

4

“Porque só quem está aqui para entender.”

Análise dos dados coletados.

*"Calo-me, espero, decifro.
As coisas talvez melhorem.
São tão fortes as coisas!
Mas eu não sou as coisas e me revolto.
Tenho palavras em mim buscando canal,
são roucas e duras, irritadas, enérgicas.
Comprimidas há tempo, perderam o sentido,
apenas querem explodir"*
Carlos Drummond de Andrade.

Neste capítulo destinado à análise dos dados, os fatos ganham vida através dos relatos dos sujeitos. É o momento onde uma tímida luz se acende diante de nossos questionamentos e angústias e nos aponta algumas saídas.

Como iremos falar das experiências dos assistentes sociais nos abrigos e sendo uma dessas instituições o meu próprio espaço de trabalho, quero confessar que tive dúvida, durante a pesquisa de campo, se conseguiria concluí-la. Não pela árdua tarefa que uma dissertação de mestrado nos exige, mas pelas duras experiências que também vivenciei atuando neste cotidiano institucional e que me exigiram muita determinação para continuar tanto a minha atuação enquanto assistente social quanto a própria pesquisa.

É importante lembrar que esta pesquisa está voltada para a vivência cotidiana do assistente social sob o enfoque do sofrimento no trabalho. Por isso o destaque nas análises dos dados para esta questão, deixando claro que não

pretendemos vitimizar estes profissionais. O nosso interesse é pensarmos coletivamente, enquanto sujeitos construtores da história, nas mudanças necessárias e participarmos ativamente das mesmas.

Nesta investigação elegemos sete assistentes sociais para as entrevistas. Dentre estes profissionais, dois são do sexo masculino e cinco do sexo feminino. Quanto a idade, quatro possuem até trinta anos e três acima de trinta. Em relação ao tempo de formação profissional, cinco assistentes sociais têm menos de dez anos de formação em Serviço Social e dois possuem mais de dez anos.

O Serviço Social trava uma batalha diária no seu exercício profissional nestas instituições de abrigo para encontrar espaços de manobra. Espaços onde o assistente social luta por mudanças que ampliem a qualidade do atendimento e conseqüentemente da vida desta população.

Além disso, esta categoria profissional está comprometida e busca saídas às vivências de sofrimento no trabalho. Esta pesquisa já é um exemplo do compromisso com a qualidade do trabalho e, portanto de vida. O Serviço Social não está aprisionado ou paralisado em seu cotidiano.

Qualquer experiência de trabalho, seja ela boa ou ruim é capaz de deixar marcas no profissional. Esta experiência é única para cada profissional, ou seja, cada um vivencia ao seu modo individualmente. Não é uma relação unilateral, pois o trabalhador também interfere neste ambiente laboral.

Nesta análise dos dados iremos refletir e apontar elementos que contribuem para o sofrimento dos assistentes sociais em seu processo de trabalho no abrigo.

Os assistentes sociais entendem que as suas atuações profissionais têm como objetivo a proteção e a garantia do acesso aos direitos das crianças e dos adolescentes. Especificamente sobre as crianças o trabalho está voltado para a reintegração familiar, ou seja, o resgate dos vínculos e o retorno ao convívio familiar. Na infância, a possibilidade de restabelecimento das relações familiares e a promoção social dos seus membros são um pouco mais amplas em relação à adolescência. Com os adolescentes os profissionais em questão avaliam que o retorno à família é mais difícil devido ao longo tempo longe do convívio familiar e às relações já estarem muito desgastadas ou até rompidas. Com o longo caminho percorrido entre a casa, a rua e o abrigo a maioria destes adolescentes não alimentam mais a esperança de retorno ao lar e muitas vezes esta referência

familiar já não existe mais. Portanto a potencialização da autonomia destes sujeitos se torna o principal objetivo da intervenção dos assistentes sociais.

Os assistentes sociais apresentam clareza em relação aos objetivos e fazer profissional em abrigos para crianças e adolescentes, no entanto há uma larga distância entre estes objetivos e a experiência real do trabalho. Estes profissionais demonstraram muita frustração no âmbito da execução do trabalho, principalmente quanto aos resultados de suas atividades que em sua maioria não correspondem ao esperado.

Em geral, os que trabalham se esforçam para fazer o melhor e impõem muita energia nas atividades. Naturalmente esperam ter sucesso e reconhecimento na finalização destas atividades. Para isso há um investimento pessoal.

Dejours (2003) aponta a importância para a saúde mental do trabalhador, o reconhecimento das atividades desenvolvidas. Segundo o autor, este dispositivo é imprescindível para a manutenção e/ou elevação da motivação do trabalho. É uma das possibilidades de transformação do sofrimento em prazer.

Para os assistentes sociais, além de dificilmente haver um reconhecimento do investimento dispensado nas intervenções com os abrigados e suas famílias, ainda na maioria das vezes todos os seus esforços se traduzem em resultados que decepcionam e desanimam os profissionais. Os dois relatos citados a seguir expressam exatamente estes sentimentos.

“A gente saber que eles saíram daqui e voltaram para rua, voltaram para o tráfico, voltaram a usar drogas, ou seja, retrocederam em tudo que a gente trabalhou”.

(técnico 1)

“Você chega e vê que às vezes você caminhou com o adolescente, chegou num ponto, aí você chega aqui para trabalhar ele caminhou para trás. Você vê que houve uso de drogas, que houve evasões, agressões dentro da casa, que foi preciso chamar a polícia. Igual hoje, uma reinserção familiar que eu fiz e a menina está aqui de pernoite porque já está na rua de novo. Aí te dá assim um desânimo, uma coisa muito ruim. Eu estava conversando com ela e falei: poxa J. quando te vi aqui, dá até uma coisa assim no peito, aquela coisa, pô tudo de novo. Ela está na rua de novo.”

(técnico 2)

Os profissionais conseguem, em sua maioria, relativizar esta sensação de frustração e impotência com a macro-estrutura, ou seja, com a história sócio-

econômica da população atendida pelos abrigos e com o percurso histórico das Políticas Sociais. Há o real conhecimento de que grande parte das crianças e dos adolescentes que estão nos abrigos é oriunda de famílias pobres, faltando-lhes os meios indispensáveis para a sobrevivência com dignidade, sendo enorme as dificuldades para a garantia dos direitos fundamentais, pois se encontra todo tipo de precariedade: na moradia, no saneamento, na alimentação e no acesso à saúde e à escola.

Esta situação de vulnerabilidade que estas crianças e adolescentes estão expostas, em determinadas famílias contribuem para gerar situações de agressão física ou sexual com a deterioração das relações afetivas e parentais. São situações que acarretam danos ao desenvolvimento infanto-juvenil.

Hoje, ainda convivemos com o contexto de violência urbana acirrado, principalmente aquele ligado ao narcotráfico onde muitas criança e adolescentes são expulsos da comunidade por envolvimento com o tráfico de drogas e são institucionalizadas em abrigos.

O reconhecimento de que estas crianças e os adolescentes que vivem em instituições de abrigo são vítimas de violência estrutural, ou seja, violação dos seus direitos básicos nos leva a questionar os limites de intervenção dos abrigos, inclusive pelo seu caráter de provisoriedade que deve ser respeitado. É difícil supor que intervenções pontuais junto às famílias possam resolver os problemas que levaram a criança ou o adolescente ao abrigamento.

Mesmo aqueles profissionais que realizam esta análise crítica e entendem da necessidade de Políticas Públicas abrangentes, se confrontam com o fracasso e a sensação de impotência diante da experiência real do trabalho, já que enquanto profissionais que estão na ponta são chamados a dar respostas positivas às demandas. Esta experiência, principalmente quando constante, é uma fonte desestabilizadora dos profissionais. É comum entre os seres humanos o reconhecimento pelos seus esforços, seja na vida pessoal, individual seja no trabalho. O reconhecimento da qualidade do trabalho dá sentido a todo esforço, angústia, dúvidas dispensadas pelo trabalhador e lhe traz uma sensação de alívio e prazer.

Nos abrigos este reconhecimento da qualidade do trabalho através de experiências onde o assistente social percebe que toda energia dispensada não foi em vão é pontual e muito raro. Na realidade o trabalho realizado por estes

profissionais, em geral não atende às suas expectativas no plano social, político e afetivo.

O trabalho, conforme assinala Dejours (2003) se inscreve na dinâmica de realização do ego. É um campo aberto ao investimento subjetivo e além disso, um espaço aberto de construção de sentido, de conquista de identidade, da continuidade e historização do sujeito. Estes profissionais quando não experimentam os benefícios do reconhecimento do seu trabalho nem alcançam o sentido de sua relação para com o trabalho acabam enveredados em sentimentos que podem desestabilizar a identidade e a personalidade destes sujeitos.

Na vida prática o sujeito busca realizações a partir do trabalho. É a incessante procura pela utilidade social, seja nos ambientes privados seja no espaço laboral. O trabalhador em sua relação com o trabalho desenvolve experiências que são assumidas pelo aparelho psíquico e que lhe proporciona, conforme assinala Dejours (1987) satisfações concretas e simbólicas.

As satisfações concretas dizem respeito à saúde do corpo e ao bem estar físico, que corresponderia a carga física do trabalho. As satisfações simbólicas referem-se a vivência qualitativa da tarefa ou vivência subjetiva do trabalho, “não é uma questão das necessidades como no caso do corpo, mas dos desejos e motivações” (Dejours, 1987:57).

Não podendo gozar dos benefícios trazidos por estas satisfações relacionadas ao trabalho, os assistentes sociais se vêem mergulhados no oposto, ou seja, no sofrimento gerado pelas insatisfações e frustrações.

A estrutura dos abrigos é outro ponto complicador. Condenadas pelos assistentes sociais, estas instituições apresentam características de encarceramento e exclusão, tornando-se um obstáculo para a atuação dos profissionais.

Os assistentes sociais relatam o desafio em efetivar a política de abrigo e o Estatuto da Criança e do Adolescente através de atendimentos individualizados, personalizados, com respeito às diferenças oferecendo condições adequadas de infra-estrutura em espaços que são um contra-senso destas leis.

Trabalhando com sujeitos em formação, ou seja, crianças e adolescentes em processo inicial de construção de identidade, este modelo de instituição irá contribuir para uma existência esvaziada de valores positivos para a vida em sociedade. Nestes espaços pouco humanizados tendem a reforçar a exclusão e a violência.

Estes profissionais confessam que muitas vezes utilizam recursos próprios para mascarar aquela estrutura considerada “horível, fria, escura, deprimente...”. E na tentativa de amenizar estas condições estruturais e ambientais, os assistentes sociais com auxílio de outros profissionais criam estratégias (pinturas coloridas, cartazes, plantas...) para tornar aceitável aquilo que não deveria sê-lo.

Os assistentes sociais reconhecem que este modelo de abrigo ocupa um lugar adequado à lógica dos atendimentos massificantes e estigmatizantes e, portanto, percebem as cruéis repercussões destas estruturas nos trabalhadores e na vida dos sujeitos abrigados.

Com recursos precários o Serviço Social se esforça para ser criativo e inventivo diante da demanda apresentada. É uma luta diária para driblar as condições postas ao trabalho. E quando nos referimos aos recursos estamos falando do material e do humano também.

Faltam recursos básicos ao desenvolvimento da atividade laborativa⁸, como caneta, papel, mesa, cadeira... Além daqueles que facilitam e agilizam o trabalho: linha telefônica, computador, impressora, fax, internet, transporte sem os quais é quase impossível a comunicação e o estabelecimento de relações com a rede de apoio (saúde, educação, justiça...)

Para que seja possível potencializar a saída destes sujeitos atendidos através da garantia do acesso aos direitos é preciso sair deste mundo confinado dos abrigos e estabelecer redes de relações e parcerias fora do espaço institucional. Portanto, estes recursos são fundamentais para o andamento e agilidade do trabalho.

Neste campo de escassez de recursos temos também a insuficiência de profissionais atuando na instituição. Em instituições maiores e com grande capacidade de abrigamento esta precarização é ainda mais gritante.

Os assistentes sociais relatam que muitas demandas não são atendidas por falta de recursos. Isto é agravado na medida em que não há assistentes sociais suficientes e nem mesmo uma equipe multiprofissional composta também por

⁸ Esta precariedade foi identificada no período da coleta de dados, no entanto sabemos que atualmente com uma nova modalidade de convênio realizada entre a Secretaria Municipal de Assistência Social e determinadas ONGs há uma significativa injeção de recursos que vem sendo fornecida aos abrigos.

psicólogos e pedagogos no interior destas instituições, conforme determina a portaria nº 04/96 da 1ª Vara da Infância e Juventude- RJ.

“Realmente o nosso trabalho tem pouco resultado, não que a gente não se sinta competente enquanto profissional, mas por conta das dificuldades. Falta muita coisa aqui para trabalhar.”

(técnico 4)

Esta precarização do trabalho através da falta de recursos adequados é uma fonte de sofrimento aos assistentes sociais. E sendo o profissional que está na ponta do atendimento, é sobre ele que vem a cobrança de respostas satisfatórias às necessidades postas.

Em muitos momentos escapa aos assistentes sociais, mergulhados nesta contradição, perspectiva e força para vislumbrarem saídas. Falta neste trabalho o que chamarei de recurso psicológico, ou seja, um profissional com um “olhar de fora” que possa se abrir para entender e verdadeiramente escutar estes profissionais, numa perspectiva de fortalecimento dos mesmos.

Sintetizando, os recursos destinados às instituições cumprem a função prioritária de manutenção e perpetuação deste modelo de abrigo existente. Investe-se muito mais na garantia da sobrevivência concreta da instituição do que em serviços assistenciais, formação dos profissionais e em práticas destinadas a constituição da cidadania dos usuários destes serviços.

Lidar com tudo isso não é fácil e os profissionais sofrem com esta relação para com o trabalho. E conforme relata Dejours, “trabalhar não é apenas ter uma atividade, mas também viver: viver a experiência da pressão, viver em comum, enfrentar a resistência do real, construir o sentido do trabalho, da situação e do sofrimento” (Dejours: 2003,103).No cotidiano dos abrigos não é diferente, no entanto algumas experiências ganham destaque na dinâmica de trabalho dos assistentes sociais.

Na vivência destes profissionais é difícil descrever um dia agradável de trabalho. Quando questionei sobre isso nas entrevistas cada assistente social esboçou uma reação antes de responder a pergunta. Alguns profissionais ficavam um bom tempo pensando, outros expressavam um discreto sorriso, como se no primeiro instante não fosse possível identificar este dia. E ainda tiveram aqueles que logo responderam:

“Eu não descreveria um bom dia de trabalho. Na verdade um dia inteiro bom não tem. Tem momentos felizes. A

gente sofre muito, todas as dificuldades de estrutura, de treinamento. Na verdade todos são pesados”

(técnico 6)

“Um dia bom de trabalho... Eu desconheço este dia aqui.”

(técnico 3)

O que existe, de acordo com a observação participante e os relatos dos assistentes sociais, são momentos de satisfação onde apesar de toda dificuldade foi possível superar os obstáculos. E também quando não houve situações de violência, agressões, não foi preciso chamar a polícia... Nas respostas destes profissionais estes momentos estavam muito mais no plano ideal e do desejo do que na realidade concreta do trabalho.

“Um dia bom de trabalho seria um dia sem violência, sem conflitos, que a gente pudesse realmente seguir a nossa rotina de trabalho sem ter que ficar apagando os famosos incêndios.”

(técnico 2)

A realidade destas instituições torna estes momentos raros na vida dos profissionais. A rotina é muito instável e o assistente social tem que estar o tempo todo preparado para a enfrentar o “desconhecido”. Esta dinâmica acelerada e imprevisível desestabiliza e causa muito desconforto aos profissionais que além de não conseguirem seguir um planejamento de trabalho, convivem diariamente com um clima de insegurança.

“Fica difícil a gente planejar um dia, planejar uma semana. É tudo muito... de repente pode mudar tudo. E isso deixa a gente também com uma instabilidade. E aí fica difícil a gente planejar.”

(técnico 5)

Uma das conseqüências mais graves nesta rotina dos abrigos é que presos à burocracia institucional e as situações emergenciais, os assistentes sociais não conseguem priorizar o seu principal alvo de trabalho: a criança e o adolescente. A rotina é tão perversa que se invertem as prioridades. Não há intervenções aprofundadas onde o profissional possa se debruçar sobre as histórias daqueles usuários e então partir para um projeto de reconstrução destas vidas marcadas por rupturas. E ter consciência deste processo é extremamente perturbador.

O cotidiano dos abrigos se caracteriza na realidade por dias muito pesados, no sentido em que se exige um esforço e dedicação muito grandes para se

conseguir atingir o objetivo do trabalho, o que implica também um forte envolvimento com a dinâmica institucional. E principalmente porque trata-se de dias difíceis onde “tem briga, tem tumulto, tem droga, tem ameaça à assistente social. Um clima bem pesado mesmo. E não é uma coisa rara, é constante.”

Estes abrigos através de suas características já mencionadas, de confinamento, práticas massificantes e desrespeito a privacidade e individualidade dos seus usuários, contribuem para uma rotina diária dos profissionais marcada por um clima de tensão que deixam os “internos” (sejam os trabalhadores, sejam os abrigados) destas instituições sempre na expectativa do que está por vir. Estas sensações de insegurança e medo são alimentadas pelas situações constantes de violência em que convivem estes indivíduos.

Para os assistentes sociais, além de todas as dificuldades já relatadas durante todo o texto, os conflitos, ameaças e episódios de extrema violência são fatores que exacerbam o desgaste destes profissionais. É quando você perde o controle das emoções, do discernimento e o mais grave é quando em alguns momentos você perde o controle das suas ações.

Um profissional relatou durante a entrevista uma das experiências mais desgastante no seu trabalho. Tratava-se de uma história difícil de uma adolescente abrigada e que havia um grande investimento daquele assistente social diante daquele caso. Num determinado dia esta adolescente ameaçava “quebrar tudo” e agredir alguns funcionários e já não era a primeira vez que isto acontecia. Depois de diversas tentativas de sensibilizar esta adolescente diante de suas ameaças, o assistente social acabou puxando-a pelo braço para tentar retirá-la do espaço interno do equipamento. Neste instante a adolescente reagiu e a situação ficou fora do controle. Foi preciso a intervenção de outros funcionários para contê-la. O assistente social descreveu como se sentiu naquele momento:

“Nesse momento eu não suportei. Eu nunca tive crise nervosa, mas se eu tiver uma crise nervosa vai ser muito parecida, porque eu perdi todo o controle emocional. Fiquei abalado, tanto que eu me afastei durante um bom tempo, por conta disso. Você sabe o que é trabalhar com aquela situação e não ter controle é muito ruim. Não que a gente controle tudo, mas perder completamente as regras, a razão, ser atropelada pelos acontecimentos é extremamente angustiante.”

(técnico 6)

O estado de expectativas somado a situações de crises e perde do controle das emoções são experiências típicas ao desenvolvimento do *Burnout* caracterizado pela sensação de esgotamento físico e mental. Os relatos supracitados demonstram exatamente esta falta de energia associados aos sentimentos de desapontamento e tristeza, muito característicos desta síndrome.

Momentos como este que geram medo, angústia, frustração e sentimento de impotência impõem ao sujeito uma descompensação mental (Dejours,1994). É quando ele já não consegue mais suportar/enfrentar tais situações. E como Dejours relatou, “sofrimento absurdo, que não gera senão sofrimento, num círculo vicioso e dentro em breve desestruturante, capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade e de levar à doença mental. Portanto, não há neutralidade do trabalho diante da saúde mental” (Dejours,2003:35). Os profissionais estão chegando ao limite de suas possibilidades e já apresentam sintomas típicos deste esgotamento.

“A gente se sente muito mal. Cada dia é uma cai, que chora. Muitas vezes a gente não tem estímulo nenhum para vir trabalhar”

(técnico 1)

“Quando a gente se sente confrontado com essas situações, aí vem o desânimo, vem o desestímulo. A gente fica desanimado, apreensivo e tudo isso influencia no trabalho”

(técnico 3)

De acordo com os estudiosos do *Burnout*, profissionais que prestam assistência ou são responsáveis pelo desenvolvimento do outro, tais como médicos, enfermeiros, professores, assistentes sociais, psicólogos, bombeiros, policiais... estão mais suscetíveis ao desenvolvimento desta síndrome.

Nesta pesquisa nos deparamos com diversas características citadas no estudo do *Burnout*, muito propícias a desencadeamento deste fenômeno: a presença de técnicos em sua maioria jovens na idade e no tempo de experiência profissional; proximidade e intensa relação entre o profissional e o usuário do serviço; o contato com o sofrimento e morte, principalmente de crianças; pressão advinda do trabalho; ausência de retorno ou *feedback* quanto aos serviços prestados; ambiente físico inadequado; falta de segurança nos espaços de trabalho colocando os profissionais em risco...

Durante as entrevistas os profissionais relataram que chegaram às instituições cheios de entusiasmo, motivados, com muitas idéias... e que hoje não dispõem da mesma energia. Ao contrário, sentem-se exaustos, desmotivados devido a insatisfação profissional e com baixa auto-estima.

Os profissionais reconhecem as mudanças de comportamento, humor, distúrbios do sono, enfim todos os comprometimentos desencadeados pelo confronto com a realidade do trabalho. Um profissional durante a entrevista mostrou o quanto as suas vivências laborativas estão comprometendo a sua vida.

“Durante algum tempo quando tinha essas situações de violência, eu ficava a parte, olhando, como se nada estivesse acontecendo. Eu não sentia as coisas, ficava meio imobilizada, paralisada. Agora eu acho que estou sentindo tudo isso. Teve um dia que eu chorei o dia inteiro por não agüentar mais. Acho que eu chorei por tudo que eu vivi aqui e que eu não havia chorado. Então agora isso realmente me faz muito mal mesmo. Toda violência ela rebate e aí, enfim, eu acabo tendo pesadelos, sonho com o abrigo todo dia... Não sei até quando vou agüentar.”

(técnico 4)

Outro técnico descreveu as mudanças de comportamento e humor que considera estarem associadas ao trabalho.

“Depois que eu vim trabalhar na prefeitura, estou muito nervosa, intolerante, impaciente. Depois que eu vim pra cá é visível, eu adoeci mentalmente.”

(técnico 6)

Portanto, as condições e relações do trabalho associados aos aspectos individuais dos profissionais formam um conjunto de situações que podem ocasionar o processo de desenvolvimento do *Burnout* com o aparecimento de fatores como: exaustão emocional, caracterizado pelo sentimento de não dispor de energia para absolutamente nada e reduzida realização profissional, evidenciado pela insatisfação com as atividades laborais que vem realizando.

Estas situações difíceis em que convivem os assistentes sociais vem se tonando constantes dentro destas instituições de abrigamento. Portanto, não são relatos de eventos pontuais tratados de formas exageradas. É esta a rotina que está se estabelecendo nos abrigos e talvez seja a razão para os profissionais

caracterizarem esta dinâmica como muito “pesada, difícil... um sofrimento, sinceramente.”

Diante disto, noventa por cento dos assistentes sociais entrevistados assumiram que não sabem até quando conseguirão continuar trabalhando nestes espaços.

“Não sei se vou agüentar por muito tempo, porque é muito desgastante. Não pelo trabalho em si, mas pelas dificuldades que envolvem este trabalho”

(técnico 7)

“O que mais me incomoda é a violência. Esse confronto que atinge intimamente, de maneira pessoal mesmo. Porque aqui o tempo inteiro são confrontos. A gente é agredida verbalmente, desrespeitada. E isso mexe muito com a gente, a gente se sente muito mal. Até quando vou agüentar é que eu não sei.”

(técnico 5)

Durante o trabalho de campo tomamos notícia de outros episódios onde alguns assistentes sociais foram agredidos fisicamente. Inclusive um dos entrevistados fora agredido alguns dias após a entrevista. Este profissional viveu uma experiência extremamente constrangedora e traumática onde foi vítima de agressão física por parte de um adolescente abrigado além de ser insultado com comentários desrespeitosos. Esta assistente social ficou afastada por alguns dias do trabalho sem sequer conseguir sair de sua casa, ou melhor, do seu quarto.

Estes foram exemplos extremos no cotidiano dos profissionais nos abrigos. No entanto este ambiente de tensão e stress emocional continua fora da instituição quando por exemplo o assistente social realiza uma visita domiciliar. Muitos foram os relatos de assistentes sociais que ao realizarem visitas domiciliares nas comunidades do município do Rio de Janeiro se depararam com conflitos armados entre os traficantes, ou entre traficantes e policiais... enfim situações muito perigosas e traumáticas aos profissionais.

Muitas destas duras experiências não receberam a atenção e o cuidado que deveriam. Estes episódios são tratados isoladamente e esvaziados dos seus reais significados. Ainda convivemos com a banalização do sofrimento e desta violência. Muitos associam este sofrimento e o processo de adoecimento à falta de experiência e imaturidade emocional.

Precisamos estar atentos a estes discursos que resistem em reconhecer esta realidade. Ao adquirirmos resistência ao sofrimento podemos estar nos familiarizando com seus agentes causadores. E como acrescenta Dejours, “o aprendizado da coragem passaria então pelo aprendizado da submissão voluntária e da cumplicidade com os que exercem a violência” (Dejours, 2003:129). Um processo capaz de atenuar a consciência moral em face do sofrimento infligido a outrem.

Que bom que ainda temos profissionais com a capacidade e saúde para se indignar diante desta realidade. Só não sabemos por quanto tempo, já que muitos assistentes sociais apontam para as descompensações e adoecimentos.

Durante a pesquisa encontrei profissionais que ainda lutam contra a expressão pública de seu sofrimento, alguns em estágios iniciais de descompensações psicopatológicas e outros visivelmente adoecidos. Aquelas descompensações podem iniciar-se sob formas de prostração, abatimentos e desespero e avançar para estágios de depressão e outros processos mais graves.(Dejours, 2003)

Há uma luta individual e coletiva contra a desestabilização psíquica, provocada pela pressão do trabalho. Foi possível observar que alguns assistentes sociais conseguem manter a “normalidade” através do desenvolvimento de mecanismos de defesa.

No entanto, observa-se também que alguns assistentes sociais estão construindo determinadas posturas que em certos momentos nem eles as reconhecem como suas. As relações de afeto e envolvimento profissional vão sendo substituídas por um enrijecimento diante do trabalho. Este comportamento pode ser um mecanismo de defesa às vivências do cotidiano do trabalho. É um meio inconsciente que o profissional desenvolve para não se massacrar tanto.

Este comportamento pode avançar e chegar ao que os estudos sobre o *Burnout* denominam de despersonalização:

não significa que o indivíduo deixou de ter sua personalidade, mas esta sofreu alterações, levando o profissional a um contato frio e impessoal com os usuários de seus serviços, passando a detonar atitudes de cinismo e ironia em relação às pessoas e indiferença ao que pode vir acontecer com os demais.

(Pereira, 2002:35)

Os prejuízos causados por este cotidiano de trabalho invadem o espaço doméstico destes profissionais. Os assistentes sociais relatam que as relações familiares vão sendo fragilizadas, na medida em que os momentos de privacidade são interrompidos por demandas do trabalho, o que diminui a disponibilidade para estar com a família. O cansaço e a irritabilidade provenientes do trabalho causam também muito desconforto nestas relações.

O desabafo desta assistente social expressa exatamente os prejuízos na qualidade do convívio familiar:

“Mas também chego em casa péssima. Não querendo conversar com ninguém, se as pessoas começam a questionar eu fico irritada. Porque é aquela coisa que você vai falar e eles não vão entender, porque só quem está aqui para entender”

(técnico 1)

O mais preocupante é que mesmo quando não há demanda concreta de trabalho os assistentes sociais encontram dificuldades de se “desligar” e relaxar. Quando estão casa ficam pensando nos acontecimentos, nas tarefas pendentes, nos usuários... , enfim como se o trabalho continuasse. Uma sensação muito angustiante e perturbadora.

Os profissionais estão sendo consumidos por esta dinâmica perversa e já não conseguem dividir o seu tempo com momentos pessoais destinados ao cuidado de si, dedicação à família e instantes de lazer. Quero chamar a atenção para o relato abaixo que é o retrato de uma vivência desmedida.

“Realmente não tenho conseguido cumprir as minhas determinações de fim de ano. Ter espaço para fazer yoga, ter espaço para cuidar da minha saúde, estar mais presente com a minha família. Isso é perturbador. Perturbador porque você vê que as pessoas que estão com você também sofrem com isso. Até que ponto vale a pena, você cria uma rotina tão pesada quanto a rotina de trabalho que a gente tem. Eu vou completar um ano neste equipamento da rede e parei de sonhar com coisas boas. Na verdade, não são coisas boas relacionadas ao trabalho, mas que você queria fazer. Coisas fora do espaço do trabalho.”

(técnico 5)

Toda demanda de energia passa a ser custosa a estes indivíduos que conforme os seus relatos, começam a apresentar dificuldade para investir em mudanças de vida, evitando tomar iniciativas que lhes exigiriam o dispêndio de

doses extras de energia, seja mental ou física. O comportamento torna-se mais rígido e rotineiro. Estes sintomas defensivos são também característicos do processo de *Burnout*.

Ainda nesta invasão do ambiente privado outro fator muito preocupante foi relatado por um número significativo de assistentes sociais. É a apreensão e angústia durante os finais de semana de ter que retornar ao trabalho. Vejamos dois relatos significativos:

“É difícil realmente você se desligar, você chega em casa dá aquela agonia. Chega Domingo à noite a gente já começa a sentir aquele aperto no coração porque segunda-feira tem que começar aqui de novo. Domingo já começo a ficar angustiada.”

(técnico 3)

“Se eu estou em casa, no Domingo à noite eu já começo a ficar deprimida, ficar chateada, ficar pensando nas coisas pendentes... Domingo eu já fico mal humorada.”

(técnico 1)

O muro que separa este ambiente e o espaço privado destes trabalhadores já fora rompido e o que deveria ser um espaço de restabelecimento físico e mental tornou-se um campo de sentimentos de medo e resistência ao trabalho.

Um relato muito marcante foi de uma assistente social, trabalhadora de um abrigo de grande porte que vinha apresentando distúrbio do sono. Esta profissional pediu para falar sobre os pesadelos que passou a ter depois que foi trabalhar naquela instituição. E ainda confessou que há alguns anos atrás sofrera com a síndrome do pânico e que estava com medo de sentir tudo de novo.

“Então tem noites que eu sonho com crianças com caco de vidro, uma tentando furar a outra; sempre tem muito sangue nos meus sonhos, muita violência. E quando isso não se expressa claramente com as crianças do abrigo, se expressa de outras formas. Sonho com ser humano que perdeu as pernas..., são sonhos que eu não tinha antes. Então eu acho que este trabalho é uma perturbação e deixa os funcionários muito doentes mesmos.”

(técnico 2)

Vimos durante todo o texto como as duras experiências vividas pelos trabalhadores nos abrigos podem provocar o adoecimento dos mesmos. No entanto, o modo de viver e sentir este sofrimento desencadeado pelo confronto do sujeito com a realidade do trabalho, não traz prejuízos apenas ao profissional individualmente (desgastes físico, mental e social). A propósito, as repercussões

podem chegar ao nível profissional através do baixo rendimento, atendimentos negligentes, lentidão e conseqüentemente a diminuição da qualidade dos serviços prestados e também ao nível organizacional como os conflitos entre os profissionais, absenteísmo, alta rotatividade...

A diminuição na qualidade do trabalho é naturalmente percebida no momento em que o profissional sente-se exausto, desgastado, necessitando buscar mais energia para continuar o que está realizando. Esta redução na qualidade é evidenciada pelo baixo rendimento, atendimentos superficiais... Em níveis organizacionais podemos perceber através do absenteísmo e afastamentos por motivos de doença.

O cotidiano de trabalho destes profissionais está muito caracterizado por apreensões e sofrimento. Estas características estão repercutindo diretamente na potencialidade que o trabalho da Assistência Social pode oferecer. Ficou claro durante a pesquisa que a competência de muitos profissionais não se reflete mais nas suas atividades desempenhadas, seja por desmotivação, despersonalização, adoecimento...

Portanto, os efeitos trazidos pela experiência cotidiana de trabalho interferem na organização institucional e no seu Projeto de ação profissional o que ao final, trazem prejuízos a população atendida.

Uma assistente social relatou claramente a sua preocupação quanto as interferências de sua relação com o trabalho na qualidade dos atendimentos prestados na instituição em que atuava.

“... a longo prazo isso pode interferir. Acho que qualquer profissional ele vai perdendo a motivação. E quando a gente perde a motivação, a gente não dá tudo da gente pelo trabalho. Então toda esta frustração ela com certeza em algum momento vai aparecer. Vai parecer no trabalho. Você trabalha sem acreditar e quando você deixa de acreditar no seu trabalho, você não faz da mesma forma. Com certeza isso vai rebater. Se a gente não encontrar outros meios isso vai repercutir na nossa atuação profissional.”

(técnico 6)

Concordando com a fala da assistente social supracitada, precisamos encontrar saídas. O sofrimento é próprio da condição humana, é uma das dimensões fundamentais de cada um de nós, no entanto não podemos admitir que este seja uma condição básica de trabalho. Esta preocupação e inquietação devem

pular os muros das instituições e ocupar os espaços sérios de discussão que estejam comprometidos com uma ética da responsabilidade, respeito e solidariedade.