomeadamente à informação que recebem das crianças que são acolhidas. Neste caso as casas são dirigidas pelo setor público e apresenta-se alguma hierarquia na tomada de decisão. Torna-se pertinente perceber se este tipo de organização também ocorre com o setor privado e se este também tem impacto no dia-a-dia dos cuidadores.

Retomando os resultados do estudo torna-se pertinente a continuidade do tema. Assim seria importante ocorrer um estudo longitudinal para perceber o discurso dos cuidadores em vários contextos (e.g durante o ano letivo vs tempo de férias escolares). Como tal, poderia ser posto em prática a intervenção coletiva para fazer um acompanhamento da relação entre equipa. Um exemplo de intervenção prática pode ser o Projeto “Valores Universais”, que foi criado a partir do estágio curricular numa casa de acolhimento para este mesmo Mestrado. O principal objetivo é a criação de uma identidade grupal com base nos valores que cada membro se rege, tornando-os universais. É iniciado um levantamento de opiniões sobre os valores organizacionais e identificação com a própria casa através de três questões. O objetivo é identificar os aspetos que estão menos presentes na organização do trabalho para que a intervenção seja mais focada. Após esta tarefa procede-se à pesquisa de exemplos de intervenções para que ajude a equipa a fortalecer os valores que estão mais dissipados. Os valores, segundo Tamayo (1996, p.160), são definidos como “princípios transituacionais, que expressam interesses ou desejos, relativos a tipos motivacionais, ordenados segundo a sua ordem de importância e que orientam a vida do indivíduo”. Isto significa que os valores são comportamentos que o sujeito quer alcançar, tornando-os como meta que quer fixar para a sua vida. O seu cariz é de ordem motivacional visto que retrata desejos tanto individuais, coletivos ou mistos apresentando uma hierarquia de nível de importância na sua própria vida. Tem, também, uma função de rotina diária e de orientação no modo de pensar, agir e sentir (Tamayo, 1996). A palavra “valor” pode constituir múltiplos

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

significados consoante o contexto onde é inserido. Pode representar diferentes aspetos dependendo de pessoa para pessoa (Lima, 2016). Assim, existem vários autores que têm a sua própria visão e que contribuem para o significado da palavra. Os valores vão de encontro às necessidades dos indivíduos que se subdividem em três categorias: necessidades biológicas, necessidades sociais (regularização das interações interpessoais) e necessidades socioinstitucionais (sobrevivência e bem-estar dos grupos). O reconhecimento destas necessidades fornece a noção da realidade ao planear, criar ou aprender respostas apropriadas para a sua satisfação. Porém, esta satisfação deve sempre ter em conta as necessidades do restante grupo (Tamayo, 1996). Em seguimento, os valores organizacionais podem ser definidos como “princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a metas organizacionais desejáveis que orientam a vida da empresa e estão ao serviço dos interesses individuais, coletivos ou mistos”. Neste sentido, os valores organizacionais sustentam as atitudes, são uma forma de motivação para a ação e determinam o julgamento do comportamento organizacional. Em suma, são bastante importantes para a empresa em si (Tamayo, 1996). As organizações enfrentam exigências universais que têm de ser satisfeitas para garantir a sua sobrevivência. Como tal, enfrentam três problemas fundamentais: a relação entre o indivíduo e o grupo, a necessidade de elaborar uma estrutura e a relação com o meio ambiente natural e social. Ou seja, é de extrema importância conciliar as metas e os interesses da organização que vai de encontro à relação indivíduo-grupo de modo a conseguir uma única identidade. A estrutura é necessária para definir papéis, normas, estratégias de trabalho, entre outros e quando esta se sente firme internamente pode adaptar-se ao seu meio envolvente através da relação com a sociedade (Schwartz & Ros, 1995, citado por Tamayo, 1996). Existem diferentes formas de transmitir valores e uma delas é através do exemplo. Cada pessoa é singular na sua forma de agir e pensar perante o mundo, o que significa que cada um tem a sua forma de educar e de se deixar educar (Lima, 2016). Podem ser feitas as seguintes perguntas: “Quais os valores fundamentais na casa?”, “Que valores conquistámos?” e “Quais as estratégias que eu posso acrescentar para partilhar os valores?”. O projeto, no estágio curricular, não foi levado até ao fim, por falta de tempo, mas pode ser um exemplo de uma prática. Os valores mais referidos do projeto foram o respeito, a interajuda, o espírito de equipa, a comunicação, a partilha, a tolerância, a empatia, a ética, o compromisso, a responsabilidade, a cooperação, a assertividade, a resiliência, a autocrítica, amor, verdade e confiança.

Capítulo V - Conclusão

A presente investigação teve como base a teoria da Psicodinâmica do Trabalho que recai sobre o Prazer o Sofrimento sentido no trabalho. Assim, foram abordados estes dois grandes conceitos na análise da atividade de cuidadores em casas de acolhimento infantil.

Como foi referido anteriormente, Dejours (1987) explica que o sofrimento começa quando a relação homem-organização do trabalho está impedida. Tal como acontece neste estudo, os cuidadores têm bastante presentes as dificuldades originadas pela organização do trabalho mas tais ainda não se tornaram patogênicas. Os cuidadores apesar de apresentarem problemas, também, por outro lado apresentam soluções que os fazem ir trabalhar todos os dias, nomeadamente o significado do seu trabalho. Para aparecerem estas dificuldades, segundo Dejours (1987) o indivíduo já utilizou todas as suas possibilidades intelectuais e psicoafectivas de aprendizagem e adaptação à tarefa designada e não consegue alterá-la. Quando esse nível de insatisfação já não consegue diminuir mais, o sofrimento começa a surgir. Neste caso, os cuidadores explicam que esses problemas têm vindo a aumentar e como tal tornaram-se em sofrimento.

Podemos aferir que esta atividade é permeada por particularidades, como refere Lima (2012), aproxima-se das atividades domésticas e como tal gera bastantes estímulos emocionais. Lima (2012, p.210) ainda reforça que “o cuidado mobiliza afetos que têm sua raiz no inconsciente sexual, na história infantil do sujeito, na sua própria vivência de ter sido um bebé vulnerável e que estarão presentes na relação de cuidado de alguma forma, mesmo quando o corpo do outro irrite, cause repulsa ou indiferença”.

Assim chegamos ao prazer que esta atividade transmite ao cuidador, o significado do seu próprio trabalho. Retomando a linha de raciocínio anteriormente descrita, o prazer laboral acontece quando atinge um equilíbrio entre as estratégias de defesa e as soluções para diminuir o sofrimento causado (Dimatos, 1999). Através das defesas geradas pelos próprios cuidadores como o distanciamento e a perseverança, diminuem este sofrimento e focam-se naquilo que os move todos os dias para o trabalho, o ato de cuidar.

Como necessidades futuras apresentam-se um aumento na amostra, ou seja, abranger o estudo a casas de acolhimento presentes noutras cidades e até mesmo, casas que tenham uma direção privada. Poderíamos, até, analisar comparações entre direções.

Um maior rigor nos instrumentos de recolha de dados também se apresenta como uma necessidade futura. Ao nível da observação, o tempo foi bastante restringido sendo

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

de apenas um mês. Neste caso também foi realizada num período de férias o que modificou um pouco as rotinas. É necessário uma observação mais rica no tempo para analisar com maior detalhe as rotinas e daí surgir algumas comparações ao nível de épocas anuais (e.g ano letivo e tempo de férias).

Relativamente às melhorias das condições de trabalho são apresentadas as dinâmicas de grupo. Um grupo é considerado um conjunto de duas ou mais pessoas que estabelecem um relacionamento social. Fomentam interações e influência através de normas, papéis sociais, relações, necessidade de pertença, efeitos sobre o comportamento e influência social (Souza, 2009). Assim torna-se importante que para a coesão de uma equipa que haja dinâmicas entre eles que incentivem a interajuda e direcionem o grupo para um só caminho. Neste caso este tipo de coesão pode eliminar os problemas sentidos na organização do trabalho que enfraquece o sentimento de prazer.

Em suma, este estudo teve como objetivo analisar um pouco mais a fundo o papel de cuidador. Fazer parte do crescimento de alguém é muito importante, podermos pertencer à construção de um caminho. Neste caso essa importância é intensificada derivado às histórias de vida que presenciam. O cuidador também precisa de ser cuidado, precisa de ser ajudado a ajudar os outros. Como tal torna-se bastante pertinente o foco de estudo, é uma realidade cada vez maior o que contribui para o futuro da sociedade.

Referências

- Abbagnano, N. (2007). *Dicionário de Filosofia, 5ª ed.* São Paulo: Martins Fontes.
- Amadeo, J. (2017). Identidade, Reconhecimento e Redistribuição: uma análise crítica do pensamento de Charles Taylor, Axel Honneth e Nancy Fraser. *Política & Sociedade, 16, 35, 242-270.*
- Amaral, G. A., Mendes, A. M. B., Chatelard, D. S., & Carvalho, I. S. (2017). O Lugar do Conceito de Sublimação na Psicodinâmica do Trabalho. *Rev. Polis e Psique, 7, 3, 200-223.*
- Araújo, C. & Rolo, D. (2011). Apresentação do Dossier Temático: Psicodinâmica e Psicopatologia do trabalho. *Laboreal, 7, (1), 10-12.*
- Areosa, J. (2013). Comentário ao artigo “A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho” – Christophe Dejours e a Psicodinâmica do Trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise, 33, 2, 29-41.*
- Areosa, J. (2019). O mundo do trabalho em (re)análise: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. *Laboreal, 15, (2), 1-24.*
- ATIPSS (1997). *O Grupo de Trabalho: os Técnicos Superiores de Serviço Social.* Centro regional de segurança social da região do Alentejo: Portalegre.
- Blanch, J. M. (1990). *Del viejo al nuevo paro: un análisis psicológico y social.* Barcelona: PPU.
- Blanch, J. M. (2003). Trabajar en la modernidad industrial. *In Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos, 13- 148.* Barcelona: UOC.
- Boni, V., & Quaresma, S. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. *Em Tese, 2(1), 68-80.* doi: <https://doi.org/10.5007/%x>.
- Brito, J., Bercot, R., Chantal Horellou-Lafarge, C., Neves, M. Y., Oliveira, S., & Rotenberg, L. (2014). Saúde, gênero e reconhecimento no trabalho das professoras: convergências e diferenças no Brasil e na França. *Physis Revista de Saúde Coletiva, 24, 2, 589-605.*
- Brun, J. P., & Dugas, N. (2002). *La reconnaissance au travail: une pratique riche de sens.* Centre d'expertise en gestion des ressources humains. Secrétariat du Conseil du trésor.
- Camacho, L. (2012). *O Desenvolvimento Psicossocial de Crianças e Jovens em Risco Institucionalizadas.* Instituto Superior de Línguas e Administração, Portugal.
- Capitão, C. G., & Heloani, J. R. (2007). A identidade como grupo, o grupo como

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

- identidade. *Aletheia*, 26, 50-61.
- Castillo, J. J., & Villena, J. (2005). *Ergonomia – conceitos e métodos*. Lisboa: Dinalivro.
- Comissão Europeia. (2006). *A segurança e saúde no trabalho diz respeito a todos: Orientações práticas para os empregadores*. doi:10.2767/723076
- Dejours, C. (1987). *A loucura do trabalho. Estudo de psicopatologia do trabalho*. Trad. de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira, São Paulo: Cortez-Oboré.
- Dejours, C. (1993). *Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14, (3), 27-34.
- Dejours, C. (2011). Psicopatologia do Trabalho - Psicodinâmica do Trabalho. *Laboreal*, 7, (1), 13-16.
- Dejours, C. (2011a). “Trabalhar” não é “derrogar”. *Laboreal*, 7, (1), 76-80.
- Dejours, C. (2013). A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33, (2), 9-28.
- Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1994). *Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho*, 119-145. Artigo extraído do livro *Psicodinâmica do trabalho: contribuição da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. DEJOURS, Christophe et al. São Paulo:Atlas.
- Dejours, C., Abdoucheli, E., & Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Deranty, J. P. (2009). What is work? Key insights from the psychodynamics of work. *Thesis Eleven*, 98, 69-87. Doi: 10.1177//0725513609105484.
- Dicionário de Português Online Léxico (2019): <https://www.lexico.pt/prazer/>
- Dimatos, A. M. M. (1999). *Prazer no Trabalho*. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Processo.Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis.
- Documentation Française. Chronologie des évènements de mai-juin (1968). *Notes et Études Documentaires*, 3722-3723.
- Duarte, R. (2004). Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar*, 24, 213-225. Editora UFPR.
- Eberle, A., & Bruning, C. (2013). Prazer e sofrimento nas organizações: um resumo introdutório à teoria psicodinâmica do trabalho. *Revista Organização Sistêmica*, 4, 2, 21-34.
- Ferreira, M. C. & Mendes, A. M. (2001). Trabalho: Prazer ou Sofrimento? *Gazeta*

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

- Mercantil, Caderno Opinião, IV, 813.*
- Garcia, F. J., Martín, P., Rodríguez, I. & Peiró, J. M. (2001). Cambios en los componentes del significado del trabajo durante los primeros años de empleo: un análisis longitudinal. *Anales de Psicología, 17 (2)*, 201-217.
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Goffman, E. (1961). *Manicômios, Prisões e Conventos*. São Paulo: Perspectiva.
- Gomes, J. A., Patacas, P. C, & Henriques, H. (2012). *O Internato de Santo António de Portalegre: Uma perspetiva histórica (décadas de 30 a 80 do século XX)*. Trabalho apresentado no III Seminário de I&DT, organizado pelo C3i – Centro Interdisciplinar de Investigação e Inovação do Instituto Politécnico de Portalegre.
- Goulart, P.M. (2009). O significado do trabalho: delimitações teóricas (1955-2006). *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 12, (1)*, 47-55.
- Hardy, J. (2018). Se eu não cuidar de mim, quem cuidará? Pergaminho
- Heloani, R. & Lancman, S. (2004). Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. *Revista Produção, 14, 3*, 77-86.
- Lancman, S., & Ghirardi, M. I. G. (2002). Pensando novas práticas em Terapia Ocupacional, Saúde e Trabalho. *Revista de Terapia Ocupacional da USP, 13, 2*, 44-85. São Paulo.
- Lancman, S. & Heloani, R. (2004). Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. *Revista Produção, 14*, 77-86.
- Lancman, S., & Sznelman, L.I. (2005). Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. *Cadernos de Saúde Pública: Rio de Janeiro, 21, 3*, 984-990.
- Lima, S. C. C. (2011). *Coletivo de trabalho e reconhecimento: Uma análise psicodinâmica dos cuidadores sociais*. Dissertação de doutoramento em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações. Universidade de Brasília.
- Lima, S. C. C. (2012). O Trabalho do Cuidado: Uma Análise Psicodinâmica. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 12(2)*, 203-216.
- Lima, F.B.F. (2016). *O desafio de educar valores no séc. XXI*. Dissertação de Mestrado em Educação Pré-escolar e Primeiro Ciclo do Ensino Básico. Instituto Superior de Educação e Ciências. Lisboa.
- Macedo, D., Martinho, F., Simões, H., & Oliveira, V. (2018). *CASA 2017 - Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. Instituto da Segurança Social.

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

- Martins, S. R., Moraes, R. D., & Lima, S. C. C. (2010). Sofrimento, defesa e patologia: o olhar da psicodinâmica sobre a violência no trabalho. In A. M. Mendes (Ed). *Violência no trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica*, 19-39. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie.
- Matos, B., Aguiar, C., Martins, C., Gama, I., Pires, L., Dias, J., Costa, J., & Queirós, S. (2015). *Acolhimento Terapêutico: Pistas de Intervenção para Profissionais*, 2. Lisboa: Unidade de Ação Social e Acolhimento – Casa Pia de Lisboa.
- Medeiros, S. N., Martins, S. R. & Mendes, A. M. (2017). Sofrimento e defesa: análise psicodinâmica do trabalho de monitoramento aéreo de trânsito. *Trivium: Estudos interdisciplinares*, IX, 1, p. 74-90.
- Mendes, A.M. (2007). *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Moraes, R. D., Vasconcelos, A. C. L., & Cunha, S. C. P. (2012). Prazer no Trabalho: O Lugar da Autonomia. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 12, 2, 217-228.
- Mota, C. & Matos, P. (2010). Adolescentes institucionalizados: o papel das figuras significativas na predição da assertividade, empatia e autocontrole. *Análise Psicológica*, 2 (XXVIII).
- Oleto, A. F. (2011). *Prazer e Sofrimento no trabalho: As vivências de gerentes no setor bancário de Belo Horizonte*. Dissertação de Mestrado em Relações de poder e dinâmica das organizações. Faculdade Novos Horizontes: Belo Horizonte.
- Oliveira, N. T. (2003). Somatização e sofrimento no trabalho. *Revista Virtual Textos & Contextos*, II, 2, 1-14.
- Reis, M. S. S. (2013). *Sofrimento criativo e patogênico: Uma pesquisa com a equipe de saúde*. Trabalho de final de curso em Psicodinâmica do Trabalho. Universidade de Brasília – Instituto de Psicologia: Brasília.
- Rodrigues, P.F., Alvaro, A.L.T., & Rondina, R. (2006). Sofrimento no trabalho na visão de Dejours. *Revista Científica Eletônica de Psicologia*. 4, 7. Doi: 1806-0625.
- Santiago, E. B. (2013). O ambiente de trabalho, as estratégias de defesas e suas implicações na construção da identidade do trabalhador. *Encontro: Revista de Psicologia*, 16, 25, 9-29.
- Santos, A.S.R. (2016). Pelas lentes de quem cuida: *O Acolhimento Residencial de*

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

- Crianças e Jovens em Perigo na Perspetiva dos Profissionais das Equipas Educativas*. Dissertação de Mestrado em Temas da Psicologia do Desenvolvimento. Universidade de Coimbra.
- SCMP. (2015). Compromisso da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Portalegre. 1-34.
- Silva, A. M. (2008). *Ergonomia e Antropometria. Dimensionamento de postos de trabalho em pé*. Dissertação de mestrado em Engenharia e Gestão Industrial. Universidade de Aveiro.
- Site SCMP (2019): <https://www.scmportalegre.pt/>.
- Sousa, C. A. (2013). *Um lar, uma família: a voz das instituições que acolhem crianças e jovens*. Dissertação de Mestrado em Sociologia. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Souza, M.R.C. (2009). *As dinâmicas sociais e as psicologias dos grupos*. Monografia apresentada como requisito parcial para o grau de pedagogo. Unirio: Rio de Janeiro.
- Sznelwar, L.I., Uchida, S., & Lancman, S. (2011). A subjetividade no trabalho em questão. *Tempo Social*, 23, 1, 11-30.
- Tamayo, A. (1996). Cultura, Valores organizacionais, in A. Tamayo, J.E. BorgesAndrade, W. Codo (org). *Trabalho, organizações e cultura. Coletâneas da Anpepp*, 11,157-172. Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia.
- Thiollent, M. (1998). Maio de 1968 em Paris: testemunho de um estudante. *Tempo Social. Rev. Sociol. USP*, 10, 2, 63-100.

Legislação

- Lei n.º 174/99, de 1 de Setembro, na redação conferida pela Lei n.º 142/2015, de 8 de Setembro, denominada por *Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo*.
- Regulamento Interno de Funcionamento do Internato Distrital de Santo António (2010) integrante no Instituto da Segurança Social de Portalegre.
- Regulamento Interno de Funcionamento do Internato Distrital de Nossa Senhora da Conceição (2010) integrante no Instituto da Segurança Social de Portalegre.

Anexos

Anexo A - GUIÃO DE ENTREVISTA AOS CUIDADORES

1. Fale-me um bocadinho do seu trabalho aqui na casa de acolhimento.
2. Como é que se sente ao realizar este trabalho?
3. Diga-me o que sabe acerca da história desta casa em particular.
4. Qual é a sua impressão sobre a organização e funcionamento desta casa?
5. De que forma é que sente que o trabalho de cuidador está presente na sua vida?
6. Na sua perceção, quais são as principais atividades de um cuidador social na casa de acolhimento?
7. Como vê a atividade de um cuidador aqui na casa? Acha que vai de acordo com o que é estipulado inicialmente?
8. Na sua opinião, quais são as habilidades e conhecimentos principais para a prática desta profissão?
9. Quais são as maiores dificuldades que encontra ao realizar o seu trabalho? Pode dar exemplos concretos? O que sentiu nesse momento? Como conseguiu ultrapassar? Que características ou competências suas foram cruciais para conseguir ultrapassar?
10. O que considera que seria importante para superar essas dificuldades? (formação, ajuda dos colegas, apoio das chefias...)
11. Através do seu dia-a-dia, encontra alguns constrangimentos que causam sofrimento à sua profissão? Quais?
12. Apesar dessas situações (dificuldades e sofrimentos relatados nas perguntas anteriores), o/a que o faz continuar?
13. Existe algum trabalho por parte de profissionais em capacitar a atividade dos cuidadores? Se sim, quais?
 - 13.1. Que importância dá a essas atividades? Porquê?
 - 13.2. Se não existe, gostava que existisse?
14. Como é o seu relacionamento com a sua equipa de trabalho?

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

14.1. (No caso que responder que é mau) O que faria para melhorar essa relação?

15. Como é o seu relacionamento com a chefia?

15.1. (No caso que responder que é mau) O que faria para melhorar essa relação?

16. Como caracteriza o seu relacionamento com as crianças?

16.1. Como caracteriza a percepção que as crianças tem sobre si?

17. De uma forma geral qual é o momento mais prazeroso na sua atividade profissional? Porquê? Pode descrever-me exemplos concretos? O que sentiu?

18. Que evoluções ou mudanças gostava de ver acontecer no seu trabalho?

19. Deseja acrescentar mais alguma coisa?

Anexo B - DADOS DEMOGRÁFICOS

Identificação: _____ (A preencher pelo investigador)

Sexo: _____ **Estado Civil:** _____

Idade: _____ **Anos de serviço:** _____ **Anos na casa:** _____

Nacionalidade: _____

Habilitações literárias: _____

Situação profissional: ____ **Tempo total** ____ **Tempo parcial**

Tipo de vínculo: ____ **Efetivo**
____ **Contratado**
____ **Em substituição**
____ **Outra. Qual?** _____

Anexo C – GRELHA DE OBSERVAÇÃO

O alvo desta observação sistemática serão os cuidadores que estão em contacto direto com as crianças e jovens institucionalizadas. Serão analisados quatro momentos distintos pertencentes à rotina diária do cuidador devido ao seu pico de atividade. Esses momentos são: o início do dia (acordar as crianças, preparar pequeno almoço e idas à escola), a meio da manhã (tarefas mais administrativas), a meio da tarde (chegada das crianças à casa e início da rotina) e a hora da reflexão (antes das crianças se deitarem). Assim serão observados cerca de 20 a 30 minutos de cada momento para, também, não afetar o trabalho dos cuidadores.

<i>Sujeito</i>		<i>Momentos</i>			
		Tarefa	Início do dia	Meio da manhã	Meio da tarde
Postura perante a tarefa	O que está a fazer				
	Com quem				
	Quanto tempo				
Interação	Crianças				
	Adultos				
Comunicação verbal	Linguagem adequada à situação (tipo de vocabulário, discurso, etc)				
	Compreende o que tem de fazer				
	Tonalidade adequada à situação				
Comunicação não-verbal	Postura				
Estado emocional					

Anexo D - CONSENTIMENTOS INFORMADOS

CONSENTIMENTO INFORMADO (SCMP)

Enquanto investigadora responsável pela Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, venho, por este meio, solicitar a sua colaboração para a realização de um projeto que engloba a perceção dos cuidadores de crianças e jovens sobre a atividade de trabalho. Este trabalho, realizado sob a supervisão de dois orientadores (Prof. Sara Ramos, ISCTE-IUL, e Prof. Duarte Rolo, Université Paris Descartes), tem como objetivo permitir uma melhor compreensão do papel e condições de trabalho desses mesmos. Assim, se concordar em participar neste estudo, iremos convidar os cuidadores a participar numa entrevista, com a duração estimada de 30-45 minutos, em data e horário da sua conveniência, e a permitir a gravação áudio da entrevista, de forma a permitir a sua transcrição e respetiva análise.

A sua participação é voluntária e pode retirar o consentimento em qualquer momento, sem qualquer prejuízo pessoal ou profissional. Poderá, em qualquer momento, esclarecer qualquer dúvida acerca deste trabalho através do endereço de e-mail margarida_ribeiro96@hotmail.com.

A sua participação neste trabalho contribuirá para a conclusão do estatuto de Mestre em Psicologia. Não antecipamos quaisquer riscos associados à participação neste estudo e não há quaisquer custos envolvidos. Não será identificado(a) em qualquer relatório.

CONSENTIMENTO

Li a informação que consta neste pedido de autorização. Concordo em participar neste trabalho.

____/____/____

Assinatura do participante

_____/_____/_____
Assinatura da Investigadora Responsável

CONSENTIMENTO INFORMADO (CUIDADORES)

Enquanto investigadora responsável pela Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, venho, por este meio, solicitar a sua colaboração para a realização de um projeto que engloba a sua perceção sobre a atividade de trabalho. Este trabalho, realizado sob a supervisão de dois orientadores (Prof. Sara Ramos, ISCTE-IUL, e Prof. Duarte Rolo, Université Paris Descartes), tem como objetivo permitir uma melhor compreensão do papel e condições de trabalho dos cuidadores. Assim, se concordar em participar neste estudo, será convidado a participar numa entrevista, com a duração estimada de 30-45 minutos, em data e horário da sua conveniência, e a permitir a gravação áudio da entrevista, de forma a permitir a sua transcrição e respetiva análise.

A sua participação é voluntária e pode retirar o consentimento em qualquer momento, sem qualquer prejuízo pessoal ou profissional. Poderá, em qualquer momento, esclarecer qualquer dúvida acerca deste trabalho através do endereço de e-mail margarida_ribeiro96@hotmail.com.

A sua participação neste trabalho contribuirá para a conclusão do estatuto de Mestre em Psicologia. Não antecipamos quaisquer riscos associados à participação neste estudo e não há quaisquer custos envolvidos. Não será identificado(a) em qualquer relatório.

CONSENTIMENTO

Li a informação que consta neste pedido de autorização. Concordo em participar neste trabalho.

_____/_____/_____
Assinatura do participante

O PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

____/____/____

Assinatura da Investigadora Responsável