

**Vivências de prazer e sofrimento de cuidadores formais de idosos e a organização do trabalho**

**VINÍCIUS RENNÓ CASTRO**  
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

## VIVÊNCIAS DE PRAZER E SOFRIMENTO DE CUIDADORES FORMAIS DE IDOSOS E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

### INTRODUÇÃO

O trabalho é central na vida social e através dele o ser humano constrói e concretiza sua existência. Para Dejours (2011), o trabalho não se traduz somente na produção, fabricação ou transformação do mundo, mas também na transformação e na produção de si mesmo. É, portanto, um processo de transformação do mundo, de objetivação do intelecto e de produção da subjetividade. O ato de trabalho molda nossa forma de pensar e de agir no mundo, logo, a humanidade se forma no trabalho. Essa formação, segundo Barros e Barros (2007), é mediada por situações de prazer e desprazer, que ocorrem na interseção dos sujeitos, dotado de desejos, necessidades e interesses, com os processos de trabalho (saberes), com o poder (modos de estabelecer as relações) e com a coletivização dessas relações.

De acordo com a Teoria da Psicodinâmica do Trabalho, o trabalhador experimenta em suas vivências uma complexidade de relações entre a sua subjetividade, a organização do trabalho e o coletivo social. Essas relações que ocorrem no ambiente laboral têm efeito na saúde e bem-estar dos sujeitos (HELOANI; LANCMAN, 2004). O trabalho “oferece um campo de ação, um terreno privilegiado para que o trabalhador concretize suas aspirações, suas ideias, seus desejos (DEJOURS, 1986, p.10)”. Desse modo, é possível que o trabalhador alcance uma estabilidade psíquica e social de forma criativa quando a organização do trabalho oferece condições flexíveis que permitam ao trabalhador adaptar as tarefas às suas necessidades físicas e psíquicas. Nesse caso, o sofrimento não é patogênico, mas criador, possibilitando que os trabalhadores transformem fatores da organização do trabalho que geram sofrimento em prazer. Quando o trabalhador não consegue ressignificar esse sofrimento ele cria estratégias defensivas individuais ou coletivas que o minimizam. Quando ocorre o uso desmedido dessas estratégias ou quando elas não são criadas, o indivíduo pode vir a desenvolver patologias sociais.

Dentre os diversos campos de atuação profissional, temos os trabalhadores da área da saúde, cujo produto primordial é e sempre foi o cuidado para com o outro (MERHY; FRANCO, 2009). Esse atributo relacional inerente ao trabalho em saúde coloca o trabalhador em um contato prolongado com o sofrimento humano, demanda energia, atenção e compreensão do trabalhador para com os usuários. Nas diferentes modalidades de vínculos empregatícios existentes no setor da saúde, há a categoria dos cuidadores de idosos. Sendo uma ocupação reconhecida pelo Ministério do Trabalho desde 2002, na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). No entanto, apesar do reconhecimento como ocupação, a ocupação de cuidador ainda não é reconhecida como profissão regulamentada no Brasil.

O cuidador ou acompanhante de idosos ou pessoas dependentes, em domicílios ou instituições, é aquele que zela pelo “bem-estar, saúde, alimentação, higiene pessoal, educação, cultura, recreação e lazer da pessoa assistida”. É exigida uma capacitação que contemple esses fatores aos profissionais que trabalham em Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI). A instituição de longa permanência para idosos é uma modalidade de serviço que oferece assistência ao idoso. Essas instituições, geralmente conhecidas como asilos, têm sua identidade alicerçada na caridade e no atendimento das necessidades básicas dos idosos oferecendo um local para o idoso se alimentar, banhar e dormir. Além disso, deve proporcionar uma vida digna para os idosos e os cuidados devem abranger não somente as necessidades básicas, mas necessidades sociais e emocionais (WATANABE, 2009).

Apesar dos recentes e acelerados ganhos de longevidade no Brasil (BARBOSA et al., 2017), do número crescente de idosos que dependem de ILPIs e do aumento da demanda de trabalho para profissionais que atuam como cuidadores de idosos (OLIVEIRA et al., 2011), pouco se sabe sobre o perfil e vivências desses profissionais no Brasil, havendo poucos estudos na literatura sobre a saúde mental e qualidade de vida dos cuidadores formais (ANDRADE;

GIONGO, 2017). Segundo Born e Boechat (2011) e o manual de atuação funcional elaborado pelo Conselho Nacional do Ministério Público (2016), a qualificação dos cuidadores é condição fundamental para a qualidade do serviço prestado pela ILPI.

Nesse sentido, compreender aspectos sobre as vivências de trabalho do cuidador institucionalizado pode trazer contribuições em quatro pontos essenciais: primeiramente, na promoção da saúde dos próprios cuidadores; secundamente, no aumento da qualidade dos serviços oferecidos pela instituição; em terceiro lugar, na capacitação desses profissionais para atender a demanda crescente ao serviço que oferecem; e, como consequência dos outros três pontos, contribuir para uma melhor assistência à pessoa idosa. Diante do exposto, o objetivo do presente estudo é investigar as vivências de trabalho de cuidadores formais de uma ILPI. Os objetivos específicos consistem em identificar as vivências de prazer e sofrimento laboral, suas relações com a organização do trabalho e as estratégias defensivas utilizadas por esses profissionais.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **Instituições de Longa Permanência para idosos**

A instituição de longa permanência para idosos (ILPI), é uma modalidade de serviço que oferece assistência ao idoso. Essas instituições, geralmente conhecidas como asilos, têm um perfil orientado para a caridade e o atendimento das necessidades básicas de vida dos idosos, oferecendo um local para esses alimentarem, banharem-se e dormirem. O público das ILPIs consiste em idosos que enfrentam situações de pobreza, problemas de saúde e falta de suporte social. Portanto, “destina-se àquele idoso que perdeu sua capacidade funcional, que não tem família ou foi rejeitado por ela, que é pobre e não tem onde morar; enfim, a ILPI destina-se ao idoso frágil (KUNZLER, 2016, p. 58)”. Além disso, essas instituições, por se tratarem de uma moradia, também devem preocupar-se em mostrar “tanto nos seus aspectos físicos quanto em toda a sua programação, detalhes que lembrem uma casa, um lugar para morar, a vida em uma família (BORN; BOECHAT, 2011, p. 1825)”. Ainda segundo os autores, por se tratar de uma moradia especializada, a ILPI deve diferenciar-se das estruturas institucionais tradicionais, pois é preciso oferecer um ambiente doméstico e aconchegante para os idosos, de modo que esses não se sintam isolados ou negligenciados e ao mesmo tempo tenham suas intimidades e identidades preservadas.

### **Psicodinâmica do Trabalho**

Considerada uma evolução da psicopatologia do trabalho, sendo também denominada como a nova psicopatologia do trabalho, essa teoria surgiu com os estudos de Christophe Dejours no final de 1980 na França. Segundo Dejours (2007), a finalidade da psicodinâmica do trabalho é “tratar o trabalho enquanto atividade humana da qual se busca interpretar clinicamente as causas, os fracassos e as vitórias; reconhecer o que implica para o trabalho o fato de ser um trabalho vivo [real] (p. 16)”. A investigação da psicodinâmica, portanto, não se restringe somente aos efeitos nocivos do trabalho sobre a saúde do indivíduo, mas também as situações em que o trabalho é favorável à saúde. Busca-se entender os aspectos psíquicos e subjetivos que são mobilizados pelos sujeitos em suas relações socioprofissionais e com a organização do trabalho.

A principal mudança que Dejours trouxe para o campo da psicopatologia do trabalho foi o conceito da normalidade, em que o enfoque de investigação migrou das doenças mentais para as estratégias que os trabalhadores adotam ao enfrentar mentalmente e coletivamente as situações de trabalho desestabilizadoras (DEJOURS, 1993). A normalidade ocorre quando o trabalhador desenvolve uma estabilidade psíquica como resultado de recursos subjetivos e estratégias defensivas para enfrentar as situações geradoras de sofrimento. Assim sendo, é possível afirmar que o ambiente laboral se configura em um local em que os indivíduos

desenvolvem significados psíquicos para a construção de suas próprias identidades e singularidades.

O sofrimento no trabalho, na perspectiva da psicodinâmica, é inevitável, “é ontologicamente a ligação primordial do sujeito ao mundo (DEJOURS, 2011, p. 78)”, mas pode assumir tanto um caráter criativo quanto patogênico. No primeiro caso, o sujeito desenvolve recursos subjetivos que permitem a transformação do sofrimento em criatividade, encarando tal sofrimento como um desafio que o permite desenvolver uma capacidade intelectual prática para atingir a normalidade e possivelmente o prazer. No entanto, é necessário que haja uma liberdade na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho pelo sujeito (DEJOURS et al., 1994). No segundo caso, o sofrimento desencadeia o adoecimento e ocorre “quando todas as possibilidades de liberdade na transformação laboral já foram utilizadas e quando findaram os recursos de defesa psíquica” (HELOANI, 2008, p. 165).

O que leva o indivíduo a experienciar esse sofrimento é a incongruência entre o que Dejours denomina como trabalho prescrito e trabalho real. O trabalho prescrito permeia as situações previstas pela organização do trabalho, que buscam um trabalho bem concebido, com processos claros e executáveis, condições de trabalho favoráveis e relações sócio profissionais concordantes. No entanto, as situações comuns que ocorrem no meio laboral são demasiadas inesperadas, incoerentes e imprevisíveis (trabalho real). É justamente essa discrepância entre o prescrito e o real que Dejours (2004) define como a lacuna para o sujeito experienciar, reconhecer, resistir e transformar o sofrimento em criatividade, inventar e descobrir o que deve ser acrescentado ao trabalho prescrito para atingir os objetivos frente ao trabalho real. Assim, a etapa do sofrimento é “[...] inevitável e comum a todos aqueles que trabalham. É uma invariante da situação. Todavia, o que não se pode prever é o destino desse sofrimento (DEJOURS, 2007, p.19)”. O destino então, provocado pelo real, ou segue o caminho da superação e prazer ou da intolerância e adoecer.

Além da confrontação do prescrito e do real, a psicodinâmica do trabalho também explica o encontro da personalidade com a organização do trabalho. É o que Dejours (1993) considera como o encontro da dimensão diacrônica (aspectos imaginários do sujeito, sua história e passado singulares, memória e características da personalidade) com a dimensão sincrônica (aspectos da realidade laboral, ligados ao contexto material, social e histórico das relações de trabalho). É nesse contexto que as atividades de trabalho se demonstram como uma oportunidade para a ressonância simbólica do indivíduo. A ressonância simbólica ocorre quando o trabalho oferece meios para o indivíduo satisfazer suas pulsões instintivas, engajando-se nas relações sociais para perseguir seus questionamentos inconscientes originados pela sua história afetiva e sexual. Assim, a ressonância permite que os processos inconscientes do trabalhador se configurem como uma força extraordinária para mobilizar esses processos de forma a suplementar os objetivos de produção e qualidade do trabalho (DEJOURS, 1993). A ressonância simbólica é, destarte, uma consequência da sublimação dos impulsos, em que o sentido de prazer herdado da infância é substituído pelo prazer do trabalho (MENDES, 1995).

O que ocorre na maioria das vezes é que as imposições organizacionais não fornecem um cenário para o trabalhador realizar o investimento sublimatório e a ressonância simbólica, levando-o a fazer uso de outros recursos psíquicos, como o uso da inteligência prática e o processo de reconhecimento, para transformar o sofrimento em prazer (MENDES, 1995). Essa inteligência astuciosa, ligada as percepções e intuição sensível do trabalhador, é utilizada no espaço laboral para que o indivíduo vivencie o que Dejours chama de mobilização subjetiva (DEJOURS, 1992). Ao vivenciar esse novo recurso o indivíduo consegue intervir na organização do trabalho, se contrapondo a racionalidade prescrita. Desse modo, o sujeito contribui para a organização do trabalho e espera de retorno uma retribuição simbólica, o que favorece a construção de sua identidade social e realização de si mesmo, seja pelo reconhecimento de sua competência pelos colegas e pela hierarquia ou pela cooperação

(MENDES, 1995). Quando o indivíduo não consegue desempenhar uma mobilização subjetiva significativa através da inteligência prática, do reconhecimento ou da cooperação, seja pela sua própria percepção do trabalho ou pelas imposições da organização do trabalho, provavelmente serão desenvolvidas as estratégias defensivas.

As estratégias defensivas consistem em mecanismos utilizados pelos trabalhadores quando estes não conseguem transformar o sofrimento patogênico em sofrimento criativo e, conseqüentemente, em prazer. Com o uso desses recursos o trabalhador busca modificar, transformar e minimizar as percepções reais do trabalho que geram o sofrimento (MENDES, 1995). É necessário que haja uma liberdade na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho pelo sujeito (DEJOURS, et al., 1994). As estratégias defensivas podem ser tanto coletivas quanto individuais. As estratégias coletivas requerem a participação de todos os membros do coletivo organizacional, os quais constroem uma estratégia de comum acordo para lidar com as adversidades do ambiente de trabalho e aliviar o sofrimento. Assim, os indivíduos unem seus esforços para chegar a um consenso de uma estratégia defensiva comum que minimize a realidade da pressão patogênica (DEJOURS et al., 1994). As estratégias individuais, por sua vez, evidenciam o funcionamento psíquico singular e operam independentemente da natureza coletiva

Dejours (1993) especifica ainda mais as estratégias de defesa ao subdividi-las em defesas de proteção, adaptação e exploração. No contexto da psicodinâmica do trabalho, as estratégias defensivas de proteção são utilizadas pelos indivíduos para suportar as situações de sofrimento através de pensamentos e ações compensatórias. O trabalhador avalia como as causas de sofrimento psicológico podem gerar o adoecimento (MENDES, 2007). No entanto, é preciso ressaltar que essa estratégia não enfrenta diretamente o sofrimento e não intervém sobre as pressões da organização do trabalho, mas oculta o sofrimento que acaba por configurar uma normalidade superficial e não duradoura (MENDES, 2007). Nas defesas de adaptação e exploração há uma negação do sofrimento, guiada geralmente por processos inconscientes que “levam os trabalhadores a manter a produção exigida pela organização do trabalho, ao dirigirem seus modos de pensar, sentir e agir para atender ao desejo da excelência” (MENDES, 2007, p. 39). Assim, essas duas estratégias exigem do trabalhador um investimento físico, ao buscar a excelência produtiva, e psíquico, dado que se deixa explorar pelo trabalho além de seu desejo e capacidade (DEJOURS, 1992). Dessa forma, os trabalhadores negam a realidade do sofrimento e apenas reproduzem a realidade da organização do trabalho, criando uma resistência às mudanças ambientais e buscando formas de se adaptar às situações que geram sofrimento. Essas estratégias são utilizadas por indivíduos em diferentes ocupações submetidos muitas vezes a situações de trabalho extremamente desgastantes e significativamente favorecedoras do adoecimento. É justamente essa questão que os psicodinamistas tentam compreender (HELOANI; LANCMAN, 2004): essa normalidade enigmática.

A organização, na perspectiva dejouriana, possui três categorias: organização do trabalho, que diz respeito à fatores como a divisão de tarefas entre os trabalhadores, o conteúdo da tarefa, as rotinas, a carga horária, o ritmo de trabalho, as normas, o sistema hierárquico, as modalidades de comando e questões de responsabilidade; as condições físicas, químicas e biológicas, assim como as condições de higiene e segurança, a disponibilidade de equipamentos e matéria-prima e as características antropométricas (ergonomia) do ambiente de trabalho dizem respeito à categoria das condições de trabalho; e, por fim, as relações de trabalho, referem-se às relações de poder, as relações entre os membros de equipe, clientes e demais stakeholders, o fluxo de comunicação, entre outros (DEJOURS, 1992; MENDES, 2007; ABRAHÃO; TORRES, 2004)

## **METODOLOGIA**

Esta pesquisa delinea-se como descritiva e exploratória quanto aos objetivos (CRESWELL, 2014) e quanto aos procedimentos técnicos trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, pois objetiva-se analisar as experiências e interpretações dos participantes em suas práticas cotidianas e profissionais em seus ambientes naturais (FLICK, 2009). Com base em Denzin e Lincoln (2011) e Creswell (2014), é possível definir a pesquisa qualitativa como uma abordagem que busca implementar práticas interpretativas interconectadas para coletar dados que representem os significados e visões que os participantes têm sobre um problema ou fenômeno específicos. Esses dados geralmente são coletados no campo e no local que os participantes vivenciam suas experiências e contextos de vida. Ainda segundo Creswell (2014), é essencial que sejam coletadas múltiplas fontes de dado, de modo a obter um quadro profundo sobre as diferentes perspectivas e fatores envolvidos na conjuntura que está sendo estudada.

Diante dessas características, a estratégia de investigação adotada para o presente estudo foi a etnografia e os métodos de coleta empregados foram entrevistas individuais semiestruturadas e observação participante (OP). Segundo Angrosino (2009, p.39), a etnografia “é a arte e a ciência de descrever um grupo humano – suas instituições, seus comportamentos interpessoais, suas produções materiais e suas crenças”. Nesse contexto, a observação participante e as entrevistas individuais podem contribuir significativamente, dado que a primeira técnica estabelece o contexto para a segunda, e vice-versa, fazendo com que ambas gerem uma base rica de dados paralelos. A partir do momento que a observação participante faz com que o pesquisador seja conhecido e reconhecido, permite conquistar a confiança das pessoas (GOTTLIEB, 2006) e estabelecer vínculos com o grupo estudado, a técnica passa a se configurar como o papel adotado pelo etnógrafo para facilitar sua coleta de dados (ANGROSINO, 2009).

A observação participante pode ser entendida como uma estratégia para aprender sobre as pessoas e os eventos que ocorrem em um cenário social, através de um envolvimento nas atividades rotineiras do grupo que permita uma percepção e ilustração sobre os inter-relacionamentos que ali ocorrem (ANGROSINO, 2009). Em relação às entrevistas individuais, essas permitem explorar com maior profundidade e detalhamento as opiniões e visões dos participantes sobre determinado assunto (GASKELL, 2002). Ambas foram empregadas com o objetivo etnográfico de compreender ao máximo as realidades vividas pelo grupo de profissionais da instituição objeto do estudo. Optou-se pelo uso de entrevistas semiestruturadas pois o processo de pesquisa etnográfico, na concepção de Creswell (2014), é flexível e se desenvolve geralmente de modo contextual em resposta às realidades encontradas no campo de pesquisa. As entrevistas individuais foram orientadas por um roteiro semiestruturado de quatro eixos temáticos, conforme modelo apresentado por Mendes (2007).

O método empregado para a análise e interpretação dos dados foi o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). É um método que foi desenvolvido na Universidade de São Paulo (USP) em meados de 1990 pelos pesquisadores Fernando Lefevre e Ana Maria Lefevre. De forma geral, o DSC tem um enfoque no sentido dos discursos produzidos, não recaindo apenas no conteúdo desses. Segundo Lefevre et al., (2009) o DSC é uma técnica utilizada em análise de dados de pesquisas de abordagem quantitativa ou qualitativa, cuja finalidade consiste em processar diferentes depoimentos com sentidos semelhantes acerca de um tema específico. Esses conteúdos semelhantes são reunidos em categorias semânticas redigidas na primeira pessoa do singular, de modo a formar conteúdos que sintetizem uma coletividade em uma fala individual. Essas sínteses permitem o agrupamento e a representação de sistemas sócio-cognitivos, isto é, “modos socialmente compartilhados de conhecer, ou representar e interagir com o mundo e a vida cotidiana, presentes nos atores de uma dada formação social (LEFEVRE; LEFEVRE, 2014, p. 503)”.

As estratégias e métodos adotados nesse trabalho permitiram uma investigação adequada aos pressupostos de investigação da categoria teórica da psicodinâmica do trabalho. Diferentemente da categoria teórico-metodológica da PDT, que busca uma intervenção seguindo rigorosamente o método clínico, na categoria teórica o método da clínica do trabalho pode ser adaptado e combinado com outras estratégias de coleta e análise de dados (MERLO; MENDES, 2009).

### **Participantes e procedimentos de coleta e análise dos dados**

Participaram do estudo 12 funcionários de uma instituição de longa permanência para idosos (ILPI) de modalidade II, sendo 8 cuidadoras, 1 cuidador, 2 técnicas de enfermagem e 1 enfermeiro. Optou-se por entrevistar esses três profissionais com ocupações que não são a de cuidador para aprimorar os resultados e análises sobre a organização do trabalho. As entrevistas seguiram um roteiro de quatro tópicos chave elaborados a partir da literatura sobre a PDT, a saber: Organização do trabalho; Vivências de prazer no trabalho; Vivências de sofrimento no trabalho; Estratégias defensivas. A duração média das entrevistas foi de 11 minutos e foram realizadas na própria instituição, conduzidas pelo pesquisador e gravadas em áudio e transcritas integralmente. A observação participante foi realizada em um período de 7 dias, com duração média de 2 horas por dia. As visitas ocorreram tanto no período da manhã como no período da tarde e da noite. Conforme destacado anteriormente, seguiu-se um protocolo observacional elaborado a partir de Angrosino (2009) e da literatura sobre a PDT. Os dados obtidos com a investigação foram analisados através do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) e do diário de campo da observação participante, à luz da teoria da Psicodinâmica do Trabalho.

### **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Nessa sessão são apresentados e analisados os resultados obtidos com as estratégias de pesquisa. A proposta do presente trabalho não é analisar em profundidade o conteúdo e a organização do trabalho de cuidadores formais, mas discutir e analisar as vivências dessas pessoas na ILPI objeto de estudo, considerando a singularidade dos dados sem generalizá-los. Nesse contexto, as entrevistas com os profissionais são reveladas e analisadas através dos DSCs e da literatura acadêmica da Psicodinâmica do trabalho. Os dados obtidos com a observação participante (OP) foram utilizados para auxiliar na definição das categorias, assim como para subsidiar e corroborar os discursos coletivos dos sujeitos.

### **Organização do trabalho**

A Análise de Discurso do Sujeito Coletivo (ADSC) foi realizada inicialmente a partir do tópico de organização do trabalho, estabelecendo categorias para compreender como o trabalho é organizado na instituição e ao mesmo tempo para prover subsídio as próximas análises. Nesse sentido, apresenta-se na tabela 1 as categorias criadas e seus respectivos DSCs, as quais são discutidos à luz da PDT e dos dados obtidos com a observação participante.

<b>Tópico - Organização do Trabalho</b>
<b>Categoria A – Forma como o trabalho é organizado</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>O cuidador auxilia o idoso em atividades que ele não pode fazer no dia a dia. Nossa rotina é dar o banho, o café, o almoço, o café da tarde, o almoço, o lanche da tarde, a janta, fazer a trocas de fraldas, escovar os dentes e próteses, trocar de roupa, cortar cabelo, higienização deles, sair com eles, colocar eles para tomar sol, tirar da cama, colocar na cama, ver se alguém está com dor, se está precisando de alguma coisa, as vezes precisa ficar no hospital, entre outras atividades. Esse processo vai se repetindo durante o dia inteiro. Faço cuidados em geral na carga horária de 12 horas. Você tem uma rotina, mas querendo ou não cada um tem a sua individualidade. Na correria você acaba fazendo igual todo mundo. A gente se divide. Todo plantão reveza. É uma divisão legal. Eu gosto do relacionamento aqui. Ninguém sobrecarrega ninguém, todo mundo tem sua parte. É bom porque quando há algo diferente a gente percebe logo. A gente sempre tenta não pegar um serviço sozinho para não prejudicar muito. Sempre estamos fazendo o trabalho em dois, em três, sempre bem unidos,</i>

<i>porque você passa 12 horas aqui dentro. O cuidador é bem independente né? Tenho bastante autonomia. O problema pega quanto tem pouco funcionário. Temos um cuidado mais direto com o idoso. A gente tem que estar sempre olhando. Meu trabalho é humanizar o cuidado com o idoso. Tem que ter a sensibilidade de sentir o que o idoso está necessitando em cada momento. Tudo tem que ser feito... a gente faz na melhor qualidade. Tem idosos com problemas mentais. Às vezes eles têm uns surtos assim. Às vezes ficam agressivos ou inquietos, aí a gente tem que conter a situação. Às vezes acontece acidente também. Fora isso, não varia tanto.</i>
<b>Categoria B – Relações com os residentes</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>Aqui é como uma família. Procuro ver o idoso como um ente querido. Eu sempre cuido deles como se fosse alguém da minha família. Temos que estar com o idoso 24 horas suprindo suas necessidades. Às vezes você pega um livro, conta o pedaço de uma história. Atenção para os idosos é tudo. Então é só você sentar e dar dois minutinhos de conversa, transmitindo amor e carinho. Passar amor e carinho para que eles se sintam bem e em casa. A gente se reveza, conversa com alguns, conta uma história, brinca, coloca uma música para eles ouvirem. Os idosos gostam de falar e conversar e eu gosto de ouvir. Sempre vai ter aquele idoso que é um pouco mais sem educação, mas eu trato eles de uma forma igual. Tento cuidar bem dos idosos. Tem pessoas que a gente talvez se apegue um pouquinho mais, mas a gente nem deveria se apegar né? Tem uns que são mais carinhos com a gente.</i>
<b>Categoria C – Relações com os profissionais</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>A gente aqui é uma família. Procuramos trabalhar sempre unidos e conversar muito. Um ajuda e cuida do outro. Nós nos damos muito bem, entre nós e outros profissionais, como o pessoal da limpeza e os chefes. Tem hora que a gente se une e se ajuda. A gente pega uma convivência e acaba conversando sobre tudo. A gente conversa antes de começar o plantão. Se algo desviar da rotina a gente se reúne dois minutos e vê o que está acontecendo. Eu gosto do relacionamento aqui. Ninguém sobrecarrega ninguém, todo mundo tem sua parte. A gente sempre tenta não pegar um serviço sozinho para não prejudicar muito. Sempre estamos fazendo o trabalho em dois, em três, sempre bem unidos, porque você passa 12 horas aqui dentro. É muito bom a equipe ser unida sabe? Às vezes uma está meio para baixo a outra vai e levanta o astral. A gente procura trabalhar sempre unido. Quando a equipe se une, a gente fica forte, fortalece, sabe? É um clima legal para trabalhar, todos tem amizade. Os idosos também acabam entrando na brincadeira. Às vezes tem desentendimento com a equipe né? Aí causa também estresse. É raro, mas tem. Afeta mais do que o próprio trabalho com o idoso. Cada um é um humor diferente. Você tem que assimilar, se policiar. A comunicação é essencial... a gente tem que usar muito, porque se está acontecendo alguma coisa com o vô e você não passa para mim no caso, como que eu vou saber o que está acontecendo né?</i>
<b>Categoria D – Condições de Trabalho</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>A instituição procura fazer o que dá na medida do possível. Poderia ser melhor né? Sempre vai ter algum empecilho, mas no geral eu acho que é bem estruturado. Atende bem. Se melhorar é bom, mas pelo o que a gente faz está bom, está certo. A instituição deixa a gente à vontade e livre, o que ajuda no trabalho. Aqui não é um dos piores lugares para trabalhar. É muito melhor comparando a outros lugares. Tem muita instituição muito pior por aí. Aqui o tratamento é mais humanizado, disponibiliza de tudo que você precisa para trabalhar. A gente tem armário, alimentação, é tudo limpinho. De quando eu entrei aqui no primeiro ano, que já fez cinco, eu achei que melhorou bastante coisa. A administração está sempre querendo melhorar alguma coisa. Eles dão muito ouvido para o idoso, não permitem que o idoso seja prejudicado por causa de funcionário.</i>

Tabela 1. Discurso do Sujeito Coletivo para Organização do Trabalho

A forma como o trabalho é organizado foi caracterizada por uma rotina de 12x36, isto é, os cuidadores trabalham 12 horas e descansam 36. Todos os entrevistados relataram atribuições rotineiras semelhantes. A partir da OP observou-se que não há uma ordem prescrita de atividades a serem realizadas pelos cuidadores e apesar de serem as mesmas atividades repetitivas elas variam um pouco durante os dias, pois muitas das necessidades dos idosos são imprevisíveis. Os cuidadores têm que ter a sensibilidade de sentir o que o idoso está necessitando em cada momento. Esse processo de vigilância e atenção dos cuidadores ocorre em todos os horários do dia. Com base na OP e conversas informais com os profissionais, constatou-se que a demanda de trabalho na parte da manhã é a maior, seguida do período do fim da tarde e do período noturno. Na manhã ocorrem a maioria dos banhos, paralelamente com o café, a arrumação dos quartos, higienização, curativos, entre outras atividades. Os banhos se iniciam desde às 03:00h da madrugada pelo plantão noturno, pois não há capacidade da



instituição para dar banho em todos os idosos no início da manhã. Muitas vezes as cuidadoras não conseguem tomar o café da manhã na instituição por causa da elevada demanda. Em resumo, a função primordial é o cuidado, pois o cuidador deve proporcionar o bem-estar ao idoso o tempo todo. A rotina de trabalho se configura tanto como um fator de sofrimento como uma estratégia defensiva para o sofrimento, conforme será discutido mais à frente.

A divisão do trabalho e responsabilidades na perspectiva dos cuidadores é satisfatória. Todo plantão há um revezamento nas atividades. Apesar de não haver uma clara divisão de tarefas, o fluxo de trabalho ocorre de forma coordenada e todos os cuidadores executam os mesmos tipos de função, muitas vezes com o auxílio dos técnicos de enfermagem, enfermeiros e cozinheiros. Além disso, conforme relatado nas entrevistas e a partir da OP, foi possível observar que esses possuem certa independência na realização de suas atividades, tendo assim autonomia para intervir na organização do trabalho. Diante disso, o que se infere é que a forma como o trabalho é organizado na instituição permite ao cuidador utilizar de sua inteligência prática para intervir no trabalho prescrito. Essa inteligência astuciosa se manifesta, por exemplo, na fala de um dos entrevistados *“Tem que ter a sensibilidade de sentir o que o idoso está necessitando em cada momento”*. Através do conhecimento da tarefa e do reconhecimento de autonomia por parte da hierarquia, os trabalhadores conseguem inovar em suas atividades para atender as demandas de trabalho (MENDES, 2007). A utilização da inteligência prática pelo cuidador auxilia no processo de mobilização subjetiva (DEJOURS, 1992), permitindo-o contrapor a racionalidade subjetiva gerada nas situações de trabalho na instituição em favor de suas necessidades psíquicas. Assim, o cuidador consegue resistir a rotina especializada da instituição através do uso de sua personalidade e inteligência, adequando o trabalho prescrito ao trabalho real e assim podendo transformar o sofrimento em prazer.

As relações sócio profissionais dos cuidadores podem ser compreendidas pela relação com os idosos e entre os colegas de trabalho. Segundo Dejours (1992), a organização do trabalho não está relacionada somente a divisão do trabalho, isto é, a divisão de tarefas, mas também ao que ele chama de divisão dos homens, a qual representa a forma como as pessoas são divididas na organização e as interações sócio profissionais que ali se estabelecem. Os cuidadores se relacionam com os residentes como se fossem membros de suas famílias, executando suas tarefas com um investimento afetivo no cuidar dos idosos. Segundo Dejours (1992), esse investimento afetivo, assim como o investimento material, é inevitável e essencial para que o trabalhador tenha um comportamento produtivo e não somente condicionado. O conteúdo significativo do trabalho está relacionado à dialética do sujeito com o objeto, isto é, o objeto exterior e real por um lado e o objeto interiorizado por outro, sendo o último substancial para a vida do sujeito. Assim, quando os cuidadores transmitem amor e carinho aos idosos, eles realizam um investimento simbólico na atividade do trabalho buscando promover uma relação saudável entre o que Dejours (1993) denomina dimensão diacrônica e sincrônica. Isso gera uma maior oportunidade de ressonância simbólica ao indivíduo, além de favorecer também o processo de reconhecimento simbólico pelo idoso, que será tratado na próxima sessão.

A partir do DSC e da OP foi possível inferir que as relações entre os colegas de trabalho são saudáveis e o fluxo de comunicação não é prejudicado. Isso permite que haja um aprimoramento das subjetividades singulares e não triunfe o individualismo nas relações (DEJOURS, 2004). O coletivo na instituição permite uma solidariedade entre as experiências subjetivas dos sujeitos: *“um ajuda e cuida do outro”*, *“às vezes um está meio para baixo a outra vai e levanta o astral”*. Essa solidariedade e as conversas constantes são fundamentais para manter e respeitar as relações de cooperação, as quais são essenciais para a psicodinâmica do reconhecimento e conseqüentemente para a ressignificação do sofrimento no trabalho. Ainda, a comunicação na instituição se demonstra essencial para os cuidadores intervirem na organização do trabalho e realizarem as tarefas com maior eficiência *“se algo se desviar da rotina a gente se reúne dois minutos e vê o que está acontecendo”*. Com a OP foi possível

identificar o papel essencial da cooperação nas atividades de trabalho, principalmente no período da manhã, onde a demanda de serviço é maior e o ritmo de trabalho é acelerado.

Portanto, é possível afirmar que a organização do trabalho oferece condições para a cooperação entre os cuidadores. Isso ocorre devido ao espaço público da fala construído naturalmente por esses profissionais na instituição, o qual permite que esses estabeleçam uma compressão coletiva sobre a autenticidade e equidade das opiniões formuladas sobre as adversidades do contexto real do trabalho. Assim, a ação da cooperação é essencial na ressignificação do sofrimento laboral. Segundo Mendes (2007, p.52), a cooperação é a “construção conjunta e coordenada para produzir uma ideia, serviço, produto comum com base na confiança e na solidariedade. Caracteriza-se pela convergência das contribuições de cada trabalhador e das relações de interdependência”. Permite que os trabalhadores substituam ou complementem a prescrição imposta pela organização do trabalho (MENDES, 1995). O espaço público da fala e a cooperação favorecem a dinâmica do reconhecimento, a qual será tratada mais a frente, permitindo ao trabalhador obter um julgamento de utilidade favorável pelos pares, conferindo, de acordo com Dejours (2004), um pertencimento a um coletivo, até mesmo entre aquelas pessoas que não se simpatizam. Assim, esse processo de cooperação permite que os cuidadores estabeleçam acordos sobre as maneiras mais eficientes de se trabalhar, os quais provavelmente serão mais favoráveis às necessidades psíquicas destes.

A percepção dos cuidadores sobre as condições de trabalho oferecidas pela instituição é apresentada pelo discurso do sujeito coletivo na Categoria D. Para eles as condições oferecidas pela instituição são boas e favorecem o trabalho, apesar de considerarem a possibilidade de melhora de alguns aspectos. A partir das entrevistas e conversas informais com os profissionais, eles relataram que a instituição oferece condições superiores à outras do mesmo setor e que isso facilita a criação de um âmbito familiar no trabalho e não puramente institucional. Com a observação participante foi possível identificar alguns aspectos estruturais da instituição. Em síntese: o ambiente físico possui bastante espaço, o que auxilia no fluxo de trabalho dos profissionais e na locomoção dos idosos; a maioria dos ambientes possui uma boa iluminação e uma estrutura ergonômica para os idosos; os profissionais dispõem de todos os equipamentos, instrumentos e matéria-prima necessários para a realização das atividades; há um espaço destinado somente aos profissionais, com armários e banheiros; o suporte organizacional é satisfatório.

### **Vivências de prazer no trabalho**

As categorias referentes ao tópico vivências de prazer no trabalho foram elaboradas a partir dos discursos coletivos e estão discriminadas na tabela 2.

<b>Tópico – Vivências de prazer no trabalho</b>
<b>Categoria A – Identificação profissional</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>Gosto muito de trabalhar com idoso. Eu amo o que eu faço, tenho muito prazer em estar com os idosos. Escolhi essa área para trabalhar. Eu gosto muito do meu trabalho, me identifico com o que eu faço. É bom lidar com eles. Já são 8 anos que eu trabalho aqui. É um serviço que me dá prazer, porque eu amo cuidar de idoso. Esse sentimento de cuidar me gera prazer. Eu gosto do que eu faço, do meu serviço. A gente acaba sendo família deles né. Não adianta só os cuidados, mas se você tiver um amor, pelo menos uns 50% de amor na profissão, isso já resulta em muitas coisas.</i>
<b>Categoria B – Reconhecimento simbólico</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>A resposta do trabalho da gente é no tratamento que recebo de volta deles. Me motivo com o tratamento de volta que recebo deles. Vou recarregando a energia durante o dia e me acostumo a rotina. É muito gratificante receber o carinho deles de volta. Isso é muito importante para a nossa profissão. É muito bom quando o idoso agradece. Isso dá o sinal que a gente está fazendo a diferença na vida deles. Me satisfaz cada plantão. Eles sentem como uma família. Tem uns que falam que ama a gente, isso não tem preço. O reconhecimento deles é</i>

<i>tudo. Eu amo essa parte, a convivência com eles. Essa parte que mais me toca. Gosto de ver eles felizes quando tem festinha. O reconhecimento gratifica a gente né? Dá vontade de fazer mais vezes.</i>
<b>Categoria C - Aprendizado</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>Eu gosto dos idosos. A gente aprende muita coisa também. Tem um preconceito com os idosos, mas eles têm muitos anos de vivência à frente, eles sabem o que estão fazendo, tem conhecimento. Você acaba aprendendo com eles ao conviver no dia a dia. Todo dia é uma aprendizagem, eles ensinam muita coisa para a gente. As vezes os idosos falam algumas coisas que deixa a gente feliz. Até acabam ensinando alguma coisa para a gente. A gente consegue se tornar uma pessoa mais humilde. Ter uma calma, você acaba aprendendo as coisas entendeu? Eu vou ficar velho também né? As vezes eu penso assim “ah eu vou trabalhar com idosos” “ah é muito fácil, porque eles são velhos já, não sabem o que estão fazendo, né”. Não, eles sabem o que estão fazendo, eles têm um conhecimento da coisa ali. Aí você aprende com eles.</i>
<b>Categoria D – Relacionamento com a equipe</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>Eu gostava, assim... eu gostava do pessoal que trabalhava comigo, porque a gente dividia as tarefas, gerava um prazer assim. A equipe dá muito prazer. A troca de informações, as conversas. A equipe e os idosos acabam se tornando uma segunda família. A gente conversa muito. É muito bom a equipe ser unida sabe? Às vezes uma está meio para baixo a outra vai e levanta o astral. O pessoal daqui é muito bacana e muito compreensível, sabe? Isso ajuda muito né? A gente brinca e estamos sempre dando risada. É um clima legal para trabalhar, todos têm amizade.</i>

Tabela 2. Discurso do Sujeito Coletivo para as vivências de prazer no trabalho

A identificação profissional com o trabalho foi um dos fatores constatados como geradores de prazer aos cuidadores. O prazer para os cuidadores nesse caso está diretamente relacionado ao atributo relacional inerente ao trabalho: o ato de cuidar e lidar com os idosos. Segundo Dejours (1993), a escolha da profissão é a primeira condição para a ressonância simbólica e o investimento sublimatório. Apesar das diferenças entre profissão e função, a identificação profissional pode conferir um maior engajamento nas atividades de trabalho e promover uma reconciliação entre o inconsciente do sujeito e os objetivos do trabalho; nesse caso, o trabalho auxilia na construção e estabilização da identidade (DEJOURS, 2007).

O reconhecimento é uma das principais vivências de prazer e sua ausência pode levar ao sofrimento e a desmobilização subjetiva. No tópico em questão os cuidadores vivenciam o reconhecimento simbólico retribuído pelos idosos através do agradecimento que esses fazem ao trabalho dos cuidadores. Em quase todas as atividades desempenhadas pelos cuidadores, descritas na primeira categoria da organização do trabalho, há o reconhecimento simbólico pelos idosos, seja na forma de um agradecimento, um carinho ou um sentimento de pertença familiar. A partir da OP, foi possível vivenciar esse reconhecimento na forma de agradecimento recebida pelos idosos nos momentos em que o autor estabeleceu diálogos com os residentes e se dispôs a ouvir um pouco de suas histórias de vida. Conforme relatado por um dos entrevistados, o reconhecimento recebido pelos residentes gera uma “vontade de fazer mais vezes”.

De acordo com Dejours (2007), quando o trabalhador mobiliza seus recursos de inteligência e de personalidade na realização das tarefas e contribuição para a organização do trabalho, ele espera uma retribuição. Essa retribuição pode vir em formas materiais e simbólicas, mas segundo o autor a dimensão simbólica da retribuição é mais valiosa e é um fator essencial da saúde mental. A identidade do sujeito não é construída apenas pelo eu, mas também a partir da confirmação do olhar do outro, portanto, considerando que a grande maioria dos sujeitos apresentam falhas identitárias herdadas da infância, o reconhecimento no campo social é uma segunda forma de construção da identidade e da saúde mental. Segundo Dejours (1993), o reconhecimento é a retribuição fundamental da sublimação e da ressonância simbólica e gera o prazer. No entanto, o prazer obtido dessa gratificação é de curta duração e necessita uma retribuição constante. No caso dos cuidadores, esse reconhecimento pelos idosos é constante e permite uma maior estabilidade à identidade, porém, também é necessário que haja

um reconhecimento pela organização do trabalho e pela sociedade em geral, o que não ocorre no trabalho dos cuidadores, com exceção do reconhecimento pela equipe, fazendo com que o sofrimento possa ressurgir. Essa falta de reconhecimento de utilidade foi identificada como uma vivência de sofrimento dos cuidadores da instituição, conforme será discutido na próxima sessão.

Além dessas duas categorias anteriores, o aprendizado também foi identificado como uma vivência de prazer, conforme as falas de alguns entrevistados: “*eles ensinam muita coisa para a gente*”, “*as vezes os idosos falam algumas coisas que deixa a gente feliz. Até acabam ensinando alguma coisa para a gente*”. Em algumas conversas estabelecidas com os idosos na OP foi possível vivenciar esse aprendizado com as histórias e visões de vida dos residentes. Por último, o relacionamento com a equipe também foi identificado como um fator gerador de prazer. No caso dos cuidadores, essa vivência originada de uma relação afetiva e ética entre os seus pares é essencial para o trabalho, visto que a convivência com a equipe ocorre durante uma carga horária de 12 horas. Conforme apontado por um dos entrevistados, essa relação também proporciona um aprimoramento das subjetividades singulares: “*às vezes uma está meio para baixo a outra vai e levanta o astral*”. Ainda, isso gera uma maior confiança entre os colegas e permite uma maior articulação e coordenação das atividades, levando à um processo de cooperação. Destarte, pode-se considerar essa vivência de prazer como uma consequência da cooperação entre os cuidadores.

### **Vivências de sofrimento no trabalho**

As categorias identificadas no âmbito desse estudo representam situações que dificultam a mobilização subjetiva dos sujeitos e necessitam muitas vezes da criação de estratégias defensivas individuais e coletivas, as quais serão tratadas na próxima sessão. As categorias referentes ao tópico vivências de sofrimento no trabalho foram elaboradas a partir dos discursos coletivos e estão discriminados na tabela 3.

<b>Tópico – Vivências de sofrimento no trabalho</b>
<b>Categoria A – Sobrecarga de trabalho</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>Chega no final do dia você está um pouco cansada e enfadada. Porque são muitos idosos, né? A gente trabalha 12 horas né. Acaba estressando também porque o período de trabalho é muito longo também. Lógico, é cansativo. São 90 idosos, né? Cada um tem a sua necessidade. O físico e o psicológico aqui desgasta muito. Tem idoso que grita o dia inteiro, outros ficam andando atrás pegando, outros a gente coloca na cama e eles soltam, caem, aí você amarra novamente. Alguns pensam em se matar, pegam faca, tesoura. Aí você tem que tirar deles. Você sai daqui com o corpo e a mente cansados. Eu mesmo, em quatro meses que estou aqui já fui afastada por coluna, por joelho, entendeu? É um trabalho braçal muito pesado, os idosos são bem pesados. Fisicamente eu já me arrebentei muito aqui. Seu corpo vai chorando. Você sente as costas. No longo prazo trabalhar com idoso é estressante, física e psicologicamente. Mesmo que você esteja preparado uma hora vai desandando.</i>
<b>Categoria B – Convívio constante com o sofrimento alheio</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>Fico chateado porque eles sentem muita falta da família. Em datas especiais a gente fica chateada, porque na sua casa tem a atenção da família e aqui muitos não tem essa atenção. Muitos idosos são abandonados. Olha, de 96 idosos, se tem 20 famílias que vem frequentemente é muito. Largaram ela aqui, isso também machuca a gente, mas no dia a dia a gente acaba esquecendo. A gente percebe é que eles sentem muita falta da assim da família, porque assim, a gente procura suprir ao máximo essa falta da família. Se não for assim fica complicado cuidar. Quando as doenças e patologias dos idosos evoluem a gente sente com isso. Mas temos que superar e seguir com a vida. Mexe emocionalmente com a gente ver algum vô acamado. Tem muito índice de depressão, a atividade do cuidador não é das melhores. Não é todo mundo que está disposto a fazer. Às vezes você acaba fazendo alguma coisa nojenta, sabe? Você lida com a natureza humana no bruto. Você vai se desvalorizando por isso. Você lida muito com doente mental, muitos ficam gritando o dia inteiro na sua cabeça e se você parar para concentrar naquilo você acaba entrando nessa também, sabe? Seu psicológico fica abalado.</i>
<b>Categoria C – Óbito dos residentes</b>
Discurso do Sujeito Coletivo

<p><i>A gente se envolve bastante emocionalmente com eles. Quando um idoso chega a falecer a gente fica muito abalado emocionalmente. Tem alguns idosos que quando falecem a gente sofre mais. Desde que eu estou aqui, que eu lembro morreu uns 40. Você tenta não se apegar tanto, mas tem alguns que a hora que partirem a gente vai sentir. Então você pega aquele vínculo né, e na hora que acontece uma coisa dessas você sente, com certeza. Ah, a gente fica triste, né? Porque você conviveu ali, você ajudou a cuidar. Então você tem um amor, um carinho por aquele idoso e de repente ele vai, porque tudo tem um determinado tempo. Então a gente sente, o coração da gente dói a hora que olha lá e olha as roupinhas dele, vê as coisinhas dele. Então assim, é triste. Essa parte é.</i></p>
<p><b>Categoria D – Falta de reconhecimento</b></p>
<p>Discurso do Sujeito Coletivo</p>
<p><i>Nós não somos reconhecidos. Vemos isso pelo próprio salário que a gente ganha. Psicologicamente você só fica triste porque eu queria ganhar mais, no caso, pelo o que eu faço é pouco valorizado né? Pouco reconhecimento financeiro né? A sociedade tem muito preconceito com idoso e quem trabalha com idoso né? Quando você é um cuidador informal aí você que dá o reconhecimento, porque você que coloca o valor. Às vezes o particular compensa, mas para ir cuidar de uma pessoa, e se ela falece? Aí fico “pô, vou ter que mudar de serviço, porque... futuramente porque ganha pouco né”? Ou pegar lugar que paguei mais, não sei... ou pagar uma especialização.</i></p>

Tabela 3. Discurso do Sujeito Coletivo para as vivências de sofrimento no trabalho

Diante do DSC e da OP, foi possível identificar que a sobrecarga no trabalho dos cuidadores se manifesta no longo expediente de 12 horas, na elevada demanda de trabalho, na necessidade de lidar com diferenças individuais dos residentes e no esforço físico empregado nas atividades de trabalho. Muitas das atribuições dos cuidadores exigem um elevado esforço físico, como aquelas relacionados à mobilização dos idosos: colocar e retirar da cadeira de rodas, camas e sofás, nas atividades de banho e em todas as locomoções dos idosos fisicamente debilitados; na manutenção da estrutura ergonômica do ambiente: mover camas e sofás e ajustar aparelhos; entre outras, como a mobilização de recursos necessários para o trabalho. Todas essas atividades se repetem durante as 12 horas de trabalho. A partir da OP foi possível vivenciar a dificuldade e exigência física dessas atividades, principalmente ao auxiliar os cuidadores a colocar os idosos nas cadeiras de banho e ao arrastar as camas. Enquanto alguns idosos são mais leves, outros são mais pesados e exigem muita força. A sobrecarga, uma das patologias sociais principais discutidas por Dejours, não é determinada pelos trabalhadores, mas origina-se da rotina prescrita pela organização do trabalho e do uso desmedido de estratégias defensivas (MENDES, 2007). De acordo com Dejours (2004; 2007), as patologias de sobrecarga têm aumentado na pós-modernidade, principalmente o *burnout* e as disfunções musculoesqueléticas. A partir da primeira categoria do DSC vemos que alguns cuidadores desenvolveram problemas físicos decorrentes da atividade de trabalho, ocasionando até o afastamento do trabalho. Ainda, vemos que a sobrecarga vivenciada pelos cuidadores é física e psíquica: “o físico e o psicológico aqui desgasta muito”; “você sai daqui com o corpo e a mente cansados”; “no longo prazo trabalhar com idoso é estressante, física e psicologicamente”.

O convívio constante com a dor e o sofrimento alheio também se enquadra como uma vivência de sofrimento dos cuidadores. No entanto, é uma das categorias que consegue ser aliviada pelas estratégias defensivas. As situações de sofrimento alheio vivenciadas pelos cuidadores estão relacionadas à falta que os idosos sentem da família e o fato das famílias não os visitarem, o declínio funcional dos idosos e a incapacidade física e mental de alguns idosos. Na observação participante foi possível identificar essas situações em quase todas as conversas com os idosos, em que muitos relataram a ausência da família ou que recebiam poucas visitas somente de alguns membros familiares, perguntaram se o pesquisador conhecia seus filhos e se poderia fazer ligações para os mesmos. Nesse contexto, a maioria dos entrevistados relatou que tentam suprir essa necessidade dos residentes ao enxergar a instituição e aqueles que ali residem como uma família, vendo os idosos como parentes. Isso se evidencia claramente na forma como todos os cuidadores chamam os idosos, de vó e vô.

O óbito dos residentes também foi sinalizado como um fator gerador de sofrimento no trabalho, no entanto, de forma semelhante à categoria anterior, as estratégias defensivas desenvolvidas pelos cuidadores conseguem aliviar esse sofrimento. Alguns cuidadores consideram o óbito como um processo natural e inerente ao ciclo da vida, próprio da condição dos idosos. Enquanto outros se apegam mais a determinados residentes e vivenciam de modo mais intenso as situações de falecimento. A partir das conversas informais no campo alguns cuidadores relataram que alguns falecimentos ocorrem inesperadamente, o que gera um maior sofrimento. A rotina se configura como uma estratégia defensiva desenvolvida por alguns cuidadores para lidar com o falecimento dos idosos.

A ausência do reconhecimento também foi identificada como uma fonte de sofrimento por parte dos cuidadores. Para Mendes (2007, p. 44), o reconhecimento pode ser explicado como um “processo de valorização do esforço e do sofrimento investido para a realização do trabalho, que possibilita ao sujeito a construção de sua identidade, traduzida efetivamente por vivência de prazer e de realização de si mesmo”. Dejours (2013) apresenta duas formas de reconhecimento: o reconhecimento de utilidade e o estético. O primeiro é proferido pela hierarquia e pela sociedade e o segundo pelos pares. O reconhecimento de utilidade reside no julgamento sobre a utilidade econômica, social ou técnica do trabalhador para a organização do trabalho e o reconhecimento estético diz respeito ao julgamento de beleza sobre o trabalho realizado, isto é, sobre a originalidade e elegância do trabalho.

Como vimos nas categorias de vivências de prazer no trabalho, os cuidadores vivenciam o reconhecimento de utilidade no sentido da gratidão manifestada pelos beneficiários da qualidade do serviço (pessoa idosa), no entanto, a partir do DSC da presente categoria, é possível inferir que há uma certa ausência de reconhecimento de utilidade por parte da sociedade. Conforme explica Dejours (2013, p. 18), “o julgamento de utilidade é importante para o sujeito, porque lhe confere um estatuto no seio da organização para a qual trabalha e, para além disso, um estatuto na sociedade. A condição para poder aceder não só a um salário, mas aos direitos sociais”. Apesar dos cuidadores de idosos brasileiros serem reconhecidos como uma ocupação na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), conforme ressaltado anteriormente, a proposta de regulamentação da profissão foi aprovada pela Comissão de Assuntos Sociais (CAS) do Senado Federal somente no início do ano e ainda segue para exame do Plenário do Senado.

### **Estratégias defensivas**

As categorias geradas a partir da ADSC para as estratégias defensivas são descritas na tabela 4 e analisadas à luz da PDT e da OP.

<b>Tópico – Estratégias defensivas</b>
<b>Categoria A – Trabalhar com bom humor</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>A hora que a gente senta a gente conversa, a gente dá risada, até para esquecer um pouco do o que é o nosso serviço aqui dentro. A gente ri o dia inteiro, para não ficar louca. É muita gente, a gente brinca, sei lá... tenta distrair. A gente brinca e estamos sempre dando risada. Nosso plantão é gostoso, a gente ri o dia inteiro. Os idosos também acabam entrando na brincadeira.</i>
<b>Categoria B – Gostar do trabalho</b>
Discurso do Sujeito Coletivo
<i>O estresse depende da forma que você olha para esse trabalho. Tem seu estresse diário, mas não é tanto. Se você realmente gosta você consegue levar. Tem que gostar do que faz, porque a gente trabalha 12 horas, final de semana, feriado, final de ano. Se você não gostar do que faz você não consegue. Entrei aqui porque eu gosto, porque senão eu não estaria. Você tem que gostar, senão você não fica.</i>
<b>Categoria C – Desligar do Trabalho</b>
Discurso do Sujeito Coletivo

*Quando eu estou fora do trabalho eu me desligo. Eu me desligo totalmente daqui. Quando eu estou fora daqui eu faço outras atividades assim, que eu gosto bastante, entendeu? Eu nem falo que trabalho com idoso para não ficar comentando o assunto. Procuo não levar nada para a casa. Depois dos 30 dias de férias a gente volta com a energia renovada. Não fico pensando em nada, procuro me distrair. Às vezes tem alguma coisa ou outra que fica na cabeça, aí procuro me distrair. É um serviço que se você for ficar muito.... muito focado nele, tem muita... é doença, é estado psicológico ruim, stress físico, stress mental. Tem que saber separar as coisas. É saber diferenciar mesmo, saber medir, você ter equilíbrio. Se a gente tiver isso acredito que não tenha sobrecarga.*

**Categoria D – Focar na rotina**

**Discurso do Sujeito Coletivo**

*Você lida muito com doente mental, muitos ficam gritando o dia inteiro na sua cabeça e se você parar para concentrar naquilo você acaba entrando nessa também, sabe? Seu psicológico fica abalado. É saber focar, permanecer firme nos objetivos para que não tenha sobrecarga. Desde que eu estou aqui, que eu lembro morreu uns 40. Aí você vai levando, nem lembro, tipo assim... eu deixo passar, entendeu? Aí vai levando. Somos humanos, mas a gente aprende a viver com a morte do idoso, né? A gente consegue superar essas situações no dia a dia. Você vai sentir nos dias, você vai ficar meio assim, “nossa, fulano fazia isso nesse horário”, tal. Mas depois aí com a rotina, com tudo que vem acontecendo você acaba que vai acostumando, né? Sente falta, mas você vai acostumando.*

Tabela 4. Discurso do Sujeito Coletivo para as estratégias defensivas

Trabalhar com bom humor é a principal estratégia individual e coletiva desenvolvida pelos cuidadores analisados. Pode ser definida como uma estratégia de proteção, pois os cuidadores buscam compensar as situações de sofrimento a partir do bom humor, porém, esse pensamento não intervém sobre as pressões da organização e configura-se como uma normalidade superficial, isto é, não enfrenta diretamente o sofrimento. Isso se explicita no seguinte trecho da narrativa de um dos entrevistados: “a hora que a gente senta a gente conversa, a gente dá risada, até para esquecer um pouco do o que é o nosso serviço aqui”. Os cuidadores usam do bom humor como uma forma de descontração para enfrentar o longo período de trabalho permeado por uma rotina e demanda densas. A observação participante foi essencial para verificar a capacidade dessa estratégia defensiva. Ao mesmo tempo que o pesquisador auxiliava os cuidadores nas tarefas, divertia-se com as brincadeiras e piadas que faziam entre si e com os idosos. Mesmo nas trocas de fraldas e nos banhos, possivelmente as atividades mais exaustivas e desprazerosas, os cuidadores conversavam e brincavam o tempo todo. Ainda, observou-se também o uso do bom humor, representado tanto pelo falar, como pelo cantar e dançar, no estímulo dos idosos impossibilitados de estabelecer uma comunicação devido a doenças demenciais.

A segunda categoria, relacionada ao gostar do trabalho, também pode ser definida como uma estratégia de proteção. O fato de gostar do trabalho pode significar uma vivência de prazer e ao mesmo tempo uma forma de ignorar as possíveis fontes de sofrimento no trabalho. Nesse caso, o labor ainda representa uma fonte de satisfação sublimatória para os cuidadores, ou seja, o desejo de trabalhar naquilo que gosta permite uma descarga pulsional no trabalho. Assim como na primeira categoria, a sublimação nesses casos ocorre a partir de mecanismos individuais e condições intersubjetivas. A terceira categoria pode ser definida como uma estratégia de adaptação, pois o indivíduo nega o sofrimento ao desligar-se do trabalho, restringindo a possibilidade de investimento sublimatório no trabalho. Essa estratégia é reforçada pela carga horária 12x36 dos cuidadores, porém, de acordo com Dejours (1993), a repressão do funcionamento psíquico no ambiente laboral tem consequências também fora da empresa, no ambiente privado do sujeito. Por último, a categoria referente ao foco na rotina diz respeito à uma estratégia defensiva individual de adaptação, não ainda de exploração, pois não há a alienação do sujeito. Essa estratégia se manifesta principalmente quando ocorre o falecimento de algum residente.

**CONCLUSÃO**

O desenvolvimento deste estudo permitiu identificar as vivências de trabalho de cuidadores institucionalizados e como a organização do trabalho influencia essas experiências. Os resultados indicam que esses trabalhadores enfrentam uma rotina de trabalho dispendiosa que exige a utilização frequente de mobilização subjetiva pela inteligência prática, cooperação e reconhecimento, além de estratégias defensivas individuais e coletivas. Os cuidadores vivenciam o prazer a partir da identificação com a profissão, do reconhecimento pelos idosos, do aprendizado e do relacionamento com a equipe, enquanto que o sofrimento é vivenciado pela sobrecarga de trabalho, pelo convívio constante com o sofrimento alheio, pelo óbito dos residentes e pela falta de reconhecimento de utilidade por parte da sociedade. Ainda, identificou-se quatro estratégias defensivas utilizadas pelos cuidadores para o enfrentamento das situações de sofrimento: trabalhar com bom humor, gostar do trabalho, desligar do trabalho e focar na rotina. Infere-se pelas análises que a ressignificação do sofrimento laboral é essencial no trabalho desses profissionais para que alcancem uma estabilidade psíquica; a organização do trabalho permite aos cuidadores modificarem o trabalho prescrito; e apesar da rotina desgastante, os cuidadores vivenciam situações geradoras de prazer.

Apesar de existirem inúmeros estudos sobre as vivências de trabalho de profissionais da saúde, a ocupação do cuidador ainda é pouco estudada pela literatura nacional e pouco valorizada pela sociedade. Se considerarmos os elevados ganhos de longevidade no Brasil, o aumento das doenças crônicas e o número crescente de idosos que dependem de ILPIs, a demanda por cuidadores de idosos só tende a aumentar. Nesse cenário, é fundamental que as instituições assegurem uma organização do trabalho favorável à saúde mental dos cuidadores e qualidade de vida da pessoa idosa institucionalizada. Considerando a imaterialidade do trabalho do cuidador, faz-se necessário tornar visíveis as vivências práticas e o contexto de trabalho desses profissionais, de modo que o julgamento de utilidade pela sociedade resida no saber-fazer da profissão e não na posição social do cuidador. Enfrentando a invisibilidade do trabalho é possível que haja um maior reconhecimento dessa profissão, logo, são necessários novos estudos que trabalhem com essa temática.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRAHÃO, J. I.; TORRES, C. C. **Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade**. Produção, v.14, n.3, p. 67-76, 2004.
- ANDRADE, P. F.; GIONGO, C. R.; **Cuidadores de idosos institucionalizados: vivências de prazer e sofrimento**. Psicologia Revista, v.26, n.2, p. 303-321, 2017.
- ANGROSINO, M. **Etnografia e a observação participante**. Porto Alegre: Artmed, 2009. 138p.
- BARBOSA, L. M.; NORONHA, K. SPYRIDES, M. H. C.; ARAÚJO, C. A. D.; **Qualidade de vida relacionada à saúde dos cuidadores formais de idosos institucionalizados em Natal, Rio Grande do Norte**. Revista Brasileira de Estudos de População, v.34, n.2, Belo Horizonte, maio/ago, 2017.
- BARROS, M.E.B.; BENEVIDES DE BARROS, R. **Da dor ao prazer no trabalho**. In: BARROS, M.E.B.; SANTOS, S.B. (Orgs.). **Trabalhador da saúde: muito prazer – protagonismo dos trabalhadores na gestão do trabalho em saúde**. Porto Alegre: Unijuí, 2007. p. 61-72.
- BORN, T.; BOECHAT, N. S.; **A Qualidade dos Cuidados ao Idoso Institucionalizado**. In: FREITAS, E. V. et al. **Tratado de geriatria e gerontologia**. 3ed. Grupo Editorial Naional (GEN), Rio de Janeiro, 2011. p.1820-1835.
- Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). **Manual de atuação funcional: o Ministério Público na Fiscalização das Instituições de Longa Permanência para Idosos**. Brasília: CNMP, 2016.
- CRESWELL, J. W. **Research Design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. 4ed. Los Angeles: Sage, 2014.
- DEJOURS, C. **A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho**. Revista Portuguesa de Psicanálise, v.2, n.9, 2013.



- DEJOURS, C. **Por um novo conceito de saúde**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v.14, n.54, p.7-11, 1986.
- DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade**. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. C.; FACAS, E. P. **Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho**. Editora: Paralelo 15, 2007.
- DEJOURS, C. **Psicopatologia do trabalho - psicodinâmica do trabalho**. Laboreal, Porto, v.7, n.1, p.13-16, 2011.
- DEJOURS, C. **Subjetividade, trabalho e ação**. Revista produção, v.14, n.3, p. 027-034, 2004.
- DEJOURS, C. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações**. In: CHANLAT, J.-F. (Org.). O indivíduo na organização: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, p.149-173, 1993.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo, Atlas, 1994.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Introduction: the discipline and practice of qualitative research**. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of Qualitative Research**. 4ed. Los Angeles: Sage, 2011.
- FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- GASKELL, G. **Entrevistas Individuais e Grupais**. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa Qualitativa, com Texto, Imagem e Som: um manual prático**. Editora Vozes, 2002. P. 64-89.
- GOTTLIEB, A. **Ethnographic Methods**. In: PERECMAN, E.; CURRAN, S. R. **A Handbook for Social Science Field Research**. Sage, 2006.
- HELOANI, J. R. **Saúde mental no trabalho: algumas reflexões**. In: MENDES, Ana Magnólia (Org.) **Trabalho & saúde: o sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2008. p. 153-165.
- HELOANI, J. R.; LANCMAN, S. **Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação**. Revista Produção. v.14, n.3, pp.77-86. 2004.
- KUNZLER, C. M. **Uma moradia digna para os idosos – ampliando o sentido de dignidade a este direito fundamental**. Mais60 – Estudos sobre Envelhecimento, v.27, n.64, abr. 2016.
- LEFEVRE, F. LEFEVRE, A. M. C. **Discurso do sujeito coletivo: representações sociais e intervenções comunicativas**. Texto Contexto Enferm, v.23, n.2, 2014.
- LEFEVRE, F.; LEFEVRE, A. M. C.; MARQUES, M. C. C.; **Discurso do sujeito coletivo, complexidade e auto-organização**. Ciência & Saúde Coletiva, v.14, n.4, p. 1193-1204, 2009.
- MENDES, A. M. B. **Aspectos Psicodinâmicos da Relação Homem-Trabalho: as contribuições de C. Dejours**. Psicologia: ciência e profissão. 1995.
- MENDES, A. M. B. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2007.
- MERHY, E.E.; FRANCO, T.B. **Trabalho em Saúde**. In: PEREIRA, I.S.; LIMA, J.C.F. (Orgs.). **Dicionário da educação profissional em saúde**. 2ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2009. p. 278-384.
- MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M. B. **Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v.12, n.2, p. 141-156. 2009.
- Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações: CBO**. 3ed, v.3, Brasília: MTE, SPPE, 2010. p. 196.
- OLIVEIRA, J. P.; MARCOLINO, J. F.; ANDRADE, M. S.; **A formação do cuidador de idosos institucionalizados: ênfase na rotina de alimentação**. Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento, v.16, n.2, p.199-214, Porto alegre, 2011.
- WATANABE, H. A. W. **Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIS)**. In SEADS – Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo. **Rede de atenção à pessoa idosa**. São Paulo: Fundação Padre Anchieta, 2009.