UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

Fábio Sérgio do Amaral

RESILIÊNCIA E TRABALHO:
um estudo com profissionais no contexto da assistência social

Taubaté – SP

2016

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

Fábio Sérgio do Amaral

RESILIÊNCIA E TRABALHO:
um estudo com profissionais no contexto da assistência social

Dissertação apresentada à banca de Defesa da Universidade de Taubaté para obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Humano: Formação, Políticas e Práticas Sociais da Universidade de Taubaté.
Área de Concentração: Contextos, Práticas Sociais e Desenvolvimento Humano.
Orientador: Profª. Dra. Marluce Auxiliadora Borges Glaus Leão.

Taubaté – SP

2016

FÁBIO SÉRGIO DO AMARAL

RESILIÊNCIA E TRABALHO:

um estudo com profissionais no contexto da assistência social

Dissertação apresentada à banca de Defesa da Universidade de Taubaté para obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Humano: Formação, Políticas e Práticas Sociais da Universidade de Taubaté.
Área de Concentração: Contextos, Práticas Sociais e Desenvolvimento Humano.
Orientador: Profª. Dra. Marluce Auxiliadora Borges Glaus Leão.

Data: _____

Resultado:_____

BANCA EXAMINADORA

Prof. (a) Dr. (a) Marluce Auxiliadora Borges Glaus Leão _____ Universidade de Taubaté

Assinatura_____

Prof. (a) Dr. (a) Fátima Cristina Costa Fontes _____ Universidade de São Paulo

Assinatura_____

Prof. (a) Dr. (a) Maria Angela Boccara de Paula _____ Universidade de Taubaté

Assinatura_____

Prof. (a) Dr. (a)_____ Universidade _____

Assinatura_____

Para Geisa, João e Lucas.
Amores que inspiram e dão sentido à minha vida.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Wilson e Cleide, que me deram o presente da vida e acompanharam minha trajetória de formação desde o Centro Educacional SESI, passando pelo ensino fundamental na escola “Amália Patto” , ensino médio no Colégio Técnico de Tremembé até a graduação na Unesp-Bauru, permitindo que eu pudesse conquistar o sonho de estudar e compreender o mundo que nos cerca.

Aos meus irmãos, igualmente incentivadores dessa trajetória.

À minha esposa Geisa, testemunha das minhas alegrias e lamentos, das horas de trabalho sem fim, e sobretudo, do apoio nos momentos decisivos com suas observações inteligentes e preciosas, sem as quais este caminho não seria possível. Obrigado pela paciência e principalmente pela insistência de caminhar sempre junto, na alegria e na tristeza...

Aos meus filhos, que na honestidade da infância demonstraram sabedoria e solidariedade ao incentivar o valor do conhecimento, torcendo pelo “livro” que o papai escrevia.

À família que me recebeu com tanto carinho, agradeço o apoio de sempre: Ivone, Gilson, Dina e em especial à Gislene (in memorian) de quem todos sentimos a ausência e a quem também dedico este trabalho.

Agradeço minha orientadora Profa Dra Marluce Auxiliadora Borges Glaus Leão que me acompanhou nesta jornada, contribuindo de forma decisiva para que o trabalho tomasse forma, sempre de modo respeitoso e com grande sabedoria me ensinou a compreender e confiar no caminho da pesquisa.

Aos professores do Mestrado em Desenvolvimento Humano da Unitau que me estimularam a retomar o interesse pela pesquisa e a vontade de partilhá-la.

À professora Dra Maria Angela Boccara de Paula pelas contribuições na banca de qualificação e por ter sido a primeira professora do programa a confiar no meu compromisso com o curso na ocasião da minha entrevista no processo seletivo.

À professora Dra Fátima Cristina Costa Fontes, pessoa que aprendi a admirar pela competência técnica dotada de um cuidado sem igual nos assinalamentos contundentes que fez ao meu trabalho. Obrigado pelas palavras de incentivo que certamente ficarão na minha memória e no meu processo de formação pessoal e acadêmico.

Aos colegas com quem dividi esta trajetória, e vivi momentos de grande satisfação acadêmica e em especial os que acabaram se tornando amigos para a vida: Daniel Messias, Claudia Caparroz**,** Glauco Sétimo e Adriana Lima.

Agradeço à Fundação Hélio Augusto de Souza – FUNDHAS, que contribuiu para minha permanência no curso. Aos colegas parceiros que hoje se encontram em cargos de gestão, Mara Souza e Vanessa Castro, que compreenderam a necessidade da ausência em alguns momentos e me incentivaram na jornada do trabalho. À colega Ana Carla na partilha das angústias do percurso científico e por me levar à Profa Fátima Fontes.

Em especial a cada um dos meus colegas dos CREAS, que se dispuseram a partilhar comigo suas vidas, desafios, angústias na esperança de contribuir com a efetivação de um trabalho de qualidade e proteção às crianças e adolescentes de nossa cidade.

Finalmente, agradeço a Deus que me permitiu acreditar neste trabalho e desenvolvê-lo com muito carinho e dedicação.

“A utopia está lá no horizonte.
Me aproximo dois passos, ela se afasta dois passos.
Caminho dez passos e o horizonte corre dez passos.
Por mais que eu caminhe, jamais alcançarei.
Para que serve a utopia?
Serve para isso:
para que eu não deixe de caminhar.”

Eduardo Galeano (1940-2015)

RESUMO

Programas sociais de caráter público destinados ao trabalho com pessoas em situação de vulnerabilidade pessoal e social, revelam demandas de natureza complexa e desafiadora. O profissional que com eles trabalha deve possuir compreensão ampla dos processos envolvidos e disposição pessoal para o enfrentamento de questões relacionadas à exclusão, desamparo e violação dos direitos humanos. Esta pesquisa aborda aspectos do cotidiano de uma equipe composta de profissionais do Serviço Social e Psicologia, que atuava no atendimento a famílias em situação de violência doméstica contra crianças e adolescentes no contexto de um Centro de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS). O objetivo foi investigar as relações entre saúde e trabalho e suas repercussões nos profissionais. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, e do tipo descritiva, realizada junto a 24 profissionais de um CREAS de um município na região metropolitana do Vale do Paraíba Paulista. Como instrumento para coleta de dados, utilizou-se de questionário para identificação de características pessoais e ocupacionais, e de entrevista semi-estruturada. Os dados foram submetidos à análise fenomenológica proposta por Amedeo Giorgi e discutidos à luz de construtos teóricos da resiliência e a Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano. Os resultados indicam que a equipe era composta em sua maioria por mulheres (88%); 33% na faixa etária entre 40 e 45 anos; 58% são casados e 71% com pelo menos um filho, e 79% referiram ter uma religião. Estes profissionais tinham como formação acadêmica o curso de Serviço Social (63%) e 37% a Psicologia, e a pós-graduação era uma realidade para 58% deles. A média do tempo de trabalho com o tema da violência foi de oito anos. Verificou-se que os desafios encontrados pelo profissional no desenvolvimento do seu trabalho, eram percebidos como fatores de risco para a sua saúde. O contato com o sofrimento e vulnerabilidade da família atendida; ausência de metodologia e diretriz clara de trabalho; o número insuficiente de profissionais frente ao número de casos, além de espaços e equipamentos inadequados, interferiam na segurança e satisfação do profissional com o resultado do seu trabalho, além da qualidade da sua ação ser vivenciada como ineficaz mediante a complexidade da demanda. Por outro lado, o profissional era capaz de desenvolver de forma individual e coletiva estratégias de proteção diante das situações adversas. Como estratégias de enfrentamento utilizavam o investimento na formação técnica; o suporte social da equipe; a busca de apoio nas práticas religiosas e espirituais, além do apoio externo à instituição, somados à experiência no trabalho. Conclui-se, que a resiliência depende de um conjunto de fatores observados nos diferentes contextos de desenvolvimento da pessoa, e a sua promoção favorece a saúde e proteção do profissional nestas condições de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Creas. Resiliência no Trabalho. Saúde do Trabalhador. Desenvolvimento Humano.

ABSTRACT

RESILIENCE AND WORK:
A study with professionals in the context of social assistance

Social programs of public character, intended to the labor with people in situations of personal and social vulnerability, reveal demands of complex and challenging nature. The professional who works with them must have a broad understanding of the processes involved and also a personal disposition to face questions related to exclusion, helplessness and violation of human rights. This research discusses everyday aspects of a team composed of professionals from Social Service and Psychology who operates in attendance to families in a situation of domestic violence against children and adolescents in the context of a Reference Center for Specialized Social Assistance (CREAS). The objective was to investigate the relations between health and work and its impact on professionals who work in this area. This is a qualitative research of exploratory nature and descriptive type, conducted with 24 professionals of a CREAS located in a municipality in the metropolitan region of Paraíba Valley, in state of Sao Paulo. As data collection instrument, was used a questionnaire to identify personal and occupational characteristics, and the semi-structured interview technique. The data were submitted to phenomenological analysis proposed by Amedeo Giorgi and discussed in light of theoretical constructs of resilience and the Bioecological Theory of Human Development. The results indicate that the team is composed mostly of women (88%); 33% of those aged between 40 and 45 years; 58% are married and 71% had at least one child; and 79% mentioned having a religion. These professionals have an academic training course of Social Service (63%) and 37% Psychology, and the post-graduation is a reality for 58% of them. The average of their working time with the theme of violence is 8 years. It was verified that the challenges faced by the professional in the development of their work are perceived as risk factors for their health. The contact with the suffering and vulnerability of the family assisted; absence of methodology and clear working guideline; the insufficient number of professionals against the number of cases and also the inadequate spaces and equipment, affect the safety and professional satisfaction with the result of their work and the quality of their action is experienced as ineffective by the complexity of the demand. On the other hand, the professional is able to develop individually and collectively protection strategies in front of the adverse situations. As strategies of confronting, they utilize the investment in technical training; the social support from the staff; the search for support in the religious and spiritual practices, and external support to the institution, in addition to working experience. It is concluded that resilience depends on a number of factors observed in different contexts of person development, and the promotion of their health favors the protection of these professional in these working conditions.

KEYWORDS: Creas. Resilience at work. Worker's health. Human development.

LISTA DE SIGLAS

CAPES	–	Centro de Aperfeiçoamento
CEP/UNITAU	–	Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté
CRAS	_	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	–	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CFP	_	Conselho Federal de Psicologia
CFESS	_	Conselho Federal de Serviço Social
CNPq	–	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
FUNDHAS	–	Fundação Hélio Augusto de Souza
IBGE	–	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LILACS	_	Literatura Latino Americana de Ciências da Saúde
MS	_	Ministério da Saúde
NOB-RH	_	Normas Operacionais Básicas da Assistência Social
OMS	–	Organização Mundial da Saúde
PAEFI	–	Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PNUD	–	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PNAS	–	Política Nacional da Assistência Social
SUAS	–	Sistema Único de Assistência Social

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 – Distribuição das produções: Assistência Social + Saúde do Trabalhador 25

Tabela 1 – Foco das Pesquisas sobre Resiliência e Trabalho 26

Tabela 2 – Características Pessoais dos Participantes 54

Tabela 3 - Formação Acadêmica e Características da Função Exercida 55

Quadro 2 - Principais Desafios no Exercício do Trabalho. 56

Quadro 3. Síntese de Análise da Entrevista de P1 56

Quadro 4. Síntese de Análise da Entrevista de P2 59

Quadro 5. Síntese de Análise da Entrevista de P3 62

Quadro 6. Síntese de Análise da Entrevista de P4 70

Quadro 7. Síntese de Análise da Entrevista de P5 75

Quadro 8. Síntese de Análise da Entrevista de P6 80

Quadro 9. Síntese das Unidades Significativas por temas. 86

Figura 1. Relação entre os temas das unidades significativas 90

Figura 2.. Contextos de desenvolvimento do profissional do CREAS 90

Figura 3.. Modelo ecológico de explicação da violência 97

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 13

1.2 Objetivos 18

1.2.1 Objetivo Geral 18

1.2.2 Objetivos Específicos 18

1.3 Delimitação do Estudo 14

1.4 Relevância do Estudo / Justificativa 20

1.5 Organização do Trabalho 22

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 24

2.1 Panorama das pesquisas sobre Assistência Social e Saúde do Trabalhador 24

2.2 Trabalho Psicossocial na Violação de Direitos: de projeto a política pública 28

2.3 Interdisciplinaridade e ação Intersetorial no campo das Políticas Públicas 30

2.4 Relações entre Saúde e Trabalho no contexto da Proteção Social Especial 36

2.5 Resiliência no Contexto do Trabalho 39

2.6 Trabalho Psicossocial à Luz da Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano 44

3 MÉTODO 47

3.1 Tipo de Pesquisa 47

3.2 População 48

3.3 Instrumentos 49

3.4 Procedimentos para Coleta de Dados 50

3.5 Procedimentos para Análise de Dados 52

4 RESULTADOS 54

5 DISCUSSÃO 88

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS 140

REFERÊNCIAS 146

APÊNDICE I – Instrumento de Coleta de Dados – Questionário 154

APÊNDICE II – Instrumento de Coleta de Dados – Entrevista 157

ANEXO A – Ofício 158

ANEXO B - Termo de Autorização da Instituição 159

ANEXO C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido 160

ANEXO D – Parecer consubstanciado do CEP 163

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo que agora se tem em mãos é resultado do esforço científico de investigação acerca do cotidiano de profissionais – assistentes sociais e psicólogos - que atuvam em um centro de referência especializado de Assistência Social - CREAS, no atendimento de indivíduos e famílias em situação de violência doméstica.

O percurso de construção desta pesquisa possui estreita relação com a trajetória profissional do autor, uma vez que o interesse pelo tema nasceu da sua experiência enquanto psicólogo nesta área de trabalho, e do desejo de responder aos anseios relacionados à própria identidade profissional e a possibilidade de construir um caminho de esperança num cenário marcado por situações complexas e desafiadoras.

O trabalho com famílias em situação de risco e vulnerabilidade[1] exige do profissional uma compreensão ampla dos processos envolvidos e uma disposição pessoal para o enfrentamento de questões relacionadas à exclusão, desamparo e violação dos direitos humanos, o que, para alguns, pode acarretar em desgaste emocional significativo com prejuízos à sua saúde[2] ao longo do tempo.

Por outro lado, a relação do profissional com esta atividade, no que tange ao processo de desenvolvimento humano, se assemelha ao construto da resiliência, quando se verifica que sua permanência neste trabalho é marcada pela constante busca de estratégias de adaptação e superação frente às adversidades apresentadas.

Ao ocupar um lugar de destaque no desenvolvimento humano, o trabalho, enquanto função psíquica, apresenta-se como um dos grandes alicerces de constituição do sujeito e de sua rede de significados. (DEJOURS, 2004)

Dentre as demandas que compõem as situações atendidas nestes locais – CREAS, a violência está presente em todos os ciclos de vida com destaque para a fase da infância e adolescência (Censo SUAS, 2014). Segundo este estudo, dos 630 mil casos atendidos no ano de 2012 nos serviços socioassistenciais especializados, cerca de 34% deles correspondiam a situação de violência contra crianças e adolescentes. Os idosos aparecem em segundo lugar com 13% dos casos atendidos.

---

[1] A possibilidade de sofrimento a que todos os trabalhadores estão sujeitos em razão da organização do trabalho e suas relações sociais (JOB, 2013)

[2] Segundo Dejours (1986), uma busca de um estado de conforto e bem estar físico, mental e social não estável e marcado pela mudança constante.

A violência[3], compreendida como um fenômeno multicausal, está presente na história da humanidade como uma construção social que perpassa as relações individuais e coletivas tanto dos sujeitos como das instituições (escola, família, trabalho...etc) sendo capaz de gerar danos e sofrimento a todos os envolvidos. No espaço familiar ela é denominada violência doméstica e atinge crianças e adolescente na forma de: negligência, violência física e psicológica, além de abusos e exploração sexual.

No Brasil as áreas da saúde pública e da assistência social se ocupam do tema com trabalhos que promovem a atenção e cuidado aos que sofrem com esta violência, defendendo a importância de um esforço conjunto e articulado dos diferentes setores da sociedade para o enfrentamento da situação.

O Ministério da Saúde (MS), preocupado com esta situação, em 2001 instituiu a Política Nacional de Redução da Morbimortalidade por Acidentes e Violências (BRASIL, 2001), passando a considerar a violência como um problema de saúde pública.

No âmbito da Política Nacional da Assistência Social (PNAS) esta demanda é atendida no Sistema Único da Assistência Social (SUAS) pelo CREAS, uma unidade pública estatal que oferta serviços de proteção especial a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (BRASIL, 2011).

Estas equipes geralmente formadas por psicólogos, assistentes sociais e educadores, devem considerar o conjunto de condições de vulnerabilidade que submetem os indivíduos à situação de risco pessoal e social, dirigindo o atendimento para a promoção de direitos, a preservação e fortalecimento dos vínculos familiares, comunitários e sociais (BRASIL, 2011).

Os profissionais neste contexto, além de lidarem com as variadas formas de violências que seus usuários sofrem, também podem estar expostos a situações de violência nos ambientes e comunidades em que trabalham (DESLANDES; PESCE, 2009). Desse modo o olhar de atenção e cuidado que o trato ao fenômeno da violência exige no acompanhamento ao usuário do sistema, deve ser estendido também para aqueles que se propõem a trabalhar com o tema.

Por isso, conforme assinala Macedo e Dimenstein (2012) os profissionais que atuam no campo social se deparam com situações que os mobilizam, quer seja pela gravidade dos casos ou impossibilidade de realizar uma intervenção eficaz, no sentido de ser resolutiva, são tomados por uma necessidade de se implicar de forma permanente com o trabalho.

---

[3] "[ ]...ações humanas individuais, de grupos, de classes, de nações que ocasionam a morte de seres humanos ou afetam sua integridade e saúde física, moral, mental ou espiritual"(BRASIL, 2001)

> Essa experiência incide, sem dúvida, de imediato em nossos territórios subjetivos (inclusive como pesquisador) produzindo efeitos que desalinham nossas fronteiras identitárias, visto que a intensidade do encontro com essas realidades distintas, com uma pluralidade de forças que geram inúmeras sensações, imagens, pensamentos e ações, indica que não há como sair ileso de tais experiências. (MACEDO; DIMENSTEIN, 2012, p. 188).

Ao propor uma metodologia de trabalho psicossocial no CREAS, Schereiner (2013) aponta para a necessidade da composição de equipes multidisciplinares com experiência e qualificação, além de ambiente adequado, com equipamentos e infraestrutura mínima, capacitação continuada, supervisão técnica e apoio psicológico.

Além disso, espera-se desses profissionais uma série de competências que os desafiam frente à responsabilidade em enfrentar as situações do seu cotidiano de trabalho. Lima (2011, p. 266) ao estudar a prática de psicólogos em instituições, afirma que o "encontro com as adversidades faz aparecer a demanda por um profissional resiliente, não só perante a realidade da população como também perante a instituição."

Assim, parece fundamental que a estrutura organizada para o atendimento desta situação considere o indivíduo como parte fundamental desse processo, por sua condição óbvia de se afetar com o sofrimento do outro - humano como ele -, além da possibilidade de revisitar suas próprias experiências de violência como um elemento a mais nesta complexa tarefa.

Neste caso, para que o trabalhador de fato tenha seu papel reconhecido como preponderante neste processo, é necessário que as autoridades municipais considerem a complexidade das situações nas quais estes profissionais devem atuar, de modo que o espaço destinado à efetivação do serviço (CREAS), se converta para o trabalhador num " ponto de apoio para conter ou neutralizar os efeitos psicofísicos decorrentes da atuação nestes temas." (SCHREINER, 2013, p.16).

Assim, cabe ao órgão gestor dos CREAS além do planejamento e desenvolvimento de ações de capacitação continuada e educação permanente, garantir medidas preventivas voltadas à saúde e segurança dos seus trabalhadores.

O Conselho Federal de Psicologia na busca pelo fortalecimento da Assistência Social defende uma política de reconhecimento e valorização do trabalhador, ao citar documento produzido em conjunto com a área de Serviço Social.

> A gestão do trabalho deve contemplar ao menos três dimensões indissociáveis: as atividades exercidas pelas trabalhadoras e trabalhadores, as condições materiais, institucionais, físicas e financeiras, e os meios e instrumentos necessários ao seu exercício. Nessa perspectiva, o trabalho precarizado que se manifesta na ausência das dimensões anteriormente

> citadas, nos baixos salários, na elevada carga de trabalho, na alta rotatividade, na inexistência de possibilidades institucionais para atender às demandas dos usuários e usuárias, entre outros, é um obstáculo para a atuação profissional, para a universalização das políticas sociais, para as relações saudáveis entre trabalhadores e trabalhadoras e usuário e usuárias e para a qualidade e continuidade dos programas, projetos e serviços. (CFESS, 2007, p. 44)

Embora existam orientações que procuram dar visibilidade às condições de trabalho do profissional nesta área, na prática ainda não se tem claro de que modo essas condições impactam o seu fazer profissional e principalmente de que modo estes profissionais reagem a estas situações, seja na busca da superação ou adaptação ao cenário apresentado.

Assim, esta pesquisa trata das condições de trabalho dos profissionais na Assistência Social, que operam diretamente na oferta do serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) (CNAS, 2013). O interesse recai sobre a questão do processo de resiliência, as relações entre o desenvolvimento deste serviço e a saúde do trabalhador, considerando as características da demanda atendida, o processo, a organização e a gestão do trabalho.

Como elemento de apoio para a compreensão do cotidiano desses profissionais, lançou mão do constructo da resiliência, aqui compreendido como "um processo dinâmico em que as influências do ambiente e do indivíduo interatuam em uma relação recíproca, que permite à pessoa se adaptar, apesar da adversidade." (INFANTE, 2005, p. 25).

A escolha deste construto não foi aleatória, uma vez que a concepção teórica de fundamentação desta investigação, se apoia numa compreensão de homem ativo e sujeito de sua história, que estabelece uma interação bidirecional com seu ambiente, sendo capaz de transformá-lo e se afetar pelas consequências dessas mudanças.

Conforme Infante (2005) as pesquisas em resiliência mudaram a forma de perceber o ser humano. De um olhar voltado inicialmente para o risco, em que as necessidades e a doença tinham lugar de destaque, para um modelo preventivo e de promoção à saúde, baseado nos recursos e potencialidades do indivíduo e seu entorno.

Desse modo o conceito de resiliência se mostra oportuno e em consonância com o propósito do estudo, ao ampliar a discussão para os aspectos saudáveis do desenvolvimento humano, aqui compreendidos como possibilidade de superação e adaptação positiva[4] diante das adversidades.

---

[4] "A adaptação pode ser considerada positiva quando o indivíduo alcançou expectativas sociais associadas a uma etapa de desenvolvimento, ou quando não houve sinais de desajuste." (INFANTE, 2005, p. 27)

Por outro lado, o enfoque dado ao processo de resiliência, neste caso, procura não responsabilizar única e exclusivamente o indivíduo pelo sucesso ou fracasso no seu desenvolvimento, mas compreendê-lo dentro de um contexto composto de diferentes instâncias responsáveis pelos fatores de risco e proteção ao indivíduo.

Enquanto construto para abordagem do tema em tela, "a resiliência permite nova epistemologia do desenvolvimento humano, pois enfatiza seu potencial, é específica de cada cultura e faz um chamado à responsabilidade coletiva" (INFANTE , 2005 p. 36).

Assim, a resiliência, conforme o mais recente relatório das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Humano, configura-se uma abordagem balizadora para a consecução e manutenção do desenvolvimento humano. Nesta perspectiva a "resiliência consiste, essencialmente, em assegurar que o Estado, a comunidade e as instituições globais se empenhem em capacitar e proteger os indivíduos." (PNUD, 2014, p. 5)

A investigação, aqui empreendida, envolveu as relações saúde e trabalho e suas repercussões em profissionais que atuam no contexto da Assistência Social, pressupõe a consideração de um objeto de pesquisa dinâmico, carregado de significados e relações, conforme os pressupostos da pesquisa qualitativa (CHIZZOTTI, 2003).

Para leitura dos resultados utilizou-se uma perspectiva teórica que contempla o desenvolvimento humano de maneira ampla, cujo foco recai sobre as interações entre as pessoas, nos seus diferentes contextos, conhecida como o modelo bioecológico, preconizada por Urie Bronfenbrenner (POLLETTO; KOLLER, 2008).

Embora questões das políticas públicas perpassem este estudo, não foi propósito aprofundar-se nelas, já que seu foco está voltado para o profissional, a pessoa que de fato operacionaliza a execução destas políticas. Desse modo, o interesse se concentra na apreensão do significado que a relação com os diferentes contextos – inclusive as políticas públicas – tem para este indivíduo, bem como o sentido que ele atribui a essas experiências.

Para isso, o paradigma da fenomenologia serviu de referência metodológica para a investigação, ao propor o retorno aos dados primordiais da experiência do ser humano e sua produção de significados, além de considerar a busca pela verdade em partes, o quanto possível ela se manifesta para o indivíduo. (ANDRADE; HOLANDA, 2010).

Mediante o quadro exposto, é fato que a questão do trabalho com famílias em situação de risco pessoal e social cujos direitos foram violados ou ameaçados (demanda da Proteção Social Especial) apresenta para o profissional uma série de desafios. Os aspectos de sofrimento e vulnerabilidade inerentes às essas famílias, somados à gestão do serviço e processo de trabalho, parecem exercer significativa influência sobre o profissional que se

ocupa destas atividades. Deste modo, mostrou-se relevante compreender os efeitos que este trabalho pode gerar nestes profissionais, além dos recursos que dispensam para o enfrentamento dos desafios que se apresentam, permitindo problematizar aqui:

a) Quais são os desafios presentes na relação entre o profissional e seu trabalho no contexto da Proteção Social Especial?
b) Quais os recursos objetivos e subjetivos que estes profissionais utilizam para enfrentar os desafios e/ou riscos à sua saúde?
c) Como a instituição pode favorecer a superação das adversidades e a promoção da saúde do profissional neste contexto?

Estes questionamentos pautaram a formulação dos objetivos que seguem como norteadores desta pesquisa.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Investigar as relações entre saúde e trabalho e suas repercussões em profissionais que atuam no contexto da Proteção Social Especial de um CREAS.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os fatores de risco e de proteção para o profissional que atua neste contexto da Proteção Social Especial;
- Verificar quais as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos profissionais no cotidiano do trabalho;
- Conhecer os recursos que a instituição disponibiliza para a superação das adversidades e promoção da saúde dos seus trabalhadores.

1.3 Delimitação do Estudo

Esta pesquisa tem como objeto de estudo a relação entre saúde e trabalho no contexto da Assistência Social. A investigação se circunscreve a um Centro de Referência

Especializada de Assistência Social (CREAS), em um município da Região Metropolitana do Vale do Paraíba Paulista, que oferece o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). Mais especificamente, elegeu-se a equipe de profissionais (assistentes sociais e psicólogos) que atuam diretamente nos serviços especializados de caráter continuado destinados à famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, conforme dispõe a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. (CNAS, 2013)

O município em questão possui quatro CREAS, divididos por região (Centro, Norte, Sul e Leste) responsáveis pelo atendimento de crianças e adolescentes em situação de violência doméstica, tais como: violência física, psicológica e negligência; violência sexual: abuso e/ou exploração sexual. As equipes contam atualmente com 24 profissionais (15 assistentes sociais e 9 psicólogos). Estes profissionais compunham anteriormente um Programa, que durante os anos de 2001 a 2013 foi referência municipal no atendimento à violência contra crianças e adolescentes na cidade em questão.

Com a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Brasil, este atendimento foi processualmente incorporado ao Serviço de Enfrentamento à Violência, ao Abuso e à Exploração Sexual contra Criança e Adolescentes ofertados pelos CREAS, no âmbito da Proteção Especial de Média Complexidade, adequando-se no decorrer deste processo ao PAEFI, conforme a Resolução CNAS Nº 109, de 11/11/2009.

Em 2001, por meio de um esforço conjunto entre as Secretaria Municipais da cidade em questão criou-se um Programa municipal com o propósito de atender crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica, na ocasião compreendida pelas situações de negligência, violência física, psicológica e abuso sexual.

A ideia de violência doméstica que orientava a identificação e posterior intervenção no caso era definida primordialmente pelo conceito de Azevedo e Guerra (1988), professoras da Universidade de São Paulo, pioneiras nos estudos sobre violência doméstica no Brasil, como:

> [...] todo ato ou omissão, praticado por pais, parentes ou responsáveis contra crianças e/ou adolescentes que, sendo capaz de causar dano físico, sexual e/ou psicológico à vítima, implica numa transgressão do poder/dever de proteção do adulto e, por outro lado, numa coisificação da infância, isto é, numa negação do direito que crianças e adolescentes têm de ser tratados como sujeitos e pessoas em condição peculiar de desenvolvimento. (AZEVEDO; GUERRA, 2001, p.)

Diante da complexidade dos casos as Secretarias da Saúde, Educação, Desenvolvimento Social, Defesa do Cidadão e Cultura, foram envolvidas neste trabalho,

gerido por mais de dez anos por uma fundação responsável pelo acompanhamento de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social no município.

A equipe foi composta inicialmente de assistentes sociais, psicólogos, pedagogos, médicos e enfermeiros, além de educadores que desenvolviam oficinas culturais e pedagógicas.

Esses profissionais construíram nesses anos um modo de trabalho que em sua essência ainda persiste até hoje, e que busca romper com a violência por meio do fortalecimento dos vínculos familiares; a garantia dos direitos fundamentais básicos e o acesso às políticas públicas de proteção social ao indivíduo e sua família.

O atendimento familiar e individual tem como objetivo propiciar um momento de escuta qualificada para conhecimento de suas características, sua dinâmica e identificação de suas necessidades, potencialidades e consequente construção e fortalecimento de vínculos relacionais protetivos. Os atendimentos se pautam pela busca do desenvolvimento de potencialidades objetivas e subjetivas, de habilidades e conhecimentos que os membros da família possuem ou possam vir adquirir; capacidade de resiliência, resolução de conflitos, construção de uma comunicação não violenta, cultura de paz e a ressignificação de vivências.

A experiência mostra que o rompimento com a situação de violência não é uma tarefa fácil, tampouco resolvida de forma imediata. Mesmo nos casos em acompanhamento é possível identificar a reincidência de violação de direitos passíveis de medidas de proteção e responsabilização, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente. (BRASIL, 1999).

Ainda que esse Programa municipal intersecretarias tenha desenvolvido estratégias importantes para o enfrentamento das violências no campo da infância, e de certo modo fosse reconhecido como pioneiro na área, ele passou por um bom tempo afastado da Política Nacional da Assistência Social (PNAS) por questões de ordem administrativa e político-partidária.

Enquanto o Sistema Único da Assistência Social (SUAS) teve suas bases de implantação consolidadas em 2005, por meio da sua Norma Operacional Básica (NOB/SUAS) foi apenas no ano de 2013 que o município em questão, foco desta pesquisa, passou a tratar da demanda de criança e adolescente com direitos violados dentro dos pressupostos da nova política.

1.4 Relevância do Estudo / Justificativa

A violência é um fenômeno presente em várias sociedades e se caracteriza principalmente pela desigualdade nas relações entre indivíduos, grupos ou coletividades. Caracteriza-se pelo uso da força, poder ou privilégios para dominar, submeter e provocar danos e sofrimento ao outro (NJAINE, 2009). O profissional que se ocupa desta demanda se depara cotidianamente com a vulnerabilidade pessoal e social[5] de seus usuários, além das exigências de competência técnica e habilidades pessoais para efetivação do seu trabalho.

Por sua natureza ampla e complexa, o atendimento continuado às famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social - por violação de direitos -, requer uma equipe multidisciplinar experiente e qualificada, além de outras condições fundamentais como equipamento e estrutura adequados, capacitação continuada, supervisão técnica, apoio técnico e psicológico, entre outros recursos. (SCHREINER, 2013)

Embora se reconheça a necessidade de apoio e suporte para o desenvolvimento do trabalho neste nível de Proteção Social, pouco são os estudos que abordam o tema sob a perspectiva do profissional, sobretudo, ao considerar-se a organização das equipes em conformidade com a Política Nacional da Assistência, um processo recente e em construção, portanto, com necessidade de ser melhor compreendido e avaliado.

Tal propósito se mostra, também, em consonância com os princípios norteadores da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH-SUAS) que propõe a necessidade de se conhecer os profissionais e o contexto em que atuam na Assistência Social e os desafios que lhes são impostos na implementação desta política. (BRASIL, 2005)

Desta forma, a compreensão das características dos contextos que tangenciam o trabalho deste profissional e seu processo de trabalho nessas condições, pode contribuir com a elaboração de estratégias mais eficientes na promoção de saúde do profissional ao lançar luz sobre a natureza especial dessa atividade e destacar a importância de políticas de valorização e proteção à equipe, bem como a prevenção do adoecimento profissional.

Além disso, o cuidado dispensado ao profissional é requisito fundamental para a prestação de um serviço de qualidade à população usuária do Sistema Único de Assistência Social. A própria Política Nacional da Assistência reconhece que o modo como são tratados

---

[5] Por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outros. (PNAS, 2004)

os recursos humanos no campo das políticas públicas interferem diretamente na produtividade e qualidade dos serviços oferecidos à sociedade.

> O tema recursos humanos não tem sido matéria prioritária de debates e formulações, a despeito das transformações ocorridas no mundo do trabalho e do encolhimento da esfera pública do Estado, implicando precarização das condições de trabalho e do atendimento à população. (BRASIL, 2004, p.53)

Ressalta-se, ainda, que o autor desta pesquisa se vê diretamente motivado pelo tema em pauta, visto trabalhar com esta demanda há pelo menos dez anos e observar o impacto que este tipo de trabalho provoca na dinâmica das equipes e no modo de atuação de cada profissional.

Embora o enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes dependa de um sistema de garantia de direitos[6] que envolva além da assistência social, outras áreas como a saúde, educação e justiça, a equipe de referência no acompanhamento dessas famílias se depara, por um lado, com sentimentos de urgência na implementação de ações que interrompam a violência e, por outro, com o desamparo frente a situações que estão além de sua competência e dependem de uma rede articulada para a proteção dessas famílias. Estas questões somadas aos demais desafios da implementação do serviço, mobilizam os profissionais a buscarem estratégias de apoio, quer seja nas discussões de caso com os colegas, solicitação de supervisão técnica ou demais estratégias que fortaleçam a equipe.

1.5 Organização do Trabalho

Esta dissertação compõe quatro capítulos, organizados conforme a descrição a seguir: O capítulo 1 apresenta a introdução e descrição do problema, aos objetivos, relevância, delimitação e organização da pesquisa.

O capítulo 2 apresenta a revisão de literatura, apontando no primeiro tópico para o panorama atual do trabalho na perspectiva da Política Nacional de Assistência Social. No segundo, o Trabalho psicossocial na violação de direitos enquanto estratégia da Política de Proteção Social Especial, abordando principalmente as características do trabalho psicossocial

[6] Constitui-se na articulação e integração das instâncias públicas governamentais e da sociedade civil na aplicação de instrumentos normativos e no funcionamento dos mecanismos de promoção, defesa e controle para a efetivação dos direitos da criança e do adolescente. (BRASIL, 2014)

neste nível de atenção e a gestão no âmbito do Sistema Unificado da Assistência Social, quanto às suas diretrizes e normas que definem a operacionalização dos serviços e a organização do trabalho. No terceiro, a discussão sobre a Saúde do trabalhador, evidenciando seus diferentes conceitos e sua implicação para abordagem do tema. O quarto tópico relacionou os aspectos do trabalho e o processo de resiliência, de modo a compreender os recursos individuais e coletivos utilizados pelos profissionais diante dos desafios cotidianos do trabalho na dimensão da Assistência Social. O último tópico aborda o Trabalho Psicossocial à Luz da Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano, enquanto referencial teórico que fundamentou o estudo.

O capítulo 3 apresenta a trajetória metodológica utilizada, evidenciando o tipo de pesquisa, o campo de estudo, a população e a amostra, os instrumentos, além dos procedimentos de coleta e análise de dados.

No capítulo 4, são destacados os resultados e o capítulo 5 se ocupa da análise e discussão dos dados. E por fim, o capítulo 6 apresenta as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a realização da presente revisão de literatura, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, a qual objetiva mapear e discutir as principais produções científicas de um determinado tema, visando identificar os aspectos mais relevantes e as dimensões destacadas e priorizadas pela comunidade científica num determinado tempo e lugar. (FERREIRA, 2002).

Considerando a Assistência Social como principal contexto de atuação dos profissionais participantes desta pesquisa, procurou-se investigar as produções que tratam exatamente dessa área, conforme apresentadas abaixo.

2.1 Panorama das pesquisas sobre Assistência Social e Saúde do Trabalhador

Para o conhecimento do que se tem produzido cientificamente no Brasil no que tange à Assistência Social e Saúde do Trabalhador, realizou-se, em julho de 2014, um levantamento no banco de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Considerando o interesse de estudo centrado na compreensão da relação entre as características do trabalho na Assistência Social e na saúde do profissional, bem como os possíveis recursos utilizados para a superação dos desafios enfrentados, optou-se pela eleição das seguintes palavras-chaves: Assistência Social; Saúde do Trabalhador; Resiliência; Trabalho.

Os resultados iniciais para o termo “Assistência Social” na base LILACS, nos últimos cinco anos (2009-2013), revelaram um total de 168 trabalhos. Tomando como base o interesse de pesquisa relacionado à saúde do trabalhador nesse contexto, optou-se pela realização de uma segunda busca mais refinada, com a combinação dos descritores “Assistência Social” e “Saúde do Trabalhador”, a qual apresentou 24 produções, divididas entre diversos assuntos, sendo 16 desses voltados diretamente ao tema desta pesquisa: saúde do trabalhador.

No portal de periódicos da CAPES, essa mesma combinação apresentou 47 pesquisas publicadas entre 2009 e 2013, no entanto, apenas sete referiam-se especificamente sobre a saúde do trabalhador, sua relação com a prática profissional e repercussões na vida pessoal, conforme apresentado no quadro 1.

Quadro 1. Distribuição das produções a partir das palavras-chave: Assistência Social e Saúde do Trabalhador.

Ano de publicação	Autores	Periódico publicado	Foco
2009	Reinhardt, E. L.; Fischer, F. M.	Revista Panamericana de Salud Pública	Promoção da saúde de trabalhadores do setor saúde
2010	Rodrigues, P. F. V.; Bellini, M. I. B.	Educação	Trabalhador adoecido e relações familiares
2011	Cockell, F. F.; Perticarrari, D.	Ciência & Saúde Coletiva	Estratégias e redes sociais utilizadas por trabalhadores informais
2012	Macedo, J. P.; Dimenstein, M.	Avances en Psicologia Latinoamericana	Práticas profissionais em instituição de saúde e assistência social
2012	Blima Schraiber, L.	Ciência & Saúde Coletiva	Políticas públicas e práticas dos profissionais
2012	Noronha, D. D., et al.	Motricidade	Acidentes ocupacionais
2012	Pereira, M. G. D.; Cortez, C. M.	Veredas - Revista de Estudos Linguísticos	Papéis e atividades de agentes comunitárias de saúde

Fonte: Portal de Periódicos CAPES (2009, 2013), organizado pelo autor.

Dentre os trabalhos apresentados no quadro anterior, destaca-se o de Rodrigues e Belini (2010), que refletiu sobre o trabalhador adoecido e suas relações familiares, de modo a compreender o processo de saúde e doença no contexto da família. Já Reinhardt e Fischer (2009) identificaram na literatura situações impeditivas e prejudiciais às ações de prevenção de acidentes e de doenças ou, ainda, de promoção da saúde de trabalhadores do setor de saúde.

Foi possível perceber nesta revisão que a maioria dos trabalhos se ocupou da saúde como área de realização das pesquisas, e que as atividades exercidas no contexto da Assistência Social ainda são pouco estudadas nesse aspecto.

Por outro lado, um único trabalho voltado a esse assunto, produzido por Macedo e Dimenstein (2012), discutiu como psicólogos que atuam em Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) vivenciam o cotidiano de suas práticas, demonstrando a preocupação dessa categoria em se adaptar aos desafios do trabalho na área, por conta da necessidade em desenvolver certas habilidades e competências pouco comuns à formação tradicional do profissional de Psicologia.

Em relação aos termos “Resiliência” e “Trabalho”, foi possível encontrar na base da CAPES 349 trabalhos de variadas naturezas, desde os que apresentam o conceito utilizado nas Ciências Humanas, como a capacidade de superação do indivíduo frente às situações

adversas, até os que tratam do termo originalmente utilizado na Física para descrever as condições de materiais submetidos às situações adversas.

Com o refinamento da busca, priorizando-se as publicações dos últimos cinco anos e excluindo-se assuntos relacionados à Engenharia e Materiais, a pesquisa resumiu-se a 25 artigos científicos, distribuídos conforme a tabela 1. É possível observar vários aspectos evidenciados no estudo da resiliência, entretanto, a vulnerabilidade/risco social e o trabalho aparecem como os dois principais focos de pesquisa nesse tema.

Tabela 1. Foco das Pesquisas sobre Resiliência e Trabalho

Foco de Pesquisa	**Nº Artigos**
Trabalho	05
Vulnerabilidade/Risco Social	05
Adolescência	02
Estratégias de *coping*	02
Instituição de proteção	02
Família	02
Espiritualidade	01
Maus-tratos infantis	01
Competências Sociais e Aprendizagem	01
Inteligência Emocional	01
Trauma de guerra	01
Estudo socioecológico	01
Bem estar subjetivo	01
Total	**25**

Fonte: Portal de Periódicos Capes (2009, 2013), organizado pelo autor.

Do universo inicial da pesquisa utilizando as palavras-chave “Resiliência” e “Trabalho”, cinco artigos discutem a resiliência na perspectiva do trabalhador propriamente dito. Desses, cabe destacar o estudo de Ribeiro (2011), que, por meio de uma análise teórica, refletiu sobre as situações em que o processo de resiliência contribui para a saúde mental do trabalhador nas organizações atuais, além dos fatores que favorecem o adoecimento profissional. A organização do trabalho contemporâneo marcado pela flexibilidade e globalização imprime cada vez mais o aumento no ritmo de trabalho, a necessidade de ser polivalente e mais responsável, além da ameaça do desemprego e aumento da competitividade. Tais fatores reforçam a importância da resiliência na promoção da saúde e também na permanência do sujeito no mercado de trabalho.

No contexto da saúde, mais especificamente na Enfermagem, o trabalho de Belancieri et al. (2010) demonstrou o alto nível de estresse dos enfermeiros na rede pública de saúde, os quais despendem grande energia na tentativa de controlar suas emoções no ambiente de trabalho.

Já Mucho (2010) relacionou a doença de *burnout* e a depressão como constructos de características diferentes, porém que apresentam sintomas semelhantes. O autor reconhece a questão do otimismo como um elemento importante para a superação do estresse, destacando os programas de bem estar no trabalho como fatores de promoção da resiliência.

Na perspectiva do profissional que atende famílias em situação de violência doméstica, o estudo de Alto (2010) traça um paralelo entre o desgaste do profissional e a leitura que ele passa a fazer da família que atende. O texto sugere que a exposição contínua a essas demandas provoca no profissional, ao longo do tempo, o abandono de uma prática pautada na resiliência familiar, capaz de reconhecer nos membros da família recursos a serem considerados no tratamento. Assim, as experiências negativas acumuladas no decorrer do processo se sobressaem e o profissional parece não ser capaz de identificar os recursos próprios da família que poderiam ser acionados para a superação do problema. O autor ressalta a importância de que profissional reconheça o seu envolvimento emocional nesse tipo de trabalho.

> Torna-se, assim, fundamental atender às vivências emocionais dos profissionais, assim como a possível acumulação de experiências negativas, como um elemento presente ao longo de todo o processo de intervenção, podendo o reconhecimento destes fatores possibilitar uma procura mais eficaz de respostas adequadas às situações. (ALTO, 2010, p. 54).

Por esse motivo, Alto (2010) defende a supervisão e a discussão de casos como ferramentas importantes de apoio profissional, além da atenção psicológica personalizada a alguns técnicos.

A busca por produções sobre resiliência e trabalho apresenta poucos resultados para estudos que, de fato, encontram relação entre ambos os termos. A área da saúde, principalmente a Enfermagem, reúne a maioria dessas produções que procuram compreender a resiliência nesse contexto, dando ênfase aos fatores de risco e proteção para a saúde do profissional.

Desse modo, conforme foi possível perceber, a literatura recente que se utiliza dos constructos de resiliência e saúde do trabalhador apresenta trabalhos em diversos contextos, mas com pouca referência ao profissional que atua na área da Assistência Social. Nesse

sentido, faz-se necessário que tal temática - Assistência Social, resiliência e trabalho - seja melhor explorada e discutida no âmbito acadêmico.

A seguir, serão apresentadas as características do trabalho desenvolvido na área da assistência voltado à proteção de crianças e adolescentes em situação de violação de direitos.

2.2 Trabalho psicossocial na violação de direitos: de projeto à política pública.

Coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um sistema público que organiza os serviços socioassistenciais no Brasil, sendo composto pelo poder público e sociedade civil, os quais participam diretamente do processo de gestão compartilhada.

As ações são organizadas em dois níveis de proteção social: a proteção básica, destinada à prevenção de situações risco pessoal e social, e a proteção especial, voltada à família e aos indivíduos que já se encontram em situação de risco e que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros.

Nesse contexto, o fenômeno da violência doméstica contra crianças e adolescentes, por exemplo, é compreendido pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS) como uma situação de violação de direitos, agravada pelas condições de vulnerabilidade pessoal e social, que leva em conta, além das pessoas, suas circunstâncias e o núcleo familiar. Vale salientar que “a proteção social exige a capacidade de maior aproximação possível do cotidiano da vida das pessoas, pois é nele que riscos, vulnerabilidades se constituem”. (BRASIL, 2004, p. 15).

No plano das ações governamentais, a PNAS considera situação de risco e vulnerabilidade:

> [...] famílias e indivíduos com perda ou fragilidade dos vínculos familiares, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnicos, cultural e sexual; desvantagem resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar; grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (BRASIL, 2004).

Embora a política pressuponha a compreensão das situações de risco e vulnerabilidade, a mesma não é clara quanto à sua definição, gerando, em alguns casos, a confusão no emprego dos conceitos, ao tratá-los equivocadamente como sinônimos. (JANCZURA, 2012).

Para Yunes e Szimanski (2001), esses conceitos, ainda que mantenham estreita relação, são distintos. Enquanto o risco era usado pelos epidemiologistas em associação a grupos e populações, a vulnerabilidade é um termo geralmente usado na referência a situações de predisposição e susceptibilidade ao estresse. Dessa forma, as autoras afirmam que a "vulnerabilidade opera apenas quando o risco está presente; sem risco, vulnerabilidade não tem efeito". (YUNES; SZIMANSKI, 2001, p.28).

Ao estudar a aplicação desses conceitos na área da Assistência Social, Janczura (2012) relaciona a ideia de risco às condições de fragilidade da sociedade tecnológica contemporânea, enquanto a vulnerabilidade identificaria a condição dos indivíduos nessa sociedade. Nesse sentido, a pesquisadora aponta que a sociedade pós-industrial seria uma sociedade de risco, em função dos efeitos que a tecnologia e a globalização econômica teriam produzido na vida das pessoas. (JANCZURA, 2012).

Sendo assim, ao considerar o nível de proteção social especial, os serviços acabam se deparando com famílias em diversas situações socioeconômicas; condições essas que induzem à violação de direitos de seus membros, sobretudo, crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência.

Nesse caso, a proteção social especial é entendida como

> [...] a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outros. (BRASIL, 2004, p. 37).

Em função das características citadas, o trabalho nessas circunstâncias específicas necessita, além de um acompanhamento mais individualizado, de maior flexibilização nas soluções protetivas que, preferencialmente, irão precisar do envolvimento de outros atores sociais. (BRASIL, 2004).

O trabalho social com famílias pressupõe algumas competências e compromissos ético-técnicos da equipe multidisciplinar destinada ao exercício dessa função. A fim de garantir a articulação de serviços e recursos para o atendimento, o encaminhamento e o acompanhamento das famílias e indivíduos, desenvolvendo atividades de apoio e acolhida que visem o fortalecimento familiar e a convivência comunitária, requer que a equipe de profissionais também apresente, além dos conhecimentos teóricos, aptidão para a escuta qualificada individual ou em grupo. (SÃO PAULO, 2013).

Além disso, espera-se, de acordo com as Normas Operacionais Básicas da Assistência Social (NOB-RH), que tais profissionais apresentem habilidade para trabalhar em equipe,

produzir relatórios e documentos necessários ao serviço e demais instrumentos técnico-operativos, bem como realizar monitoramento e avaliação do serviço. (BRASIL, 2005).

A transformação de projeto em serviço especializado da política nacional trouxe o respaldo das demais instâncias responsáveis pela implementação e fortalecimento do SUAS e os demais atores envolvidos na interlocução desse serviço. Com isso, exigiu-se também a revisão dos objetivos e a delimitação do trabalho com repercussões principalmente para as relações entre as áreas do saber envolvidas e a interação com os demais setores da sociedade com interface no tema.

Por conseguinte, nesse lugar, o profissional é chamado a realizar uma série de atividades e atribuições que envolvem a capacidade de trabalho interdisciplinar e intersetorial, temas abordados a seguir.

2.3 Interdisciplinaridade e ação intersetorial no campo das políticas públicas.

O presente capítulo apresenta considerações sobre as duas áreas eleitas como foco de investigação neste trabalho - Serviço Social e Psicologia - e suas interfaces com a proteção social. Posteriormente, discute-se a proposta da interdisciplinaridade como desafio e estratégia de apreensão da violação de direitos e, por fim, são apresentadas discussões mais recentes a respeito da perspectiva de intersetorialidade no serviço público e suas implicações para o trabalho na área assistencial.

A PNAS, juntamente com as políticas setoriais, norteia-se pela consideração das desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento e o provimento de condições para atender à sociedade e à universalização dos direitos sociais. (BRASIL, 2004). Com o propósito de atender cidadãos e grupos em situações de vulnerabilidade e risco, os serviços foram organizados em níveis de proteção básica e especial, conforme a complexidade das situações, segundo as normas de tipificação dos serviços. (PAEFI, 2005).

Para a sua operacionalização, os princípios da interdisciplinaridade e do trabalho em rede se fizeram presentes na constituição das diretrizes e dos objetivos das ações, o que culminou na necessidade de participação de outras áreas - tais como a Psicologia, a Pedagogia e o Direito, além do próprio Serviço Social - na composição da equipe mínima. (NOB-RH, 2005). A contribuição de cada uma das áreas vem sendo forjada nestes anos de construção da prática e tem suscitado muitos debates sobre o papel e território que compete a cada uma, e principalmente, das intersecções possíveis entre elas.

O Serviço Social, baseado no seu Código de Ética Profissional e na PNAS, tem como premissa a análise crítica da realidade, a visão de totalidade para a compreensão do mundo e das relações que se estabelecem na sociedade. O Projeto Profissional fundamenta-se na competência teórica, técnica e política, associada a um projeto social democrático, compromissado com os interesses da classe trabalhadora.

A intervenção do Serviço Social está pautada nas três dimensões da profissão: ético-política, teórico-metodológica, e técnico-operativa. De acordo com o SUAS, a intervenção profissional tem sua centralidade na matricialidade familiar. Assim, dentre as ações do Serviço Social no Programa Aquarela, que existia no município de José dos Campos/SP até 2013, estavam:

> [...] facilitar o acesso das crianças, adolescentes e respectivos familiares aos recursos, programas e serviços oferecidos pelo poder público municipal ou organizações não governamentais visando a defesa de seus direitos; divulgar e estimular a participação dos usuários do Programa Aquarela em espaços de controle social onde se discutam e formulem políticas públicas, como por exemplo, Fóruns, Conferências de direitos, cursos, dentre outras que sejam ferramentas para que conheçam seus direitos e os mecanismos de acesso; realizar ações de prevenção à violência contra a infância e a juventude; propor, planejar, coordenar e executar trabalhos individuais e grupais com os usuários do serviço; conhecer os procedimentos e fluxos do programa e atualizar-se quando das mudanças; atualizar-se tecnicamente sobre infância e juventude em situação de violação de direitos; propor, planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social das crianças, adolescentes e respectivas famílias para subsidiar ações profissionais, assim como subsidiar a formulação de políticas públicas; realizar trabalhos interdisciplinares e interlocução com a rede de proteção visando a garantia de direitos do público atendido no programa. (MANUAL AQUARELA, 2012).

Quanto à Psicologia, sua inserção na área social é um fenômeno recente e resultado de um processo histórico que tem o seu início a partir dos movimentos sociais organizados na década de 1980 e, mais tarde, com a promulgação da Constituição Federal de 1988.

Como resultado da pressão de diferentes setores da sociedade sobre as esferas governamental e legislativa para a efetivação dos direitos previstos na constituição recém-aprovada, algumas ações acatadas tornaram-se marcos na construção das políticas públicas.

Nesse contexto, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o Sistema Único de Saúde (SUS), em 1990, além da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), em 1993, e outras políticas regulamentadas, foram consolidando-se mesmo diante de um cenário econômico e político desfavorável na época, dado a conjuntura neoliberal que se aprofundava no país naquele momento. (VASCONCELOS, 2009).

Segundo Macedo e Dimenstein (2012), a institucionalização desses campos de direitos e a abertura de vários serviços e programas de proteção e assistência à população acabaram

por ampliar de forma significativa o ingresso dos psicólogos no campo das políticas públicas no Brasil, em especial, nas áreas da Saúde e Assistência Social.

A prática profissional da Psicologia no atendimento às famílias em situação de violência doméstica está embasada em princípios fundamentais do código de ética do psicólogo, conforme especificado em seus artigos I e II:

> I. O psicólogo baseará o seu trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos. II. O psicólogo trabalhará visando a promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas e das coletividades e contribuirá para a eliminação de quaisquer formas de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão. (CFP, 2005).

A inserção do psicólogo nas políticas públicas tem promovido o debate sobre a ampliação do seu objeto de estudo e dos modelos tradicionais de atuação, através da integração entre os diferentes campos do saber. Isso tem repercutido inclusive no seu processo de formação, uma vez que as Instituições de Ensino Superior (IES), diante dos desafios cotidianos da área, estão sendo obrigadas a rever suas disciplinas adequando-se, por um lado, às Diretrizes Curriculares do Ministério da Educação e, por outro, às demandas por mudanças no papel dos profissionais psicólogos, os quais são chamados a deixar a atuação preponderante no âmbito clínico para se lançar em novos contextos institucionais.

Os indivíduos passam a ser entendidos dentro da sua singularidade, que é complexamente inter-relacionada com o meio sócio-econômico-cultural e familiar em que vivem. A partir de uma visão sistêmica, não se isola o sistema familiar do sistema social do qual o sujeito faz parte, e tampouco se encara a violência apenas como um problema intrapsíquico.

No que diz respeito às relações familiares, o desafio é a compreensão do sistema familiar sem perder de vista as relações com os sistemas maiores. A ação da Psicologia na intervenção da violência doméstica amplia o espectro de uma postura típica da clínica tradicional para uma clínica social, quando se muda o referencial de atendimento individual, no intrapsíquico, para outro pautado na relação, no sistema familiar e social. Adota-se o olhar mais abrangente sobre a complexidade do fenômeno da violência doméstica, com ênfase no entendimento das inter-relações, dos aspectos referentes à comunicação, da recursividade, das narrativas, da construção dos significados e dos processos de mudança. Passam a ser considerados aspectos sociais, culturais e psicológicos, relacionados ao olhar sobre a criança e o adolescente, a dinâmica da família, as relações de gênero, as expressões da violência, e a vivência da sexualidade.

As práticas terapêuticas desenvolvidas pela Psicologia no momento atual estão embasadas em vários modelos teóricos, como o recurso dialógico; ou seja, as teorias são vistas como referenciais úteis aos propósitos de dar sentido à prática, de compreender os dilemas humanos e a mudança nos contextos de vida da família.

As técnicas têm como finalidade a construção de possibilidades para a reflexão e a ação, a construção de significados organizadores da experiência vivida e o favorecimento das transformações. A estruturação do espaço terapêutico como um espaço de conversação envolve uma escuta cuidadosa das histórias sobre as experiências vividas pelos indivíduos, o enredo dos acontecimentos narrados, seus valores morais, éticos e suas consequências.

Assim, o psicólogo deve propiciar uma escuta atenta, oportunizando a emergência de significados ocultos ou inconscientes. É o profissional que exercerá o trabalho com os sentimentos e a subjetividade de crianças e/ou adolescentes vitimizados e suas famílias, criando ambiente favorável ao resgate da autoestima, à reconstrução de relações afetivas, à reconstrução de significados acerca da vivência, à compreensão sobre a dinâmica familiar, aos limites e cuidados na família, ao desenvolvimento da sexualidade, entre outros aspectos.

O processo de questionamento e reflexão desenvolvido pelo psicólogo, conforme pontua Gonçalves (2010), visa favorecer um trabalho de restauração, que disponibilize àquelas pessoas novas oportunidades de reconstruir outros sentidos para suas relações que não se pautem pelos excessos ou descargas emocionais intempestivas.

> A violência doméstica configura-se na mais cruel e perversa expressão destrutiva, pois ela degrada aquele que se encontra em formação e destroça a esperança no berço mesmo onde a confiabilidade jamais deveria estar em questão, implicando graves danos na relação da criança/adolescente consigo e com o outro. (GONÇALVES, 2010).

Dessa forma, durante o atendimento, esse profissional tem a função pró-ativa de promover um espaço privilegiado de escuta, onde a pessoa possa expressar suas dores e angústias, refletir sobre suas experiências, além de reconhecer e fortalecer suas potencialidades. Para atingir esse propósito, a Psicologia utiliza recursos técnicos, visando favorecer mudanças nas relações familiares. Atua de forma a interromper o padrão abusivo de relacionamento e garantir a protetividade de crianças e adolescentes, dando o apoio emocional aos indivíduos envolvidos, ajudando-os no fortalecimento da sua autoestima, na superação de suas dificuldades e no desenvolvimento de seus potenciais, possibilitando, assim, o desempenho dos diferentes papéis de cada membro no sistema familiar, bem como o reconhecimento da sua atuação nas dificuldades existentes e na concretização de mudanças.

Salienta-se que a multiplicidade de apresentações da violência doméstica, as variáveis individuais de cada situação, a necessidade de integração com outras áreas de conhecimento, as limitações institucionais, dentre outros fatores, ilustram o grau de complexidade envolvido nesse tipo de atendimento.

Por esses motivos, metodologia adotada deve garantir o atendimento dos casos na sua complexidade e, o mesmo tempo, considerar a singularidade dos mesmos. Diante dessas prerrogativas, o pensamento sistêmico que enfatiza a compreensão dos fenômenos - considerando sua complexidade, instabilidade e intersubjetividade - contribui para integrar as diferentes compreensões sobre os mesmos, bem como as distintas possibilidades de abordagens psicológicas, sejam elas específicas ou em ações interdisciplinares. Nesse sentido, a Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano, proposta por Bronfrenbrenner (1977), surge como uma importante aliada teórica nesse desafio, uma vez que apresenta consonância com o propósito desse tipo de abordagem.

O Conselho Federal de Psicologia (CFP) elaborou um documento com princípios norteadores da prática profissional nessa área, a qual exige do profissional uma série de habilidades e postura para trabalhar com o tema. O órgão defende que o psicólogo:

> a) possua formação pessoal e profissional mais crítica; b) conheça, além da legislação pertinente à sua profissão, todos os marcos conceituais, lógicos e legais para subsidiar suas ações; c) seja capaz de reinventar suas práticas, na perspectiva de que o fazer da Psicologia é resultado de um saber que se constrói cotidianamente e que se acumula a partir da pesquisa, das experiências e das reflexões críticas. É necessário que o (a) psicólogo (a) esteja pessoalmente disponível para essa ação profissional, sendo capaz de desenvolver escuta qualificada, que só é possível a partir da capacidade empática (a de colocar-se no lugar do outro), emprestando-se como figura de vinculação e acolhimento genuíno e conscientizando-se de que as condições de vulnerabilidade em que essas crianças se encontram fragilizam seus processos psicológicos; d) tenha postura pessoal e profissional pró-ativa que problematiza, avalia e debate antes de agir, e que, sobretudo, 'enxerga' o sujeito de direitos em situação peculiar de desenvolvimento; e) possua o compromisso fundamental de proteger a criança e o adolescente, acreditando sempre em sua palavra; f) busque permanente formação para escapar da fragilidade identitária que se observa em muitos profissionais que tratam de simplesmente transpor modelos tradicionais de formação para espaços distintos, como mencionado anteriormente; g) apreenda que a violência doméstica e sexual contra crianças e adolescentes é fenômeno complexo, que deve ser objeto de trabalho coletivo, contemplando suas diversas dimensões, cuja abordagem, em decorrência disso, deve ser sempre multidisciplinar e interdisciplinar. (CFP, 2009, p 76).

O documento ainda ressalta que o psicólogo tem a missão de identificar e problematizar a realidade, desvinculando-se de olhares normatizantes e prescritivos, de modo a evitar visões assistencialistas e tutelares. (CFP, 2009).

Por outro lado, estudos recentes, como o de Macedo e Dimenstein (2012), demonstram que, por se encontrar em contexto adverso aos modos tradicionais de atuação, muitos psicólogos experimentam estranhamento e mal-estar, como resultado da vivência de situações limites e de difícil manejo.

Ainda segundo esses autores, no cotidiano desse trabalho, é comum o técnico se deparar com situações de vida dos usuários que os deixam profundamente mobilizados e muitas vezes impossibilitados de realizarem intervenções eficazes. Por isso, os estudiosos entendem que a atuação no campo social requer uma implicação permanente do trabalhador.

> Essa experiência incide, sem dúvida, de imediato em nossos territórios subjetivos (inclusive como pesquisador), produzindo efeitos que desalinham nossas fronteiras identitárias, visto que a intensidade do encontro com essas realidades distintas, com uma pluralidade de forças que geram inúmeras sensações, imagens, pensamentos e ações, indica que não há como sair ileso de tais experiências. (MACEDO; DIMENSTEIN, 2012, p. 188).

Carvalho (2007), citado pela CFP (2009), afirma que, no âmbito dos serviços especializados de atendimento a casos de violência, o profissional se vê diante um problema social complexo e multideterminado que, por si só, exige ações e intervenções também complexas em vários setores. “Para isso, as ações intersetoriais, com abordagens interdisciplinares, são postas como imperativo.” (CARVALHO, 2007 apud CFP, 2009, p. 83).

Nos últimos anos, os cursos de Psicologia têm avançado bastante nesse aspecto. Os debates e experiências na área demonstram um esforço na tentativa de integrar os elementos da psicologia clínica - conhecimento da construção do afeto e subjetividade humana; escuta clínica, etc. - e o olhar crítico sobre o modo de organização da sociedade e o compromisso com a produção de um saber voltado à transformação da realidade e à promoção da justiça social.

Contudo, quando o assunto é política pública, o psicólogo ainda parece ter pouca clareza sobre sua identidade, o papel profissional e o campo de atuação de cada operador social, o que, de certo modo, prejudica a proposta de uma atuação pautada na interdisciplinaridade, fato que também é comum nas demais áreas que compõem as equipes do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), como a Pedagogia, o Direito e o Serviço Social.

Assim sendo, os processos de formação contam com a missão de rever seus projetos pedagógicos, adequando suas matrizes curriculares de modo a superar a compartimentalização dos saberes, visto que a mesma impede uma compreensão integral sobre o fenômeno estudado, e uma vez que, a despeito da interdisciplinaridade aparecer no discurso, a prática ainda é outra.

2.5 Relações entre saúde e trabalho no contexto da proteção social especial

O trabalho ocupa um lugar de destaque no desenvolvimento humano e, enquanto função psíquica, configura-se como um dos grandes alicerces de constituição do sujeito e de sua rede de significados. Processos de gratificação, reconhecimento e inteligência estão relacionados à realização do trabalho e ligados à constituição da identidade e da subjetividade humana. (LANCMAN; SZNELWAR apud FLACH, 2004).

A discussão sobre a saúde do trabalhador pressupõe a compreensão das diferentes formas de abordar o conceito de saúde. Ao longo dos anos, a ideia de saúde passou por diferentes definições, incorporando elementos que ampliaram sua análise e trouxeram à tona a discussão sobre as características relacionadas ao contexto do indivíduo e à sua interação com o ambiente. Dessa forma, este capítulo pretende discutir a transformação do conceito de saúde e suas implicações para o desenvolvimento humano no âmbito do trabalho.

A relação entre o trabalho e o processo de saúde sempre foi uma preocupação da sociedade, no entanto, foi com o advento da Revolução Industrial, na passagem para o século XIX, que as atenções voltaram-se ao tema de forma mais enfática. A partir desse período, as transformações no processo de trabalho resultaram em jornadas extensas da atividade profissional, em condições penosas, desconfortáveis e insalubres, revelando um ambiente propício à proliferação de acidentes graves e fatais, além do envelhecimento precoce, alterações de comportamento e doenças, e elevação das taxas de morbidade e mortalidade. (MINAYO-GOMES; THEDIM-COSTA, 1997).

Nesse contexto, o paradigma da Medicina do Trabalho foi introduzido nas fábricas com a intenção de intervir na diminuição de tais agravos, porém, com o advento da II Guerra Mundial e o aumento da morbimortalidade por acidentes e doenças do trabalho, ambos resultantes da exigência por maior produção, esse modelo tornou-se incapaz de responder ao desafio inicialmente proposto. Surgiu, então, nessa época, o modelo da Saúde Ocupacional, o qual representou um avanço em relação à Medicina do Trabalho, por incorporar a teoria da multicausalidade[7] e atuar por meio de equipes multi e interdisciplinares. Contudo, apesar do avanço, sua atenção é voltada para os agentes de risco e sem contextualizar suas causas originais. (BRAGA et al., 2001).

A partir dos movimentos sociais e políticos deflagrados na década de 60 nos países industrializados, uma nova proposta denominada Saúde do Trabalhador abandona o conceito

[7] "[...] onde a doença é resultado da interação entre agente, hospedeiro e ambiente". (MARTINEZ, 2002, p.45)

de doença causada pelo risco ou fatores de risco, e passa a considerar o processo saúde/doença à luz dos determinantes sociais, como algo dinâmico e condicionado por um momento social, político e histórico marcado principalmente pela participação dos trabalhadores nas questões de saúde. (MARTINEZ, 2002).

No Brasil, essa compreensão sobre a área da Saúde do Trabalhador chegou na década de 80, traduzindo-se em prática interdisciplinar e multiprofissional, com especial atenção ao contexto geral do trabalho e sua organização. (MINAYO-GOMEZ; THEDIM-COSTA, 1997). Na ocasião, a 8º Conferência Nacional de Saúde foi um marco importante para fomentar a nova concepção no país, ao tratar a saúde como sendo o resultado de condições concretas de um dado momento histórico.

Assim, a dimensão biológica perdeu seu lugar de hegemonia na explicação do indivíduo e seu processo de adoecimento, e a saúde passou a ser considerada como "resultado de interações dinâmicas e complexas determinadas pelos domínios sociais, mentais, históricos e políticos, onde o trabalho tem caráter central". (MARTINEZ, 2002, p. 46).

Do ponto de vista da Organização Mundial da Saúde (OMS), a saúde é definida como o completo estado de bem estar físico, mental e social, e não apenas ausência de doença ou enfermidade. Observa-se nessa definição que, embora amplie o conceito para além da doença, a mesma apresenta uma concepção idealizada do tema diante dos desafios cotidianos na área.

Sobre isso, Dejours (1986) e Caponi (1997), discutem a dificuldade de se definir o "estado de bem estar", em razão do seu caráter subjetivo, bem como de seu significado bastante impreciso e vago.

> Mesmo numa visão de saúde que se restrinja apenas ao âmbito do biológico, a expressão dos sintomas pelo indivíduo, do que sente, do que percebe como manifestação em si, estará, sempre, carregada da sua subjetividade, da sua forma de perceber e sentir que é ou pode ser diferente do que é sentido e percebido por outro indivíduo. (LUNARDI, 1999, p. 28).

Segundo Dejours (1986), o trabalho tem um caráter central na saúde do trabalhador, a qual, por sua vez, depende de meios para se traçar um caminho livre e original em direção ao bem estar físico, psíquico e social. Desse modo, parece importante ressaltar que o trabalho, apesar do sofrimento, também "pode levar a uma vivência de prazer, ao representar a possibilidade de o trabalhador afirmar-se como sujeito do trabalho e construir novas formas de ser". (FLACH, et al. 2009).

Para atingir o bem estar físico, psíquico e social, a pessoa depende respectivamente de: liberdade para regular as variações que acontecem no organismo (dormir, repousar, comer, etc.); liberdade para organizar a própria vida segundo o desejo de cada um; e liberdade para

agir de forma individual e coletiva sobre a organização do trabalho (conteúdo do trabalho, divisão de tarefas, divisão dos homens e relações entre si). (DEJOURS apud MARTINEZ, 2002).

A Psicopatologia do Trabalho e as pesquisas sobre a resiliência no trabalho humano apresentam pontos em comum: ambas propõem um referencial de compreensão dos fatores de risco a que estão sujeitos os trabalhadores, assim como investigam, cada uma a seu modo, os elementos que estão presentes ou podem ser desenvolvidos para lidar com o sofrimento.

A ideia de saúde, tanto na perspectiva da Psicopatologia do Trabalho quanto dos estudos de resiliência, não consiste na inexistência de patologias. No nível psíquico, saúde não é sinônimo, por exemplo, de ausência de angústia e "há pessoas que, embora angustiadas, encontram-se em perfeita saúde". (DEJOURS, 1986 p.).

Ao procurar ampliar a compreensão da relação entre as questões atuais do trabalho humano, suas rupturas e a resiliência, remete-se ao que Dejours (1986) e Abdoucheli (1994) apresentam como formas distintas de sofrimento geradas pelo trabalho humano: o patogênico e o criativo.

Segundo tais autores, o sofrimento patogênico manifesta-se quando todas as margens de liberdade na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho já foram utilizadas pelo indivíduo, sendo que a etiologia dessa psicopatologia tem sua origem nas pressões do trabalho que comprometem o seu equilíbrio psíquico e a sua saúde mental. (RODRIGUES et al., 2006).

Por outro lado, o sofrimento criativo pode trazer benefícios à identidade, na medida em que aumenta a resistência do sujeito ao risco de desestabilização psíquica e somática; assim, nesse último caso, o trabalho funciona como mediador para a saúde. (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994).

De acordo com Rodrigues et al. (2006), a maioria dos trabalhadores não consegue preservar um equilíbrio psíquico e manter-se saudável, de modo que a exceção passou a ser a regra, ou seja, o que antes era sofrimento hoje passou a ser uma condição "habitual" do cotidiano profissional. A partir dessa constatação, as investigações na área da Psicopatologia do Trabalho centraram-se não mais na direção das doenças mentais, mas nas estratégias elaboradas pelos trabalhadores para enfrentarem, mentalmente, a situação de trabalho - fato que guarda estreita relação com o propósito desta pesquisa.

Nessa busca, o simples território físico do trabalho não parece suficiente para explicar toda a circunstância que envolve o bem estar do profissional. Com a diminuição das

distâncias, quer seja em função do fenômeno da globalização atual e/ou do aperfeiçoamento da tecnologia, a relação entre a vida pessoal e profissional parece cada vez mais próxima.

Desde o final do século XX, a partir da década de 80, alguns estudos passaram a considerar a relação entre trabalho e vida familiar como um fator desencadeante de problemas que, embora inicialmente restritos a uma dimensão individual, ligada ao trabalhador, logo se expandiam para outras dimensões, como a família e a sociedade. (ANDRADE, 2011). Nesse caso específico, o autor aponta que a gestão das obrigações familiares e profissionais acaba por gerar um conflito de papéis que trazem à tona questões de gênero e funções sociais estabelecidas.

Edwards e Rotrhbard, citados por Andrade (2011), nomearam três tipos de conflito que podem ocorrer na relação entre trabalho e família: 1) tempo; 2) pressão; e 3) comportamento. O conflito baseado no tempo surge quando os indivíduos consideram insuficiente o tempo disponível para o cumprimento satisfatório das obrigações associadas a cada um dos papéis, o que acaba gerando sentimentos de esgotamento ou sobrecarga. Quanto à pressão, ela ocorre quando a insatisfação no exercício de um papel dificulta a resposta às exigências de outra função, culminando em sentimento de falta de energia ou desmotivação para responder às exigências do papel familiar, por exemplo. Por fim, o conflito comportamental acontece quando o comportamento aprendido em qualquer um dos ambientes não produz resultados satisfatórios em outro, sendo, portanto, disfuncional, sem nenhuma validade no outro contexto.

> Em síntese, pode constatar-se que os efeitos do conflito de papéis não só se manifestam ao nível do desempenho dos próprios papéis, como podem ter consequências ao nível do bem-estar individual, no desempenho desses papéis e ainda ao nível da vida da família em geral e dos filhos em particular. (ANDRADE, 2011, p. 46)

Desse modo, como a saúde e o trabalho estão diretamente relacionados e influenciam-se mutuamente, a apreensão do sentido e do significado dessa relação para o profissional depende de uma análise contextualizada que considere as várias instâncias de influência sobre o indivíduo e o local onde o mesmo desenvolve o seu trabalho.

2.5 Resiliência no contexto do trabalho

Neste capítulo pretende-se discutir as diferentes compreensões sobre o fenômeno da resiliência, sua evolução histórica e as relações possíveis com o mundo trabalho.

A maioria dos estudos relacionados ao tema procura retratar situações que destacam principalmente a ideia de superação e transcendência humana em condições de grande adversidade. Personagens conhecidos da história, como Victor Frankl (1905-1997), que viveu as experiências no campo de nazismo e mais tarde viria a retratá-las em seu livro, ou mesmo a artista mexicana, Frida Kahlo (1907-1954), vítima de uma poliomielite na infância e de um grave acidente na idade adulta que a deixaria por muitos anos sequelada em uma cama, são apontados como exemplo de histórias nas quais a resiliência se manifesta enquanto uma condição humana caracterizada pela capacidade de não sucumbir diante das adversidades da vida. (Herrera, 2001),

Num cenário mais próximo, encontramos a pobreza e a vulnerabilidade presente nas periferias dos grandes centros urbanos, desafiando, por gerações, famílias que vivem sob condições extremas de desigualdade social, enfrentando toda a sorte da falta de recursos e violação de direitos, características marcantes desse modo de organização e estrutura social.

Ainda assim, alguns indivíduos, contrariando os prognósticos mais pessimistas, parecem estabelecer outra relação com a situação adversa, apontando para um caminho de adaptação numa direção favorável ao desenvolvimento humano. Nos casos citados e em outros semelhantes, é possível perceber a presença de elementos que sugerem situações de tensão e pressão sobre a vida humana, o que legitima a importância dos estudos que tenham como foco o fenômeno da resiliência. (BARLACH, 2005)

O termo resiliência teria sido empregado inicialmente nos campos da Física e Engenharia, a partir dos estudos do cientista Thomas Young, em 1807, ao descrever um experimento sobre a elasticidade de materiais, buscando estabelecer a relação entre a força que era aplicada num corpo e a deformação que a mesma força produzia, ou seja, a resiliência no caso referia-se à capacidade de um material absorver certa energia sem sofrer uma deformação permanente. (YUNES, 2003).

No âmbito das ciências humanas sua definição não é clara, já que a incorporação do conceito nessa área esbarra na complexidade dos fenômenos humanos e nas múltiplas variáveis que procuram explicá-lo. Segundo Yunes (2003), na Psicologia, o conceito nasce atrelado à ideia de invencibilidade e invulnerabilidade, a partir dos estudos do Psiquiatra infantil E. J. Anthony, o qual acompanhava crianças que apresentavam saúde mental e alta competência apesar das situações de prolongado períodos de estresse e adversidades.

Posteriormente, Rutter (1985 apud YUNES, 2003) questiona a ideia de invulnerabilidade enquanto resistência absoluta ao estresse, e propõe um modelo que relativiza a capacidade de tolerância ao estresse, compreendendo-o como um elemento que -

para além de um atributo inerente ao indivíduo - passa também pelo seu ambiente, o que torna o grau de resistência algo que varia de acordo com as circunstâncias.

Rutter (1970 apud YUNES, 2003), a partir de estudos sobre os efeitos dos conflitos parentais em crianças provenientes de lares desfeitos, trouxe uma importante contribuição para o constructo de resiliência ao sugerir que o impacto sobre o desenvolvimento da pessoa não seria resultado de um único estressor, mas da combinação de dois ou mais estressores, e que os mesmos estressores podem ser percebidos de maneira singular por diferentes pessoas. Do mesmo modo, Martineau (1999) afirma que a resiliência se apresenta de diferentes formas segundo as peculiaridades dos indivíduos e os diferentes contextos, assim como acontece com o conceito de risco.

Para Yunes e Szymanski (2001), essa perspectiva da resiliência, enquanto um traço e característica do indivíduo, ainda apresenta-se como elemento que orienta muitos trabalhos sobre o tema.

> [...] a perspectiva no indivíduo busca identificar resiliência a partir de características pessoais, tais como sexo, temperamento e background genético, apesar de todos os autores acentuarem em algum momento o aspecto relevante da interação entre bases constitucionais e ambientais da questão da resiliência. (YUNES; SZYMANSKY, 2001, p.21)

Com o avanço dos estudos, o conceito foi ampliado e entendido não mais como um atributo fixo do indivíduo, mas como uma condição que se altera também em decorrência das circunstâncias. Conforme Infante (2005), o foco de pesquisa, anteriormente voltado às características pessoais que permitiam superar as adversidades - autoestima e autonomia-, é ampliado para a investigação dos fatores externos ao indivíduo, relacionados aos aspectos da família e ao ambiente social nos quais o mesmo se desenvolve.

O próprio Rutter (1987) evidencia a complexidade do tema ao apontar a extensão e variedade de respostas psicológicas envolvidas nesse processo, além de aprofundar a discussão sobre a relação entre risco e resiliência comumente encontrada nos trabalhos dessa natureza.

Assim, o autor sugere uma distinção entre indicadores de risco e mecanismos de risco, ao propor que um evento aparentemente negativo - indicador de risco - não se constitui isoladamente como um risco de fato; ele vai depender de uma série de condições precedentes e consequentes do evento adverso que se desenvolvem ao longo da história do sujeito. Nesse caso, é importante buscar os mecanismos e processos que relacionam o risco à consequência de um determinado fato na vida do indivíduo; tomando-o, assim, como um processo e não como uma variável em si mesma. (YUNES; SZYMANSKY, 2001).

Dentre a geração de pesquisadores que passaram a enfatizar o aspecto dinâmico do conceito de resiliência, Grotberg (1995) é apontada como uma importante representante, ao apresentar um modelo triádico no qual a organização dos fatores de resiliência advém de três diferentes níveis: "suporte social (eu tenho), habilidades (eu posso) e força interna (eu sou e eu estou)." (INFANTE, 2005, p. 25)

De acordo com Infante (2005), autores mais recentes, como Luthar e Cushing (1999); Masten (1999); Kaplan (1999); e Bernard (1999); simpatizam com as ideias de um modelo ecológico-transacional de resiliência que tem suas bases no modelo ecológico de Bronfrenbrenner (1981), o qual compreende o sujeito inserido em um contexto demarcado por diferentes níveis de influência sobre o seu desenvolvimento. Dessa maneira, a resiliência é definida como "um processo dinâmico em que as influências do ambiente e do indivíduo interatuam em uma relação recíproca, que permite à pessoa se adaptar, apesar da adversidade." (INFANTE, 2005, p. 25).

A partir dessa definição, três componentes são essenciais para a compreensão do conceito de resiliência:

> 1.a noção de adversidade, trauma, risco ou ameaça ao desenvolvimento humano; 2. a adaptação positiva ou superação da adversidade; 3. o processo que considera a dinâmica entre mecanismos emocionais, cognitivos e socioculturais que influem no desenvolvimento humano. (INFANTE, 2005, p. 25).

De modo semelhante, Assis, Pesci e Avanci (2006) enfatizam o avanço dos estudos nos últimos anos, resultando em uma abordagem mais complexa do conceito de resiliência, ao tratá-lo como um processo dinâmico que envolve a interação de fatores de risco e proteção tanto em nível individual quanto social.

> A resiliência está ancorada em dois grandes polos: o da adversidade, representado pelos eventos desfavoráveis, e o da proteção, voltado para a compreensão de fatores internos e externos ao indivíduo, mas que o levam necessariamente a uma reconstrução *singular* diante do sofrimento causado por uma adversidade. (ASSIS; PESCI; AVANCI, 2006, p. 19).

No campo do trabalho alguns estudos, tem-se utilizado o conceito de resiliência como referencial teórico para pesquisas na área de Psicologia do Trabalho. Ao analisar um grupo de executivos e o seu desafio de conciliar as demandas do trabalho, curso e vida pessoal, Malvezzi (2013) faz uso do conceito de resiliência para explicar a mobilização de recursos psicossociais para o enfrentamento das rupturas e situações de tensão no trabalho. O autor trata o conceito a partir de sua natureza dinâmica, interagindo vários processos do comportamento organizacional relacionados ao estudo do risco, da proteção, da adaptação e da criatividade.

Malvezzi (2013) também discute a ideia de adaptação enquanto um atributo vital e ontológico do ser humano. Tal processo compreende a capacidade do sujeito de aprender a discriminar as situações positivas e negativas e reagir diante delas, provocando alterações tanto no ambiente quanto nos seus recursos individuais.

A fim de superar a conotação ideológica que o termo adaptação positiva pode carregar, o pesquisador defende, ainda, a substituição desse conceito pela ideia de adaptação criativa, caracterizada pela capacidade do indivíduo de não apenas se antecipar às demandas e solicitações do seu trabalho, como também de criar soluções inovadoras no mundo organizacional.

Já Ribeiro et al. (2011) refletem sobre as situações onde a resiliência pode ser promotora de saúde mental, além dos contextos que contribuem para o adoecimento do trabalhador.

Em ambos os casos, os autores defendem a importância de que organização tenha conhecimento dos mecanismos de risco e proteção à saúde de trabalhador, de modo a desenvolver uma política de gestão capaz de reconhecer os desafios presentes e disponibilizar recursos para a sua superação.

Em tempos de grandes transformações da sociedade e com repercussões para a instabilidade do mundo do trabalho, Sennet (2006, p. 13) critica as exigências impostas ao trabalhador, defendendo que "só um tipo de ser humano é capaz de prosperar em condições sociais instáveis e fragmentárias". Segundo o autor, esse homem seria "fragmentado", pois tornou-se necessário enfrentar três desafios: (a) tempo: cuidar de relações de curto prazo, e de si mesmo e, ao mesmo tempo, estar sempre migrando de uma tarefa para outra, de um emprego para outro, de um lugar para outro; (b) talento: desenvolver novas capacitações, como descobrir capacidades potenciais à medida que vão mudando as exigências da realidade; (c) abrir mão: permitir que o passado fique para trás.

Job (2003, p. 168), ao estudar o sentido que os trabalhadores atribuíam ao seu trabalho a fim de compreender os fatores de risco e de proteção nele envolvido, destacou dentre os fatores geradores de sofrimento:

> [...] a pressão e responsabilidade do trabalho, a incapacidade de aceitar as próprias falhas, a falta de tempo para a família, a falta de apoio dos pares e/ou superiores, a falta de reconhecimento, a frustração e a falta de domínio sobre o futuro.

Quanto aos fatores de proteção, o autor destacou a "autonomia, autoestima, autodeterminação, respeito, reconhecimento, participação da família, amigos, esperança e fé." (JOB, 2003, p.__). Ainda na visão de Job (2003), a resiliência está associada à autoestima, à

busca de significado para a vida, à esperança, à preservação da identidade, bem como às crenças individuais e à autoafirmação.

Assim, considerar a resiliência enquanto um conceito importante para a compreensão das adversidades no mundo do trabalho não significa tratá-la como um traço de personalidade ou característica pessoal do indivíduo. Ao contrário, ela pode ser compreendida como um conceito mediado pela ideia de processo, ou seja, como uma condição momentânea ou provisória que se sustenta a partir da presença de fatores de risco e da adaptação positiva do indivíduo apesar das adversidades. (YUNES; SZIMANSKI, 2005).

2.6 O trabalho psicossocial à luz da Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano

A Teoria Bioecológica, idealizada por Urie Bronfrenbrenner (1977), tem sido uma referência importante para se compreender o desenvolvimento humano em diferentes contextos. No Brasil, a teoria é associada principalmente ao estudo dos contextos em que crianças, adolescentes e famílias em situação de vulnerabilidade pessoal e social estão inseridos. O interesse em tais casos se volta, sobretudo, para os aspectos psicológicos sadios e preservados dessas pessoas, área que vem sendo denominada de Psicologia Positiva. (KOLLER, 2004).

Essa abordagem do desenvolvimento humano, também chamada de Modelo Bieocológico, considera o ambiente um elemento importante para compreensão do ser humano e de seu contexto. Assim, segundo Koller (2004, p.51), “o desenvolvimento consiste em um processo de interação recíproca entre a pessoa e seu contexto através do tempo, sendo uma função de forças que emanam de múltiplos contextos e de relações entre eles”. Enquanto uma teoria multidimensional, sua estrutura propõe a relação entre os níveis Processual, Pessoal, Contextual e Temporal (PPCT) sobre o comportamento humano.

Para a Teoria Bioecológica de Bronfenbrenner (2004), as características biológicas, cognitivas, emocionais e comportamentais da pessoa, durante o ciclo vital, produzem, dinamicamente, a maneira como ocorrem suas relações interpessoais.

Já o processo proximal é considerado como uma transferência de energia bidirecional ou unidirecional de uma pessoa para com os objetos, símbolos e outras pessoas, estando estas imersas no mesmo ambiente. O processo é o principal componente do modelo bioecológico, por nele se estabelecer o grau das relações dos parceiros entre si e com os outros sistemas. (CARVALHO-BARRETO et. al. 2009).

Os processos proximais são definidos como motores do desenvolvimento e se caracterizam por alguns aspectos apontados por Bronfenbrenner, em 1999.

> [...] para que o desenvolvimento ocorra, é necessário que a pessoa esteja inserida em uma atividade; a dita interação nesta atividade deve acontecer efetiva, regular e reciprocamente, através de períodos prolongados de tempo; a atividade deve ainda ser progressivamente mais complexa; e os objetos e símbolos presentes no ambiente imediato devem estimular a atenção, a exploração, a manipulação e a imaginação da pessoa em desenvolvimento. (YUNES; JULIANO, 2010).

A Teoria Bioecológica apresenta o desenvolvimento humano como um processo de interação envolvendo organismo-ambiente; esse último é concebido como um conjunto de estruturas denominadas micro, meso, exo e macrossistema, representados pelos ambientes nos quais o indivíduo se insere, como a casa, a escola, a igreja, os serviços de saúde e o Estado.

A maioria dos temas ligados à Teoria Bioecológica trata do desenvolvimento humano em contextos variados e procura compreender sua relação com os aspectos subjetivos das pessoas, de modo a buscar alternativas de ação frente a essa demanda. Por outro lado, poucos são os estudos que tratam da temática na perspectiva do profissional que atende essa demanda, como ocorre sua vivência no trabalho com esta situação, e o impacto que isso pode ter na sua vida pessoal e profissional.

Enquanto um dos contextos significativos e determinantes da vida humana, o trabalho se apresenta como um espaço propício tanto para o crescimento quanto para o sofrimento humano, dependendo do modo como se estrutura e se organiza. Desse modo, por se apresentar como um espaço contraditório que reúne, ao mesmo tempo, limites e possibilidades, torna-se importante compreender como o mesmo se processa na vida do indivíduo.

No estudo em questão, o trabalho dirigido a populações vulneráveis na área da Assistência Social, tomado como objeto para a pesquisa, é também reconhecido como uma abordagem psicossocial.

No Brasil o termo "psicossocial"[8] é atribuído ao trabalho desenvolvido junto à população na área da saúde mental no Centro de Atendimento Psicossocial (CAPS), que compreende o adoecimento psíquico e a saúde mental como condições resultantes de um conjunto complexo e indissociável de determinações e condicionantes biológicos, psicológicos e sociais. Nesse sentido, Oliveira (2007) define tal termo como:

> [...] ações de cuidado pautadas por uma compreensão ampliada do processo saúde-doença (mental), que remetem a uma realidade bio-psico-social

[8] O termo passou a ser utilizado a partir da II Conferência Nacional de Saúde Mental, em 1992. (OLIVEIRA, 2007).

> histórica e concreta e que se constituem a partir da integralidade e da cidadania. (OLIVEIRA, 2007, p. 695).

Mais recentemente, é possível encontrar essa mesma terminologia empregada na área da Assistência Social quando se refere ao atendimento realizado à população em situação de vulnerabilidade social, conforme orientações da Política Nacional da Assistência Social (PNAS).

Nesse caso, o trabalho psicossocial compreende o sofrimento humano em sua gênese social, buscando o fortalecimento dos vínculos familiares, a autonomia e a construção da cidadania do indivíduo, nas unidades dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS).

Assim, o Modelo Bioecológico pode servir de referência para a compreensão dos componentes essenciais das interações no desenvolvimento humano, ao propor maior enfoque no entendimento de como ocorrem essas interações, as dimensões dos diversos contextos e as propriedades da própria pessoa, ao longo do tempo e de determinados processos aos quais ela está submetida.

3 MÉTODO

A presente pesquisa aborda aspectos do cotidiano de uma equipe de trabalho, composta de profissionais do Serviço Social e Psicologia que atuam no atendimento a famílias em situação de violência doméstica contra crianças e adolescentes, no contexto da Assistência Social. Na perspectiva das Ciências Humanas, as vivências objetivas e subjetivas dos indivíduos são elementos que se supõe serem melhor apreendidos pela pesquisa de natureza qualitativa, uma vez que, tanto do ponto de vista do método clínico quanto antropológico, o homem só pode ser compreendido se tomado na sua cultura, contexto e momento em que vive. (CHIZZOTI, 2003).

Por pesquisa qualitativa compreende-se a abordagem dos fenômenos humanos em um nível no qual eles não podem ser quantificados, onde se privilegia o universo de significados, crenças, valores e atitudes enquanto realidade vivida pelo indivíduo. (MINAYO, 2010).

Ao discutir sobre o paradigma da quantidade-qualidade na pesquisa, Gamboa (2001) defende uma reflexão que não se resuma ao nível da técnica, mas que compreenda também um entendimento mais amplo, através do qual sejam consideradas as distinções entre as características técnicas, metodológicas, teóricas e epistemológicas do estudo. Nesse sentido, apenas o contexto mais amplo da pesquisa é que poderá definir o contorno que a coleta de dados poderá assumir.

> [...] os enfoques de pesquisa etnográficos e fenomenológicos destacam os instrumentos e as técnicas que permitem a descrição densa do fato, a recuperação do sentido, com base nas manifestações do fenômeno e na recuperação dos contextos de interpretação e, em contrapartida, limitam a importância dos dados quantitativos, pelo seu "reducionismo matemático", embora os aceitem apenas como indicadores que precisam ser interpretados à luz dos elementos qualitativos e intersubjetivos. (GAMBOA, 2001, p. 90).

Desse modo, a escolha pela pesquisa qualitativa foi orientada pelos pressupostos descritos acima, uma vez que a apreensão dos significados e sentidos atribuídos pelos profissionais sobre as experiências vividas neste contexto de trabalho requer técnicas e instrumentos mais adequados para esse fim.

3.1. Tipo de Pesquisa

A pesquisa pode ser definida como um procedimento que, fazendo uso da razão e de forma sistemática, procura apresentar respostas para as perguntas propostas. (GIL, 2002). Para isso, o investigador, segundo Chizzotti (2003, p. 11), recorre "à experiência passada e atual

dos homens na solução destes problemas, a fim de munir-se dos instrumentos mais adequados à sua ação e intervir no seu mundo para construí-lo adequado à sua vida".

Esta pesquisa caracteriza-se como exploratória, visto que busca maior familiaridade com o problema a ser estudado e utiliza de um levantamento bibliográfico para poder explicitá-lo. Configura-se também como descritiva, pois "visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou as relações entre as variáveis". (GIL, 2002, p. 42). Quanto à sua natureza, ela se classifica como uma pesquisa básica, de acordo com Silva e Menezes (2005, p. 20), pois "objetiva gerar conhecimentos novos e úteis para a ciência sem aplicação prática prevista".

Este estudo baseia-se no paradigma da fenomenologia, por buscar envolver o ser humano e sua produção de significados, voltando-se ao estudo dos fenômenos, quer seja objetos, eventos ou fatos da realidade. Segundo Petrelli (2004) a fenomenologia oferece "uma verdade, em partes e em momentos, e nunca na sua transparência total, pois é a dúvida, e não a certeza, que nos motiva à busca incessante da verdade".

Dessa forma, a fenomenologia procura retornar aos dados primordiais da experiência, aqui considerada enquanto fenômeno sempre anterior às teorias e aos conceitos, de modo que o que é dado na percepção de uma coisa será apenas sua aparência, e as aparências são sempre aparência de alguma coisa. (ANDRADE; HOLANDA, 2010).

A fenomenologia permite também investigar o mundo vivenciado pelo sujeito, o sentido e o significado dessa vivência em uma dada situação com o intuito de buscar a essência do fenômeno. Enquanto um caminho aberto e flexível que se constrói na relação com o fenômeno estudado, a fenomenologia prepara o pesquisador para novas descobertas, diferentes tipos de conteúdos e temas que podem surgir nesse processo e, por essa razão, tal modelo de pesquisa comumente apresenta resultados imprevistos, exigindo do pesquisador uma postura de abertura ao inesperado para melhor compreensão do seu objeto de estudo (ANDRADE; HOLANDA, 2010).

3.2. População e amostra

A população desta pesquisa é composta de 24 profissionais que atuam em um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de um município da região metropolitana do Vale do Paraíba Paulista. Esse grupo de profissionais (quinze assistentes sociais e nove psicólogos) representa o universo de trabalhadores desse serviço, sendo

escolhidos por atuarem diretamente no atendimento a crianças e adolescentes em situação de violência doméstica, abuso e exploração sexual.

3.3. Instrumentos

Para desenvolver a presente pesquisa, utilizou-se como instrumentos para coleta de dados o questionário (Apêndice I) e a entrevista semi-estruturada (Apêndice II).

3.3.1 Questionário

O primeiro instrumento a ser utilizado foi um questionário sócio-ocupacional com perguntas abertas e fechadas com o objetivo de caracterizar os participantes da pesquisa e correlacionar as informações colhidas. De acordo com Lakatos e Marconi (2008), o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído de uma série ordenada de perguntas a serem respondidas por escrito e sem a necessidade da presença do pesquisador.

O questionário apresenta como principais vantagens: a economia de tempo; a rapidez e precisão das respostas; maior liberdade e segurança em razão do anonimato e maior uniformidade na avaliação por conta da sua natureza impessoal.

3.3.2 Entrevista semi-estruturada

Considerada, por excelência, um instrumento da investigação social, a entrevista é compreendida, segundo Lakatos e Marconi (1993), como “um encontro entre duas pessoas a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. A entrevista permite a possibilidade de investigar conteúdos relacionados a fatos, opiniões sobre fatos, sentimentos, planos de ação, condutas atuais ou do passado e motivos conscientes para opiniões e sentimentos. (LAKATOS; MARCONI, 2008).

Entende-se por entrevista semi-estruturada aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que “oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante”. (TRIVIÑOS, 2013, p.146). Para além da conversação de natureza profissional, descrita por Lakatos e Marconi (1993), Minayo (2006, p.267) defende na pesquisa qualitativa o envolvimento do entrevistado com o entrevistador como uma

condição necessária de aprofundamento de uma relação intersubjetiva. De acordo com a autora, “a inter-relação no ato da entrevista, que contempla o afetivo, o existencial, o contexto do dia-a-dia, as experiências e a linguagem do senso comum é condição *sine qua non* do êxito da pesquisa qualitativa”.

Na entrevista semi-estruturada, a ordem dos assuntos não obedece a uma sequência rígida, já que isso é frequentemente determinado pela preocupação ou ênfase que o próprio entrevistado dá ao tema. Assim, a fim de garantir que a entrevista elaborada para a presente pesquisa caminhasse em direção aos objetivos anteriormente propostos e sem prejuízo à interação com o pesquisado, um roteiro de questões foi elaborado no sentido de servir como apoio para esse fim (Apêndice II). Contudo, tais questões, como afirma Triviños (2013), não nascem *a priori* - elas são o resultado da teoria que alimenta a ação do pesquisador e de toda a informação que ele já recolheu a respeito do fenômeno social estudado.

3.4. Procedimentos para coleta de dados

Por utilizar seres humanos para a coleta de dados, esta pesquisa foi submetida à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté (CEP-UNITAU), conforme estabelece a Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, que tem a finalidade maior de defender os interesses dos sujeitos da pesquisa em sua integridade e dignidade, contribuindo para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. A aprovação ocorreu em 12 de dezembro de 2014, através de Parecer de nº 913.383 (Anexo A). Por meio de ofício, os gestores das unidades da instituição onde a coleta seria realizada foram informados do interesse da pesquisa e da necessidade de sua autorização (Anexo B).

Após retorno da instituição autorizando o desenvolvimento da pesquisa, por intermédio da reunião de equipe, todos os potenciais participantes foram convidados para a apresentação do projeto de pesquisa, a solicitação de adesão, explicações sobre o questionário e a sua distribuição para os participantes interessados levarem para responder. Posteriormente, o agendamento para a realização das entrevistas foi combinado com os participantes, segundo os critérios estabelecidos na metodologia.

Uma vez que os profissionais consentiram em participar do estudo, foi-lhes apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, garantindo o sigilo de sua identidade, bem como assegurada sua saída, se assim desejassem, a qualquer tempo (Anexo A).

O questionário foi aplicado nos 24 profissionais e continha perguntas abertas e fechadas sobre as condições e características das atividades desenvolvidas pelo profissional (Apêndice I), e foi respondido individualmente por cada participante e entregue ao pesquisador posteriormente.

Com o propósito de conhecer como esses profissionais vivenciavam seu trabalho, optou-se por utilizar outro instrumento capaz de propiciar um espaço de diálogo e reflexão, a fim de que compartilhassem suas experiências e significados no desenvolvimento de suas atividades. Desse modo, seis profissionais do grupo de 24 foram convidados a participarem da entrevista semi-estruturada.

A técnica da entrevista semi-estruturada, além de atender finalidades exploratórias e valorizar a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o entrevistado alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias para o enriquecimento da investigação. (TRIVIÑOS, 2013).

A escolha dos participantes para a entrevista procurou seguir alguns critérios específicos, conforme recomendados por Gil (1999). A seleção de entrevistados, segundo o autor, buscou contemplar algumas características significativas para o contexto do estudo proposto. Assim, o critério para selecionar os entrevistados observou as seguintes características:

a) Área de formação: pelo menos um profissional de cada área de atuação no serviço (Psicologia e Serviço social);

b) Tempo de atuação no serviço: profissionais com maior e menor tempo de experiência na área;

c) Gênero: a garantia de pelo menos um representante masculino de uma das áreas, já que a maioria dos profissionais é do sexo feminino.

A coleta das informações sobre o perfil dos participantes foi realizada entre os meses de dezembro de 2014 e março de 2015, e contou com a participação de 24 profissionais, sendo nove psicólogos e quinze assistentes sociais.

As entrevistas foram realizadas no próprio local de trabalho dos participantes em ambiente tranquilo, sem interferências externas, para a garantia da confidencialidade das informações, bem como para a garantia do seu anonimato.

Os relatos dos participantes foram gravados em mídia digital e transcritos posteriormente. A duração das entrevistas variou em torno de cinquenta minutos, respeitando o tempo que o entrevistado julgou necessário para abordar de forma livre suas experiências e

opiniões a respeito do tema para serem analisadas por meio da Análise Fenomenológica, proposta por Amedeo Giorgi, em 1985. (ANDRADE; HOLANDA, 2010).

As informações armazenadas no formato digital serão mantidas sob a guarda do pesquisador por um período de cinco anos, quando então serão inutilizadas.

3.5. Procedimentos de análise dos dados

Os dados obtidos por meio do questionário procuraram caracterizar o perfil dos participantes quanto à idade, gênero, estado civil, escolaridade, jornada de trabalho, função ou cargo, área de formação e tempo de atuação com o tema. As questões abertas estavam relacionadas à descrição das atividades na função; principais desafios; recursos utilizados para o seu enfrentamento; recursos de apoio disponibilizados pela instituição; e o impacto do trabalho na saúde do profissional.

Para análise das entrevistas, o método utilizado foi o fenomenológico, que trata da descrição da experiência tal como ela se apresenta, ou, como o sujeito a interpreta e reconstrói. Esse método é compreendido como "a descrição das experiências vividas pelos sujeitos pesquisados sobre um determinado fenômeno com o objetivo de buscar sua estrutura essencial." (ANDRADE; HOLANDA, 2010). A fenomenologia apresenta-se também como um recurso apropriado para pesquisar o mundo da experiência do indivíduo com o propósito de investigar o seu sentido ou ainda o seu significado para a pessoa em determinada situação, com o interesse de buscar a estrutura essencial ou invariante do fenômeno. (ANDRADE; HOLANDA, 2010).

Segundo tais autores, essa busca pode ser alcançada a partir da consideração de três elementos fundamentais da fenomenologia.

> O primeiro elemento é a *redução fenomenológica*, que possibilita acessar a verdade do sujeito. O segundo elemento é a *intersubjetividade*, que é a relação estabelecida entre o *sujeito-pesquisador* e o *sujeito-pesquisado* - duas histórias próprias que se encontram para compreender um fenômeno. O terceiro elemento é o *retorno ao vivido*, no qual o sujeito-pesquisado retoma sua história. (ANDRADE; HOLANDA, 2010, p. 264).

Assim, delimitado o objeto a ser estudado - o campo da experiência - e o tipo de olhar pretendido sobre esse objeto, procedeu-se à preparação do processo interpretativo, mediante a preparação e reunião dos dados, bem como a avaliação de sua qualidade e elaboração de unidades significativas. Cada profissional entrevistado foi identificado com a letra "P", que corresponde à palavra "Participante", acompanhada de um número ordinal que caracteriza a ordem em que os instrumentos foram aplicados.

Inicialmente, foi realizada a leitura do conteúdo de cada entrevista de forma a adquirir uma visão de conjunto de todo material, buscando conectar-se com seu sentido global, conforme sugerido por Amatuzzi (2009).

O passo seguinte da análise procurou, conforme sugere Amatuzzi (2009), a busca dos eixos de significado do material coletado por meio de aspectos ou conexões significativas que pudessem se constituir em respostas parciais ao problema de pesquisa.

Tendo como principal referencial o modelo proposto por Amedeo Giorgi, em 1985 (ANDRADE; HOLANDA, 2010), esse processo seguiu os passos das quatro etapas sugeridas: 1) o Sentido do Todo; 2) a Discriminação das Unidades Significativas; 3) a Transformação da Linguagem do Sujeito em Linguagem Científica; 4) a Síntese das Unidades Significativas.

O "Sentido do Todo" refere-se à leitura de todo depoimento do sujeito com o objetivo de adquirir um sentido geral do texto para a compreensão da linguagem própria desse. A "Discriminação das Unidades Significativas" é a segunda etapa de análise que corresponde à identificação das unidades significativas com foco no fenômeno a ser pesquisado. Na terceira etapa, "Unidades Significativas Transformadas", o pesquisador transforma linguagens comuns dos sujeitos em uma linguagem psicológica, dando ênfase ao fenômeno investigado, ou seja, o pesquisador expressa o sentido psicológico contido nessas linguagens. A última etapa é a fase em que o pesquisador sintetiza todas as unidades significativas transformadas em uma declaração que consiste de significados psicológicos em relação aos fenômenos observados, a partir das experiências dos sujeitos. Essa fase refere-se à estrutura da experiência e denomina-se "Síntese das Unidades Significativas Transformadas".

A discussão dos resultados foi articulada com os constructos teóricos de resiliência, bem como o Modelo Bioecológico do Desenvolvimento Humano, proposto por Bronfenbrenner (2001).

4 RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados dos dados coletados por meio do questionário sócio-ocupacional (APÊNDICE I) e a análise das entrevistas abertas dos participantes desta pesquisa.

No Apêndice III consta um modelo de entrevista utilizada com um dos participantes, transcrita na íntegra para o conhecimento do relato em sua forma básica, possibilitando a compreensão do processo inicial de análise denominado o *sentido do todo*.

4.1 Caracterização da Equipe: perfil dos participantes.

O perfil dos profissionais foi traçado a partir de informações sobre a idade, gênero, estado civil, escolaridade, jornada de trabalho, função ou cargo, área de formação e tempo de atuação com o tema. As questões abertas estavam relacionadas à descrição das atividades na função; principais desafios; recursos utilizados para o seu enfrentamento; recursos de apoio disponibilizados pela instituição e o impacto do trabalho na saúde do profissional.

A Tabela 2 apresenta as "Características Pessoais dos Participantes", em que é possível observar que a equipe era composta em sua maioria por mulheres (88%), 33% dos profissionais encontrava-se na faixa etária entre 40 e 45 anos, em sua maioria casados (58%) e (71%) com pelo menos um filho, e a grande maioria se dizia ligada a uma religião (79%).

Tabela 2. Características Pessoais dos Participantes.
N= 24

Indicadores	Características	F	%
GENERO	**Feminino**	**21**	**88%**
	Masculino	3	12%
FAIXA ETÁRIA	18 a 30	0	0%
	31 a 39	6	25%
	40 a 45	**8**	**33%**
	46 a 50	6	25%
	Acima de 50	4	17%
ESTADO CIVIL	Solteiro	6	25%
	Casado	**14**	**58%**
	Separado	4	17%
FILHOS	**Sim**	**17**	**71%**
	Não	7	29%
NÚMERO DE FILHOS	Nenhum	8	29%
	1 Filho	**8**	**33%**
	2 Filhos	7	29%

	3 Filhos 4 Filhos Acima de 4 Filhos	0 0 1	0% 0% 9%
RELIGIÃO	**Sim** Não	**19** 5	**79%** 21%
TOTAL			**100%**

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

A Tabela 3 apresenta a formação acadêmica e as principais características da função exercida. A maioria dos técnicos tinham como formação acadêmica o curso de Serviço Social (63%) e a Psicologia, em menor número, representava 37% da equipe. A Pós-Graduação era uma realidade para 58% deles, sendo 83% os que exerciam a função técnica. Eram profissionais que trabalhavam em média há oito anos com o tema da violência contra crianças e adolescentes.

Tabela 3. Formação Acadêmica e Características da Função Exercida
N= 24

Indicadores	**Características**	**F**	**%**
FORMAÇÃO ACADÊMICA	**Serviço Social** Psicologia	**15** 9	**63%** 37%
PÓS-GRADUAÇÃO	**Sim** Não	**14** 10	**58%** 42%
FUNÇÃO	**Técnica** Coordenação	**20** 4	**83%** 17%
TEMPO DE TRABALHO COM O TEMA	1 ano 2 a 4 anos **5 a 9 anos** 10 a 14 anos 15 a 20 anos Mais de 20	**1** 6 **11** 3 2 1	4% 25% **46%** 13% 8% 4%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Quanto às questões relacionadas aos principais desafios apresentados no exercício deste trabalho os profissionais apontaram no questionário sócio-ocupacional indicadores relacionados à Natureza da Demanda; Gestão; Recursos Humanos; Estrutura física/equipamentos; Intersetorialidade e Estratégias de Intervenção. (Quadro 2).

Importante salientar, que o quadro a seguir é resultado de uma análise preliminar dos dados coletados por meio do questionário sócio-ocupacional aplicado nos sujeitos participantes da pesquisa. Dados de natureza semelhante foram encontrados nas entrevistas posteriormente, onde são explorados com maior profundidade por meio da análise fenomenológica conforme descrição na metodologia.

Quadro 2. Principais Desafios no Exercício do Trabalho com a Violência Doméstica na Área da Assistência Social.

Indicadores	Descrição
Atributos da Demanda	Complexidade da demanda marcada pela vulnerabilidade
Gestão	Ausência de diretriz e metodologia de trabalho adequados à complexidade das situações atendidas
Recursos Humanos	Número insuficiente de profissionais mediante a demanda
Estrutura Física e Equipamentos	Local inadequado para a garantia do sigilo e equipamentos desatualizados para a inclusão nos programas informatizados
Intersetorialidade	Dificuldade no estabelecimento de uma articulação eficaz com a rede de serviços - Saúde/Educação/Justiça
Estratégias de Intervenção	Desafio no rompimento com paradigmas de uma prática assistencialista e estigmatizante

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

4.2 Sistematização dos dados das Entrevistas: Unidades Significativas

Nesta seção encontram-se os resultados do estudo das entrevistas dos participantes, analisadas de acordo com o método fenomenológico de Giorgi (1985).

Conforme o que foi especificado no capítulo três sobre o método e os procedimentos de coleta dos dados, utilizou-se a pergunta disparadora: *Como é trabalhar com a demanda da violência doméstica contra crianças e adolescentes no contexto da assistência social?*

Os relatos dos profissionais sobre a experiência no exercício do trabalho com a demanda da violência doméstica foram organizados em Unidades Significativas, a partir da compreensão do pesquisador sobre o sentido que os pesquisados atribuíram às experiências vividas, bem como a forma como este fenômeno se revelou neste encontro mediado pela entrevista.

4.2.2 Características Básicas de P1: Assistente Social, pós- graduada, casada, 42 anos, com 1 ano de trabalho específico no atendimento da violência doméstica, com uma jornada diária de 6 horas.

Quadro 3. Síntese de Análise da Entrevista de P1

Unidades Significativas	Unidades Significativas Transformadas	Síntese das Unidades Significativas Transformadas
Identidade Profissional	Compreensão da Demanda de trabalho: “entender que a violência assim como o desemprego é uma expressão da questão social.” Atribuição do CREAS. “Eu acho que você precisa entender o que é um CREAS, qual a proposta de trabalho que hoje precisa acontecer em um CREAS, para você poder atender a população dentro da perspectiva da garantia dos direitos sociais.”	O trabalho no CREAS constitui-se como desafio para o profissional ao exigir que ele tenha clareza sobre suas atribuições e uma leitura social do fenômeno da violência.
Trabalho Interdisciplinar e Intersetorial	A profissional reconhece a necessidade do trabalho interdsiciplinar: “fazem parte da composição dos CREAS o assistente social e o psicólogo, então cada profissional precisa saber de fato a sua especificidade, porque vai compor uma equipe interdisciplinar, então os profissionais precisam ter clareza de como esta equipe [...] vai trabalhar.” Articulação com a rede “...[.] é um desafio você fazer a articulação com a rede de serviços, é um desafio você compor uma equipe interdisciplinar, é um desafio também você no seu cotidiano profissional presenciar... acho que não é presenciar, mas a todo momento você lidar com o conservadorismo... às vezes com profissionais da mesma categoria” Desafios na interação com colegas “fico impactada quando me deparo com uma situação assim de senso comum, sabe, não sei acho que fico mais impactada quando alguém ou até mesmo um profissional fala alguma coisa muito de senso comum...”	Trabalhar de forma interdisciplinar não exclui o reconhecimento das contribuições específicas de cada uma das áreas. A capacidade de articular com a rede de serviços, e o convívio com valores considerados conservadores de colegas de trabalho são apresentados como desafios ao profissional.
Alinhamento da Política	Condições de Trabalho	Na organização da

de Gestão do CREAS	"É um desafio também trabalhar de forma precária,. Porque a precarização do trabalho Acredito que a precarização no trabalhador social ela está presente no cotidiano" "[...] a questão da ausência de recursos materiais, a precarização acredito que até intelectual, [...] E aí você vai fazer como? Se não tem o recurso? Você não tem ainda os recursos básicos para poder desenvolver o trabalho." Contribuições a desejar da Instituição "Se a instituição de fato fizer com que essa norma de orientação básica (NOB-RH) na área de recursos humanos ela seja efetiva, a instituição sim vai colaborar com o desenvolvimento do trabalho, por quê? Com o número de profissionais corretos nos equipamentos; com a formação profissional e continuada desses profissionais,"	Política da Assistência, as condições de trabalho são apontadas como insuficientes e inadequadas diante dos desafios apresentados. A efetivação do que propõe a Norma Operacional Básica ainda é um desafio no cotidiano das equipes.
Estratégia de Enfrentamento	Estratégia diante do risco. "[ ] eu preciso ler, preciso estudar, preciso buscar na teoria esse entendimento, pra eu não adoecer, pra eu não achar que... oh vida óh céu... para eu não cair neste discurso que é assim. [...] eu preciso buscar na literatura para contrapor a isso. O trabalho na perspectiva emancipatória. "Eu vou dar exemplo de um trabalho em grupo que é um instrumento, ele pode sim mudar a realidade da família ou no caso que eu vou citar de exemplo, é o grupo de mulheres vítimas de violência ..[...] essas mulheres vão ficar mais fortalecidas no enfrentamento da violação de direitos, que é a violência contra a mulher. Então eu penso que seja um aspecto favorável."	A busca pelo conhecimento serve de contraponto às situações de risco e desafios. O trabalho numa perspectiva crítica e emancipatória é compreendido como uma importante estratégia para lidar com os desafios e complexidade da demanda.
Impactos do Trabalho na Saúde	Rotina e senso-comum como fatores de risco:	A relação com o fazer profissional quando

	"eu entendo que se ele [profissional] cair, deixar que a rotina e o senso comum tomem conta do seu fazer profissional, ele acaba adoecendo."	pautada pela rotina e o senso comum pode afetar a saúde do profissional.
Complexidade do Processo de Trabalho	Imediatismo da demanda "[...] se chegar uma emergência, quando a gente está de plantão, [...] e as pessoas estão todas nervosas ... parece que você entra naquele "nossa! e agora? [...]Naquele momento você vai se deparar com o imediatismo na profissão, porque daí é uma resposta que você tem que dar de imediato, mas depois você vai precisar retomar sobre essa situação que chegou	Pressionado pela urgência da demanda o profissional pode ser levado a uma ação imediatista, sem reflexão.
Suporte social da equipe	Comunicação clara e formal. "[...] as informações precisam ser claras e também socializadas, mas não de forma corriqueira. Socializadas assim, feitas por escrito, para as pessoas terem ciência." Respeito e ética nas relações de equipe como fator de proteção. "eu acho que tem que ter respeito pelo colega. Acho que numa equipe precisa haver esse respeito e muita ética profissional, eu acho que isso é fundamental. Acho que a ética precisa estar presente em todos os espaços, em todos os equipamentos. Eu acredito que sem essa ética e sem esse respeito a equipe fica extremante vulnerável" Sintonia e Maturidade da equipe "a equipe precisa estar fortalecida neste contexto ético, porque senão o trabalho pode até acontecer, mas as pessoas não vão ter essa interação, não vai ficar uma equipe fortalecida. A equipe precisa estar em sintonia."	A clareza e formalização das informações, além do respeito, ética e sintonia da equipe são fatores de apoio e proteção ao profissional.
Suporte da Trajetória Pessoal de Formação	Trajetória de formação ética e crítica. "os meus professores contribuíram de uma forma muito ética com a minha formação, [...] é a contribuição que você vai levar para a sua vida profissional, acredito eu, pelo resto da vida."	O percurso de formação acadêmica e pessoal são descritos como recursos fundamentais na proteção do trabalhador.

	Contribuições da trajetória pessoal para o trabalho. “Pensando mesmo na minha história de vida, na minha trajetória quando criança, quando adolescente ...[...] você traz um pouco do seu ser, aquilo que você aprendeu como ética desde criança, você traz um pouco para sua vida profissional, traz um pouco de coerência e eu acredito que não tem como eu separar a minha história de vida da minha história profissional.”	

A entrevistada apresenta os desafios desse trabalho para o profissional ao discutir aspectos da sua **identidade profissional** relacionados a necessidade de compreensão das suas atribuições e de uma leitura social do fenômeno da violência. O **trabalho interdisciplinar**, bem como, a **articulação com outros setores** da rede de serviços também são apontados como desafios neste contexto, assim como o **alinhamento da política de gestão**, refletidos nas condições insatisfatórias para a realização das atividades. Neste sentido, uma prática pautada pela rotina e sem reflexão tem **impactos sobre a saúde** do profissional dada a **complexidade do processo de trabalho.** Por outro lado, a busca de conhecimentos que possibilitem uma intervenção crítica e emancipatória apresenta-se como **estratégia de enfrentamento** às situações de risco e desafios. O **suporte social da equipe**, além da **trajetória pessoal de formação** são descritos como recursos fundamentais na proteção do trabalhador.

4.2.2 Características Básicas de P2: Psicóloga, pós- graduada, solteira, 49 anos, 1 filho, , com 4 anos de trabalho específico no atendimento da violência doméstica, com uma jornada diária de 8 horas.

Quadro 4. Síntese de Análise da Entrevista de P2

Unidades Significativas	Unidades Significativas Transformadas	Síntese das Unidades Significativas Transformadas
Identidade Profissional	A área da Assistência Social é vivida como um território profissional sem fronteiras delimitadas e o papel e a intervenção da Psicologia ficam	A inserção da Psicologia na Assistência Social encontra-se em processo de construção, portanto,

	indefinidos. "[...] o desafio é achar o lugar da psicologia, porque os documentos, os trabalhos de outras cidades são específicos e não entendo que seja um norteador. [...] Aqui não tem, você não sabe pra onde você tem que ir, fica muito na análise individual. [...]não sou"	é um desafio que gera no profissional certa angústia diante da incerteza sobre o seu lugar e limites de atuação.
Impactos do Trabalho na Saúde	A experiência inicial com a demanda da violência provocou impactos de ordem física e emocional, além do aspecto motivacional: "[...] impactava muito fisicamente, inclusive, de perder o sono, de ter distúrbio... eu perdia o apetite, lembrava de alguma coisa não conseguia comer, [...] a sensação que eu tinha é que era anterior ao pensar. Vinha no corpo e eu tinha que pensar aquilo. [...] Você vai perdendo assim...aquela energia de criar, de vamos tentar de novo... porque é muito pesado."	O acesso às histórias de violações de direitos apresentou-se como um fator de risco capaz de provocar impactos na saúde e motivação para o trabalho.
Busca de recursos externos à instituição	A busca de análise pessoal e de supervisão, foram recursos fundamentais para a continuidade do trabalho. "[...] foi muita terapia, para poder separar as coisas e adquirir uma camada protetiva. [...] aproveitei muito da supervisão, levava e falava muito, nesse dia saia muito do desconforto físico, do impacto...	Supervisão de outro profissional e análise pessoal aparecem como estratégias de enfrentamento diante das adversidades.
Suporte da trajetória pessoal de formação.	A importância das referências familiares e sociais na constituição de uma estrutura de valores na formação do sujeito. "[...] como você foi cuidado desde criança, valores da sua família. [...] isso que aprendi com meu pai e a minha mãe [...] essa estrutura[...]"	A família é o fator de apoio frente aos desafios que se apresentam no cotidiano profissional.
Necessidade da atuação Interdisciplinar	O olhar das diferentes áreas sobre o objeto de trabalho não atende sempre à expectativa da complementariedade, mas abarca também o contraditório que pode levar ao crescimento ou conflito nas relações interpessoais: "[...] então esse é o dificultador, porque	O trabalho da Psicologia em conjunto com outras áreas do saber aparece como desafio ainda enfrentado.

	você tem que [...] desenhar no papel mesmo, o concreto, com o seu colega de trabalho. Por que a família funciona assim, a sua leitura... e quando você pontua alguma coisa da família: - ela não fez por causa das resistências... Então você tem dois trabalhos: você cuida da dinâmica da família, você cuida do colega quando ele é muito ansioso, ou quando ele tem uma leitura muito rasa.”	
Alinhamento da Política de Gestão do CREAS	Espera-se da instituição a formalização de um espaço que gere oportunidade de reflexão e capacitação profissional. [...] a responsabilidade da instituição é na capacitação, na supervisão. [...] se você tem um espaço... vamos sentar e conversar. – Gente o que está difícil?, o que está pegando?[...] vamos discutir a gente, como nós estamos, como nós nos relacionamos, como vamos desenvolver esse trabalho.	A construção de valores e práticas inovadoras na Instituição é outro desafio para sustentar ações de proteção de saúde física, psicológica, social no âmbito dos processos adaptativos das pessoas e organizações.

O relato desta participante teve como principal marca o questionamento sobre o lugar da Psicologia na área da Assistência Social, ao falar sobre o **trabalho e a Identidade Profissional**, apontou os principais **desafios do trabalho interdisciplinar.** Destaca os **impactos físico-emocionais** do trabalho com violência e os **recursos pessoais de apoio** para o desempenho profissional, com ênfase para o **Suporte Social da família**. Finalmente revela sua expectativa quanto ao papel da **instituição**, discutindo suas **influências sobre o trabalho**.

4.2.3 Características Básicas de P3: Assistente Social, pós- graduado, casado, 49 anos, 2 filhos, com 9 anos de trabalho especifico no atendimento da violência doméstica, com uma jornada diária de 8 horas.

Quadro 5. Síntese de Análise da Entrevista de P3

Unidades Significativas	Unidades Significativas Transformadas	Síntese das Unidades Significativas Transformadas
Complexidade do Processo de Trabalho	Além das habilidades técnicas, o trabalho exige do profissional maturidade para reconhecer as questões de ordem pessoal que podem interferir na sua atividade. “Trabalhar com violência então é uma	Nesta atividade o profissional é confrontado com suas relações pessoais e profissionais de forma integrada. Esta

	coisa que remete a suas próprias relações e também dessa determinada forma te exige uma determinada postura frente a ela [...]na realidade nós somos indivíduos por inteiro, a gente traz todos os nossos problemas. [...]por mais que você adquira habilidades profissionais, você tem que ter uma certa maturidade pessoal para que elas consigam funcionar e você tocar da melhor maneira. [...]A cada momento você prioriza um dos papeis que você exerce na vida”	maturidade remete a um balanço do processo de resiliência.
Complexidade do Processo de Trabalho	A tarefa é compreendida como complexa envolvendo a necessidade de um olhar interdisciplinar que contemple as políticas públicas e a garantia de direitos. “[...] trabalho com violência, eu acho que se você vê-lo a partir de determinado olhar profissional é pobre, o trabalho tem que ser interdisciplinar, ele tem que contemplar as diversas facetas e diversas profissões para dar conta da complexidade que é, mas partindo do olhar de serviço social, que a gente tem um foco muito na questões das relações das pessoas e isso envolve política pública e isso envolve garantia de direitos,” “[...]E aí entra o padrão de relações que a gente consegue enxergar entre indivíduos, entre classes sociais, entre grupos e etc, e a violência ela acaba sendo uma das possibilidades de trabalho do serviço social nestes padrões de relações. E por essa questão de garantia de direitos, ela acaba sendo radicalmente contra a violação de direitos que é justamente a violência.”	A violência é compreendida como um fenômeno complexo e, por tanto, de grande desafio na área da assistência social.
Reflexões sobre a experiência no trabalho	A tranquilidade diante dos desafios neste caso decorre da capacidade de reconhecer os limites da ação profissional. “Particularmente comigo, pela experiência que eu já tenho do trabalho e por uma característica pessoal minha, eu me sinto uma pessoa, digamos assim, tranquila diante dos desafios.”	A experiência com o tema pode favorecer a compreensão do profissional sobre os seus limites de atuação neste trabalho.

	"[...] o que muitas vezes para as pessoas pode ser desesperador, pra mim é um pouco menos desesperador, por uma característica pessoal minha. Eu acredito que todas as coisas que vem são possíveis de se resolver, aquilo que não é possível a gente vai encaminhar [...]" "[...] temos um determinado poder que é finito, ninguém é super, nós somos gente, e ser gente significa fazer as coisas que estão ao nosso alcance [...] o que é da minha governabilidade e o que não é. Então isso traz uma certa tranquilidade na hora de você encarar um fenômeno complexo, isso traz também uma certa tranquilidade pra dividir responsabilidade com as pessoas você tem que ter clareza até onde você tem que ir, até onde você responsabiliza as pessoas e até onde você afasta."	
	Tempo para se desligar do trabalho e voltar sua atenção para as demandas da família. " [...] existe uma coisa que eu aprendi, porque eu moro em uma cidade vizinha e o trajeto da minha casa até o trabalho, ele dura de vinte e cinco a trinta e cinco minutos dependendo do trânsito, e esse é o momento que eu tenho para ir virando a chave". " [...] quando eu saio daqui, eu tenho esse tempo que eu vou dirigindo e vou me desmobilizando, "não, isso aqui eu tenho que ver amanhã, não adianta eu ligar agora, tudo fechado, falo com o conselho no primeiro momento. Ah não, eu tenho que fazer isso com o meu filho", e aí eu já vou me educando para desmobilizar determinado papel e começar a mobilizar outro. [...]" "[...] hoje eu consigo no momento em que eu estou trabalhando viver para o trabalho, no momento em que eu estou em casa viver para a família. E isso de uma certa forma também, te reduz os níveis de estresse, te dá um pouco mais de	Estratégia de enfrentamento aqui entendida como uma forma de utilizar e combinar os recursos (internos e externos) em benefício da proteção pessoal. (Processo de Resiliência)

	tranquilidade em relação a vida.”	
Reflexões sobre a experiência no trabalho	Clareza quanto aos objetivos de vida pessoal e profissional e a consciência dos seus limites e possibilidades são referidos como recursos que favorecem o trabalho. ‘[...] de uma certa forma eu me vejo como um adulto maduro que tem uma direção na vida, eu tenho clareza do que eu quero para a minha família, eu tenho clareza do que eu quero para o meu trabalho.” “Eu consigo trabalhar com essa incompetência relativa do ser humano com uma certa tranquilidade, saber que eu não sou Deus mesmo, trabalhar com essa questão da falha, o ser humano é falho, se eu fosse santo não estava aqui.”	Neste caso a consciência dos limites pessoais e clareza sobre sua motivação (na vida pessoal e profissional) aparecem como fatores de proteção no trabalho e fortalecem a resiliência pessoal.
	A equipe formada por profissionais em sua maioria experientes que reconhecem o momento e o modo de agir, favorece o desenvolvimento do trabalho. “Com esses15anos de trabalho você conta com uma equipe madura também, que já conhece o fenômeno, que já tem uma certa experiência, que sabe que as situações mais graves você tem que intervir naquele momento, então a chance da equipe errar é menor, porque a equipe já tem um pouco mais. Então você tem um meio favorável, de que uma certa forma o trabalho se desenvolve.”	A experiência, o apoio e a maturidade da equipe são referidos como fatores que favorecem o desenvolvimento do trabalho.

Complexidade do Processo de Trabalho	Reconhecer o desafio do trabalho com esta demanda em relação a afetar as emoções dos envolvidos. “O primeiro passo é reconhecer que isso é um trabalho estressante, que é um trabalho que interfere no pessoal, que é um trabalho que exige do pessoal mais do que do profissional, porque nós estamos falando de relações pessoais e nós, através das nossas relações [...]” “[...] a partir do reconhecimento disso, também não negar as emoções que vem ...”	Este trabalho pode se configurar em riscos para alguns, dependendo da vulnerabilidade pessoal, exigindo resiliência.
Alinhamento da política de gestão do CREAS	A instituição poderia focar menos a produção (número de atendimentos) e mais os momentos de reflexão sobre suas ações por meio de espaços de troca de experiências e maior interação entre os profissionais. “[...] você criar espaços no trabalho, para que possa haver uma reflexão desses técnicos em cima do trabalho que eles fazem e do que isso está interferindo, mas isso só é possível se você não tem uma rotina massacrante de produção.” “Você tem aqueles espaços que o povo adora chamar de “cuidando do cuidador”, mas é o espaço em que a pessoa possa se colocar e trocar um pouco com outro colega, com o chefe, chorar um pouco, reclamar, isso faz parte.”	Uma rotina preocupada apenas com a produção pode constituir-se para alguns em risco (não dar conta de lidar com tanta demanda). Por isso, a instituição deveria repensar suas práticas (atuar como proteção) para neutralizar estes riscos.
Reflexões sobre a experiência no trabalho	Destaca a diferença no olhar sobre o trabalho dependendo do lugar que o profissional ocupa na instituição (técnico ou gestão). “A partir do momento em que você senta no lugar do outro, é diferente do que você ficar tentando imaginar como é o lugar do outro. E aí algumas questões, por exemplo, que eu tinha em relação a atendimento “ah, mas o técnico podia fazer isso, podia fazer aquilo”, a hora que eu peguei a família que falei “poxa, mas eu podia fazer isso, podia fazer aquilo”, e aí você vê que a coisa não é tão simples assim.”	A possibilidade de ocupar diferentes lugares na instituição dá ao profissional mais recursos para compreender o seu trabalho

	"[...] hoje eu consigo ter um pouco mais de tolerância para algumas coisas e intolerância para outras, porque eu comecei a ver com mais clareza algumas coisas que são mais possíveis e outras que são menos possíveis,"	
Suporte Social da Equipe	A relação de confiança e aceitação que o profissional estabelece na equipe funciona como uma supervisão horizontal que minimiza os efeitos adversos do trabalho. Confiança. "Quando você tem confiança no seu colega, quando você tem uma aceitação do seu colega a respeito do trabalho, isso facilita muito." "[...] então uma relação de confiança ajuda bastante na equipe, porque quando eles sentem confiança nos colegas, eles trocam suas ansiedades, eles trocam suas intervenções, acaba fazendo uma supervisão paralela." "[...] essa supervisão horizontal, eu acredito que ela consiga minimizar bastante isso, esse estresse entre os colegas, porque um acaba de uma certa forma "poxa, mas você fez isso errado", entre si eles "poxa, devia ter feito isso", eles vão se corrigindo entre si, mas quando eles têm confiança que o outro está ali para contribuir com o trabalho dele."	A presença de confiança e respeito atuam como fator de proteção ao profissional, capazes de minimizar os efeitos negativos do trabalho com a violência.
Suporte da trajetória pessoal de formação	A formação profissional abrangente é citada como ferramenta capaz de ampliar a visão sobre o trabalho social necessário. "[...] a minha formação ela acabou sendo muito abrangente, e isso fez com que também no meu trabalho, eu conseguisse ver a atuação profissional de maneira mais abrangente, isso ampliou os meus horizontes de trabalho social, para além daquela pessoa que eu atendo ali no dia-a-dia," "[...] o serviço social, que trabalha a partir dessa linha de diversas relações sociais, relações entre classes, relações do indivíduo, relações familiares e essa relação política,	Este aspecto atua como proteção aos riscos presentes no trabalho.

Suporte Institucional	Espera-se que a instituição garanta espaços formais de supervisão e dê ao profissional o direito de escolher com que demanda deseja trabalhar. “A instituição poderia garantir espaços formais de supervisão, porque nesses espaços de supervisão, as evidências e as dificuldades e os relacionamentos do grupo vão aparecer e isso poderia dar um suporte maior. “ “[...]quanto mais a entidade favorecer esse relacionamento externo [...]você criando pontes aí com as outras instituições.” “ [...] alguns profissionais vão dar conta do trabalho e outros nem tanto. quando a instituição abre espaço para que as pessoas tenham escolha de se elas vão trabalhar com isso ou não vão, isso também dá uma maior tranquilidade, uma possibilidade de a coisa dar mais certo.”	A presença de supervisão e a oportunidade do profissional escolher a demanda com a qual irá trabalhar são apontados como contribuições na realização do trabalho com maior tranquilidade e eficácia.
Suporte da trajetória pessoal de formação.	A capacidade de lidar com as próprias emoções, conhecer as possibilidades do mundo à sua volta e a resistência às frustrações, são descritos como condições importantes da pessoa que exerce este trabalho. “ [...] uma das competências que eu acho importante é você aprender a ter a continência necessária, você se contém diante de determinadas situações para que você consiga fazer um trabalho técnico, sem ser insensível, mas também sem se envolver emocionalmente e querer fazer justiça com as próprias mãos.” “[...], você tem que ter também uma certa cultura para você conhecer bastante o mundo a sua volta, conhecer as possibilidades, conhecer muitas variáveis, tem que ser pessoas abertas [...], poder olhar com maior complexidade para situações. Todo mundo que é reducionista não consegue avançar, quanto mais variáveis a gente conseguir ver, quanto mais variáveis a gente conseguir tentar mudar, intervir, promover, etc, maior a chance de que vai dar certo.” “Nós temos também que ser pessoas que	Recursos pessoais que se configuram como fatores de proteção ao exercício do trabalho.

	tenham resiliência á frustração, porque muitas vezes por mais que você faça, que você invista, aquela família é sujeita da própria história e ela pode perpetuar a violência.”	
Suporte da trajetória pessoal de formação	As diversas vivências no âmbito profissional e pessoal exercem influência no desenvolvimento das atividades. “A minha trajetória de vida, sempre me obrigou a ter que fazer as coisas, a ter que construir coisas e a ter algumas dificuldades para o trabalho e até na vida pessoal, e a medida que você vai conseguindo alguns avanços, a gente vai aprendendo também o caminho das pedras, nisso vale a pena gastar esforço e isso não vale a pena gastar esforço.” “[...] vou fazer quase 19 anos de instituição, há vinte anos se eu tivesse que fazer o mesmo trabalho que eu faço hoje, com certeza eu seria muito mais incompetente, eu erraria muito mais. A partir do momento que eu obtive diversas vivências profissionais, diversas vivências pessoais; o fato de eu ser pai, de eu ter filho, de eu ser casado, ter mulher, de ter convivido com o meu pai e minha mãe, isso de uma certa forma, te dá uma certa experiência de vida, te dá uma certa bagagem. Isso com certeza - nós somos seres por inteiro- interfere, não determina, mas interfere.”	As experiências adquiridas na trajetória de vida do sujeito, fruto da interação entre os diferentes papéis exercidos no âmbito familiar e profissional, favorecem o enfrentamento dos desafios do trabalho, maximizando o processo de resiliência.

O entrevistado chama a atenção para a condição da maturidade pessoal e profissional de quem trabalha com esta demanda, enfatizando as **implicações desse trabalho para o profissional** e os **recursos e estratégias** utilizados **para o enfrentamento dos desafios** apresentados. Esta atividade é **percebida** como uma **tarefa complexa** envolvendo políticas públicas, participação de outras áreas e profissões que compõem o sistema de garantia de direitos. O **suporte social da equipe e da instituição** aparecem como fatores preponderantes na proteção do profissional. Do ponto de vista do indivíduo, as experiências advindas da sua **trajetória de formação pessoal, acadêmica e profissional** são apontadas como fatores que interferem diretamente na capacidade e qualidade do trabalho e podem, conforme o caso, se configurar como um fator de risco ou proteção para o trabalhador.

4.2.4 Características Básicas de P4: Assistente Social, pós- graduada, casada, 45 anos, 1 filho, com 14 anos de trabalho específico no atendimento da violência doméstica, com uma jornada diária de 6 horas.

Quadro 6. Síntese de Análise da Entrevista de P4

Unidades Significativas	Unidades Significativas Transformadas	Síntese das Unidades Significativas Transformadas
Alinhamento da política de gestão do CREAS	O cotidiano profissional sofre influências da organização da política da assistência no município. "[...]eu acho que a assistência tem que se garantir mesmo enquanto política, mas no trabalho desenvolvido no município, eu acho que os acordos, as articulações deveriam ter sido de outra ordem, priorizando também o que já existia, [...]não foi levado em consideração um trabalho já de 14 anos. "[...] eu acho que esse hoje é o maior desafio, como organizar essa política de assistência sem perder a questão da interdisciplinaridade, o atendimento eficaz, a situação de violência contra a criança e o adolescente.	A implementação da política da assistência social tem como desafio garantir o trabalho interdisciplinar e eficaz.
Falta de articulação entre políticas públicas	O profissional sente-se solitário na tarefa de cuidar de seu objeto de trabalho, sobretudo quando não recebe o apoio dos demais órgãos da rede de proteção à criança. "tem hora que a gente fica sem chão... o que eu vou fazer agora?.. "Solidão, vazio.. o profissional se vê responsabilizado por ter todas as forças para "segurar" a família, porque você não encontra os outros órgãos pra te apoiar" .	A sensação de solidão e responsabilidade individual sobre a situação das famílias assume uma condição de risco para o trabalhador.
	Consequências do trabalho isolado para o profissional.	A falta de recursos da própria Assistência, além da ausência de

	"[...] o risco que a gente corre no trabalho de tão grande complexidade, é a gente naturalizar as questões, tipo: não tem pra onde encaminhar, não tem o que resolver, não tem os outros setores, você fazendo o básico [...] e começar a fazer só o mínimo." "É insuficiente, é inviável, é antiético, então pesa, é dolorido pra um profissional que lida com essas questões e sabe que as famílias precisam ali de uma intervenção direta, você começar a banalizar."	uma rede de serviços articulada, tem impactos para a motivação e qualidade do serviço prestado, podendo se configurar um risco para todos.
Reconhecimento da eficácia do trabalho	A oportunidade de crescimento, autonomia e protagonismo proporcionados à família são apontados como elementos que geram satisfação e motivação para o profissional. "na hora que o profissional ajuda aquela criança e o adolescente a enxergar que eles podem crescer, o quanto eles podem voar, e possibilita nas suas intervenções propostas de autonomia, de protagonismo, aí a gente se surpreende, é a hora mais gostosa, é a hora do retorno positivo deles ... é a hora mais gostosa..." "[...] É um alimento, porque você vê esse rompimento, você vê essa possibilidade, você vê esse horizonte, você constrói até com ele esse horizonte, esse é o nosso papel e é a hora que te dá gás, que te dá vontade de trabalhar, porque é o lado bom, é o lado positivo e que a gente precisa cada vez mais estar atento pra essas questões, a maior questão favorável que eu vejo no trabalho é essa possibilidade real deles de algo cuidado, de potencialidade que cada um tem dentro de si [...]."	O resultado do trabalho é avaliado como eficaz quando sua intervenção possibilita à família o rompimento do ciclo da violência. Fato que também promove a satisfação do profissional e a motivação para o trabalho, configurando-se como um fator de proteção.

Estratégias de enfrentamento	Elementos que auxiliam e motivam o profissional para o enfrentamento dos desafios do trabalho: planejar novas abordagens; tempo para articulação com a rede; equipe respeitosa e interdisciplinar, além da supervisão e clareza no processo de trabalho. “ [...]pensar novas propostas de abordagem, construção de material. [...] importância do tempo disponível para as articulações com a rede, principalmente a básica.” [...] eu parto do princípio que tem que ser uma equipe muito respeitosa, que a gente trabalha, a dinâmica a princípio do respeito ela tem que permear essas relações, eu acho que o entendimento do foco mesmo, da violência, da violação de direitos, essa troca entre a equipe de saberes,” [...] eu acho que ter uma equipe interdisciplinar favorece o trabalho, ter uma supervisão, um olhar que vem nos alimentar, questionar pra gente poder ampliar o nosso universo de intervenção favorece, fortalece, contribui com a qualidade da intervenção, é ter uma coordenação que te respalde...[...] e a definição clara dos processos de trabalho.”	O respeito e a troca de saberes; a interdisciplinaridade; a supervisão, e a clareza no processo de trabalho são apontados como estratégias de enfrentamento da demanda do trabalho.
Suporte da trajetória pessoal de formação	Processo de formação que contribuiu para o desenvolvimento do profissional. “Tive que buscar outros caminhos além da graduação...[...]queria outros elementos que me propriciassem olhar melhor para essa família...[...] eu precisava de um olhar mais ampliado, eu precisava de outras contribuições de outras áreas para complementar a dimensão do trabalho da assistência [..] precisava entender a ânsia da dinâmica da família... [..] eu ousei pensar, fiz também cuidado com o cuidador, a terapia comunitária...”	Como estratégia de enfrentamento, reconhece a necessidade da contribuição de saberes de outras áreas para ampliar seu olhar sobre o fenômeno e complementar o trabalho da assistência.

Alinhamento da política de gestão do CREAS	Situações de responsabilidade da Instituição que interferem no desempenho das atividades e comprometem a qualidade do trabalho. "[...] a valorização profissional no sentido de garantir alguns direitos mesmo, não digo precarizar a ação desse profissional a nível de carga horária, hoje nós temos uma discrepância entre o serviço social e a psicologia "hoje eu sinto muita falta de supervisão, de formação, é como se tudo fosse responsabilidade do técnico, se dá certo, se não dá certo. [...] você tem que ter uma diretriz, tinha que ter uma normativa." [...] o próprio cuidado dos profissionais seja através das reuniões de equipe, de supervisão. [...] nesse processo de reorganização eu vejo que ainda está muito tímida, meio que muito presa ao atendimento, as respostas específicas da intervenção direta, e não é só a intervenção direta, tem que ser um trabalho coletivo, intersetorial e hoje eu me pego vendo a nossa equipe ainda muito tímida nesse passo externo."	As condições de trabalho desiguais para os profissionais que desenvolvem atividades semelhantes; ausência de supervisão e formação técnica; falta de diretriz e organização do trabalho intersetorial, se constituem fatores de risco neste trabalho.
Suporte da Trajetória Pessoal de Formação	Características apontadas como proteção para o desenvolvimento deste trabalho: Inquietude; facilidade de diálogo; respeito; otimismo; enxergar o belo da vida; fé. "[...] essa minha inquietude no sentido de não lidar bem com as injustiças, essa facilidade do diálogo mesmo quando está mais incisiva em algumas questões, mas essa facilidade do diálogo, o respeito que eu aprendi pela minha família, eu acho que isso tudo ajuda, o otimismo, eu sou uma pessoa otimista mesmo tendo as dificuldades eu sempre acredito que tem um caminho que possa nos levar a um lugar possível, tem uma coisa assim do belo da vida, não belo de estética, mas o belo da vida que eu acredito, e acredito que nós merecemos isso, que está atrelado a minha fé cristã,"	Reconhecem na própria história os recursos de apoio nos momentos de dificuldade. Estas características favorecem o enfrentamento dos desafios no trabalho.

	"Princípios que levam ao cuidado, também vão te levar ao cuidado com o outro: [...] a gente vê colegas chegarem adoecidos e pensar numa proposta de cuidado, articular, então isso vem da tua constituição humano também, não só profissional, se você tem princípios que te levam ao cuidado, você na tua dimensão profissional também vai ter o cuidado com o outro." "[...] A minha formação ela vai muito pra essa direção de proteção da família, de ser filha única e ter 4 irmãos ali cuidando, olhando, eu tive uma mãe muito presente, muito cuidadora, que viveu pra gente e ao mesmo tempo aquela questão do militarismo, das coisas certas, de ter que dosar, dançar, até eu acho que eu aprendi brincar também com as coisas, de ser mais leve pra vida, mesmo sendo muito séria e responsável." "[...] eu acredito que essa força pessoal da tua história ela dá referência ao teu trabalho também, que é a sua vida, você não está, não dá pra você isolar o seu Ser e ser só profissional,"	

A entrevistada aponta os **riscos e desafios do trabalho isolado** e suas **implicações para o profissional** que se sente solitário na tarefa de cuidar da família, sobretudo quando não recebe o apoio dos demais órgãos na articulação dos serviços. Apresenta como **indicadores de satisfação e resultado do trabalho** a autonomia, protagonismo e rompimento da violência por parte da família. A possibilidade de contar com tempo para planejar novas abordagens e articular com a rede, além do respeito da equipe, supervisão e clareza no processo de trabalho são **aspectos que a motivam enfrentar os desafios**. **Características** como inquietude; facilidade de diálogo; respeito; otimismo e fé, além de outros **aspectos do percurso pessoal e profissional de formação** são apontados como facilitadores para o enfrentamento deste trabalho, bem como a **responsabilidade da instituição no âmbito da gestão** que interferem no desempenho das atividades e qualidade do trabalho.

4.2.5 Características Básicas de P5: Psicóloga, cursando pós- graduação, casada, 37 anos, 1 filho, com 9 anos de trabalho especifico no atendimento da violência doméstica, com uma jornada diária de 8 horas.

Quadro 7. Síntese de Análise da Entrevista de P5

Unidades Significativas	Unidades Significativas Transformadas	Síntese das Unidades Significativas Transformadas
Complexidade do processo de trabalho	Implicações para o profissional “Eu acho pesado...[...] é algo difícil para você sentar e falar. [...] as consequências maiores que a gente vê é da saúde mesmo, não é nem só uma questão de saúde emocional, mas saúde física, acho que acaba tendo uma repercussão aí mesmo de uma carga que a gente vai carregando. [...] a carga emocional é muito grande do trabalho, isso tem influência no dia a dia da qualidade de vida, a qualidade de trabalho. trabalhar com o fenômeno da violência que é algo que causa sofrimento”.	A natureza desse trabalho é vista como um tema de difícil discussão, além de repercutir de forma negativa na saúde física e emocional do profissional. Este desafio envolve muito risco para a profissional.
Complexidade do processo de trabalho	Faz uma referência à motivação como forma de diminuir o peso do trabalho “[...] acho que é um dos desafios você conseguir buscar um equilíbrio de motivação do trabalho, e ao mesmo tempo você precisa estar sempre se motivando, porque se não fica pesado. Acho que o desafio é você conseguir estar conciliando os aspectos positivos da sua vida pessoal pra estar ajudando nisso também.”	Os A busca por equilíbrio entre vida pessoal e profissional, é apontada como um mecanismo de motivação para o profissional, de modo que o acesso aos aspectos positivos da vida pessoal podem servir de contraponto ao peso/sofrimento do trabalho.
Reconhecimento da eficácia do trabalho	As mudanças da família (atendida) são percebidas como resultado positivo do trabalho e servem de motivação para o profissional. “[...] uma das coisas que acaba ajudando pra gente se motivar é o próprio resultado do trabalho	A motivação aparece como forma de enfrentamento quando há dificuldade de ver o resultado do trabalho. Neste caso a dificuldade de ver mudanças da família

	[..] a gente vai observando que as famílias vão conseguindo algumas transformações, algumas mudança, e a gente vai percebendo que as nossas intervenções realmente fazem diferença na vida das pessoas que a gente acompanha".	atendida.
Suporte Social da Equipe	A busca por apoio neste caso é procurada na própria equipe de trabalho. (fonte de apoio, busca de estratégias, divisão de trabalho e corresponsabilidade). "[...] na nossa equipe pelo menos, bastante apoio mútuo né, e a gente tá sempre tentando buscar formas do trabalho ser mais em conjunto, um estar compartilhando com o outro, estar dividindo, não só dando um apoio na hora que a gente senta pra discutir, pra falar de um caso, pra pedir ajuda, mas realmente de poder estar pensando junto formas da gente intervir pra que a gente alcance algum resultado do nosso trabalho com aquela família, aquele sentimento de corresponsabilidade, então não estou sozinha nisso, tem colega que às vezes me ajuda"	A equipe serve de suporte social quando possibilita o trabalho compartilhado na busca coletiva de estratégias de enfrentamento dos desafios; divisão de tarefas que minimizam a sobrecarga de trabalho e a conduta de corresponsabilidade sobre o caso que diminui a sensação de uma ação isolada e solitária do técnico.
Necessidade da atuação interdisciplinar	Conviver com diferentes pontos de vistas e as dificuldades de ordem pessoal do colega se configuram como principais desafios do trabalho em equipe. "[...] uma das coisas que eu acho que é um desafio, é por conta dos pontos de vista às vezes não convergíveis [...] a outra seria: as dificuldades pessoais que sempre existem, às vezes o colega tá com algum problema pessoal, [...] isso acaba interferindo também como ele vai trabalhar na equipe, como vai estar interagindo [...] uma equipe muito pequena você não consegue recursos pra trabalhar bem, mas uma equipe grande demais no mesmo espaço físico - a gente também teve essa experiência muito negativa - aí as questões pessoais interferiam demais na rotina, no dia a dia ali da convivência, [...] algumas pessoas que estavam doentes [...] elas também vinham com mais carga de problema, e com mais dificuldades	O tamanho da equipe, os diversos pontos de vistas presentes, além das dificuldades de ordem pessoal dos colegas, são apontados como elementos de maior desafio à qualidade da convivência entre os profissionais, que pode se constituir em risco no trabalho.

	relacionadas à equipe.	
Identidade profissional	Busca delimitar a especificidade de atuação da Psicologia neste serviço no contexto da assistência social. "[...] eu acho que o trabalho do psicólogo é bem específico no que tange ao sofrimento; da consequência da violência e também na interferência que vai ter na própria dinâmica familiar [...] ele acaba tendo alguns instrumentos específicos que favorecem mais essa ação no individual, no familiar, e possibilitar mais essas mudanças que às vezes vem do interno, que muitas vezes vem da questão interna, e não só das questões sociais e outras questões que envolvem aí a violência. [...] foi tirada muita especificidade de cada área, então há uma confusão do papel do psicólogo e do assistente social, então acho que o psicólogo ele fica com muitas tarefas que não são da sua área de atuação, muitas tarefas no cotidiano relacionadas às intervenções com a família mas que não se remetem a sua área de atuação."	A ação da Psicologia é destacada como um valor singular nesta atividade. Compreende o modelo atual de atuação no CREAS como um limitador da atuação da Psicologia, pois ao sugerir uma atuação semelhante dos profissionais na área da assistência social não favorece a manifestação da singularidade das áreas e por conseguinte da ideia e prática da interdisciplinaridade.
Suporte institucional	Recursos da instituição que poderiam favorecer o trabalho: estrutura física; número de profissionais; número de casos; profissional do direito. "[...] pelo menos se fossem garantidos o que está estabelecido como básico, como estrutura básica de trabalho, tanto física quanto pessoal... [...] a questão da quantidade de famílias, de pessoas atendidas por técnico; o número de casos que a gente acredita que poderia ser reduzida, [...] aumentar o número de profissionais, [...], mas que também seja dividido em áreas, que as áreas possam estar mais próximas. [...] Hoje nós temos menos psicólogos e mais assistentes sociais, deveria ter um equilíbrio pra favorecer um trabalho em duplas, entre psicologia e serviço social por exemplo, e estar favorecendo que não fique uma sobrecarga aí.	Espera-se que a instituição garanta o que está previsto na Norma Operacional Básica do SUAS que prevê uma estrutura mínima de equipe e número limitado de famílias atendidas.

	[...] pelo menos a gente ter estrutura, ter advogado que tá previsto, ter espaço físico adequado que permita o trabalho em grupo, mas também individualmente com as famílias e o trabalho técnico mesmo, diário".	
Suporte da trajetória pessoal de formação.	" [...] falei também da interferência pessoal no trabalho, é difícil a gente separar, principalmente pela natureza do nosso trabalho que envolve muito a questão das emoções, dos sentimentos, envolvimento, a interferência, a intervenção junto a famílias, que também nos remete às nossas famílias, às nossas relações. [...] se a gente não tiver bem com a gente mesmo, não tiver outros objetivos, [...] outras metas na vida pessoal que não seja exclusivamente trabalhar, eu acho que isso também acaba desfavorecendo a gente em termos de motivação, de saúde emocional mesmo, de estar vindo disposto pra encarar uma semana difícil, encarar situações difíceis, ... então acho que a gente tem que estar sempre buscando esse equilíbrio."	A vida pessoal quando bem avaliada é apontada como um suporte capaz de gerar motivação para enfrentar os desafios do trabalho, além de favorecer a saúde emocional, aqui compreendida como um elemento importante na disposição para encarar uma semana difícil de trabalho.
	O contato com esta demanda tem início a partir das experiências de estágio acadêmico. "[...] desde a faculdade eu fiz, acabei fazendo estágios onde atendia famílias em situação de carência econômica, social, fiz estágios em escolas, região escolar próximo de favela, as comunidades assim bem desfavorecidas, e ali já começava aparecer à questão da violência, na formação teve algumas dessas experiências assim mais de estágio [...] Então acho que essas experiências no aprendizado, e você ter mais identificação com alguns professores, alguns tutores que te orientava [...] faz você acabar abrindo um pouco sua prática, seu horizonte pra esse tipo de	Os estágios, além da sala de aula, são apontados como experiências que contribuíram para a prática profissional com essa demanda, e serviram de modelo e referência na atuação com essa temática posteriormente como profissional.

	demanda, de problemática, enfim.”	
Investimento na formação técnica	Admite a importância do investimento em cursos para o exercício do trabalho. “[...] fui buscar a formação familiar porque eu queria aprender entender um pouquinho melhor a prática com famílias [...] estudei bastante a questão da dinâmica de famílias, o trabalho com famílias, fiz alguns cursos menores que eu já vinha fazendo antes da pós-graduação com relação à atuação com multi-famílias, então pra mim era importante.”	A continuidade dos estudos relacionados à dinâmica familiar após a formação inicial é reconhecida como importante para o aperfeiçoamento da compreensão e prática junto ao tema.
Busca por recursos externos à instituição.	Estratégias para amenizar os riscos do trabalho: ajuda profissional (terapia); escuta dos colegas; distinguir entre sofrimento pessoal e do outro. “[...] uma das coisas que eu também busquei, que eu vejo alguns colegas buscarem é fazer uma terapia, ter um olhar na sua vida pessoal. [...] poder estar sentando com colega, estar desabafando, estar conversando sobre aquilo, porque chega uma hora que a gente precisa também, assim como as famílias, falar, falar, por pra fora, porque quando você pega alguns casos mais graves, [...] por mais que você esteja a 8, 9 anos trabalhando com isso, sempre você vai se chocar, e sempre isso vai ter um impacto emocional em você. [...] sempre tem que estar buscando algo pra aliviar essa tensão emocional pra poder estar lidando com o fenômeno [...] não tem como você não se envolver (emocionalmente) naquilo, mas podendo separar o que é sofrimento seu, o que é seu do que é do outro, do que é da própria família, da própria criança e adolescente que tá sofrendo aquilo, conseguir não misturar tudo.”	O profissional lança mão de estratégias para diminuir o sofrimento que pode atingi-lo na realização do seu trabalho, e para isso conta com o apoio dos colegas e do processo de autoconhecimento (Psicoterapia).

Suporte da Trajetória Pessoal de Formação	As experiências de afeto e o valores adquiridos na convivência famíliar contribuem de forma positiva para a realização do trabalho. “ [...] acho que a formação moral afetiva que eu tive me favorece, principalmente essa questão de ter uma família que tenha essa questão afetiva e que sempre empurrando todos pro educar, pro saber, [...] a questão moral, de lidar com conflitos pessoais de uma forma mais sadia, menos violenta.”	O afeto é referido como uma experiência atrelada ao estímulo para o conhecimento, além de ser uma referência para o estabelecimento de relações mais saudáveis e menos violentas.

Nesta entrevista a participante destaca a **relação entre vida pessoal e trabalho,** ao considerar que a qualidade de vida fora do ambiente profissional pode ser um elemento fundamental de contraponto aos desafios deste trabalho. Os principais desafios se referem à natureza do trabalho que requer uma implicação do profissional, além da **busca por uma identidade profissional,** principalmente do psicólogo que se encontra num contexto de práticas diferentes da sua formação tradicional. **A equipe** de trabalho é apresentada por um lado como **apoio** ao profissional, quando divide experiências, estratégias e responsabilidade sobre a demanda. Por outro, um **grande desafio** quando exige habilidade de conviver com diferentes pontos de vistas e modos de ser dos colegas. A **motivação para o trabalho** está atrelada ao seu resultado, aqui percebido como a capacidade da família gerar mudanças na sua dinâmica. A **formação acadêmica** e **continuada** são referidas como elementos que contribuem de forma positiva na realização do trabalho, bem como os modelos familiares de afeto e os valores adquiridos na **trajetória de vida pessoal.**

4.2.6 Características Básicas de P6: Psicólogo, pós- graduado, casado, 49 anos, 1 filho, com 15 anos de trabalho especifico no atendimento da violência doméstica, com uma jornada diária de 8 horas.

Quadro 8. Síntese de Análise da Entrevista de P6

Unidades Significativas	Unidades Significativas Transformadas	Síntese das Unidades Significativas Transformadas
Identidade profissional	Apresenta o contexto atual de trabalho	O trabalho com o

	como um desafio a mais para o profissional da psicologia. “[...] sempre achei difícil. Você quer um projeto na assistência, porque a assistência é a terra de ninguém e de todo mundo ao mesmo tempo em termos conceituais, termos profissionais porque ela não tem especificidade”.	fenômeno da violência doméstica na área da assistência social configura-se como um desafio ainda maior para o profissional da psicologia que além do tema, se depara com a dificuldade de reconhecer os parâmetros da sua atuação neste contexto.
Alinhamento da política de gestão do CREAS	O modo de organização e estrutura do trabalho é quem determina o tipo de trabalho capaz de ser realizado. “ Eu não gosto de nadar contra a corrente: se tem mais assistente social do que psicólogos, eu acho que isso determina o serviço e determina o que eu posso fazer ou não. Eu não vou ficar tentando fazer o que eu faria se eu estivesse na saúde, se eu pudesse atender 200 pessoas por semana. Não. eu acho que a constituição “espacial” já determina o que você vai fazer. Se não tem sala de atendimento é porque não querem que você atenda,”	Na relação com a instituição, interpreta a estrutura oferecida como um recado implícito do que esperam do seu trabalho.
Ambiguidade nas atribuições da Política do SUAS**.**	O profissional questiona a realização de tarefas que não seriam de sua competência. “[...] a gente precisa reconhecer o trabalho, identificar como nosso, isso é meu, eu sei fazer esse troço, porque eu também sei fazer o cadastro lá,(referindo-se ao trabalho do serviço social) mas eu não quero fazer esse troço né, não quero fazer isso.”	A gestão que não é capaz de compreender a diferença das profissões não garante a interdisciplinaridade.
Impactos do Trabalho na Saúde	Dificuldade dos profissionais admitirem os impactos prejudiciais do trabalho na sua própria vida e nas relações da equipe. “[...] primeiro tem um problema de admitir isso né, eu já propus essa discussão varias vezes, os efeitos que isso causa na gente psicologicamente né, que pode se expressar no corpo e diversas maneiras. As pessoas sempre se negam, elas falam “Ah é verdade”, mas eles	Muitos profissionais que trabalham neste contexto admitem a ocorrência do estresse, mas parecem evitar a discussão sobre a sua relação com o fenômeno da violência, atribuindo sua causa a outras variáveis que podem ser produto e não causa desse estresse.

	acham que esse estresse é causado por outra coisa qualquer, relações de grupo, por exemplo [...] eu entrei aqui minha filha tinha sete meses de idade, me afetou muito assim, porque eu cheguei e ganhei 26 casos de violência sexual. Bom dia e tal 'está aqui o seus casos pode pegar'...".	
Impactos do Trabalho na Saúde	Refere problemas de ordem física durante período que esteve na coordenação da equipe. "[...] eu tive problemas, sintomas ridículos orgânicos quando eu fui coordenador, mas é porque o lugar não era bom para mim, eu não nasci para isso, então eu tive uma dor no joelho que nem o médico conseguiu descobrir o que era e sarou sozinho, aí eu tive um tosse alérgica que eu nunca mais tive. Eu acordava com falta de ar de madrugada, o médico falou: isso não é pulmonar, porque se fosse não ia ser só de madrugada, [...] isso aí é psicológico."	O aparecimento de sintomas físicos sem causa determinada são relacionados ao exercício do trabalho sob tensão.
Dinâmica das Equipes	A reprodução da violência entre os profissionais. "O que eu percebo nas equipes é que tem uma deterioração nas relações de trabalho de grupo, uma troca de acusação, umas coisas que vão virando sérias, [...]eu via as agressões acontecendo assim, eu acho que isso é um fenômeno. Não tem aquela coisa de que você reproduz um pouco daquilo que você atende? Não é?" "A equipe fica muito infantil em alguns momentos, quer brigar, quer bater, quer expulsar, quer fazer coisa que criança faz né e os argumentos de gente grande para fazer coisa de criança, porque o adulto é pior que criança né, na verdade a criança é a criança, o adulto é a pior criança."	O profissional acaba reproduzindo na relação com seus pares violência semelhante a que procura tratar ao atender a família.
Complexidade do	Reação do colega profissional diante do	Características da

processo de trabalho	atendimento de alguns casos. “[...] tinha dia que era muito pesado, tinha dia que ela (colega de trabalho) chorava, tinha dia que ela pedia para ir embora porque dependendo do que ela precisava fazer o atendimento de uma criança, uma coisa de até uma criança muito machucada”.	demanda afetam os profissionais, configurando-se também em risco.
Dinâmica das Equipes	Reação do profissional diante dos desafios como forma de se proteger do sofrimento/adoecimento. “Agora, eu percebo que algumas pessoas não conseguem fazer isso, mas elas vão se proteger de um jeito ou de outro, então elas começam a diminuir o ritmo de trabalhar, eles vão ficando, sabe assim, elas não encerram um caso que era para encerrar, não acho maldade, as pessoas tendem a julgar isso como sacanagem, porque não quer pegar caso novo, não é isso, a pessoa está se preservando um pouco também né, ela sofreu muito com essa família agora que está melhor ela fica mais um tempo, só para monitorar, (risos). Eu acho que vai aparecer em lugares aonde as coisas não são ditas, e aparece no corpo, porque eu vejo algumas pessoas adoecerem.”	A queda de rendimento do profissional (no ritmo e número de atendimentos) se constitui em um risco para o profissional neste trabalho.
Dinâmica das Equipes	Fala e discussão deixaram de ocorrer com o tempo. “ [...] Quando eu entrei, o projeto era muito pequeno, ainda tinha muitos espaços para se falar disso, nas reuniões técnicas se falava muito disso, os primeiro pedidos de supervisão e tal, era um pouco para cuidar da equipe mesmo, lá tinha esse espaço, eu sentava com a B, porque eu era novo né, a L. de quem eu gosto muito, as meninas, a V, que era muito aberta a falar dessas coisas, mas parece que isso ficou indizível.”	Com o passar do tempo, nos espaços de discussão da equipe (reuniões,supervisão,etc) os profissionais deixaram de tocar em temas relacionados às questões emocionais do trabalho com a violência.
	Atitude pessoal que vulnerabiliza o profissional. “[...] as pessoas com uma postura de super-homem, por exemplo: vou resolver a sua causa, vou acabar com o teu	O profissional que não reconhece os seus limites pode tornar-se vulnerável no trabalho.

	sofrimento, vou te dar comida, vou te dar um monte de coisa, vou te dar tudo... pode ficar tranquilo.”	
Suporte da trajetória pessoal de formação	A compreensão do trabalho como condição para permanecer na equipe. “ Eu acho que a pessoa tem que entender o trabalho que ela faz aqui para ficar aqui. Conhecimento sempre ajuda também, é bom e faz bem para a saúde.” “ [...] algumas características que eu acho que são de ordem emocional mesmo, pessoas mais flexíveis, pessoas, mais solidárias, eu sempre estimulei muito as equipes que eu trabalhava porque solidão aqui não funciona muito bem né, é perigoso você trabalhar sozinho, você está fazendo um monte de coisa, mas você não sabe direito o que você está fazendo, não tem ninguém para te apontar,”	O trabalho pode favorecer o desenvolvimento saudável do profissional na equipe. A capacidade de ser flexível e solidário com o colega, são características que podem contribuir com a equipe fortalecendo os laços de apoio entre os profissionais.
Suporte Social da Equipe	Solidariedade e acolhimento da equipe. “[...] acho que solidariedade é fundamental nesse trabalho, assim, cuidar do outro e ter essa permissão para falar nas equipes o quanto você está afetado, o quanto você está cansado, porque isso te reanima de alguma maneira, você se sente acolhido naquilo.”	O ambiente de cuidado e solidariedade no trabalho é percebido quando se tem permissão para falar sobre o que afeta cada um..
Suporte da Trajetória Pessoal de Formação	Valores utilizados no relacionamento com a equipe. “ Eu acho que isso eu trago um pouco para a equipe mesmo, mas eu não me afeto, eu vejo coisas ruins na equipe e eu falo ‘olha isso aqui está ruim’, mas eu não acho que tem que desfazer, tem que ir embora, isso tem que manter, conservar e fazer direito. [...] você tem que ser um pouco tolerante no sentido de se colocar no lugar do outro também, você vai atender o abusador de uma criança, se você tem medo de se colocar no lugar dele então é melhor não atender né, tentar entender pelo menos o que move o sujeito.”	Preservar os laços apesar das dificuldades, foi um valor que trouxe da família. Tudo tem que ser resolvido dentro da família Tolerância para ser capaz compreender sua tarefa e realizar o trabalho
Complexidade do	Constatação da presença de tabus na	O tema da sexualidade aparece em alguns

Processo de Trabalho	equipe “Ah não pode falar de sexo aqui”, isso que é engraçado. Porque você atende vítimas, então o sexo é o instrumento de uma violência, ele não é sinônimo de desejo e tal”	momentos como um desafio para a equipe.
Identidade profissional	O papel do profissional é visto como algo diferente do habitual na nova composição da política da assistência. “[...] eu acho que o nosso trabalho [Psicologia] de certa maneira é desfocado um pouco do projeto inicial do trabalho do SUAS que é agora que a gente está fazendo essa mudança...e eu mudo numa boa. Eu estou sendo sincero, vai ser menos cansativo, menos desgastante né. A gente não tem esse suporte técnico para ficar atendendo, não tem supervisão, não tem nada né.”	Aparece uma expectativa sobre o novo modelo de atendimento (embasado na proposta do SUAS). Este passa a ser compreendido como um espaço onde o envolvimento e responsabilidade do profissional da área de psicologia será menos exigida e por tanto menos desgastante para ele. Será?
Necessidade da atuação interdisciplinar	Não reconhece a interdisciplinaridade do trabalho “ [...] eu não sei se aqui é interdisciplinar. Na realidade assim..., não é, porque você tem os profissionais, eles não se encontram, nunca trabalham juntos, não fazem nada juntos, não é?”	A interdisciplinaridade é um desafio a ser conquistado pela equipe, já que sua ocorrência não é reconhecida por todos.

O entrevistado destaca a dificuldade dos profissionais admitirem **os impactos** negativos desse tipo de trabalho para **si próprio e a equipe**, a ponto de não estabelecerem relação entre as manifestações do estresse e a atuação junto ao fenômeno da violência, além de a reproduzirem no convívio com os colegas. A queda de rendimento no trabalho é interpretada, neste caso, como uma **estratégia de proteção** utilizada pelo trabalhador frente aos desafios. Ao contrário dos colegas, acredita que o **lugar da Psicologia** nesta nova proposta da política do SUAS seja mais cômodo que o papel clínico tradicional implicava maior envolvimento e angústia. Também não se dá conta que a equipe no momento trabalhe de forma **interdisciplinar**. Compreende que a **estrutura do serviço** por si só determina as características do trabalho, ou seja a capacidade de atendimento deveria respeitar o número de profissionais para tanto. Destaca a importância dos **espaços de cuidado ao profissional**, além

de chamar a atenção para a flexibilidade e solidariedade enquanto características do indivíduo que **favorecem o desenvolvimento do trabalho** e o **relacionamento em equipe.**

De um modo geral, foi possível perceber que as unidades significativas descritas anteriormente podem ser sintetizadas em quatro grandes temas: I – Desafios do trabalho; II- Fatores de risco para o trabalhador; III -Fatores de proteção para o trabalhador; IV – Estratégias de enfrentamento.

Assim, a discussão destes resultados foi organizada conforme o que segue.

I – Desafios do Trabalho: Esta temática inclui o sentido das unidades significativas relacionadas às vivências neste contexto de trabalho e os principais desafios a ele atribuídos.

II – Fatores de Risco para o trabalhador: Inclui o sentido das unidades significativas que fazem referência aos fatores que colocam em risco a saúde do trabalhador, nas dimensões: Políticas públicas, rede e intersetorialidade; organização, estrutura e gestão do CREAS; composição e dinâmica das equipes; trajetória de formação e características das pessoas.

III – Fatores de Proteção para o trabalhador: Contempla os aspectos que podem servir de proteção para o profissional ao contribuírem para a promoção da saúde nos seus diferentes contextos. políticas públicas, rede e intersetorialidade; organização, estrutura e gestão do CREAS; composição e dinâmica das equipes; trajetória de formação e características das pessoas.

IV- Estratégias de enfrentamento: Reúne o sentido das unidades significativas que apresentam os recursos e estratégias utilizadas pelo indivíduo no enfrentamento dos desafios.

Quadro 9. Sistematização das unidades significativas por temas

Temas	Síntese das Unidades Significativas	Contextos
I. Desafios do Trabalho	• Identidade Profissional • Complexidade do Processo de Trabalho • Atuação Interdisciplinar e Intersetorial • Alinhamento da Política de Gestão do CREAS	**Microssistema** Trabalho no Creas **Mesossistema** Creas; Instituição Empregadora Família;, Amigos; Comunidade Religiosa; Instituição de Formação ou Supervisão (cursos, supervisão); lazer; saúde física e psicológica (Academia, Psicoterapia) **Exossistema**
II. Fatores de Risco para o trabalhador	• Impactos do Trabalho na Saúde • Falta de Articulação entre o SUAS e as demais Políticas Públicas. • Ambiguidades nas Atribuições da Política do SUAS • Estrutura de Trabalho • Dinâmica da Equipe	
III. Fatores de Proteção para o	• Reconhecimento da Eficácia do Trabalho • Suporte da Trajetória Pessoal de	

trabalhador	Formação • Suporte Social da Equipe • Suporte Institucional (supervisão e formação continuada)	Secretarias Municipais (Educação, Saúde); Vara da Infância e Juventude; Conselho Tutelar; Delegacia de Defesa da Mulher; Território da família atendida. Ongs relacionadas ao tema. **Macrossistema** Política Nacional da Assistência Social; Sistema Único da Assistência Social; Conjuntura Política, sócio-econômica e cultural do pais;
IV. Estratégias de Enfrentamento	• Investimento na Formação Técnica. • Busca de Apoio nas Práticas Religiosas e Espirituais. • Suporte Técnico Informal. • Busca de Apoio Externo à Instituição. • A Experiência como Amparo no Trabalho.	

Fonte: Elaborado pelo autor.

5 DISCUSSÃO

A discussão a seguir conjuga os resultados obtidos por meio do questionário aplicado a todos os profissionais do CREAS selecionados para esta pesquisa, assim como os relatos das entrevistas individuais, conforme descrito na metodologia.

A análise tem início com a discussão acerca dos principais aspectos que caracterizam a equipe. Posteriormente, o estudo volta-se às quatro temáticas previamente definidas: Desafios do Trabalho; Fatores de Risco para o Trabalho; Fatores de Proteção; Estratégias de Enfrentamento.

Vale salientar que os dados são discutidos à luz do construto teórico da Resiliência e da Teoria Biecológica (1977, 1979, 1996), visando abordar a ecologia do desenvolvimento humano nesse contexto. Bronfenbrenner (1977, 1986) resgata o papel de protagonismo da pessoa em relação à conjuntura em que vive, evidenciando sua atitude ativa e interacionista com o ambiente no qual se desenvolve de forma processual e sempre balizada pelo tempo.

De acordo com Yunes (2010, p. 367), "o modelo bioecológico explica os componentes essenciais das interações no desenvolvimento humano, propondo um maior enfoque na compreensão relacional das dimensões e propriedades, tanto da própria pessoa como dos diversos contextos." Neste modelo a análise se dá a partir da interação de quatro núcleos inter-relacionados: *o processo, a pessoa, o contexto e o tempo (*BRONFENBRENNER, 2011).

O processo é destacado como o principal mecanismo responsável pelo desenvolvimento, reconhecido através de interações recíprocas e progressivamente mais complexas do ser humano com as pessoas, objetos e símbolos presentes no seu ambiente imediato.

Essas formas de interação no ambiente imediato são denominadas *processos proximais*, cuja direção e intensidade vão depender das características da *pessoa* em desenvolvimento, de suas pré-disposições genéticas e do *contexto* ambiental imediato e remoto, bem como da dimensão do *tempo* em que esses *processos proximais* ocorrem. (BRONFENBRENNER, 2011).

Segundo Bronfenbrenner e Morris (1998), o ambiente onde os processos proximais ocorrem pode produzir dois tipos de efeitos: *competência* e *disfunção/deficiência*. A *competência* se refere à aquisição e desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e capacidade para conduzir e direcionar seu próprio comportamento através de situações e domínios evolutivos; já a *disfunção/deficiência*, refere-se à manifestação recorrente de

dificuldades em manter o controle e a integração do comportamento através de situações e diferentes domínios do desenvolvimento.

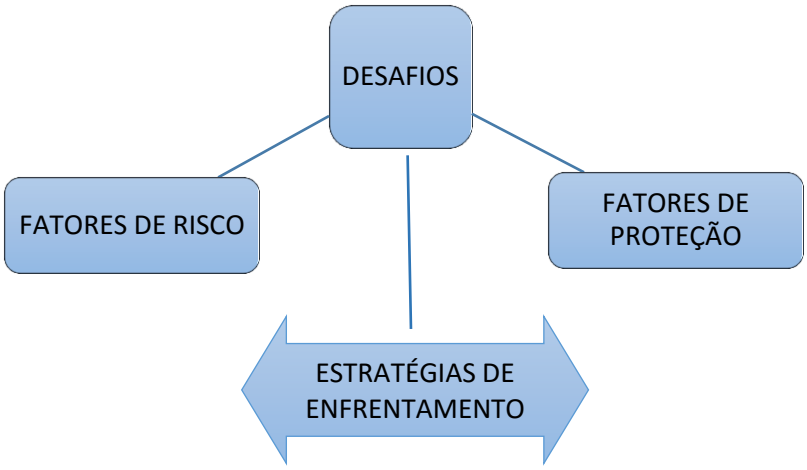
Nesse caso, ambos os resultados – competências e deficiências - dependem da natureza do ambiente onde eles ocorrem, ou seja, em ambientes desfavoráveis ou desorganizados as manifestações de disfunção tendem a ser mais frequentes e severas. (BRONFENBRENNER, 1999).

A condição de risco presente no cotidiano do profissional do CREAS, determinada pela complexidade da demanda atendida, bem como de sua vulnerabilidade, demonstra o potencial dessas condições em interferirem no desenvolvimento daqueles que transitam nesse espaço. Assim, as duas temáticas identificadas nos resultados - Desafios do Trabalho e Fatores de Risco para o Trabalho - balizam as discussões em torno, principalmente, das condições adversas que desafiam o profissional e, que dependendo do processo estabelecido, podem colocá-lo em risco para uma relação nociva com o trabalho.

Por exemplo, os itens apontados como referentes à temática Fatores de Risco (impactos do trabalho na saúde; a falta de articulação entre o SUAS e as demais políticas públicas; ambiguidades nas atribuições das políticas do SUAS; e estrutura inadequada de trabalho), aparecem com potenciais para afetar a qualidade dos processos proximais estabelecidos entre os profissionais.

Por outro lado, os temas relacionados aos Fatores de Proteção e Estratégias de Enfrentamento trazem a discussão para os aspectos saudáveis da relação do profissional com os diversos contextos nos quais está inserido, procurando destacar os processos que repercutem de maneira favorável ao desenvolvimento humano nesses contextos.

Figura 1. Relação entre os temas das unidades significativas



Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao tratar das unidades significativas enquanto resultado da análise da experiência do profissional no CREAS, foi possível identificar o processo que se estabelece entre a pessoa e seus diferentes contextos de desenvolvimento, segundo o que propõe Bronfenbrenner (1976), e conforme ilustrado na figura 2.

Figura 2: Contextos de desenvolvimento do profissional do CREAS

Fonte: Elaborado pelo autor.

1. O microssistema envolve estruturas e processos que ocorrem em um contexto imediato no qual a pessoa em desenvolvimento está inserida (por ex., o trabalho no CREAS). 2. O mesossistema compreende os vínculos e os processos que ocorrem entre dois ou mais ambientes nos quais a pessoa em desenvolvimento está inserida (por ex. CREAS, instituição Pública, família, amigos, comunidade religiosa, instituição de formação ou supervisão (cursos, supervisão), lazer, saúde (Academia, Psicoterapia). 3. O exossistema engloba os vínculos e os processos que ocorrem entre dois ou mais contextos, pelo menos um deles não contém ordinariamente a pessoa em desenvolvimento, mas nele ocorrem eventos que influenciam os processos dentro de outros contatos imediatos que contém essa pessoa (por ex., Secretarias municipais da educação e saúde, vara da infância e juventude, conselho tutelar, delegacia de defesa da mulher, território da família atendida, ongs relacionadas ao tema).4. O macrossistema é definido como padrão global de ideologia e organização das instituições sociais comuns em uma determinada cultura ou subcultura (por ex., Política nacional da assistência social, sistema único da assistência social, conjuntura política, social, econômica e cultural do pais).

Desse modo, tomando como referência o que é proposto por Bronfenbrenner, a presente discussão almeja evidenciar não apenas os efeitos do desenvolvimento do ambiente em relação às pessoas, mas também as suas propriedades, ou seja, os processos que operam na pessoa e no ambiente de forma a provocar mudanças significativas em ambos (POLONIA; DESSEN; SILVA, 2005).

Para evidenciar as propriedades gerais das pessoas, elegeu-se como ponto de partida o estudo da caracterização da equipe.

5.1 Caracterização das equipes

Os participantes desta pesquisa, assistentes sociais e psicólogos, atuavam em uma unidade da Assistência Social CREAS de um município da região metropolitana do Vale do Paraíba Paulista. A cidade contava com quatro unidades de CREAS, distribuídos entre as regiões Centro, Norte, Sul e Leste.

Os referidos profissionais tinham em comum o atendimento de indivíduos e suas famílias em situação de ameaça e/ou risco pessoal e social aos seus direitos, em virtude da violência doméstica e de outras vulnerabilidades sociais. As equipes de atendimento eram formadas, em sua maioria, por mulheres (88%), configurando-se uma característica comum na cultura nacional quanto às profissões voltadas ao cuidado de crianças.

Segundo Pitta (1999), a questão do gênero é associada às profissões de cuidado, pelo fato de demandarem sutileza, dedicação e atenção rigorosa, características automaticamente legitimadas como atributos do mundo feminino. Não por acaso, "as profissões no campo da Saúde e da Assistência Social se constituem como profissões em que há uma evidente aproximação entre o mundo público e o mundo doméstico" (PENSO, 2010, p.140).

Considerando que a violência no ambiente doméstico afeta, além de crianças e adolescentes, de forma simultânea a mulher (mãe), torna-se necessário refletir sobre essa relação entre o cuidador e o indivíduo cuidado, ou seja, o fato de ambos os grupos - profissional e vítima - serem mulheres. Ainda que em lugares distintos, os dois convivem numa mesma cultura marcada social e psiquicamente pela relação entre violência e gênero. Assim sendo, a proximidade entre o mundo público e o privado podem trazer consequências para as trabalhadoras do CREAS, no que diz respeito ao risco de não conseguirem separar os aspectos subjetivos inerentes a essa atividade.

> Portanto, essa situação confere uma particularidade ao trabalho entre cuidador e paciente, devido às identificações[9] ou projeções que podem ser suscitadas nessa relação. [...] essas profissionais entendem que seu trabalho precisa ter uma escuta e uma fala que possa fazer a diferença, mas, ao mesmo tempo, sentem que seu trabalho as mobiliza de modo intenso. (PENSO, et al., 2010, p.140)

O estudo realizado por Penso et al. (2010, p. 150) revelou a influência do trabalho com a violência doméstica na vida pessoal de profissionais mulheres. Suas experiências no atendimento dessa natureza ultrapassaram os limites do espaço profissional e produziram mudanças no modo de lidar com a família e o companheiro, fato que seria reforçado pelo espaço de escuta que permite à mesma reviver sua própria trajetória enquanto mulher nesta sociedade patriarcal, onde "se vê mobilizada, 'engajada', emocionalmente com o que lhe é apresentado".

Acompanhando a lógica do público e privado, é possível supor que o atendimento às crianças e adolescentes também seja um desafio para os profissionais do CREAS, já que a grande maioria (71%) possui filhos. Dessa forma, pelo fato de partilharem o universo da infância, podem ser mais afetados com as questões de violência dirigida a esse público.

A presença da religião enquanto uma forma de expressão da espiritualidade foi citada pela maioria da equipe (79%). Estudos associam crenças e práticas religiosas com condições

---

[9] Termos utilizados na Teoria Psicanalítica para designar processos psicológicos inconscientes utilizados, segundo as circunstâncias, para diminuir a angústia ou as tensões resultantes dos conflitos internos; defesa. (Dicionário de Psicologia. Portal psique.com.br, acessado em 3 abr. 2016).

melhores de saúde física e mental (KOENIG, 2001 apud PANZINI; BANDEIRA, 2007), elevação do senso de propósito e significado de vida, fatores esses vinculados a maior resiliência e tolerância ao estresse.

Pazzola (2002) considera que o objetivo principal da espiritualidade é a melhoria dos pensamentos, das palavras e ações, afetando o comportamento dos sujeitos, os quais passam a ter uma noção mais clara da sua identidade e dos valores que necessitam desenvolver para a busca de uma vida melhor. Essa transformação parte do íntimo de cada um e facilita um contato maior com os sentimentos.

Embora os demais profissionais (20% da equipe) não fizessem referência direta a alguma prática religiosa específica, a dimensão da espiritualidade não pode ser descartada como uma estratégia de apoio, já que ela pode ser vivenciada de modo particular e anônimo por essas pessoas.

De acordo com Chequini (2007), o indivíduo convicto de seu pertencimento a um universo maior e de sua participação em um propósito supremo é dotado de dispositivos fundamentais no trato das adversidades, pois essa experiência lhe traz responsabilidade, sentido e significado à sua existência, promovendo processos resilientes junto à realidade em que vive.

A situação trabalhista é outro elemento que merece atenção neste estudo, uma vez que a grande parte dos profissionais, embora concursados, não tinham vínculo estatutário com a Prefeitura Municipal. Mais de dois terços deles eram funcionários de uma fundação destinada ao atendimento de crianças em situação de vulnerabilidade socioeconômica e foram, no decorrer dos últimos 15 anos, inseridos em projeto que atendia essa demanda, o qual, mais tarde, veio a se configurar em um equipamento municipal da Secretaria de Desenvolvimento Social. Nessa transição, tais funcionários viram o seu local de trabalho ser incorporado à área da Assistência Social e transformado em uma unidade do CREAS, sem que sua condição trabalhista e vínculo empregatício fossem alterados. Na prática, encontravam-se "emprestados" para a prefeitura, com os direitos "quase" iguais aos seus colegas estatutários e com pouco esclarecimento do poder público quanto às implicações disso para o seu futuro profissional.

Infelizmente, quando se trata da implementação do SUAS, essa é uma realidade comum no país, marcada por um processo de precarização das condições de trabalho, intensificadas por contratos de trabalho temporários ou terceirizados. Dados do Censo SUAS

2012[10] (MDS, 2013) apontam que, em 2012, apenas um terço (32,9%) dos profissionais que atuavam no sistema eram estatutários, sendo os demais distribuídos conforme segue: 31,6% temporários; 7,2% contratados em regime CLT; 8,7% comissionados; 14,2% com outro vínculo não permanente; e 5,4% terceirizados.

Assim, conforme nos apontam Brisola e Silva (2014, p. 105), os processos de terceirização, flexibilização e precarização do trabalho atingem o campo das políticas públicas com repercussão direta para o profissional.

> A insegurança gerada por contratos precários, associada ao acúmulo de trabalho cada vez mais burocrático inibe a organização dos profissionais, levando-os a sofrimentos tanto físicos como emocionais e a enfrentamentos de caráter individual de questões afetas ao coletivo.

Enquanto isso, a Norma Operacional Básica dos Recursos Humanos do SUAS (MDH, 2011) pressupõe que a gestão do trabalho nesse âmbito deva, entre outros aspectos, garantir a "desprecarização" dos vínculos dos trabalhadores do sistema e o fim da terceirização, bem como garantir a educação permanente dos trabalhadores. Contudo, o que ainda se vê é um cenário de muita defasagem entre o que diz a normativa e o que de fato se encontra nesses locais.

Nesse sentido, tanto os psicólogos quanto os assistentes sociais pesquisados encontravam muito mais semelhanças que diferenças quando o tema em pauta referia-se ao vínculo e às condições de trabalho no campo das políticas públicas, conforme dados analisados a seguir.

5.2 Desafios do trabalho

Esta discussão inclui as unidades significativas relacionadas às vivências no contexto de trabalho do CREAS e os principais desafios a ele atribuídos. Abrange questões como: Complexidade do processo de trabalho; Identidade profissional; Necessidade da atuação interdisciplinar e intersetorial; e Alinhamento da política de gestão do CREAS.

Toma-se, aqui, o conceito de desafio como uma situação adversa capaz de produzir nas pessoas determinadas condições subjetivas criativas, as quais enriquecem seus recursos práticos de atuar sobre a realidade, no sentido de transformar-se ou transformá-la

[10] O Censo SUAS apresenta dados de todas as regiões do Brasil.

(CHEQUINI, 2007). Desse modo, a adversidade discutida neste estudo, é condição para que a resiliência apareça.

5.2.1 Complexidade do processo de trabalho

No contexto do CREAS, o fenômeno da violência perpassa todo o processo de trabalho. A violência doméstica apresenta-se como um quadro social de natureza complexa, caracterizado por relações familiares marcadas pela desigualdade e desrespeito às fronteiras de cada membro. Tudo isso em um contexto de vulnerabilidade socioeconômica que requer políticas públicas que atendam às necessidades dessa população.

De acordo com o modelo adotado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) a violência pode ser classificada em três grandes categorias: a praticada contra si mesmo (autoprovocada), por indivíduos ou grupos (interpessoal), e por organizações maiores, praticada por estados, grupos armados, milícias e grupos terroristas (coletiva). (BRASIL, 2010).

No caso específico deste trabalho, a demanda que aparece com maior frequência nos serviços públicos refere-se à categoria interpessoal, ou seja, a violência que ocorre na interação entre as pessoas com dificuldades de resolver conflitos por meio do diálogo. Nesse contexto, estão caracterizadas as relações de poder, quer seja na família ou na comunidade. (MINAYO, 2009). Assim, configura-se a chamada violência intrafamiliar como a que

> [...] ocorre nas relações hierárquicas e intergeracionais. Atinge mais as crianças do que os adolescentes, em função de sua maior fragilidade física e emocional. Consiste em formas agressivas de a família se relacionar, por meio do uso da violência como solução de conflito e como estratégia de educação. Inclui, ainda, a falta de cuidados básicos com seus filhos. (BRASIL,2010, p. 29).

Para compreensão de suas características, a violência doméstica contra crianças e adolescentes pode ser definida a partir de sua natureza como:

a) Violência Física: atos violentos com uso da força física de forma intencional, não acidental, com o objetivo de ferir, lesar ou destruir a pessoa, deixando, ou não, marcas evidentes no seu corpo. Ela pode se manifestar de várias formas, como tapas, beliscões, chutes, torções, empurrões, arremesso de objetos, estrangulamentos, queimaduras, perfurações, mutilações, etc.

b) Violência psicológica: toda ação que coloca em risco ou causa dano à autoestima, à identidade ou ao desenvolvimento da criança ou do adolescente. Manifesta-se na forma de

rejeição, depreciação, discriminação, desrespeito, cobrança exagerada, punições humilhantes e utilização da criança ou do adolescente para atender às necessidades psíquicas de outrem.

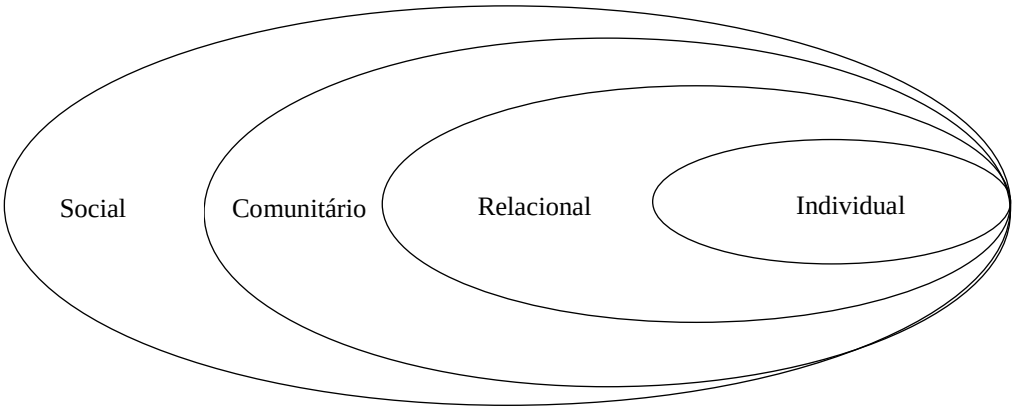
c) Violência sexual**:** é todo ato ou jogo sexual com intenção de estimular sexualmente a criança ou o adolescente, visando utilizá-lo para obter satisfação sexual, em que os autores da violência estão em estágio de desenvolvimento psicossexual mais adiantado que a criança ou o adolescente. Abrange relações homo ou heterossexuais e pode ocorrer em uma variedade de situações, tais como: estupro, incesto, assédio sexual, exploração sexual, pornografia, pedofilia, manipulação de genitália, mamas e ânus, até o ato sexual com penetração, imposição de intimidades, exibicionismo, jogos sexuais e práticas eróticas não consentidas e impostas e "*voyeurismo*" (obtenção de prazer sexual por meio da observação).

d) Negligência ou Abandono: caracterizada pelas omissões dos adultos (pais ou outros responsáveis pela criança ou adolescente, inclusive institucionais), ao deixarem de prover as necessidades básicas para o desenvolvimento físico, emocional e social de crianças e adolescentes (BRASIL, 2004).

Importante ressaltar que essas formas de violência podem ocorrer de forma combinada, o que significa um prejuízo ainda maior aos envolvidos.

O contexto no qual essas relações violentas se desenvolvem também é destacado por outros estudos. Minayo (2009) chama a atenção para o que denomina violência estrutural ou social, que aparece naturalizada na sociedade e serve de base para as principais formas de violência: "desigualdades sociais, culturais, de gênero, etárias e étnicas que produzem a miséria, a fome, e as diversas formas de submissão e exploração de umas pessoas pelas outras" (BRASIL, 2010, p. 30), ilustrada na figura 3.

Figura 3 – Modelo ecológico de explicação da violência



Fonte: OMS, 2002 retirado de Giovanella et al (2012)

No âmbito da Teoria Bioecológica, a marca social da violência é parte do macrossistema, definido como o padrão global de ideologia e organização das instituições sociais comuns em uma determinada cultura. (BRONFENBRENER, 2011).

A PNAS reconhece que o indivíduo com os direitos violados - por ocorrência dos mais diversos tipos de violência, discriminação e abandono – seja visto como uma demanda do âmbito da proteção especial, dada a vulnerabilidade na qual se encontra.

Dados da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) revelam que, em 2014, foram registrados mais de 91 mil denúncias de violação de direitos de crianças e adolescentes. Embora esse número não represente necessariamente a totalidade da ocorrência do fenômeno da violência, ele sinaliza a dimensão do problema na sociedade brasileira.

De acordo com o relatório do Mapa da Violência no Brasil, os dados do Sistema Único de Saúde (SUS), em 2011, indicam que 40,5% do total de atendimentos de crianças e adolescentes correspondiam a casos de violência física; em segundo lugar, destacava-se a violência sexual, notificada em 20% dos atendimentos, com especial concentração na faixa de 5 a 14 anos de idade; em terceiro lugar, com 17% dos atendimentos, estava a violência psicológica ou moral; e por último, a negligência ou o abandono foram motivos de atendimento em 16% dos casos (WAISELFISZ, 2012).

Ainda que o MS venha aperfeiçoando o controle estatístico por meio das notificações, sabe-se que muitos casos não chegam a ser notificados, o que torna mais difícil a compreensão sobre a real dimensão do problema.

A complexidade do fenômeno da violência e as consequências que provoca fazem do mesmo um desafio para os serviços especializados dentro das políticas públicas, sobretudo para os profissionais técnicos (assistentes sociais e psicólogos) responsáveis pela sua implementação e operacionalização. O trabalho a ser desenvolvido pelo profissional nesse contexto tem como principal objetivo a interrupção do ciclo da violência. Para isso, impõem-se como necessárias medidas jurídicas de responsabilização do autor da agressão, medidas sociais de proteção às crianças e de reinserção escolar ou laboral, medidas médicas de tratamento das consequências, bem como medidas psicossociais (CFP, 2009).

Ainda assim, o rompimento com a situação de violência não é uma tarefa fácil, tampouco resolvida de forma imediata. Apesar do esforço do profissional, não há garantias de que o ciclo da violência seja ou será interrompido, uma vez que o fenômeno em questão é resultado de múltiplas determinações e o seu enfrentamento depende de ações que extrapolam a área da assistência, com repercussões também para a saúde, educação e sistema de garantia

de direitos, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (BRASIL, 1999). Isso pode ser ilustrado neste relato de um dos participantes desta pesquisa:

> *[...] pela própria complexidade das questões/situações que permeiam o fenômeno da violência... [...] as demandas não encontram acesso às políticas públicas e a responsabilidade acaba por se concentrar apenas no técnico de referência. (P4*).

Ao se depararem com as questões relativas ao trabalho, os profissionais descrevem situações que os deixam profundamente mobilizados com a dor e o sofrimento do usuário atendido, além de se verem, muitas vezes, impossibilitados de realizar intervenções eficazes. Isso pode ser observado no depoimento apresentado a seguir:

> *[...] os casos são em grande maioria emergenciais e graves, demandando intervenção imediata. Nem sempre sabemos ou mesmo temos o que fazer frente a atual política social. (P6)[...] pode abalar... Por ser uma demanda muito complexa, muitas vezes nos deparamos com crianças de dois ou três anos vítimas de violência sexual. (P7*)

Pressionado pela "urgência" da demanda, o profissional pode ser levado a uma ação imediatista, sem reflexão e nenhuma garantia sobre a efetividade de sua iniciativa na proteção do usuário.

> *[...] se chegar uma emergência, quando a gente está de plantão, [...] e as pessoas estão todas nervosas... Parece que você entra naquele 'nossa! e agora?'(P1).*

O trabalho, então, requer a necessidade de ser refletido e avaliado pelo profissional com o apoio da equipe. Contudo, de acordo com os relatos, além das habilidades técnicas, o trabalho exige do profissional maturidade para reconhecer as questões de ordem pessoal que podem interferir na sua atividade.

> *[...] trabalhar com violência então é uma coisa que remete a suas próprias relações e também dessa determinada forma te exige uma determinada postura frente a ela. [...] Na realidade, nós somos indivíduos por inteiro, a gente traz todos os nossos problemas. [...] Por mais que você adquira habilidades profissionais, você tem que ter uma certa maturidade pessoal para que elas consigam funcionar e você tocar da melhor maneira.[...]A cada momento você prioriza um dos papeis que você exerce na vida. (P3)*

Esse entrevistado faz alusão à importância dos outros papéis e experiências que desenvolve e adquire nos demais ambientes que frequenta e os quais são constantemente revisitados na atividade que desenvolve no CREAS. Esse sistema corresponde ao que Bronfenbrenner (2011) chama de mesossistema, isto é, as ligações e os processos que ocorrem

entre dois ou mais ambientes que contém a pessoa em desenvolvimento. Dito de outro modo, o mesossistema é o contexto no qual estão presentes vários microssistemas - trabalho, família, escola, amigos, etc. - que se inter-relacionam e se influenciam mutuamente.

O profissional reconhece que os aspectos profissionais - do microssistema trabalho - integram-se aos fatores da sua vida pessoal - microssistema família, amigos, etc. - e são por eles influenciados, determinando, assim, a relação que o mesmo estabelecerá com o usuário, de tal forma que, além dos conhecimentos técnicos, as questões de ordem pessoal podem ser determinantes não apenas para as características do atendimento oferecido, como também para seu processo de resiliência.

> *O primeiro passo é reconhecer que isso é um trabalho estressante, que é um trabalho que interfere no pessoal, que é um trabalho que exige do pessoal mais do que do profissional, porque nós estamos falando de relações pessoais e nós, através das nossas relações [...] (P3).*

Desse modo, a atividade exercida pode se configurar em riscos para alguns, dependendo do grau de vulnerabilidade pessoal do profissional em questão.

> *[...] as questões pessoais interferiam demais na rotina, no dia a dia da convivência, e aí [...] como algumas pessoas que estavam doentes na sua vida pessoal ou saúde psíquica, física... Como elas também vinham com mais carga de problemas, e com mais dificuldades relacionada à equipe. (P5)*

Por outro lado, o tema da sexualidade, enquanto uma das formas de expressão da violência doméstica, parece um assunto delicado que deve ser tratado com certa cautela na equipe. Nesse caso, o próprio profissional que trabalha na assistência às vítimas não está imune aos tabus construídos e reproduzidos socialmente, como aponta um dos entrevistados.

> *Ah, não pode falar de sexo aqui, isso que é engraçado. Porque você atende vítimas, então o sexo é o instrumento de uma violência, ele não é sinônimo de desejo e tal... (P6)*

A motivação para o trabalho também aparece como um fator de desafio nesse contexto, conforme aponta o participante 5:

> *[...] acho que um dos desafios você conseguir buscar um equilíbrio de motivação do trabalho, e ao mesmo tempo você precisa estar sempre se motivando, porque se não fica pesado. Acho que o desafio é você conseguir estar conciliando os aspectos positivos da sua vida pessoal pra estar ajudando nisso também.*

Constata-se, assim, que a busca por um equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional é um mecanismo de motivação para o profissional, de modo que o acesso aos aspectos positivos da vida pessoal podem servir de contraponto ao peso/sofrimento do trabalho, questões que serão melhor discutidas posteriormente neste estudo.

5.2.2 Trabalho interdisciplinar e identidade profissional

Os desafios impostos no trabalho de assistência às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social e suas respectivas estratégias de intervenção na área exigem um profissional atento às transformações da sociedade. Nesse ponto, a identidade profissional e o trabalho interdisciplinar emergem como unidades significativas entrelaçadas e importantes na definição da contribuição técnica de cada uma das áreas e, principalmente, da construção de novas metodologias que atendam aos desafios atuais.

Acrescenta-se que a discussão sobre o trabalho interdisciplinar também incide sobre a identidade do profissional, pois reativa questões a respeito das atividades e papéis por ele assumidos nesse contexto, quer seja assistente social ou psicólogo. Na leitura ecológica do desenvolvimento humano, o papel que o sujeito desempenha no decorrer de sua vida resulta da conjunção dos elementos do seu microssistema, no caso do presente estudo, o trabalho no CREAS.

De acordo com Yunes (2010), o papel é visto como um conjunto de atividades e relações esperadas de alguém que ocupa uma determinada posição na sociedade, assim como dos outros em relação a essa pessoa. Nas palavras de Portugal,

> [...] o conceito de papel integra assim, elementos como atividades e relações em nível das expectativas sociais. Dado que estas expectativas se definem em nível da cultura ou subcultura, o papel funciona como um elemento do microssistema que tem as suas raízes em nível de macrossistema. (PORTUGAL, 1992, p. 80).

Com efeito, conforme discutido à frente, a identidade do profissional é permeada por vários elementos dos diferentes contextos (micro, meso, exo e macrossistema) dos quais a pessoa participa diretamente ou sofre sua influência ainda que não esteja fisicamente presente. Assim, algumas influências com repercussão direta sobre a prática do trabalho estão em um âmbito no qual o profissional possui pouca possibilidade de acesso ou poder de mudança, por exemplo, o campo das políticas públicas (macrossistema) e demais setores da sociedade (exossistema) que dividem as responsabilidades sobre o atendimento à família em situação de vulnerabilidade.

Bronfenbrenner (1979, 1986) considera que os papéis são elementos críticos do microssistema, pois estimulam e influenciam o processo de desenvolvimento e aprendizagem.

Nesse sentido, enquanto principal tema de trabalho no CREAS, a violência doméstica pode ser tratada sob diferentes enfoques que justificam a necessidade da interdisciplinaridade. Tanto na perspectiva da Saúde Pública, que a compreende enquanto um fenômeno a ser tratado, quanto na política da Assistência Social, que a concebe como um direito violado, o trato da violência requer a profusão de conhecimentos de diferentes áreas para sua compreensão e abordagem. Não há dúvidas de que em qualquer um dos contextos (saúde ou assistência) a interdisciplinaridade é apontada como um modelo necessário de análise (teoria) e atuação (prática) profissional.

Os documentos de orientação do MS e do MDS que tratam do assunto (BRASIL, 2001; 2004; 2010; 2011) são unânimes em apontar a interdisciplinaridade como caminho para abordar a questão de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade. Tais documentos salientam a importância da capacidade do profissional em desenvolver o diálogo com diferentes disciplinas, numa perspectiva de complementaridade na compreensão do tema.

Dessa maneira, a ideia de interdisciplinaridade apresentada por Fazenda (2000, p. 7) mostra-se relevante, pois todo o trabalho no CREAS envolve:

> [...] uma nova atitude diante da questão do conhecimento, de abertura à compreensão de aspectos ocultos do ato de aprender e dos aparentemente expressos, colocando-os em questão. Exige, portanto, na prática uma profunda imersão no trabalho cotidiano.

A interdisciplinaridade, enquanto atitude, convida a uma ação que promova a parceria e a integração entre as diferentes disciplinas. Por outro lado, esse convite também coloca em evidência os conhecimentos de cada disciplina, ou seja, de que lugar eles partem e quais são as fronteiras - se é que elas existem - capazes de delinear sua singularidade no universo plural de conhecimentos próprios da ciência. Aqui, as áreas da Psicologia e do Serviço Social são constantemente chamadas a uma reflexão sobre o seu papel nessa conjuntura e a questão da identidade torna-se, portanto, crucial na atuação do profissional. Contudo, não se trata de uma tarefa fácil, conforme aponta Miranda (2008, p. 119):

> [...] este movimento implica o difícil exercício do conhecer-se, porque impõe uma ação paradoxal de busca e posicionamento das questões existenciais, na tentativa de compreensão da relação entre os acontecimentos percebidos e seus reflexos no eu interior e, ainda, como devolvo tudo isso aos outros e à vida externa.

De fato, os resultados desta pesquisa apoiam essa afirmativa, quando se percebe uma fala recorrente dos psicólogos quanto à busca de sua identidade profissional, sua essência, na expectativa de ter claro sua contribuição enquanto disciplina.

> *[...] o desafio é achar o lugar da Psicologia, porque os documentos, os trabalhos de outras cidades são específicos e não entendo que seja um norteador. [...] Aqui não tem, você não sabe pra onde você tem que ir, fica muito na análise individual. (P2)*

Silva (2012), em seu estudo sobre a identidade do psicólogo que trabalha com famílias em situação de vulnerabilidade social, evidencia que esse processo é permeado de muitos desafios: a falta de conhecimentos específicos e gerais sobre a PNAS; a insuficiência do modelo profissional aprendido; dificuldades na atuação com outras áreas em equipe; e dificuldades de se perceber enquanto pertencente à área da Assistência Social, são apontados como obstáculos que constituem o processo de identidade do profissional.

Observa-se, ainda, que, nessa nova configuração do serviço de assistência (CREAS), o psicólogo não tem clareza de suas atribuições. Seu desconforto pode ser percebido no relato de um deles:

> *[...] foi tirada muita especificidade de cada área, então há uma confusão do papel do psicólogo e do assistente social, então acho que o psicólogo fica com muitas tarefas que não são da sua área de atuação, muitas tarefas no cotidiano relacionadas às intervenções com a família mas que não se remetem a sua área de atuação.*

Na perspectiva desse profissional, o modelo vigente no CREAS em que atua parece sugerir uma performance semelhante, sob o ponto de vista do processo de trabalho, de ambos os profissionais (assistente social e psicólogo). Logo, tal modelo não favorece a manifestação da singularidade das áreas e, por conseguinte, a ideia e prática da interdisciplinaridade.

Andrade e Romagnoli (2010, p. 612), falam da existência de muitas incongruências quanto às orientações que disciplinam as práticas nesse contexto. Em certos momentos, a orientação é regida pela lógica da interdisciplinaridade – “uma relação pactual entre saberes conexos” -, e noutras, regidas por uma lógica de transdisciplinaridade – “todos os saberes envolvidos abandonam suas identidades em prol da criação de um campo de saber autônomo e próprio”.

O participante 1 desta pesquisa reconhece a necessidade do trabalho interdisciplinar, no entanto, afirma que esse modo de trabalho não exclui o reconhecimento das contribuições específicas de cada uma das áreas:

> *[...] fazem parte da composição dos CREAS o assistente social e o psicólogo, então cada profissional precisa saber de fato a sua especificidade, porque vai compor uma equipe interdisciplinar, então os profissionais precisam ter clareza de como esta equipe [...] vai trabalhar. (P1).*

Assim, a interdisciplinaridade, ao mesmo tempo em que busca superar a fragmentação do conhecimento, também evidencia os limites e contribuições de cada uma das áreas envolvidas na compreensão do fenômeno estudado. Dessa forma, tanto assistentes sociais quanto psicólogos parecem sentir a necessidade de voltar-se para suas áreas, na tentativa de encontrar respostas que possam atender aos desafios do trabalho, de modo a, somente depois, saírem convictos de que o conhecimento procurado não está pronto, mas, ao contrário, está por se fazer, como resultado de um esforço conjunto e compartilhado entre as áreas.

No entanto, tudo isto remete a um processo de desenvolvimento em que a formação parece ter um papel preponderante na compreensão do fazer profissional, numa perspectiva interdisciplinar e com repercussões também para a identidade do profissional.

Um estudo realizado pelo Ministério do Desenvolvimento Social, sobre as competências básicas da formação de profissionais que atuam na execução e implementação do SUAS, revelou algumas características no processo de formação das principais áreas que compõem esse serviço (MDS, 2011). Quanto à interdisciplinaridade prevista e, de fato, desenvolvida nos cursos de Psicologia, tal questão é motivo ainda de discussão.

> A compartimentalização dos saberes apresenta-se nos Projetos Pedagógicos e nas matrizes curriculares pesquisadas. A interdisciplinaridade aparece no discurso, mas não está materializada nas conexões entre as disciplinas e as habilidades. Esta articulação demanda atitudes integrativas, [...]. (MDS, 2011, p. 4).

Ainda que a interdisciplinaridade seja discutida, a mesma não aparece efetivamente integrada ao currículo de formação. Talvez isso explique a dificuldade que os profissionais manifestam para desenvolver uma compreensão e uma prática interdisciplinar no trabalho.

> A interdisciplinaridade se sustenta na base da leitura da realidade tal como ela é, assumindo suas nuances e singularidades, bem como a diversidade presente. Assim, age como transgressora, abrindo brechas às formas estabelecidas e enraizadas, colocando as certezas no cenário da temporalidade e da dúvida (MIRANDA, 2000, p 118).

A relação entre a Psicologia e as Políticas Sociais é outro desafio apontado nos cursos de formação de um modo geral.

> Há pouca clareza em relação à identidade, aos papéis profissionais e ao campo de atuação de cada operador social. As universidades

> devem preocupar-se em constituir, em todos os tipos de formação, o entendimento e a crítica ao modo como a sociedade está organizada, a construção de saberes para uma política de compromisso social (MDS, 2011, p.4).

Por se encontrarem em contexto pouco usual ao seu modo tradicional de atuação, muitos psicólogos experimentam um estranhamento e mal-estar, como resultado da vivência de situações limites e de difícil manejo (MACEDO; DIMENSTEIN, 2012). Nesse caso, as políticas de Assistência Social são vivenciadas como um território sem fronteiras claras, o que não ajuda a delimitar o papel e a intervenção da Psicologia.

> *[...] o desafio é achar o lugar da Psicologia, porque os documentos, os trabalhos de outras cidades são específicos e não entendo que seja um norteador. [...] Aqui não tem, você não sabe pra onde você tem que ir, fica muito na análise individual. (P2)*

Assim, a inserção da Psicologia na Assistência Social encontra-se em processo de construção, o que gera no profissional certa angústia diante da incerteza sobre o seu lugar e limite de atuação.

A respeito dessa questão, Antezena (2013) aponta um caminho, ao sugerir que o profissional apresente uma postura de sensibilidade para perceber e interagir com as necessidades dos usuários, além de cuidar para que a sua prática não "psicologize" o Serviço Social e não priorize as demandas individuais em detrimento dos objetivos de transformação social, evitando a concepção assistencialista no atendimento às famílias.

Do mesmo modo, a academia parece sensível a essas mudanças e alguns movimentos são percebidos no sentido de construírem novas percepções sobre os desafios da Psicologia nessa área:

> Instituições de Ensino Superior de Psicologia encontram-se em um momento de transição, com mudanças de disciplinas, adequação às Diretrizes Curriculares, definidas pelo Ministério da Educação; mudanças no papel dos profissionais psicólogos que deixam de atuar exclusivamente no âmbito clínico e se lançam para novos contextos institucionais, de questionamentos, de reflexões e de muita motivação para a mudança (MDS, 2011, p.4).

Para a área do Serviço Social, nesta pesquisa, a interdisciplinaridade se apresenta de modo menos controverso, um movimento quase natural no desenvolvimento do trabalho. Talvez pelas características do seu processo de formação, o assistente social tenha uma trajetória de maior familiaridade e diálogo com as demais áreas. Foi interessante observar como alguns profissionais avaliam esse tipo de prática:

> *[...] o trabalho com violência, eu acho que se você vê-lo a partir de determinado olhar profissional é pobre, o trabalho tem que ser interdisciplinar, ele tem que contemplar as diversas facetas e diversas profissões para dar conta da complexidade que é, mas partindo do olhar de serviço social, que a gente tem um foco muito nas questões das relações das pessoas e isso envolve política pública e isso envolve garantia de direitos. (P3)*

Destarte, o trabalho interdisciplinar parece menos desafiador para o profissional de Serviço Social, uma vez que, dada sua característica de formação, transita com maior naturalidade pelas demais áreas, protagonizando o papel de articulador entre os serviços. Por outro lado, o psicólogo ainda se vê na busca da sua identidade nesse contexto, marcado pela diversidade de demandas e possibilidades de intervenção.

Ainda na perspectiva da interdisciplinaridade, o trabalho em equipe destaca-se como um desafio a ser enfrentado pelo profissional. O tamanho do grupo, os diversos pontos de vistas presentes, além das dificuldades de ordem pessoal dos profissionais, são apontados como elementos que, somados a outras variáveis, podem oferecer riscos à qualidade da convivência na equipe. O relato abaixo expressa a preocupação de um dos entrevistados com essa questão:

> *[...] uma das coisas que eu acho que é um desafio, é por conta dos pontos de vista às vezes não convergíveis. (P5)*

Em um contexto de preocupação quanto à complexidade das questões abordadas e do desgaste que isso provoca no profissional, qualquer divergência de discurso ou percepção diferente sobre um caso pode assumir uma conotação negativa. Essa diferença pode acentuar um distanciamento entre os profissionais, sob a pena de que isso aumente a sensação de isolamento e insegurança, sentimentos frequentemente presentes nesse tipo de trabalho quando o grupo se torna pouco cooperativo e insensível às aflições de cada um de seus membros.

O tamanho da equipe também aparece como elemento de influência nas relações estabelecidas:

> *[...] uma equipe muito pequena você não consegue recursos pra trabalhar bem, mas uma equipe grande demais no mesmo espaço físico - a gente também teve essa experiência muito negativa - aí as questões pessoais interferiam demais na rotina. (P5)*

Desse modo, as relações podem se deteriorar com o tempo, sobretudo, quando os membros da equipe negam-se a reconhecer e discutir os riscos inerentes ao enfrentamento desse tema nos serviços especializados.

> *[...] o que eu percebo nas equipes é que tem uma deterioração nas relações de trabalho de grupo, uma troca de acusação, umas coisas que vão virando sérias, dentro da equipe já aconteceu algumas vezes...(P6)*

Souza e Cerveny (2006), ao estudarem o processo de resiliência, enfatizam o contexto e as redes de relacionamento saudáveis em condições adversas como importantes preditores de fatores de risco ou de proteção para o indivíduo no desenvolvimento da resiliência.

Destaca-se, ainda, que assim como a relação entre saúde e trabalho estão diretamente relacionadas e influenciam-se mutuamente, a apreensão do sentido e significado dessa relação para o profissional depende de uma análise contextualizada que considere as várias instâncias dessas influências sobre o indivíduo e o local onde desenvolve o seu trabalho.

Para que o trabalhador tenha efetivamente o seu papel reconhecido como preponderante nessa atividade, é necessário que as autoridades municipais considerem a complexidade das situações com as quais esses profissionais lidam, de modo que o espaço destinado à efetivação do serviço (CREAS), converta-se, para o trabalhador, num "ponto de apoio para conter ou neutralizar os efeitos psicofísicos decorrentes da atuação nestes temas" (SCHREINER, 2013, p.16).

5.2.3 Alinhamento da política de gestão

A NOB-RH/SUAS é reconhecida como um avanço no processo de profissionalização da Política de Assistência Social ao procurar tratar a questão da gestão do trabalho como estratégia de garantia da qualidade dos serviços socioassistenciais. Seu objetivo é orientar a ação de gestores das três esferas de governo, trabalhadores e representantes das entidades prestadoras de tais serviços que, cotidianamente, lidam com os desafios para a implantação do SUAS (MDS, 2011).

De igual teor, os órgãos de classe da Psicologia e Serviço Social (Conselho Federal de Psicologia – CFP, e Conselho Federal do Serviço Social - CFESS) defendem uma política de reconhecimento e valorização do trabalhador, ao considerar que a gestão do trabalho deve contemplar ao menos três dimensões indissociáveis: "as atividades exercidas pelas trabalhadoras e trabalhadores, as condições materiais, institucionais, físicas e financeiras, e os meios e instrumentos necessários ao seu exercício" (CFP/CEFESS, 2007, p.44).

Entretanto, ainda que esses documentos pressuponham a estruturação do trabalho, a qualificação e a valorização dos profissionais que atuam no SUAS, na prática, sua efetivação ainda se mostra distante da realidade e, portanto, um grande desafio para os gestores.

As condições de trabalho desiguais para os profissionais que desenvolvem atividades semelhantes, a ausência de supervisão e formação técnica, e a falta de diretriz e organização do trabalho intersetorial, são apontados pelos participantes desta pesquisa como desafios a serem superados.

No município desta pesquisa, quando o SUAS estava sendo implantado nos moldes da Política de Assistência Social, havia uma rede de serviços estruturada e com uma metodologia de trabalho com pelo menos dez anos de experiência no atendimento aos casos de violência doméstica. Enquanto a Política da Assistência Social era discutida e implementada em âmbito nacional, nesse município, tal demanda recebia a atenção de um programa nos moldes do Sentinela[11], com profissionais de diversas secretarias (Desenvolvimento Social, Saúde, Educação, Defesa do Cidadão).

Esse programa desenvolveu um modo de trabalho que dava ênfase ao atendimento integral à vítima e sua família. Além disso, o mesmo ficou, no organograma do município, por mais de onze anos atrelado a uma fundação de atendimento à criança em situação de vulnerabilidade, portanto, ao lado e não dentro da Secretaria de Desenvolvimento Social.

Vale ressaltar que o citado programa tornou-se um modelo de atendimento referência na região, sobretudo quando recebeu de uma agência não governamental apoio para o investimento em ações de prevenção e combate ao abuso e exploração sexual contra crianças e adolescentes, por meio da capacitação de diversos profissionais da região.

Como estava fora da Secretaria de Desenvolvimento Social, a adequação do programa à política do SUAS só veio a ocorrer a partir de 2013, três anos após a Resolução nº 109, de 11/11/2009, que estabeleceu a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e o incorporou ao escopo de competências do CREAS.

Nesse contexto, o desafio concentrava-se na adequação dos serviços oferecidos pelo programa às normas estabelecidas pelo SUAS sem, contudo, desprezar o conhecimento que

---

[11] Programa implantado no país em 2001, como parte de um conjunto de ações de Assistência Social de natureza especializada, destinado ao atendimento de crianças e adolescentes abusados ou explorados sexualmente, assim como de seus familiares.

fora produzido pelos profissionais anteriormente. Ainda assim, essa adequação não atendeu à expectativa de muitos profissionais, os quais se sentiram consultados e respeitados nesse processo.

> *[...] eu acho que a assistência tem que se garantir mesmo enquanto política, mas no trabalho desenvolvido no município, eu acho que os acordos, as articulações deveriam ter sido de outra ordem, priorizando também o que já existia, [...] não foi levado em consideração um trabalho já de 14 anos. (P4)*

A condução do processo ocorreu em um contexto de mudanças políticas, com propostas que sofriam alterações conforme era alterado o perfil de comando da Secretaria de Desenvolvimento Social. Passado algum tempo, hoje a estabilidade na gestão permite enfrentar os desafios que ainda são presentes na operacionalização da Política de Assistência Social.

> *[...] eu acho que esse hoje é o maior desafio: como organizar essa política de assistência sem perder a questão da interdisciplinaridade, o atendimento eficaz, a situação de violência contra a criança e o adolescente. [...] a valorização profissional no sentido de garantir alguns direitos [...] 'a nível de' carga horária, hoje nós temos uma discrepância entre o serviço social e a psicologia. (P4)*

Situações de responsabilidade da instituição, as quais interferem no desempenho das atividades e comprometem a qualidade do trabalho, são apontadas pelos trabalhadores que ainda não encontram na gestão perspectiva de uma prática de formação continuada. Por isso, o profissional ainda se vê com carências nesse aspecto:

> *[...] hoje eu sinto muita falta de supervisão, de formação, é como se tudo fosse responsabilidade do técnico, se dá certo, se não dá certo. (P4)*

> *[...] você tem que ter uma diretriz, tinha que ter uma normativa. [...] o próprio cuidado dos profissionais seja através das reuniões de equipe, de supervisão. (P3)*

Nesse cenário, o profissional questiona a realização de tarefas que não seriam de sua competência, o que demonstra a necessidade, por parte da gestão, em rever o processo de trabalho, estimulando a discussão sobre a singularidade das profissões, de modo a garantir, de fato, uma ação interdisciplinar.

> *[...] a gente precisa reconhecer o trabalho, identificar como nosso, isso é meu, eu sei fazer esse troço, porque eu também sei fazer o*

> *cadastro lá, (referindo-se ao trabalho do serviço social) mas eu não quero fazer esse troço né, não quero fazer isso. (P6)*

Conforme apontado, os relatos sugerem que as diretrizes de trabalho não são claras, ou que, em alguns casos, estão a serviço de um projeto político pontual, insensível às reais necessidades da população.

> *Falta diretriz de trabalho, foco; a metodologia muda com os ventos políticos; isso gera insegurança, desmotivação. (P2)*

Tudo isso resulta em maior dificuldade da equipe de trabalho em executar suas tarefas, uma sensação de desorganização, que acaba afetando o profissional, conforme relato anterior.

O profissional também percebe uma cobrança implícita quanto à sua produtividade, especificamente representada pelo número de atendimentos realizados e a quantidade de famílias sob sua referência. Na rotina do trabalho, tudo indica que o desafio é superar a simples reprodução do fazer e permitir a possibilidade da reflexão sobre sua ação, em momentos de estudo, interação e troca de experiências entre os colegas.

> *[...] você criar espaços no trabalho, para que possa haver uma reflexão desses técnicos em cima do trabalho que eles fazem e do que isso está interferindo, mas isso só é possível se você não tem uma rotina massacrante de produção. (P3)*

> *[...] você tem aqueles espaços que o povo adora chamar de "cuidando do cuidador", mas é o espaço em que a pessoa possa se colocar e trocar um pouco com outro colega, com o chefe, chorar um pouco, reclamar, isso faz parte. (P3)*

Ao refletir sobre a rotina preocupada apenas com a produção, isto é, voltada ao atendimento a um maior número de pessoas, é possível supor que tal sistema ofereça o risco do profissional não conseguir lidar com tanta demanda. Nessa direção, a instituição deveria repensar suas práticas - atuar como proteção - para neutralizar esses riscos relacionados à organização do trabalho, sob pena do comprometimento de seu processo.

Finalmente, as condições de trabalho são apontadas ainda como inadequadas para o desenvolvimento do trabalho, sobretudo se considerarmos que o SUAS possui uma Norma Operacional Básica que pressupõe, como dito anteriormente, uma série de orientações, as quais visam garantir condições dignas de trabalho que atendam às necessidades do profissional e que reflitam na qualidade do serviço socioassistencial disponibilizado à sociedade.

Um dos profissionais entrevistados nesta pesquisa fala de um processo de precarização das questões estruturais ou materiais, que talvez seja resultado da ausência de uma prática de supervisão e formação continuada.

> *[...] a questão da ausência de recursos materiais, a precarização acredito que até intelectual [...] E aí você vai fazer como? Se não tem o recurso? Você não tem ainda os recursos básicos para poder desenvolver o trabalho. (P1)*

Assim, parece importante que os gestores sejam sensíveis às necessidades apresentadas pelos profissionais, sobretudo no que diz respeito à possibilidade de tornar legítimos os espaços de reflexão a respeito do trabalho, principalmente no momento em que os desafios das velhas demandas são abordados a partir de novos referenciais da política.

5.3 Fatores de risco para o trabalhador do CREAS

Nesta síntese, estão incluídas todas as unidades significativas que fazem referência aos fatores que acarretam prejuízos e riscos à saúde do trabalhador: 1) Impactos do trabalho na saúde; 2) Falta de articulação entre o SUAS e demais políticas públicas; 3) Ambiguidades nas atribuições da política do SUAS; 4) Condições de trabalho e dinâmica da equipe.

Como ponto de partida para esta discussão, considera-se o conceito sobre fatores de risco utilizado por Yunes e Szimansky (2001, p. 24), os quais defendem que “fatores de risco relacionam-se com toda a sorte de eventos negativos de vida, quando presentes, aumentam a probabilidade de o indivíduo apresentar problemas físicos, sociais ou emocionais”. Além disso, toma-se como referência a afirmativa de Cowan e Schulz (1996) de que os estudos contemporâneos sobre risco dão ênfase principalmente ao movimento e dinamicidade dos fatos.

Dessa maneira, a ideia de risco presente neste trabalho afasta-se do raciocínio linear de causa e efeito, visto que as situações apontadas como adversas apresentam-se, inicialmente, como indicadores potenciais para se tornarem de fato um risco para o indivíduo, todavia, dependem de outras variáveis do ambiente e do próprio sujeito, os quais interagem numa relação recíproca e com influência sobre o processo de resiliência.

Nessa perspectiva, o modelo de resiliência adotado aproxima-se da teoria ecológica de Bronfenbrenner (1979), na qual Infante (2005, p. 25) assinala que o indivíduo é considerado “imerso em uma ecologia determinada por diferentes níveis, que interatuam entre si, exercendo uma influência direta em seu desenvolvimento humano”. Nas unidades

significativas que fazem referência a esses fatores, é possível notar que os diferentes níveis do ambiente do sujeito se relacionam e influenciam-se mutuamente.

5.3.1 Impactos do trabalho na saúde

Dejours (1986) defende a ideia de que a saúde das pessoas é um assunto ligado a elas próprias, ou seja, não se pode substituir os atores da saúde por elementos exteriores. Dessa forma, a definição sobre o conceito de saúde e o modo de compreendê-la deve partir de uma investigação que considere os elementos apresentados pelos próprios trabalhadores no que concerne às condições e organização do trabalho.

Foi praticamente unânime entre os participantes desta pesquisa a convicção de que o trabalho que exercem apresenta impactos em sua saúde. Os resultados apontaram uma série de sintomas, que incluem desde aspectos físicos, como fadiga, dores musculares, tensão e insônia, quanto aspectos emocionais, como insegurança, angústia, ansiedade, depressão, etc., passando também por quadros patológicos, a exemplo da hipertensão, gastrite ou obesidade, associados pelos entrevistados ao exercício do seu trabalho.

Segundo Dejours (1986), com exceção das doenças parasitárias e toxicológicas, todas as demais guardam alguma relação com vida psíquica, ou seja, entre o que se passa na cabeça das pessoas e a evolução de sua doença física. Nesse sentido, a saúde vai depender da relação que o indivíduo vai estabelecer com o seu trabalho, marcada muito mais pela busca constante de objetivos, desejos e esperanças do que um estado de bem estar propriamente dito. Sendo assim, a saúde mental está ligada à possibilidade de ter esperança e desejo pelo o que se faz:

> O verdadeiro perigo existe quando não há mais desejo, quando ele não é mais possível. Então, tudo se torna muito incômodo e é aí que as pessoas vão muito mal. Quando o desejo não é mais possível, quando não há mais desejo, temos o que se chama ‘uma depressão’. É a perda da fome, perda da ‘tensão’, do entusiasmo, do desejo: ‘a depressão’. (DEJOURS, 1986, p.9)

Tudo indica que a experiência inicial com o tema da violência provoca, em alguns profissionais, impactos de ordem física e emocional, além de interferir diretamente no aspecto motivacional, como descrita por um dos entrevistados.

> *[...] impactava muito fisicamente, inclusive, de perder o sono, de ter distúrbio... Eu perdia o apetite, lembrava de alguma coisa não conseguia comer, [...] a sensação que eu tinha é que era anterior ao pensar. Vinha no corpo e eu tinha que pensar aquilo. [...] Você vai*

> *perdendo assim... Aquela energia de criar, de vamos tentar de novo... Porque é muito pesado. (P2)*

De acordo com Figley (1995), o contato frequente com crianças e famílias vitimizadas, na escuta de suas histórias e sentimento de suas dores, pode provocar no profissional sintomas de estresse semelhantes ao vivido por quem ele procura ajudar. Tal fenômeno, chamado de estresse traumático secundário, resulta exatamente do ato de ajudar uma pessoa traumatizada ou em sofrimento. Segundo o autor, há muitas razões pelas quais os profissionais do cuidado estão em risco de desenvolver esse quadro:

a) Empatia**:** identificar-se com e entender as situações e sentimentos dos outros é uma das mais efetivas ferramentas a se usar quando se trabalha com crianças e famílias. Profissionais que se identificam demais com as pessoas que atende aumentam seu risco de internalizar o trauma dessas pessoas.

b) Tempo de recuperação insuficiente: ouvir histórias de sofrimento e sentir a dor das vítimas é parte de uma carga de trabalho exigente que pode frequentemente desprover os profissionais da "folga" que eles precisam para tratar-se e recuperar-se do que ouviram e viram.

c) Traumas pessoais não resolvidos: o profissional com história de perda pessoal, ou até mesmo, experiência traumática em sua própria vida, pode ter a sua dor "reativada" quando ouve seus pacientes descreverem uma situação traumática similar àquela que ele viveu.

d) As crianças são os membros mais vulneráveis de nossa sociedade: as crianças dependem de adultos para assisti-las em suas necessidades emocionais e físicas. A situação em que adultos maltratam crianças é especialmente dolorosa para um profissional do cuidado, cuja carreira escolhida é protegê-las. Seus sentimentos de tristeza e impotência resultantes os colocam em elevado risco de viver o trauma secundário.

e) O trauma secundário é cumulativo: mesmo os casos aparentemente menos graves, quando testemunhados repetidas vezes, podem ter um efeito negativo sobre os profissionais. (FIGLEY, 1995).

Os profissionais pesquisados parecem reconhecer os riscos aos quais estão expostos quando se deparam com esse trabalho:

> *[...] deparar-se com as desigualdades sociais e violação de direitos gera angústias; o profissional tem que estar atento para o autocuidado. (P7).*

> *[...] acredito que o contato com esta demanda com direitos violados com várias privações principalmente envolvidos com a violência*

> *doméstica pode afetar/influenciar o emocional e consequentemente o estado de saúde. (P11)*

Por isso, conforme apontam Macedo e Dimenstein (2012, p.188), a atuação no campo social com esse tipo de demanda requer uma implicação permanente do trabalhador.

> Essa experiência incide, sem dúvida, de imediato em nossos territórios subjetivos (inclusive como pesquisador) produzindo efeitos que desalinham nossas fronteiras identitárias, visto que a intensidade do encontro com essas realidades distintas, com uma pluralidade de forças que geram inúmeras sensações, imagens, pensamentos e ações, indica que não há como sair ileso de tais experiências.

Além da sua natureza, como citado acima, o trabalho também apresenta outras propriedades que podem torná-lo motivo de sofrimento para o indivíduo. Sato (1995) afirma que uma atividade profissional deixa de ser considerada geradora de desgaste mental quando apresenta pelo menos três requisitos: o *poder*, que diz respeito à possibilidade do trabalhador interferir no planejamento do trabalho, de modo a modificar os contextos que geram incômodo, sofrimento e esforço em demasia; a *familiaridade*, que se refere à experiência do trabalhador no desempenho da tarefa; o *limite subjetivo*, que deve nortear o quando, o quanto e o como o trabalhador suporta as demandas do trabalho.

Cada um desses requisitos supõe um trabalhador com recursos para agir enquanto sujeito da sua história, capaz de transformar o seu microssistema e influenciar de modo positivo os demais contextos nos quais mantém alguma relação de reciprocidade. Nessa perspectiva, a saúde do profissional configura-se como um processo no qual as características singulares dos indivíduos e sua variabilidade ao longo do tempo são moldadas pelos diversos contextos que estão constituídos no curso do seu desenvolvimento.

5.3.2 A falta de articulação entre o SUAS e as demais políticas públicas

O SUAS constitui o modelo de gestão da Assistência Social estabelecido com a missão de integrar as políticas e os programas do setor que, historicamente, sempre estiveram fragmentados, a fim de elevar a Assistência Social ao patamar de um direito de todo cidadão. Dessa forma, os serviços de proteção social especial, realizados pelos CREAS, procuram atuar em situações de risco que demandam intervenções em problemas específicos e/ou abrangentes, que requerem acompanhamento individual e maior flexibilidade nas soluções protetivas (BRASIL, 2004).

Essa política, enquanto um macrossistema, engloba na média complexidade – foco deste trabalho – serviços em nível local que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Assim, os casos denotam a importância do envolvimento da Saúde, Educação e demais órgãos que compõem o sistema de garantia de direitos, tais como: Conselho Tutelar, Ministério Público, Defensoria Pública e Vara da Infância e Juventude.

O trabalho social, nesse caso, depende de uma rede de serviços e setores que se articulam no sentido de organizar e definir a contribuição de cada um no atendimento integral às necessidades dos seus usuários.

A cooperação entre diferentes instâncias e setores da sociedade, as quais compartilham informações sobre o usuário nos diferentes contextos em que ele está ou já esteve inserido, são fundamentais para que os resultados apareçam. Por exemplo, a escola, no caso das crianças, pode reunir dados sobre sua participação e desenvolvimento, além de informar possíveis ocorrências na vida escolar do aluno que guarde relação com um possível direito violado. O atendimento em saúde, frequentemente acionado pelas famílias, sobretudo nos períodos iniciais de vida da criança, também pode contribuir com uma leitura mais próxima das condições físicas e emocionais do público de um modo geral.

Na perspectiva da Teoria Bioecológica, a relação entre o serviço do CREAS e as demais políticas públicas ocorre no âmbito do mesossistema - conjunção de processos que ocorrem entre dois ou mais ambientes nos quais a pessoa está inserida - e do exossistema – contextos que influenciam os vínculos e processos, mas que não possuem ordinariamente a pessoa em desenvolvimento.

O trabalho de Juliano (2005) surge como um exemplo de como a cooperação entre o meso e o exossistema pode potencializar o desenvolvimento psicológico. O autor investigou a influência da ecologia dos ambientes de atendimento no desenvolvimento de crianças e adolescentes abrigados, e como a atuação em rede das instituições ligadas ao acolhimento funcionaria para caracterizar-se como proteção para esses indivíduos. Seus resultados evidenciaram que, no meso e exossistema, as dificuldades de interação das instituições expressaram-se pela inexistência de um “fluxo” no sistema de abrigamento, pela dificuldade de comunicação interinstitucional, pelo número reduzido de profissionais e, ainda, pela baixa qualificação dos trabalhadores, fatores esses somados à ausência de uma política municipal.

Nesse ponto, questiona-se sobre a ausência desse tipo de relação no cotidiano dos profissionais da presente pesquisa. O olhar sobre a implementação e a organização do SUAS talvez esclareça um pouco tal situação.

A Assistência Social, enquanto política pública, desde o seu início foi construída no sentido de ocupar um lugar de protagonista nessa articulação, evidenciando a importância dos demais serviços para o atendimento integral do indivíduo e sua família em situação vulnerável. Contudo, o fato de se colocar como principal articuladora entre as políticas públicas acaba sendo interpretado como se fosse de sua inteira responsabilidade o atendimento de todas as demandas provocadas pela incompletude das instituições e ausência do Estado nos serviços essenciais à população. Dito de outra forma, quando as demais políticas falham, a Assistência Social entra em cena com a "obrigação" de atender as necessidades do usuário diante dos prejuízos acarretados pela falta dessas políticas.

Na prática, os relatos desta pesquisa revelam um quadro no qual a articulação entre as políticas públicas é uma iniciativa vivida como atribuição exclusiva do profissional do SUAS e com pouca repercussão entre os diversos atores que compõem a rede de proteção. Essa situação traz prejuízos ao profissional no desempenho de suas tarefas, os quais podem se configurar em riscos potenciais à sua saúde.

No local onde atua, o profissional pode se sentir solitário na tarefa de cuidar de seu objeto de trabalho, sobretudo, quando não recebe o apoio dos demais atores da rede de proteção à criança. O relato a seguir traduz o sentimento de um grande dispêndio de energia por parte do entrevistado na efetivação do seu trabalho.

> *[...] tem hora que a gente fica sem chão... O que eu vou fazer agora?[...] Solidão, vazio... O profissional se vê responsabilizado por ter todas as forças para 'segurar' a família, porque você não encontra os outros órgãos pra te apoiar. (P4)*

A sensação de solidão e de responsabilidade individual sobre a situação das famílias assume uma condição de risco para o trabalhador, situação essa que, na ausência de uma rede de proteção articulada, pode produzir respostas fragmentadas que levam, muitas vezes, à vivência de sobrecarga ou de insatisfação tanto da equipe profissional quanto do cidadão usuário do serviço (FERREIRA, 2011).

Além do desgaste emocional por não conseguir distribuir competências e responsabilidades com outras áreas e setores, o profissional que atua nessas condições pode se ver desestimulado e desenvolver uma prática muito aquém de suas possibilidades, com repercussão negativa para o atendimento do usuário:

> *[...] um profissional desacreditado (sensação ruim) desestimulado... [...] pode naturalizar as questões e precarizar a qualidade do trabalho ao fazer*

> *apenas o mínimo. [...] render-se ao status quo levando a uma prática insuficiente, inviável e antiética. (P4)*

Como resultado, o profissional também passa a construir uma visão limitada sobre a família atendida:

> *[...] o risco de ofuscar o olhar sobre o usuário e deixar de perceber sua potencialidade e protagonismo. (P4)*

O estudo de Alto (2010) caminha nessa direção, ao afirmar que a exposição contínua a essas demandas provoca no profissional, ao longo do tempo, o abandono de uma prática pautada na resiliência familiar, capaz de reconhecer nos membros da família atendida recursos a serem considerados no tratamento. As experiências negativas acumuladas no decorrer do processo se sobressaem e o profissional parece não ser capaz de identificar os recursos próprios da família que poderiam ser acionados para a superação do problema. O autor ressalta a importância do reconhecimento, por parte do profissional, de seu envolvimento emocional nesse tipo de trabalho.

> Torna-se, assim, fundamental atender às vivências emocionais dos profissionais, assim como a possível acumulação de experiências negativas, como um elemento presente ao longo de todo o processo de intervenção, podendo o reconhecimento destes fatores possibilitar uma procura mais eficaz de respostas adequadas às situações. (ALTO, 2010, p. 54)

Por esse motivo, o pesquisador defende a supervisão e a discussão de casos como ferramentas importantes de apoio profissional, além da atenção psicológica personalizada a alguns técnicos. (ALTO, 2010).

Nesse sentido, a violência como grave problema social e de saúde pública exige um trabalho em rede, “baseado na solidariedade e na cooperação entre organizações que, por meio da articulação política, negociam e partilham recursos de acordo com os interesses e necessidades”. (BRASIL, 2010, p.77). O presente trabalho reúne algumas características que podem fazer frente ao risco apontado por profissionais que se queixam da solidão nessa condição, tendo em vista que só se realizam a partir de uma grande rede, ou seja,

> [...] uma articulação política entre pares que, para se estabelecer, exige: reconhecer (que o outro existe e é importante); conhecer (o que o outro faz); colaborar (prestar ajuda quando necessário); cooperar (compartilhar saberes, ações e poderes) e associar-se (compartilhar objetivos e projetos). (BRASIL, 2010, p. 78)

Tal modo de organização e interação entre os diferentes serviços e setores dá ao trabalhador um lugar de coparticipação nesse cenário, o que lhe permite reconhecer sua responsabilidade e receber o apoio dos demais atores envolvidos.

> Estas condições preliminares resultam, respectivamente, em autonomia, vontade, dinamismo, multiliderança, informação, descentralização e múltiplos níveis de operacionalização. (BRASIL, 2010, p. 78)

Os serviços oferecidos pelos CREAS têm como característica principal a oferta contínua e voltada ao acolhimento e satisfação das necessidades sociais das famílias atendidas, ou seja, a política pressupõe que o cidadão tenha a certeza sobre a continuidade do serviço, independente das mudanças políticas, e que, principalmente, saiba que pode contar com uma equipe qualificada para o atendimento de suas necessidades (FERREIRA, 2011).

Nessa organização, os técnicos são os principais operadores do serviço e, ao manterem contato direto com a população, personalizam a efetivação da política do SUAS. Além de testemunhas das fragilidades e demandas da pessoa em situação de vulnerabilidade, também recebem a cobrança, insatisfação e revolta do usuário diante da ineficiência ou ausência de recursos por parte do Estado.

Ainda que a intersetorialidade seja destaque nas agendas dos gestores e trabalhadores dessa política, sua efetivação parece distante, sobretudo se considerar o alerta de Bellini (2014, p.28):

> No terreno empírico e teórico, percebe-se que usualmente entre os atores das políticas sociais concebe-se a intersetorialidade no eixo das ações tentando, porém, consolidar a sua materialidade no seu fim dessas ações. No entanto, atingir esse escopo no campo prático parece remoto e infactível. Notoriamente veem-se esforços e iniciativas pontuais de profissionais e de gestores para que essa articulação aconteça em todos os espaços e tempos, mas, cotidianamente, cruzam espaços rígidos, marcados historicamente pela separação dos territórios/setores e pela segmentação dos serviços, das concepções, das ações, dos interesses.

Diante desse quadro, é possível supor que a ação intersetorial não tenha efeitos apenas sobre o serviço prestado à população, no que diz respeito à compreensão e qualidade da intervenção realizada, mas, principalmente, pelo exposto em seu desdobramento, na própria atuação do profissional. Na ausência de uma ação articulada, o trabalhador se vê fragilizado e solitário na execução de suas tarefas.

Confirma, conforme a teoria bioecológica, que este processo de desenvolvimento é dependente da qualidade dos processos proximais nas instituições entre os vários sistemas em

foco (micro, meso, exo e macrossistema), interatuando sobre as características biopsicológicas das pessoas (dos profissionais e por consequência dos usuários).

5.3.3 Ambiguidade nas atribuições da política do SUAS

De acordo com estudo realizado por Antezana (2013), não se tem muita clareza acerca dos papéis e responsabilidades das políticas assistenciais e dos órgãos que compõem a rede socioassistencial:

> [...] o desalinhamento acerca do entendimento sobre o papel de cada política ocorre tanto por parte do CRAS quanto por parte dos CREAS e, ampliando os conceitos, por parte de outros equipamentos públicos. (ANTEZANA, 2013, p 153).

A autora afirma que há confusão de atuação mesmo dentro da política de assistência, entre os níveis de serviço dos CRAS e CREAS, que apresentam dificuldade em definir seu âmbito de atuação, ou seja, determinar em que momento termina a prevenção e quando se inicia o trabalho de proteção.

O conceito da rede de serviços e dos próprios profissionais sobre as atribuições da Assistência Social apresenta-se também como um fator de risco para o trabalhador, que, por falta de conhecimento e clareza sobre a sua fronteira de atuação, pode se ver sobrecarregado e incapaz de atender as demandas da família.

> *[...] foi tirada muita especificidade de cada área, então há uma confusão do papel do psicólogo e do assistente social, acho que o psicólogo fica com muitas tarefas que não são da sua área de atuação, muitas tarefas no cotidiano relacionadas às intervenções com a família, mas que não se remetem a sua área de atuação, e são muitas vezes gerais, ou até coisas da rotina, mas que acabam interferindo no seu tempo de trabalho com as famílias. (P5)*

De acordo com Bronzo (2009), concepções distintas sobre a demanda a ser atendida conduzem a diferentes respostas quanto às políticas e estratégias de intervenção a serem desenvolvidas. Dessa maneira, conforme sugere Antezana (2013), é comum na área de Assistência Social a falta de um instrumento que avalie as condições de vulnerabilidade e risco das famílias, fato que torna o diagnóstico uma atividade extremamente subjetiva, e que depende, na maioria das vezes, da experiência e sensibilidade do profissional.

No município em que este estudo se desenvolveu, a adequação do serviço de atendimento à violência conforme as prerrogativas do SUAS ainda se fez presente na

transição de um modelo de atendimento ora influenciado pelo olhar da Saúde (na prevenção, identificação e agravos da violência) para um outro que concebe essa demanda como resultado de uma expressão social, com raiz histórica na desigualdade de classe e suas determinações, na perspectiva da garantia de direitos e cidadania dos indivíduos

Essa mudança de ótica trouxe impactos para o modo como se aborda o tema da violência, ao discutir as responsabilidades das demais políticas públicas e da sociedade civil no enfrentamento da questão. Se anteriormente a família era acompanhada por uma equipe composta por profissionais das mais diversas áreas, os quais procuravam realizar o atendimento integral da vítima no que diz respeito ao acompanhamento de todas as dimensões envolvidas no caso (vulnerabilidade socioeconômica, riscos à saúde física e psicológica, queda no rendimento escolar, etc.), agora, ela encontra na Assistência Social parte da atenção que precisará para superar o problema. Ou seja, supõe-se que as demais áreas e setores da sociedade reconheçam a sua parcela de contribuição para com o indivíduo em condição de vulnerabilidade e, assim, também criem estratégias de acolhimento para que seus direitos sejam atendidos. No entanto, não se trata ainda de uma concepção comum a todos os profissionais que compõem o serviço, como pode ser observado no relato abaixo:

> *[...] acho que isso está sendo passado pra gente... Que o psicólogo vai ter que fazer mais a área social mesmo, vai poder fazer trabalhos em grupo específicos da Psicologia? Possivelmente sim, mas o trabalho vai ser muito mais geral. Esse trabalho que a gente fazia, relacionado ao sofrimento, ao indivíduo, a família, a trabalhar as questões intrapsíquicas, emocionais; esse trabalho mais específico não vai ter muito espaço. (P5)*

Assim, a equipe de profissionais redefine seu modo de atuação, e a tarefa de articular e garantir o acesso do cidadão às demais políticas públicas passaria a ter um lugar de destaque nesse trabalho.

Embora se amplie o olhar sobre o fenômeno, isso aumenta a importância de se ter claro o campo de atuação, sob o risco de assumir como tarefa exclusiva da Assistência Social a obrigação de responder a toda situação de exclusão, vulnerabilidade e desigualdade social.

Sobre isso, os órgãos de classe profissional da Psicologia e Serviço Social defendem – amparados na Política da Assistência Social – que muitas dessas demandas apresentadas por famílias em situação de vulnerabilidade deveriam ser atendidas pelo conjunto das demais políticas sociais, a começar – como alguns sugerem - pela política econômica, com geração e distribuição de renda (CFP/CFESS, 2007).

Para o profissional da Psicologia que ainda se vê na construção do seu escopo de trabalho nessa área, a forma de tratar a Assistência Social como exclusivamente responsável por todas as questões de ordem social pode levá-lo à construção de uma imagem equivocada sobre as competências da Política da Assistência Social, conforme se observa no relato:

> *[...] eu sempre achei difícil... [...], porque a assistência é a terra de ninguém e de todo mundo ao mesmo tempo, em termos conceituais, termos profissionais; porque ela não tem especificidade. (P6)*

Pelo exposto, constata-se ambiguidade e ou equívocos relacionados às atribuições do que devem levar a termo a efetividade do trabalho no CREAS.

5.3.4 Estrutura de trabalho e dinâmica das equipes

Conforme propõe Brofenbrenner (1996), independente dos microssistemas nos quais as pessoas estejam ou vivam (família, instituição ou escola), o seu desenvolvimento psicológico saudável dependerá, principalmente, da existência de interações (POLETTO; KOLLER, 2008).

Como se observa a seguir, a estrutura do CREAS pode se constituir em fator de risco ou de proteção para os profissionais, dependendo do modo como é organizada e de como funciona. Nessa perspectiva, as relações estabelecidas entre a equipe são analisadas sob o ponto de vista das interações que podem se configurar como um contexto adverso para o desenvolvimento humano.

A equipe, por excelência, reúne diferentes olhares sobre a tarefa, aperfeiçoa sua intervenção, amadurece com a experiência, mas também cria seus modos de evitar o sofrimento no trabalho, o que nem sempre denota uma atitude resiliente em relação às dificuldades.

Nesse caso, os dados colhidos para a esta pesquisa revelam uma mudança de atitude da equipe em relação às questões emocionais do trabalho com a violência. No decorrer do tempo, esse assunto perdeu força nos espaços de discussão, quer seja nas reuniões ou nos poucos momentos de supervisão, conforme relato do participante 6:

> *[...] quando eu entrei, o projeto era muito pequeno, ainda tinha muito espaço para se falar disso, nas reuniões técnicas se falava muito disso, os primeiro pedidos de supervisão e tal, era um pouco para cuidar da equipe mesmo, lá tinha esse espaço, eu sentava com a B, porque eu era novo né, a L. de quem eu gosto muito, as meninas, a V,*

> *que era muito aberta a falar dessas coisas, mas parece que isso ficou indizível. (P6).*

A omissão dos impactos emocionais que essa atividade gerava em cada um no cotidiano profissional é retratada como uma fragilidade da equipe, que, ao se comportar dessa forma, não permite que seus membros reconheçam seus próprios limites, sob o risco de considerar como natural posturas individualizantes que podem vulnerabilizar ainda mais o trabalhador.

> *[...] as pessoas com uma postura de 'super homem' [...], por exemplo: - Vou resolver a sua causa, vou acabar com o teu sofrimento, vou te dar comida, vou te dar um monte de coisa, vou te dar tudo... Pode ficar tranquilo. (O profissional se dirigindo ao usuário). (P6).*

A experiência de convivência profissional em condições de pressão constante permite observações interessantes sobre o movimento da equipe. Existe um consenso no local escolhido para este estudo de que a equipe, depois de certo tempo de convívio com o usuário, passa a estabelecer nas suas relações com os pares uma forma de comunicação tão ou mais violenta do que aquela a que se propõe a tratar.

> *[...] O que eu percebo nas equipes é que tem uma deterioração nas relações de trabalho de grupo, uma troca de acusação, umas coisas que vão virando sérias, [...], eu via as agressões acontecendo assim, eu acho que isso é um fenômeno. Não tem aquela coisa de que você reproduz um pouco daquilo que você atende? Não é?(P6).*

Observa-se, portanto, que o profissional tende a reproduzir na relação com seus pares uma violência semelhante àquela que trata no atendimento à família.

> *[...] a equipe fica muito infantil em alguns momentos, quer brigar, quer bater, quer expulsar, quer fazer coisa que criança faz, né, e os argumentos de gente grande para fazer coisa de criança, porque o adulto é pior que criança, né, na verdade a criança é a criança, o adulto é a pior criança. (P6)*

O resultado do trabalho também é outro elemento que influencia as relações. Por exemplo, a queda de rendimento do profissional (no ritmo e número de atendimentos) é um fenômeno observado pela equipe de diferentes maneiras. Por um lado, ela pode ser compreendida como uma estratégia de autopreservação do profissional diante do desgaste cumulativo do trabalho.

> *[...] agora, eu percebo que algumas pessoas não conseguem fazer isso (o trabalho), mas elas vão se proteger de um jeito ou de outro,*

> *então elas começam a diminuir o ritmo de trabalhar, [...] Elas não encerram um caso que era para encerrar. Não acho maldade, as pessoas tendem a julgar isso como sacanagem, porque não quer pegar caso novo, não é isso, a pessoa está se preservando um pouco também, né, ela sofreu muito com essa família agora que está melhor ela fica mais um tempo, só para monitorar... (P6)*

Por outro lado, a queda no rendimento do trabalho também se constitui em um risco para as relações entre os profissionais, pois nem todos conseguem ter a mesma compreensão e tolerância como o relato acima, de modo que esse fato pode, ao contrário, ser interpretado como uma postura desleal do profissional com a equipe, o que, certamente, incorre no desgaste das interações entre todos.

As condições de trabalho desiguais para os profissionais que desenvolvem atividades semelhantes também são apontadas como fatores de risco para a estabilidade nas relações de equipe. Desde a publicação da Lei nº 12.317, de 27 de agosto de 2010, que estabeleceu a jornada de trabalho de 30 horas semanais para assistentes sociais, criou-se uma diferença entre os profissionais da equipe, por parte dos psicólogos, que, por não gozarem do mesmo direito, sentiram-se prejudicados com o fato de permanecerem por mais tempo na instituição e terem seu valor de hora/trabalho diminuído em relação ao colega assistente social.

Embora seja consenso que tal medida foi um avanço no reconhecimento dos trabalhadores nessa área, na prática, ela produziu um impasse para a equipe. Recentemente, a categoria de profissionais da Psicologia se viu frustrada diante do veto do Governo Federal à sua proposta de lei de mesmo teor (Projeto de Lei 3.338/08), fato que, indiretamente, ratificou essa desigualdade e criou maior insatisfação entre os psicólogos.

Desse modo, constatou-se certo desconforto na equipe, inclusive do próprio profissional do Serviço Social, conforme relato a seguir:

> *[...] falta valorização profissional no sentido de garantir alguns direitos..., [...] 'a nível de' carga horária, hoje nós temos uma discrepância entre o Serviço Social e a Psicologia.(P3)*

Ainda que solidários aos colegas, os profissionais se veem diante de um impasse a respeito do qual pouco podem fazer, já que a situação depende de uma esfera administrativa distante (macrossistema) dos poderes da gestão local. Assim, o microssistema CREAS é afetado pelo sistema das políticas do SUAS, colocando em risco a efetividade de seus propósitos e, concomitantemente, a resiliência dos profissionais.

Os participantes também apontam que, tanto os Recursos Humanos quanto a estrutura física e os equipamentos atualmente estruturados, comprometem a qualidade do serviço e as condições de trabalho da equipe.

> *Nossos direitos vêm sendo desrespeitados tanto em relação ao número de casos atendidos quanto às precárias condições do espaço físico oferecido. (P3)*

Finalmente, há que se considerar que os fatores de riscos descritos acima apontam para a necessidade do gestor e profissionais examinarem a participação de cada um deles neste processo, identificando, sobretudo, a relação de interdependência entre os diversos fatores de risco e a questão da saúde do profissional.

5.4 Fatores de proteção para o trabalhador

A análise que se segue contempla os aspectos que podem servir de proteção ao profissional, por contribuírem para a promoção da saúde no contexto em que ele atua. Para tanto, a discussão será feita a partir das seguintes unidades significativas: Suporte da trajetória de formação (pessoal e profissional); Reconhecimento da eficácia do trabalho; Suporte social da equipe; e Suporte institucional (supervisão e formação continuada).

Os fatores de proteção são compreendidos, segundo Junqueira e Deslandes (2003, p. 229) como o "conjunto de influências que modificam e melhoram a resposta de uma pessoa a algum perigo que predispõe a um resultado não adaptativo". Em muitos trabalhos, tais fatores estão relacionados às condições do próprio indivíduo, às condições familiares e às redes de apoio do ambiente (TABOADA, 2006).

De acordo com Tusaie e Dyer (2004, apud TABOADA, 2006), não se questiona a correlação entre a presença da resiliência e fatores de proteção, entretanto, o que não se tem claro é como esses fatores interagem com o indivíduo. Segundo os autores, quando o número de fatores de proteção se mostra menor que os de fatores de risco, há a probabilidade de que indivíduos apresentem sintomas físicos, psicossociais, comportamentais, acadêmicos ou no trabalho.

Em outra perspectiva, Assis et al. (2006,) defende que a proteção é compreendida com um dos polos que ancora o conceito de resiliência e se define enquanto fator interno e externo ao indivíduo, capaz de levá-lo, necessariamente, a uma reconstrução singular diante do sofrimento causado por uma adversidade.

Assim, os mecanismos de proteção teriam como principais funções: reduzir o impacto dos riscos, alterando a exposição da pessoa à situação adversa; reduzir as reações negativas

em cadeia que se seguem à exposição do indivíduo à situação de risco; instituir e manter a autoestima e a autoeficácia, através do estabelecimento de relações de apego seguras e do cumprimento de tarefas, além de criar oportunidades para reverter os efeitos do estresse (RUTTER, 1997). Portanto, a interação entre os processos sociais e intrapsíquicos de risco e proteção envolvidos na resiliência pode ser compreendida por meio da interconexão entre os diferentes ambientes que influenciam o desenvolvimento humano e sobre os quais o próprio sujeito não tem conhecimento da sua atuação. Nesse sentido, o modelo ecológico do desenvolvimento humano (BRONFENBRENNER,1996) ao descrever os diferentes ambientes que interatuam no desenvolvimento do indivíduo, pode apoiar a compreensão sobre os fatores que desempenham a função de proteção para ele.

É válido salientar que, no caso do tema desta pesquisa, a discussão sobre os fatores de proteção precisa levar em conta o contexto no qual a equipe está inserida enquanto resultado de um processo histórico que teve implicações no processo de desenvolvimento da política pública e demais setores da sociedade, voltados à questão da violência.

O período de transição da equipe, especialmente no que se refere ao novo enquadre da atenção à violência na política da assistência, aumentou a importância da compreensão sobre a resiliência, uma vez que, nessa situação em específico, as mudanças e incertezas costumam provocar nas pessoas um nível elevado de estresse.

Conforme sugerem Ribeiro et al. (2011, p.625), tais considerações dão à resiliência um lugar de destaque nas organizações preocupadas com os modos de ser e existir do homem no contexto de trabalho, “possibilitando a compreensão dos fatores de risco à saúde do trabalhador e os fatores de proteção empreendidos por ele como mecanismos de defesa contra situações adversas no trabalho”.

5.4.1 Suporte da trajetória pessoal de formação

No presente subitem, são discutidos aspectos da trajetória de vida relacionados às experiências no processo de socialização primária (interiorização da linguagem, regras sociais, moral e os modelos de comportamento do grupo a que pertence) e secundária (formação acadêmica e experiência profissional inicial na área) que se apresentam para os profissionais objetos desta pesquisa enquanto recursos de apoio disponíveis diante das dificuldades.

No que tange às características bioecológicas das pessoas, segundo Bronfenbrenner e Morris (1998), o desenvolvimento humano é moldado por três tipos de elementos: disposições

(movimentam e sustentam os processos proximais); recursos (habilidades, experiências, conhecimentos requeridos para o funcionamento efetivo dos processos proximais nos diferentes estágios de desenvolvimento); e demanda (convidam ou desencorajam reações do ambiente social, as quais favorecem ou não a operação dos processos proximais).

O percurso de formação do indivíduo, tanto no aspecto pessoal quanto profissional, pode ser tomado como fator de proteção, na medida em que é referido como suporte no cotidiano do trabalho. As experiências de afeto e os valores adquiridos na convivência familiar são fatores que contribuem de forma significativa, conforme o depoimento de um dos entrevistados:

> *[...] acho que a formação moral afetiva que eu tive me favorece, principalmente essa questão de ter uma família que tenha essa questão afetiva e que sempre empurrando todos pro educar, pro saber, [...] a questão moral, de lidar com conflitos pessoais de uma forma mais sadia, menos violenta. (P5*)

O afeto é referido como uma experiência atrelada ao estímulo para o conhecimento, além de ser uma referência para o estabelecimento de relações mais saudáveis e menos violentas.

A experiência é definida por Bronfenbrenner (2011) como um elemento crítico da compreensão do desenvolvimento humano. Ela pertence à esfera subjetiva dos sentimentos que surgem nos primeiros meses de vida, permanecendo ao longo da trajetória do indivíduo e sendo caracterizada por estabilidade e mudança.

Ainda segundo o autor, a principal característica que evidencia as qualidades experienciais estaria no fato de que as mesmas são "carregadas emocional e motivacionalmente", envolvendo diversos sentimentos polarizados, como o amor e o ódio, a alegria e a tristeza, a curiosidade e o tédio, etc. Seria, portanto, consenso entre uma quantidade significativa de pesquisas de que a "coexistência dessas forças subjetivas positivas e negativas envolvendo o passado também pode contribuir de maneira poderosa para modelar a direção do desenvolvimento humano no futuro". (BRONFENBRENNER, 2011, p. 45).

A maioria dos profissionais que participaram desta pesquisa aponta para a íntima relação entre a vida pessoal e o trabalho quando o tema se volta para a compreensão da vulnerabilidade humana. O contato com a dimensão humana, com os seus limites e as suas possibilidades, provoca, no profissional, reações diversas, que vão da empatia e compaixão até a crítica e a resistência no contato com a pessoa atendida. Assim, observa-se que é difícil, nesse âmbito, manter-se neutro ou isolar-se das variáveis citadas.

Fato é que existe um consenso sobre as condições necessárias para que o profissional não se envolva de maneira inadequada nesse trabalho, a ponto de misturar os papéis e não conseguir exercer de modo eficiente a sua tarefa, o que traria prejuízos às famílias atendidas e ao próprio profissional, sob o risco de envolver-se num processo de adoecimento físico e psíquico.

> *[...] se a gente não tiver bem com a gente mesmo, não tiver outros objetivos, [...] outras metas na vida pessoal que não seja exclusivamente trabalhar, eu acho que isso também acaba desfavorecendo a gente em termos de motivação, de saúde emocional mesmo, de estar vindo disposto pra encarar uma semana difícil, encarar situações difíceis... Então, acho que a gente tem que estar sempre buscando esse equilíbrio. (P5)*

A vida pessoal, quando bem avaliada, é apontada como um suporte capaz de gerar motivação para enfrentar os desafios do trabalho, além de favorecer a saúde emocional, aqui compreendida como um elemento importante na disposição para "encarar" uma semana difícil de trabalho.

Do ponto de vista do percurso de formação do psicólogo, Amorin (2007) e o CFP (2009) discutem as suas implicações éticas desse processo de qualificação na conduta do profissional ao desenvolver a sua função.

> Convicções pessoais construídas ao longo da formação pessoal e profissional definem escolhas e estão implícitas em atuações. Valores, ideias, sentimentos, atitudes permeiam as práticas e servem para promover ou violar os direitos humanos (AMORIN, 2007, p. 49).

Analisadas sob esta mesma perspectiva, as práticas de trabalho da Psicologia e do Serviço Social estão, de certo modo, condicionadas ao processo de formação do sujeito, determinando a maneira como o mesmo concebe o trabalho e reage frente à demanda.

A formação acadêmica foi destaque nos relatos colhidos para este estudo: defendeu-se que há uma relação entre as experiências acadêmicas e a escolha da área em que o profissional irá atuar. Os estágios, para além da sala de aula, são apontados pelos entrevistados como experiências que contribuíram para a prática profissional em relação à demanda que ora atendem, além de servirem de modelo e referência para o exercício de suas funções atuais:

> *[...] desde a faculdade acabei fazendo estágios 'onde' atendia famílias em situação de carência econômica, social, fiz estágios em escolas, região escolar próximo de favela, as comunidades assim bem desfavorecidas, e ali já começava aparecer a questão da violência, na formação teve algumas dessas experiências assim mais de estágio*

> *[...] Então acho que essas experiências no aprendizado, e você ter mais identificação com alguns professores, alguns tutores que te orientavam, [...] faz você acabar abrindo um pouco sua prática, seu horizonte pra esse tipo de demanda, de problemática, enfim. (P5)*

Algumas características pessoais são apontadas como recursos de proteção que podem favorecer, além do profissional em si, os seus pares.

> *[...] algumas características que eu acho que são de ordem emocional mesmo, pessoas mais flexíveis, pessoas mais solidárias, eu sempre estimulei muito as equipes que eu trabalhava porque solidão aqui não funciona muito bem, né, é perigoso você trabalhar sozinho, você está fazendo um monte de coisa, mas você não sabe direito o que você está fazendo, não tem ninguém para te apontar. (P6)*

A capacidade de ser flexível e a solidariedade com os colegas são atributos que podem contribuir com a equipe, fortalecendo os laços de apoio entre os profissionais.

Segundo Bronfenbrenner (1992), as características das pessoas não podem ser definidas de forma separada dos contextos que a constituem e influenciam o seu desenvolvimento.

> Cada qualidade humana é intrincadamente envolvida e encontra os seus significados e mais profundas expressões em ambientes particulares, dos quais a família é o principal exemplo. Como resultado, há sempre um entrejogo entre as características psicológicas da pessoa e as de um ambiente específico, uma não pode ser definida sem referência à outra. (BRONFENBRENNER1992, p. 225).

Por essa razão, os entrevistados no presente estudo sempre trouxeram detalhes de suas trajetórias, relacionados ao ambiente familiar e demais contextos que moldaram suas relações com o mundo e consigo próprios.

5.4.2 Reconhecimento da eficácia do trabalho

A possibilidade de reconhecer os resultados do trabalho aparece como elemento fundamental para promover a satisfação e motivação do profissional quanto à tarefa executada. A capacidade de verificar na família atendida a oportunidade de crescimento, autonomia e protagonismo é apontada pelos entrevistados nesta pesquisa como indicador de satisfação e resultado positivo do conjunto de ações que contam com a contribuição do profissional.

> *[...] na hora que o profissional ajuda aquela criança e o adolescente a enxergar que eles podem crescer, o quanto eles podem voar, e possibilita nas suas intervenções propostas de autonomia, de protagonismo, aí a gente se surpreende, é a hora mais gostosa, é a hora do retorno positivo deles... É a hora mais gostosa... [...] É um alimento, porque você vê esse rompimento, você vê essa possibilidade, você vê esse horizonte, você constrói até com ele esse horizonte, esse é o nosso papel e é a hora que te dá gás, que te dá vontade de trabalhar, porque é o lado bom, é o lado positivo e que a gente precisa cada vez mais estar atento pra essas questões, a maior questão favorável que eu vejo no trabalho é essa possibilidade real deles de algo cuidado, de potencialidade que cada um tem dentro de si. (P4)*

O resultado do trabalho é avaliado como eficaz quando a intervenção do profissional possibilita à família o rompimento do ciclo da violência, fato esse que também promove a sua satisfação e a motivação para o trabalho, configurando-se como um fator de proteção.

> *[...] uma das coisas que acaba ajudando pra gente se motivar é o próprio resultado do trabalho.[..] a gente vai observando que as famílias vão conseguindo algumas transformações, algumas mudança, e a gente vai percebendo que as nossas intervenções realmente fazem diferença na vida das pessoas que a gente acompanha. (P5)*

As transformações no âmbito da família atendida, no que diz respeito à alteração no seu padrão de comunicação e dinâmica violenta, funcionam como um retorno positivo para o profissional quanto à efetividade da sua ação no caso. Isso favorece a autoestima e confiança na continuidade do trabalho.

5.4.3 Suporte social da equipe

O ambiente de cuidado e solidariedade no trabalho é percebido quando se tem permissão para falar sobre o que afeta cada um.

> *Ah, eu acho que na nossa equipe tem, pelo menos, bastante apoio mútuo, né, e a gente tá sempre tentando buscar formas do trabalho ser mais em conjunto, um estar compartilhando com o outro, estar dividindo, não só dando um apoio na hora que a gente senta pra discutir, pra falar de um caso, pra pedir ajuda, mas realmente de poder estar pensando junto formas da gente intervir pra que a gente alcance algum resultado do nosso trabalho com aquela família, aquele sentimento de corresponsabilidade, então não estou sozinha nisso, tem colega que às vezes me ajuda, então também é algo que a gente tem sempre que estar se motivando pra poder trabalhar em equipe. (P5)*

A equipe cumpre um importante papel neste aspecto, oferecendo um recurso de apoio aos seus integrantes, além de estimular o cultivo de alguns valores que parecem essenciais, tanto para o trabalhador quanto para o resultado do seu trabalho:

> *[...] você tem que ser um pouco tolerante no sentido de se colocar no lugar do outro também, você vai atender o abusador de uma criança, se você tem medo de se colocar no lugar dele então é melhor não atender, né, tentar entender pelo menos o que move o sujeito. (P6)*

Assim, de acordo com os relatos, preservar os laços apesar das dificuldades, além de exercitar a tolerância, são condutas que propiciam o encontro entre os profissionais e fortalecem o grupo como um todo.

Sobre isto, Yunes (2010) lembra que a abordagem ecológica contribui de forma expressiva para a compreensão da estrutura mais elementar da interação humana: a chamada "díade", isto é, o contexto mais imediato do desenvolvimento humano. E, considerando que essa relação interpessoal ocorre de maneira bidirecional, três características são essenciais: reciprocidade, equilíbrio de poder e relação afetiva.

A maneira como os profissionais interagem entre si na equipe, a influência de um sobre o outro e a forma como o seu desenvolvimento afeta os colegas são compreendidas como reciprocidade. Embora a ideia de reciprocidade sugira igualdade de poder, é comum que um membro seja mais influente que o outro. Desse modo, é recomendável que essa influência seja alternada entre os participantes da díade, a qual, existindo, possibilita um equilíbrio de poder. (YUNES, 2010)

> *[...] acho que solidariedade é fundamental nesse trabalho, assim, cuidar do outro e ter essa permissão para falar nas equipes o quanto você está afetado, o quanto você está cansado, porque isso te reanima de alguma maneira, você se sente acolhido naquilo. (P6)*

Assim, de acordo com Bronfenbrenner (2011), as interações diádicas permitem o desenvolvimento de sentimentos duráveis e variados entre os membros, de modo que a presença de relações afetivas positivas e genuínas possam evoluir para um tipo de relação denominada de díade primária, através da qual as interações são mais duradouras e persistem entre os participantes, mesmo quando não estejam fisicamente próximos.

Na mesma direção, Tavares (2002) adverte para a importância de se criar formas para fortalecer e desenvolver essa capacidade de interação, criando estruturas mais resilientes, que, por sua vez, resultem em uma sociedade mais resiliente:

> É por isso que o desenvolvimento de estruturas mais resilientes não deverá nunca encaminhar-se no sentido do fechamento, mas da abertura ao outro, um dos distintivos essenciais da pessoa, reforçando assim os laços, as relações intra e interpessoais em plataformas autênticas, verdadeiras, mais justas, em que a liberdade, a responsabilidade, a confiança, o respeito, a solidariedade, a tolerância não sejam palavras vãs. (TAVARES, 2002, p. 51)

Desse modo, as relações interpessoais desenvolvidas pela equipe, sobretudo no contexto de vulnerabilidade das famílias atendidas, tornam-se um ingrediente central na discussão sobre os fatores que de fato podem proteger os profissionais neste tipo de trabalho.

5.4.4 Suporte institucional (supervisão e formação continuada)

Como um organismo susceptível às influências do ambiente em seus diferentes níveis, a instituição CREAS também alterna períodos de aproximação e afastamento dos interesses e necessidades dos seus funcionários.

Conforme já descrito nesta pesquisa, enquanto um equipamento voltado à efetivação de uma política pública, o CREAS está à mercê das transformações e forças políticas que dão às instituições e à equipe de gestores uma dinâmica com alterações frequentes quanto à escala de comando, prioridade do trabalho e estrutura do serviço.

No entanto, os profissionais entrevistados neste estudo referem-se a alguns aspectos de responsabilidade da instituição/gestão que interferem de modo positivo no seu processo de trabalho, configurando-se como um dos fatores que contribuem para a sua proteção. Esse suporte social no trabalho, segundo Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004), se organiza a partir de três elementos: emocional, instrumental e informacional.

O suporte emocional refere-se à crença de que, no âmbito da organização, existem pessoas de confiança com quem é possível manter fortes vínculos afetivos - indivíduos que se valorizam e se gostam. Já o suporte instrumental diz respeito à crença do trabalhador de que a organização proverá os recursos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais para o desenvolvimento das atividades laborais. E, por último, o suporte informacional diz respeito às crenças do profissional de que a organização empregadora possui uma rede de comunicação que veicula informações precisas e confiáveis.

A garantia de espaços formais de supervisão - quando ocorrem – possibilita que as dificuldades sejam identificadas e, assim, tornem-se passíveis de discussão e análise. Isso parece proporcionar ao profissional a certeza de que o mal estar, ora vivenciado de modo particular, seja reconhecido como uma manifestação que afeta a equipe de forma coletiva.

> *A instituição poderia garantir espaços formais de supervisão, porque nesses espaços de supervisão, as evidências e as dificuldades e os relacionamentos do grupo vão aparecer e isso poderia dar um suporte maior. (P3)*

Outros recursos também citados como favoráveis ao desenvolvimento do trabalho dizem respeito à estrutura física, ao número de profissionais, ao número de casos e ao profissional do Direito.

> *[...] pelo menos se fossem garantidos o que está estabelecido como básico, como estrutura básica de trabalho, tanto física quanto pessoal. (P4)*

Assim, espera-se que a instituição garanta o que está determinado na NOB/SUAS, a qual prevê uma estrutura mínima de equipe e número limitado de famílias atendidas. Ou seja, os profissionais reconhecem nos documentos as normativas que, se colocadas em prática, podem auxiliá-lo, minimizando de certo modo suas queixas.

De acordo com Tavares (2002), atualmente já se verifica uma convergência de ideias, atitudes e práticas, vindas das mais diversas direções que defendem o desenvolvimento de capacidades de resiliência não apenas nas pessoas, como também nas organizações. Isso remete a pensar que as organizações, para fazerem face à nova ordem social, devem também ter práticas diferentes.

Tavares (2002, p.53) sugere uma abordagem com as organizações nos mesmos moldes do que já se faz com as pessoas:

> De igual modo, parece ser ponto assente que as organizações serão tanto mais resilientes quanto mais e melhor imitarem as pessoas, no sentido mais autêntico, de seres abertos, flexíveis, responsáveis, autônomos e colaborantes, solidários e tolerantes

A instituição CREAS, por tanto, pode servir de fator de proteção se souber reconhecer as demandas de seus usuários sem perder de vista também as necessidades de seus profissionais. Para tanto, características que promovam sua autenticidade, flexibilidade e autonomia, devem ser estimulados e perseguidos pela gestão.

5.5 Estratégias de enfrentamento

A análise a seguir reúne as unidades significativas que apresentam os recursos e estratégias utilizadas pelo indivíduo no enfrentamento dos desafios. São elas: 1) Investimento

na formação técnica; 2) Busca de apoio nas práticas religiosas e espirituais; 3) Suporte técnico informal; 4) Busca de apoio externo à instituição; 5) A Experiência como amparo no trabalho.

As estratégias de enfrentamento são aqui entendidas como formas de utilizar e combinar os recursos - internos e externos - em benefício de si próprio ou do grupo ao qual o indivíduo pertence.

Considerando a adversidade enquanto uma condição necessária para o processo de desenvolvimento da resiliência (BARLACH, 2005), procurou-se, até o momento, identificar o que seria concebido como adversidade na visão dos participantes do presente estudo. O propósito foi compreender os recursos que esses profissionais dispõem – ou podem desenvolver – para superar ou transcender os fatores de risco relacionados ao trabalho.

De acordo com Chequini (2007), a adversidade é condição para que a resiliência apareça, ou seja, as circunstâncias consideradas atribuladas para uma pessoa serão as mesmas que produzirão nela o surgimento de condições subjetivas criativas, que enriquecem seus recursos práticos de atuar sobre a realidade, no sentido de transformar-se ou transformá-la.

A busca por esses recursos requer o amparo de uma concepção de resiliência que confere ao indivíduo um lugar de sujeito na construção da sua história, lutando por novos resultados pessoais e pelos objetivos perseguidos por seu grupo de trabalho. Em outras palavras, conforme assinala de Barlach (2005, p. 109),

> [...] a construção de soluções criativas diante das adversidades presentes nas condições de trabalho e dos negócios da sociedade atual da qual resulta um duplo efeito: a resposta ao problema em questão e a renovação das competências e do élan vital dos indivíduos.

Assim, a resiliência representa uma condição que aumenta a probabilidade do indivíduo se manter motivado em busca de melhores condições para si e o grupo com quem partilha os desafios do trabalho. (BARLACH; LIMONGI; MALVEZZI, 2008).

5.5.1 Investimento na formação técnica

A busca pelo conhecimento é apontada pela maioria dos profissionais como uma estratégia fundamental para lidar com a complexidade da demanda e servir de contraponto às situações de risco e desafios. O estudo e a reflexão sobre o trabalho permitem uma atuação crítica e emancipatória no trato das questões cruciais dessa demanda, além de oferecer diferentes ferramentas para o profissional.

> *[...] eu preciso ler, preciso estudar, preciso buscar na teoria esse entendimento, pra eu não adoecer, pra eu não achar que... 'Oh vida óh céu'... Para eu não cair neste discurso que é assim. [...] Eu preciso buscar na literatura para contrapor a isso. (P1)*

> *[...] fui buscar a formação familiar porque eu queria aprender entender um pouquinho melhor a prática com famílias, [...] estudei bastante a questão da dinâmica de famílias, o trabalho com famílias, fiz alguns cursos menores que eu já vinha fazendo antes da pós-graduação com relação à atuação com multi-famílias, [...] então pra mim era importante. (P5)*

A continuidade dos estudos após a formação inicial é reconhecida como importante para o aperfeiçoamento da compreensão e prática junto ao tema. A possibilidade de recorrer a outros saberes, além da sua formação básica, permite ampliar o olhar sobre o fenômeno e complementar o trabalho da assistência, conforme defende P4:

> *[...] tive que buscar outros caminhos além da graduação... [...]Queria outros elementos que me propiciassem olhar melhor para essa família...[...] Eu precisava de um olhar mais ampliado, eu precisava de outras contribuições de outras áreas para complementar a dimensão do trabalho da assistência [..], precisava entender a ânsia da dinâmica da família... [..] Eu ousei pensar, fiz também cuidado com o cuidador, a terapia comunitária.*

A descrição de algumas características pessoais desenvolvidas ao longo da vida, bem como o acúmulo de experiências no decorrer desse processo são referidos como estratégias que favorecem o desenvolvimento do trabalho e servem de proteção para o trabalhador. Nesse contexto, são destacados a inquietude, a facilidade de diálogo, o respeito, o otimismo, enxergar o belo da vida e a fé.

> *[...] essa minha inquietude no sentido de não lidar bem com as injustiças, essa facilidade do diálogo mesmo quando está mais incisiva em algumas questões, mas essa facilidade do diálogo, o respeito que eu aprendi pela minha família, eu acho que isso tudo ajuda. (P4)*

Ou seja, o enfrentamento dos fatores de risco depende então das características biopsicológicas geradoras, as quais acionam as competências / forças / resiliência que em algum momento – ao longo do ciclo vital - a pessoa pode contar, dependendo dos processos vivenciados nos sistemas em que esteve inserido.

5.5.2 Busca de apoio nas práticas religiosas e espirituais

De forma semelhante, estudos com pessoas consideradas resilientes apontam para a importância das crenças e significados, esperança, espiritualidade e sentido de vida, "como fatores que influenciam no processo de avaliação dos eventos estressores, de busca de recursos e ao aprendizado com a experiência aliado à visão otimista de futuro" (SOUZA; CERVENY, 2006, p. 123).

Isto pode ser observado no relato da participante 4:

> *[...] eu sou uma pessoa otimista. Mesmo tendo as dificuldades, eu sempre acredito que tem um caminho que possa nos levar a um lugar possível, tem uma coisa assim do belo da vida, não belo de estética, mas o belo da vida que eu acredito, e acredito que nós merecemos isso, que está atrelado a minha fé cristã. (P4)*

Chequini (2007, p.113), relaciona a espiritualidade ao processo de resiliência, compreendendo-a enquanto disposição humana na busca de unidade para com o próximo, com o mundo e com a natureza, "permeando as inter-relações de afetos mais profundos, promovendo vínculos mais efetivos, capazes de desenvolver competências necessárias para resultados mais resilientes".

Os sujeitos desta pesquisa reconhecem, em sua própria história, os recursos de apoio nos momentos de dificuldade.

> *[...] A minha formação ela vai muito pra essa direção de proteção da família, [...] Eu tive uma mãe muito presente, muito cuidadora, que viveu pra gente e ao mesmo tempo aquela questão do militarismo, das coisas certas, de ter que dosar, dançar, até eu acho que eu aprendi brincar também com as coisas, de ser mais leve pra vida, mesmo sendo muito séria e responsável. (P4)*

As figuras parentais e, posteriormente, os educadores são fundamentais no processo de socialização na primeira infância e possibilitam a introjeção de normas de conduta que poderão favorecer um convívio social sadio e o desenvolvimento de virtudes, como a iniciativa, o protagonismo e a criatividade, para resolver situações adversas (ROCCA L, 2007).

> *Particularmente comigo, pela experiência que eu já tenho do trabalho e por uma característica pessoal minha, eu me sinto uma pessoa, digamos assim, tranquila diante dos desafios. (P3).*

Assim, ao que tudo indica, a espiritualidade no grupo pesquisado se apresenta como importante recurso acionado nos momentos em que as adversidades se tornam presentes.

5.5.3 Suporte técnico informal de supervisão

Na ausência de um processo de formação continuada que, de fato, atenda aos anseios do profissional, a equipe consegue ser solidária e criar maneiras de diminuir os efeitos adversos do trabalho através de uma "supervisão horizontal". Essa decorre do princípio de que todos os profissionais, independente do tempo de trabalho com a demanda ou da área de atuação, são capazes de contribuir com o grupo, partilhando conhecimentos e experiências que, mais do que alternativas para resolução dos problemas, servem de alento contra a solidão e a falta de esperança que, muitas vezes, ameaçam a confiança do profissional.

Esse movimento de compartilhamento e colaboração só ocorre em um contexto no qual as relações de confiança e aceitação entre os colegas estejam presentes.

> *[...] uma relação de confiança ajuda bastante na equipe, porque quando eles sentem confiança nos colegas, eles trocam suas ansiedades, eles trocam suas intervenções, acaba fazendo uma supervisão paralela. (P3)*

> *[...] essa supervisão horizontal, eu acredito que ela consiga minimizar bastante esse estresse entre os colegas, [...] eles vão se corrigindo [...] quando eles têm confiança que o outro está ali para contribuir com o trabalho dele. (P3)*

Com efeito, segundo Rocca L. (2007), na observação ou no depoimento de pessoas consideradas resilientes, há sempre o reconhecimento do apoio irrestrito de outra figura significativa, capaz de aceitá-la de modo incondicional enquanto pessoa que está em sofrimento. Essas pessoas são reconhecidas na literatura especializada como tutores de resiliência. Nas palavras do Rocca L. (2007, p.17), o tutor de resiliência é um indivíduo que "aceitando incondicionalmente a pessoa que está numa situação dolorosa, promove nela a confiança, a segurança e a esperança de que é possível encontrar outra forma de lidar com o problema e até de achar um sentido, um motivo para melhorar".

5.5.4 Busca de apoio em externo à instituição

Os profissionais que avaliam de forma positiva a sua relação com o trabalho, sendo capazes de estabelecer sentimentos de esperança e satisfação no desenvolvimento de suas atividades, também apresentam como característica comum o fato de não se prenderem aos limites da instituição, quando o assunto diz respeito à sua qualidade de vida e saúde

profissional. Eles buscam, além do âmbito da instituição, recursos que possam contribuir para minimizar os riscos do trabalho.

> *[...] uma das coisas que eu também busquei, que eu vejo alguns colegas buscarem, é fazer uma terapia, ter um olhar na sua vida pessoal. [...] Não sei, acho que a questão da terapia é um deles, eu falei de ter projetos pessoais, mas que envolvem coisas mais prazerosas, mais leves, como também a questão de buscar também estudar, estar sempre se motivando profissionalmente, acho que é importante isso também. (P5)*

A psicoterapia e a escuta disponibilizada pelos próprios colegas configuram-se como recursos também que podem ser acionados pelo profissional.

> *[...] poder estar sentando com colega, estar desabafando, estar conversando sobre aquilo, porque chega uma hora que a gente precisa também, assim como as famílias, falar, falar, por pra fora, porque quando você pega alguns casos mais graves, [...] por mais que você esteja a 8, 9 anos trabalhando com isso, sempre você vai se chocar, e sempre isso vai ter um impacto emocional em você. (P5)*

Essas interações significativas favorecem o enfrentamento dos desafios no trabalho e corroboram a ideia de Assimakopoulos (2001), segundo a qual as principais qualidades das pessoas resilientes estariam no bom funcionamento intelectual, a disposição para a sociabilidade, a autoeficácia, a autoestima, os talentos individuais e a fé. Quanto aos recursos familiares, a autora destaca como recursos resilientes uma relação próxima a uma boa figura parental, vantagens socioeconômicas e conexões com uma rede familiar mais ampla como fonte de apoio.

Desse modo, conforme enfatizam Libório e Ungar (2010), no paradigma ecológico, a resiliência, mais que um estado psicológico interno de bem estar, é compreendida como uma interpretação pós-moderna, como “o resultado de negociações entre indivíduos e seus ambientes por recursos que os definem como saudáveis em meio a condições coletivamente vistas como adversas” (UNGAR, 2004 apud LIBÓRIO; UNGAR, 2010, p. 478).

Outrossim, no estudo realizado por Antezena (2013), os mecanismos utilizados pelos profissionais da Assistência Social na tomada de decisões frente a situações ambíguas foram interações - com colegas, com a equipe de referência e com a família; as bases legais e normativas da política; sua experiência profissional; e a realização de visitas domiciliares para confirmar informações tidas como duvidosas.

Nesse sentido, a experiência profissional foi citada como um importante mecanismo para lidar com situações de ambiguidade.

5.5.5 A experiência como amparo no trabalho

A experiência, segundo Bondia (2002) é aquilo que nos passa, o que nos acontece, o que nos toca. Requer do sujeito – território onde têm lugar os acontecimentos – a capacidade de parar para pensar, para olhar, para escutar e demorar-se nos detalhes; características pouco comuns em nossa época, o que faz da experiência, por tanto, uma atividade cada vez mais rara no mundo atual de grande velocidade e falta de tempo e excesso de trabalho. Neste sentido, a experiência não pode ser confundida com trabalho, já que esta modalidade de relação com as pessoas e a natureza, tem sido marcada pela ausência de espaço para a reflexão e uma pretensa distinção entre teoria e prática, que faz do trabalho, segundo o autor, um inimigo da experiência.

Se a experiência é o que nos acontece, o saber da experiência tem a ver com a elaboração do sentido que nos acontece. Assim, este saber não se refere à verdade do que são as coisas, mas do sentido do que nos acontece, ou seja, o acontecimento é comum, mas a experiência é para cada qual singular, "por isso, o saber da experiência é um saber particular, subjetivo, relativo, contingente, pessoal." (BONDIA, 2012, p 27).

Nas línguas germânicas e latinas, diz o autor, que a palavra experiência contém inseparavelmente a dimensão de travessia e perigo. Desse modo, o sujeito da experiência, fazendo referência a Heidegger[12], não é aquele que permanece sempre em pé, erguido e seguro de si mesmo e que se apodera daquilo que quer, mas um sujeito que perde seus poderes precisamente porque aquilo de que faz experiência dele se apodera.

> Seu contrário, o sujeito incapaz de experiência, seria um sujeito firme, forte, impávido, inatingível, erguido, anestesiado, apático, autodeterminado, definido por seu poder e por sua vontade. (BONDIA, 2012, p 25).

Desse modo, a experiência enquanto um processo de travessia e perigo, guarda semelhança com a resiliência, no sentido de depender de um sujeito que se deixe afetar e ser tocado pelas coisas, e que embora, convivendo com suas fragilidades e limites não se furta de buscar uma condição melhor de existência.

---

[12] Martin **Heidegger** (1889-1976) **foi** um filósofo alemão da corrente existencialista, um dos maiores filósofos do século XX. KAHLMEYER-MERTENS (2008)

Nesta perspectiva, o reconhecimento dos limites do sujeito no trabalho é apontado como um recurso capaz de minimizar o sofrimento decorrente das adversidades. O limite, no contexto em questão, é compreendido de duas formas: admitir a fragilidade da condição humana e a distinguir o ambiente profissional do pessoal.

Se no olhar comum, a fragilidade pode ser tratada como resultado da falta de habilidade e competência para o desenvolvimento do trabalho, neste estudo, ela aparece como um importante recurso de apoio ao profissional.

> *[...] temos um determinado poder que é finito, ninguém é super, nós somos gente, e ser gente significa fazer as coisas que estão ao nosso alcance, [...] o que é da minha governabilidade e o que não é. Então isso traz uma certa tranquilidade na hora de você encarar um fenômeno complexo, isso traz também uma certa tranquilidade pra dividir responsabilidade com as pessoas. [...] Você tem que ter clareza até onde você tem que ir, até onde você responsabiliza as pessoas e até onde você afasta. (P3)*

Tal situação reforça a ideia de que o risco e a proteção não são categorias dicotômicas – elas dependem da atribuição de significado por parte do sujeito. (BARLACH, 2005).

Quanto ao estabelecimento dos limites entre a vida profissional e pessoal, a situação é assim descrita pelo participante 3:

> *[...] existe uma coisa que eu aprendi, porque eu moro em uma cidade vizinha e o trajeto da minha casa até o trabalho, ele dura de vinte e cinco a trinta e cinco minutos dependendo do trânsito, e esse é o momento que eu tenho para ir virando a chave. [...] Hoje eu consigo no momento em que eu estou trabalhando viver para o trabalho, no momento em que eu estou em casa viver para a família. E isso, de uma certa forma também, te reduz os níveis de estresse, te dá um pouco mais de tranquilidade em relação à vida. (P3)*

Algumas estratégias aparecem, ainda, relacionadas à motivação para enfrentar os desafios, como a possibilidade de planejar novas abordagens para o atendimento às famílias e o tempo para articulação com a rede de serviços.

> *[...] pensar novas propostas de abordagem, construção de material. [...] importância do tempo disponível para as articulações com a rede, principalmente a básica. (P3)*

O respeito como valor a ser cultivado nas relações interpessoais, além da busca pela interdisciplinaridade, supervisão e clareza no processo de trabalho, também são apontados como estratégias de enfrentamento da demanda de trabalho.

> *[...] eu parto do princípio que tem que ser uma equipe muito respeitosa, [...] a dinâmica do respeito tem que permear essas relações.[...] eu acho que ter uma equipe interdisciplinar favorece o trabalho, ter uma supervisão, um olhar que vem nos alimentar, questionar pra gente poder ampliar o nosso universo de intervenção favorece, fortalece, contribui com a qualidade da intervenção, e ter uma coordenação que te respalde...[...] e a definição clara dos processos de trabalho. (P3)*

O trabalho neste lugar e com esta demanda parece potencializar os aspectos negativos da experiência do profissional, exigindo a busca por estratégias de enfrentamento. Se o ambiente oferece recursos de proteção isso, naturalmente, fortalece o indivíduo para a superação das adversidades, mas se ao contrário, a equipe se encontra desunida, desgastada, quer seja pelas relações interpessoais ou organização e processo de trabalho, isso repercutirá de maneira negativa para o profissional. Assim as condições do ambiente, tanto próximas quanto remotas, somados às características biopsicológicas, num dado momento histórico – cronossistema - terão impactos sobre o processo de resiliência e a qualidade da saúde do profissional. De modo semelhante os fatores de proteção do contexto tendem a potencializar a busca por recursos de apoio do profissional, por meio das estratégias de enfrentamento.

O profissional iniciante no trabalho com a violência parece não ser capaz de reconhecer os aspectos resilientes da vítima, e ficar extremamente mobilizado com a situação da violência em si. Por outro lado, aquele com mais tempo de trabalho com o tema, pode testemunhar histórias que revelam a capacidade de luta e superação de algumas pessoas nesta situação, que apesar da violência, conseguiram dar continuidade às suas vidas sem aparentar maiores prejuízos ao seu processo de desenvolvimento.

A possibilidade de verificar a resiliência da vítima serve de alento para o profissional que acompanhou o seu sofrimento, e principalmente faz crer na possibilidade de prognósticos melhores diante dos casos novos que recebe. A esperança da superação da vítima passa a ser um elemento fundamental na saúde emocional do profissional, o que dá à situação da violência outras possibilidades de desfecho menos traumático ou fatalista para a vítima. Acreditar nisso alivia o sofrimento do profissional e o motiva para continuar construindo este trabalho.

Assim, à guisa de conclusão, os participantes desta pesquisa, sempre que possível, recorrem às experiências como forma de acessar estratégias de permitem minimizar os efeitos adversos do trabalho, ou mesmo superá-los dentro dos limites permitidos pela situação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo surgiu do interesse em compreender os impactos do trabalho com a violência doméstica no profissional que atua nessa área, considerando os aspectos de sofrimento e vulnerabilidade das famílias atendidas, da gestão do serviço e processo, e a organização do trabalho.

Esperava-se analisar os efeitos do exercício da referida função sentidos pelo profissional, além dos recursos que o mesmo dispensa para o enfrentamento dos desafios apresentados. No entanto, o tema foi ganhando maior complexidade à medida que a relação entre este pesquisador e seu objeto de estudo tornou-se mais intensa e reflexiva.

Os resultados desta pesquisa agregaram um novo olhar à experiência do dia a dia do trabalho do pesquisador, possibilitando-lhe ampliar a compreensão sobre a complexidade do tema em pauta. O objetivo se concentrou, então, na investigação das relações entre a saúde e o trabalho e suas repercussões nos profissionais que atuavam no contexto da Proteção Social Especial do CREAS de uma cidade da região metropolitana do Vale do Paraíba Paulista.

Nesse sentido, as questões formuladas para tal investigação almejavam encontrar respostas acerca dos desafios presentes na relação do profissional autor da presente pesquisa com seu trabalho, bem como os recursos disponíveis nos contextos imediato e remoto que se mostravam favoráveis à superação das adversidades e a promoção de sua saúde.

De modo concomitante, a configuração do trabalho no município pesquisado sofria, no período de estudo, um processo de transformação significativa, marcada pela passagem de um projeto - com atribuições específicas sobre o fenômeno da violência - para um serviço de caráter público atrelado ao sistema único da Política Nacional de Assistência Social.

Assim, este estudo foi ganhando consistência à medida que os resultados e discussões eram re-visitados e analisados pelo olhar do pesquisador também transformado pela experiência provocada na inserção nesse contexto.

Para Bronfenbrenner (1992), a produção do conhecimento em desenvolvimento humano, para ser válida, deve ser feita em ambiente naturalístico e envolver objeto e atividades da vida cotidiana da pessoa. A investigação, então, deve reconhecer que existem fatores ambientais que ultrapassam as propriedades objetivas e são de suma importância para a compreensão do processo e dos produtos do desenvolvimento humano. Destarte, o método fenomenológico escolhido para este estudo foi pensado para atender a esse intento, ao propor a descrição da experiência tal como ela se apresenta, ou, como o sujeito a interpreta e reconstrói (ANDRADE; HOLANDA, 2010).

As unidades significativas que emergiram ao longo da pesquisa, organizadas por temas (Desafios; Fatores de risco; Fatores de proteção; e Estratégias de enfrentamento) são resultado das experiências do curso de vida dos profissionais do CREAS, e sua análise permitiu identificar características que, intrínsecas aos processos de desenvolvimento humano, se destacam pelas perspectivas da mudança, da temporalidade, da qualidade das transições, dos sistemas estruturados de atividade e da sua dinâmica de natureza bidirecional (DIAS; OLIVEIRA, 2014).

A mudança, enquanto condição que proporciona a emergência do novo, mostra-se presente na trajetória pessoal de formação dos profissionais, bem como na maneira de abordarem a questão da violência, além das alterações na organização da equipe e no processo de trabalho, de forma a se adaptar às normas de funcionamento do SUAS e da PNAS.

Na perspectiva da temporalidade, os tempos histórico, social e pessoal atravessam o cotidiano do profissional e da instituição, demarcando um conjunto de experiências e conhecimentos acumulados num determinado período, que foram ganhando novos contornos e desafios, assim como a qualidade das transições entre um e outro. Em relação aos sistemas estruturados de atividades, o desenvolvimento produz uma sucessão de mudanças relativamente duradouras que sofisticam ou ampliam as características estruturais e funcionamento da pessoa.

Finalmente, a troca que ocorre nas relações de natureza bidirecional foi descrita em todos os temas apresentados, passando pela relação do profissional consigo próprio e com os outros, seja nas questões de natureza pessoal ou profissional, nos diferentes ambientes dos quais ele é produto e produtor das transformações.

Assim, a busca da sua identidade profissional, a complexidade do processo de trabalho, a necessidade da atuação interdisciplinar e intersetorial e o alinhamento da política de gestão do CREAS revelaram-se, neste estudo, como os principais desafios para o profissional que atua no atendimento a famílias em situação de vulnerabilidade social.

A identidade profissional apareceu ligada aos vários elementos dos diferentes contextos - micro, meso, exo e macrossistema - nos quais a pessoa participa de forma direta e indireta. Nesse sentido, o menor acesso ou capacidade de interferência do profissional no campo das políticas públicas (macrossistema) e demais setores da sociedade (exossistema) trouxe reflexos na motivação para o trabalho. Ainda que alguns consigam visualizar a dimensão macro da estrutura organizada para o atendimento dessa população, os sentimentos de impotência e desmotivação - diante da tarefa de articular os diferentes setores co-responsáveis pelo seu enfrentamento - podem ser manifestados.

As múltiplas formas de apresentação da violência doméstica, as variáveis de cada situação, bem como a necessidade de integração com outras áreas de conhecimento, além das limitações institucionais, são fatores que ilustram o grau de complexidade envolvido nesse tipo de trabalho.

Constatou-se que as diretrizes gerais da Política de Assistência Social referem-se de forma muito generalizada ao que considera ser o objetivo do trabalho. Concomitantemente, a falta de uma metodologia clara, na perspectiva do profissional, compromete a capacidade de reconhecer e avaliar os resultados do trabalho; ou seja, há dúvidas em relação ao trabalho oferecido às famílias, se a forma como ora se apresenta é exatamente o que elas precisam e se constitui, de fato, no que a política define como sendo a atribuição do CREAS.

Nesta investigação, verificou-se que os desafios encontrados pelo profissional no desenvolvimento do seu trabalho, são percebidos como fatores de risco para a saúde do trabalhador. O contato com o sofrimento e vulnerabilidade da família atendida, a ausência de metodologia e de diretriz clara de trabalho, o número insuficiente de profissionais frente ao número de casos, além de espaços e equipamentos inadequados, interferem na segurança e satisfação do profissional com o resultado do seu trabalho, já que a qualidade da sua ação é vivenciada como ineficaz mediante a complexidade da demanda que o CREAS acolhe.

As unidades significativas relacionadas aos fatores de risco evidenciam pontos que merecem muita atenção por parte dos profissionais e da gestão dos responsáveis pela implementação da política de atenção às famílias em situação de vulnerabilidade. O poder e o controle do profissional sobre o próprio trabalho, sua familiaridade e o limite subjetivo constituem-se elementos que aparecem de diferentes formas na descrição dos fatores de risco, indicando a presença de desgaste emocional do trabalhador.

Além disso, através deste estudo, constatou-se a existência de outros fatores de risco para o profissional que atua nessa área de assistência. São eles: as condições de trabalho desiguais para os profissionais que desenvolvem atividades semelhantes, a ausência de supervisão regular e regulamentada, as deficiências na formação técnica, a falta de diretriz e da organização do trabalho intersetorial, as ambiguidades nas atribuições do SUAS, bem como falta de articulação com as demais políticas.

Assim, parece fundamental que a estrutura organizada para o atendimento à famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social considere as características próprias do ser humano como parte fundamental desse processo, por sua condição óbvia de se afetar com o sofrimento do outro - humano como ele -, além da possibilidade de revisitar suas próprias experiências de violência como um elemento a mais nessa complexa tarefa.

O cuidado dispensado ao profissional, nesse contexto, é requisito fundamental para a prestação de um serviço de qualidade à população usuária do SUAS. A própria PNAS reconhece que o modo como são tratados os recursos humanos no campo das políticas públicas interfere diretamente na produtividade e qualidade dos serviços oferecidos à sociedade.

Dejours (1998) afirma que as relações de trabalho, dentro das organizações, frequentemente despojam o trabalhador de sua subjetividade, excluindo o sujeito e fazendo do homem uma vítima do seu trabalho. De fato, no presente estudo, os fatores de proteção, os quais procuram se contrapor aos riscos identificados no exercício do trabalho, fazem referência a movimentos – suporte social da equipe e trajetória pessoal de formação, supervisão e formação continuada, e reconhecimento da eficácia do trabalho - congregando a capacidade do ser humano (este profissional) de pensar e refletir sobre sua ação, de modo que sua subjetividade tenha espaço para se manifestar e criar sentidos que fortaleçam sua convicção e o desejo de se manter nesse trabalho. Está posto que, sempre que o indivíduo se afasta dessa condição, por razões pessoais ou da ordem do processo de trabalho, instala-se uma ação mecânica, irrefletida e imediatista que parece relacionada à desmotivação, à desesperança e ao desamparo do profissional.

Dessa maneira, lembra-se Tavares (2001, p. 57) afirmando que, por definição, a pessoa deveria ser naturalmente resiliente. Ao apresentar uma série de características desejáveis para o sujeito resiliente - “flexível, aberto, criativo, livre, inteligente, emocionalmente equilibrado, autêntico, empático, disponível, comunicativo” - esse deverá ser capaz de resistir às situações complexas, “sem partir, sem perder o equilíbrio, por mais adversas que essas situações se lhe apresentem”.

Ser resiliente, segundo Tavares (2001), “consiste em adquirir uma certa invulnerabilidade sem se tornar insensível, indiferente”, ou seja, sem deixar a condição de ser afetado pelos eventos que lhe cercam e as emoções inerentes a esse processo. Trata-se, portanto, de um convite para que não se negue a condição humana, no que ela representa em certos momentos de fragilidade e limites, o que também nos define enquanto pessoa.

Por outro lado, os resultados parecem corroborar a expectativa de que a equipe é capaz de desenvolver, de forma coletiva e individual, estratégias de proteção diante das situações de risco provocadas pelas adversidades.

A busca pelo investimento na formação técnica, por meio de cursos ou capacitações, bem como a organização da equipe ao oferecer às pessoas um suporte técnico, mesmo que em caráter informal, mais que as práticas, são valores defendidos pelos profissionais que

apresentam uma relação de otimismo e satisfação com o trabalho. Igualmente, a busca de apoio nas práticas religiosas e espirituais, além do apoio externo à instituição, somado à experiência no trabalho, são estratégias de enfrentamento utilizadas por essas pessoas.

É possível afirmar, então, que a resiliência, enquanto um processo que favorece a promoção da saúde, depende de um conjunto de fatores observados nos diferentes níveis de desenvolvimento do indivíduo, tanto no seu ambiente mais próximo, quanto no contexto mais remoto. A identificação dos níveis de influência sobre o comportamento do indivíduo pode colaborar para uma leitura mais ampla do contexto de produção social dos riscos e, principalmente, dos aspectos que podem favorecer a proteção do trabalhador nessas condições.

Em última instância, a resiliência no trabalho como resultado da interação de diversos processos e contextos em torno da pessoa, ainda que dependa do apoio e suporte da instituição, tem no profissional seu principal agente de protagonismo e transformação. Longe de uma leitura acrítica desconsiderando as condições sócio-históricas que o constitui, a resiliência chama a pessoa a se comprometer, quer seja consigo própria ou com os outros, com a vida e todas as contradições, incertezas e possibilidades que ela encerra.

Orientado pelos pressupostos da Teoria Bioecológica, o presente estudo buscou, para além de respostas definitivas, gerar novas questões sobre o desenvolvimento humano no contexto do CREAS pesquisado. Para tanto, considera-se pertinente que novos estudos questionem como garantir que os recursos e estratégias desenvolvidos por esses profissionais sejam socializados e estejam no domínio de outros profissionais que também trabalham com demanda semelhante. Seria o permanente processo de mudança das pessoas e do ambiente o elemento principal de manutenção da resiliência?

Finalmente, a interação entre pesquisador e pesquisados possibilitou que alguns participantes retomassem a memória de antigas práticas avaliadas como satisfatórias para o bem estar do profissional. Na ocasião em que o atendimento à violência doméstica ainda se tratava de um programa municipal, a equipe desta pesquisa criou um espaço de convivência que durou aproximadamente dois anos, através do qual, por meio de encontros mensais temáticos, criava-se a oportunidade dos profissionais conhecerem seus pares a partir de outra perspectiva, mais lúdica e descontraída. Abria-se a possibilidade de criação de novas conexões e caminhos para uma relação mais humana e protetora. Essa lembrança ficou na memória dos profissionais e foi comentada durante o percurso deste trabalho. Portanto, construir valores e práticas inovadoras talvez seja o desafio fundamental para sustentar ações

de proteção de saúde física, psicológica, social e institucional no âmbito dos processos adaptativos das pessoas e organizações.

Considera-se, por fim, que estudos que dão visibilidade às características do contexto e do processo de trabalho no âmbito tema desta pesquisa podem contribuir com a elaboração de estratégias mais eficientes voltadas à promoção da saúde do trabalhador, ao lançarem luz sobre a natureza especial dessa atividade, e também ao destacarem a importância de políticas de valorização e proteção à equipe que se traduzam em estratégias de promoção de saúde e da prevenção do adoecimento profissional.

REFERÊNCIAS

ALTO, S. **Estudo Exploratório de Alguns Factores Influenciadores do Trabalho com Famílias Multidesafiadas.** 2010. 101f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Lisboa, Portugal, 2010.

AMATUZZI, M. M. Psicologia fenomenológica: uma aproximação teórica humanista. **Estudos de Psicologia , Campinas**, 26(1) 93-100, janeiro - março 2009

AMORIM, S. M. Ética do Psicólogo. In: **Programa de assistência a crianças e adolescentes vítimas de tráfico para fins de exploração sexual**. Fortaleza, CE: Expressão Gráfica, 2007. v. 1, p. 361-372.

ANDRADE, C. C; HOLANDA, A. F. Apontamentos sobre pesquisa qualitativa e pesquisa empírico-fenomenológica. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas , v. 27, n. 2, jun. 2010 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2010000200013&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em 31 jan. 2015. http://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2010000200013.

ANDRADE, L.F.; ROMAGNOLI; R.C. O psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos. Psicologia Ciência e Profissão. V. 30, n. 3, p. 604-619, 2010.

ANDRADE, M. C. P. Work-life balance: condições de trabalho facilitadoras da integração do papel profissional e familiar**. Comunicação nas Organizações.** Exedra, número especial, 2011.

ANTEZANA. N. L. A ambiguidade no processo de implementação de políticas públicas. 2013. 215f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Brasilia-DF, 2013.

ASSIS, S. G. D.; PESCE, R. P.; AVANCI, J. Q. **Resisiliência:** enfatizando a proteção dos adolescentes. Porto Alegre: artmed, 2006.

ASSIMAKAPOULOS, P. A. The pivotal moment: A qualitative investigantion in to resilience. **Dissertation Abstract International. Section B. The Science and Engineering.** 2001 Oct; Vol 62 (4B):2043.

BARLACH, L. **O que é resiliência humana?** Uma contribuição para a construção do conceito. 2005. 108 p. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psicologia. Universidade de São Paulo. 2005.

BARLACH, L.; LIMONGI-FRANÇA, A.C.; MALVEZZI, S. O Conceito de Resiliência Aplicado ao Trabalho nas Organizações. **Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology** - Vol. 42, Num. 1 pp. 101-112, 2008

BELANCIERI, M. F. et al. A resiliência em trabalhadores da área de enfermagem. **Estudos de Psicologia.** Campinas. 27(2). 227-233. abril - junho 2010.

BELLINI, M.I.B.;FALER, C. S. (org). **Intersetorialidade e políticas sociais** : interfaces e diálogos [recurso eletrônico] – Dados Eletrônicos. – Porto Alegre : EDIPUCRS, 2014

BLIMA SCHIREIDER, L. Politicas públicas e praticas dos profissionais. **Ciencia & Saude Coletiva**. 2012

BRAGA, V; BATISTIN,C; CABIANCA, A.M.R.;BERTOLANI, A; OLIVEIRA, F. A problemática da saúde do trabalhador. 2001. **Brasil: estudmed.com**. Disponível em: URL:http://www.estudmed.com/trabalhos/index.htm. Acessado em 15 març 2015.

BONDIA, J.R. Notas sobre a experiência e o saber da experiência. **Revista Brasileira de Educação**. Jan/Fev/Mar/Abril, nº 19, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde**.** Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Linha de cuidado para a atenção integral à saúde de crianças, adolescentes e suas famílias em situação de violências:** orientação para gestores e profissionais de saúde – Brasília : Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Violência faz mal à saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2004. 296 p.

BRASIL, **Ministério da Saúde**. Portaria MS/GM n 737, de 16 de maio de 2001: política nacional de redução da morbimortalidade por acidentes e violências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, n96. Seção 1e.

_____. **Ministério de desenvolvimento social e combate à fome.** Política Nacional de Assistência Social (PNAS) - Brasília, secretaria Nacional de Assistência Social. 2004

_____. **Ministério de desenvolvimento social e combate à fome**. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB/SUAS, Secretaria Nacional de Assistência S n° 109, de 11 de novembro de 2009, publicada no DOU em 25 de novembro de 2009,Brasília.

_____. **Ministério de desenvolvimento social e combate à fome**. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS – Brasília, secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

_____ . **Ministério de desenvolvimento social e combate à fome**. Ferreira, Stela da Silva. NOB-RH Anotada e Comentada – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

BRISOLA, E. M.A.; SILVA, A. L. (Orgs) **O trabalho do Assistente Social no SUAS: novos desafios e velhos dilemas**. Taubaté-SP: Cabral Editora e Livraria Universitária, 2014.

BRONZO, C. Vulnerabilidade, empoderamento e metodologias centradas na família: conexões e uma experiência para reflexão. In**: Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**, UNESCO, 2009.

CARVALHO, B. et al. Desenvolvimento Humano e Violência de Gênero: Uma Integração Bioecológica . **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 22(1), 86-92., 2009.

CHEQUINI, M.C.M. A relevância da espiritualidade no processo de resiliência. In: NAPOLITANI, I. O trabalho com os pais na análise de crianças. **Psic. Rev.** São Paulo, volume 16, n.1 e n.2, 93-117, 2007

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 6ª. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

CIMBALISTA, S. Reflexões sobre o trabalho e a subjetividade de trabalhadores resilientes sob o sistema de produção flexível. **Revista da FAE,** *9*(2), 13-28, 2006.

CIMBALISTA, S. Condições de trabalho, tecnologia e resiliência no contexto do sistema de produção flexível. **Análise Conjuntural,** *29*(9-10), 12-14, 2007.

CIMBALISTA, S. Subjetividade e resiliência: o cotidiano adverso do trabalho flexível. **Encontro Nacional da ABET, 10 (20 p.)2010.** Salvador: ABET. Recuperado em 20 de março, 2015, de http//www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/encontros/169_Artigo%20ABET%20 área Sete08.pdf.

COCKEL, F. F. ;PERTICARRARI, D. Estratégias e redes sociais utilizadas por trabalhadores informais. **Ciencia & Saude Coletiva.** 2011

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social. Conselho Federal de Psicologia (CFP), **Conselho Federal de Serviço Social (CFESS).** - Brasília, 2007.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Serviço de Proteção Social a Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência, Abuso e Exploração Sexual e suas Famílias: referências para a atuação do psicólogo / **Conselho Federal de Psicologia.** - Brasília: CFP, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução Nº 109, de 11/11/2009. Orgs MDS. Reimpressão 2013.

COWAN, P.A.; COWAN, P.C.; SCHULZ,M.S. Measuring protective factor and resilience Traits in youth: the healtly kids resilience assesmente paper presented at the **Serventh annual meeting of society for prevention research**. New Orleans, L. A., June, 1996.

DE ANTONI, C. et al. Grupo focal: Método qualitativo de pesquisa com adolescentes em situação de risco. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 53, n. 2, p. 38-53, 2001.

DEJOURS, C. **Por um novo conceito de saúde**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 54(14), 7-11. 1986.

DESLANDES,S.F.;PESCE, R.P. Trabalhadores de saúde e educação: lidando com violências no cotidiano. In NJAINE, K et al (orgs). **Impactos da violência na saúde**. 2ª ed. Rio de Janeiro; Fundação Oswaldo Cruz; Educação a distância da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, 2009.

FERREIRA, S. S. **NOB-RH Anotada e Comentada** – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

FERREIRA, N. S.A. As pesquisas denominadas “Estado da Arte”. **Educação & Sociedade**, ano XXIII, no 79, Agosto/2002.

FIGLEY, C.R . **Compassion fatigue: Coping with secondary traumaticstress in those who treat the traumatized**. New York: Brunner/Mazel, 1995

FLACH, L.; GRISCI, C. L. I.; SILVA, F. M.; MANFREDINI, V. Sofrimento psíquico no trabalho contemporâneo: analisando uma revista de negócios**. Psicologia & Sociedade**; 21 (2): 193-202, 2009

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIOVANELLA, L.;ESCOREAL, S.; LOBATO, L. (orgs) **Poltíticas e Sistemas de Saúde no Brasil.** 2 ed. rev. e amp./ Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2012.

GOMIDE, JR; HERNANDES, L.C.; DAMÁSIO, L..F.Q. **Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho**. Trabalho apresentado no II Seminário de Pesquisa do Grupo Interinstitucional de Pesquisa em Bem-Estar, Suporte Social e Trabalho. Uberlândia – MG, 2004.

GROTBERG, E. **A guide to promoting resilience in children:** strengthening the human spirit. The Hague: The Bernard van Leer Foundation. 1995

HERRERA, HAIDEN. **Frida a biografia**. 1 ed. Rio de Janeiro: editora Globo, 2011.

INFANTE, F. A resiliência como processo: uma revisão da literatura recente. In: MELILLO, Aldo; OJEDA, E. N. S. e colaboradores. **Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas**. Porto Alegre: Artmed, 2005. p. 23-38.

JANCZURA, R. Risco ou vulnerabilidade social? **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 11, n. 2, p. 301 - 308, ago./dez. 2012.

JUNQUEIRA, M. F. P. S; DESLANDES, S. F. Resiliência e abuso infantil. **Cad. Saúde** Pública, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 227-235, fevereiro 2003. Disponível a partir <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2003000100025&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 18 out 2015. http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2003000100025.

JOB, F. P. **Os sentidos do trabalho e a importância da resiliência nas organizações**. Tese Doutorado Inédita. Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo. 2003.

KAHLMEYER-MERTENS. **Heidegger & a educação**. Coleção pensadores & educação. Belo Horizonte: Autentica editora, 2008.

LIBÓRIO, R. M. C. ; Ungar, M. Resiliência Oculta: A Construção Social do Conceito e suas Implicações para Práticas Profissionais junto a Adolescentes em Situação de Risco Psicologia: **Reflexão e Crítica**, 23(3), 476-484. P. 478.

LIMA, M. J. **A competência social do Psicólogo**: estudo com profissionais de instituições no atendimento às famílias que vivem em situação de vulnerabilidade social. 2010. 166 f. Dissertação (Mestrado)- PUC, São Paulo, 2010.

LUNARDI, V. L. Problematizando Conceitos de Saúde, A partir do tema da governabilidade dos sujeitos**. R. gaúcha Enferm**., Porto Alegre, v.20, n.1, p.26-40, jan. 1999

MACEDO, J. P.; DIMENSTEIN, M. Práticas profissionais em instituição de saúde e assistência social. **Avances en Psicologia Latinoamericana.** 2012

MACEDO, J.P., DIMENSTEIN, M. O trabalho dos psicólogos nas políticas sociais no Brasil. **Avances en Psicología Latinoamericana**, *30 (1)*, 182-192,2012.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 7ª. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTINEZ, M.C. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador**. São Paulo; 2002. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Saúde Pública da USP.

MARTINEAU, S. **Rewriting resilience**: a critical discourse analysis of childhood resilience and the politics of teaching resilience to “kids at risk”. Tese de Doutorado, The University of British Columbia,1999.

MELILLO, Aldo; SUÁREZ OJEDA, Elbio Néstor et al. (Org.). Resiliência. Descobrindo as próprias fortalezas. São Paulo: Artmed, 2005. INFANTE, F. **A resiliência como processo: uma revisão da literatura recente**.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 29 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. (Coleção temas sociais).

_____. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 9. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

MINAYO-GOMES; THEDIM-COSTA,.A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. **Cad. Saúde Pública** 1997;13(Supl. 2):21-31.

MINAYO, M. C. Conceitos, teorias e tipologias de violencias: a violencia faz mal a saude. In: NJAINE, K. ; ASSIS, S. G. ; CONSTANTINO, P. (Org.). *Impactos da violência na saúde*. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2009. p. 21-42.

MURCHO, N. **Mal-estar e bem-estar em enfermeiros:** levantamento da situação e perspectivas de intervenção. 2010. 288 f. Tese (Doutorado) – Universidade do Algarve, Portugal, 2010

NJAINE, K.; ASSIS, S. G. D.; CONSTANTINO, P. **Impactos da Violência na Saúde**. 2ª. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2009.

NORONHA, D. D. , et al. Acidentes ocupacionais. **Motricidade**. 2012

ONÇA, S.N. **Resiliência em trabalhadores**: impacto da auto-eficácia e da percepção de suporte social. 2011. 171 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo, 2011.

OLIVEIRA, A.G.B. Reflexão Sobre Trabalho e Cuidado em Atenção Psicossocial**. Esc Anna Nery R Enferm**. 2007 dez; 10 (4): 694 - 702.

PAZZOLA, A. **A espiritualidade como base para a resiliência**. 2000. Monografia apresentada à Universidade Católica de Pernambuco e Instituto Libertas – Consultoria e Treinamento, 2002.

PEREIRA, M. G. D. ;CORTEZ, C. M. Veredas - **Revista de Estudos Linguisticos**. Papéis e atividades de agentes comunitárias de saúde. 2012.

PENSO, M.A., ALMEIDA, T. M. C.,BRASIL, K. C. T., BARROS, C. A., & BRANDÃO, P. L. O atendimento a vítimas de violência e seus impactos na vida de profissionais da saúde. **Temas em Psicologia** - 2010, Vol. 18, no 1, 137 – 152.

PETRELLI, R. **Fenomenologia: teoria, método e prática**. Goiânia: UCG. 2004.

PITTA, A. M. F. **Hospital: dor e morte como ofício**. São Paulo: Hucitec. 1999.

POLETTO, M.; KOLLER, S. Contextos ecológicos: promotores de resiliência, fatores de risco e de proteção. **Estudos de Psicologia** . Campinas . 25(3) p. 405-416 . julho - setembro 2008.

POLONIA; DESSEN; SILVA, O modelo biológico de Bronfenbrenner: contribuições para o desenvolvimento humano em DESSEN, M.; COSTA JR, L. (orgs). **A ciência do desenvolvimento humano: tendências atuais e perspectivas futuras**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

PORTUGAL, G. **Ecologia e desenvolvimento humano em Bronfenbrenner**. Aveiro: CIDINE, 1992.

PNUD. **Relatório do Desenvolvimento Humano 2014**. Sustentar o Progresso Humano: Reduzir as Vulnerabilidades e Reforçar a Resiliência.

REINHARDT, E. L. ; FISCHER, F. M. Promoção da saúde de trabalhadores do setor saúde **Revista Panamericana de Salud Publica**, 2009.

RIBEIRO, Ana Cláudia de Araújo et al . Resiliência no trabalho contemporâneo: promoção e/ou desgaste da saúde mental. **Psicol. estud.**, Maringá , v. 16, n. 4, Dec. 2011 . Available from<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722011000400013&lng=en&nrm=iso>. access on 20 July 2014. http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722011000400013.

RODRIGUES, P. F.; ALVARO, A.L. T.; RONDINA, R. Sofrimento no trabalho na visão de Dejours. **Revista Científica Eletrônica de Psicologia** – ISSN: 1806-0625, Ano IV – Número 7 – Novembro de 2006.

RODRIGUES, P. F. V. ; BELLINI, M. I. B. Trabalhador adoecido e relações familiares Educação.2010. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 9, n. 2, p. 345 - 357, ago./dez. 2010.

RUTTER, M. Psychosocial resilience and protective mechanisms. **American Journal of Orthopsychiatry**, 57, pp 316-31. 1987.

SÃO PAULO. **Secretaria de Desenvolvimento Social**. Referências Técnicas para construção do plano de acompanhamento familiar. Caderno de Orientações. 2013.

SATO, L. A representação social do trabalho penoso. In: SPINK, M. J. P. (Org**.**). **O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

SCHREINER, O. G. **Caminhos para a cidadania:** a experiência do Centro de Referência Especializado de Assistência Social, CREAS, do município de Rio Claro,SP, na garantia dos Direitos Humanos. Rio Claro: Prefeitura Municipal de Rio Claro, 2013.

SILVA, E.; MENEZES,E. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SOUZA, M. T. S.; CERVENY, C. M. O. Resiliência psicológica: revisão da literatura e análise da produção científica. **Interam. j. psychol.**, Porto Alegre , v. 40, n. 1, abr. 2006 . Disponible en <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902006000100013&lng=es&nrm=iso>. accedido en 06 nov. 2015.

TAVARES, J. A Resiliência na Sociedade Emergente. In: TAVARES, J. (org.). **Resiliência e Educação.** São Paulo: Cortez, 2002.

WAISELFISZ, J.;J. **Mapa da Violência 2012**: Crianças e adolescentes do Brasil. Centro Brasileiro de estudos Latino-americano. Rio de Janeiro, 2012.

YAZBEK, M.C. As ambiguidades da Assistência Social brasileira após dez anos de LOAS. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, v. 77, p. 11-29, 2004ª

YUNES, M. A. M. Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. **Psicologia em estudo**. Maringá, V. 8, num. Esp., p. 75-84, 2003.

YUNES, M. A. M.; SZIMANSKI, H. Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. In: TAVARES, J. (Org.). **Resiliência e educação**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

YUNES, M.A.M.; JULIANO, M.C. Bioecologia do Desenvolvimento Humano e suas Interfaces com Educação Ambiental. **Cadernos de Educação**. FaE/PPGE/UFPel. Pelotas [37]: 347 - 379, setembro/dezembro 2010

APÊNDICE I

Questionário Sócio-ocupacional

Características pessoais

1- Idade: _____ 2- Gênero: ( )Fem. ( )Masc. ( )outro.

3- Estado civil: ( )solteiro ( )casado ( )separado ( )viúvo

4- Filhos: ( )sim ( )não Em caso afirmativo, quantos? _____

5-Considera-se ligado a uma religião? ( )sim ( )não , qual? _____

Formação Acadêmica

6.Graduação: ☐ Serviço Social 7. Pós-Graduação: ☐ Especialização: _____

☐ Psicologia ☐

Mestrado:_____

Experiência Profissional

8. Função que exerce nesta instituição:

( ) Técnica

( ) Coordenação

9. Tempo de trabalho nesta instituição com o tema da violência contra crianças e adolescentes: _____ anos.

10. Além do trabalho nesta Instituição, desenvolve outra atividade profissional?

☐ Não

☐ Sim Qual a Atividade: _____ Carga horária desta atividade:____ horas/dia

11- Quais são as principais atividades que desenvolve na atual função?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

12-Recebe supervisão para seu trabalho? ( )não ( ) Sim : ( )oferecida pela instituição ( ) particular.

Características e condições do Trabalho.

13- Qual a sua carga horária de trabalho por dia:

( ) 4 horas ( ) 6 horas ( ) 8 horas.

14 – Quais os maiores desafios na realização do seu trabalho?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
___

15- Diante de uma situação desafiadora de trabalho, a quem você costuma recorrer para ajudá-lo: ( ) colega da equipe ( ) coordenador ( ) colega de fora da instituição ( ) resolve sozinho. ( ) outros:_____.

16 – Quais os recursos pessoais você acredita contar para a enfrentar os desafios do trabalho.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

17- Que recursos da instituição **favorecem** a realização do trabalho.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

18- Que recursos da instituição **desfavorecem** a realização do trabalho.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

19 – Como você avalia o seu estado de saúde nos últimos 6 meses:

( ) bom ( ) razoável ( ) ruim.

20- O trabalho que desenvolve pode influenciar o seu estado de saúde?

( ) não.

( ) sim.

Justifique:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

21. Como a instituição pode contribuir para facilitar a realização de seu trabalho?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Obrigado!

APÊNDICE II

Roteiro de apoio para entrevista semi-estruturada.

(estas questões foram elaboradas pelo autor do trabalho de modo a responderem o problema, objetivo geral e específicos da pesquisa.)

1. Como é trabalhar com a demanda da violência doméstica contra crianças e adolescentes no contexto da Assistência Social?

Questões de apoio:

2. Quais os principais desafios no desenvolvimento do seu trabalho?
3. A realização de seu trabalho produz algum tipo de impacto em você? Em caso afirmativo, de que tipo e como lida com isto?
4. Como sua formação contribui para a superação dos desafios neste trabalho?
5. Como você enfrenta as adversidades neste trabalho?
6. O que considera necessário para a superação das adversidades neste trabalho?
7. Quando você se sente mais protegido neste trabalho?
8. Quando você se sente mais vulnerável neste trabalho?
9. Qual a melhor maneira/forma de suportar e superar as adversidades decorrentes desse tipo de trabalho?
10. Como a instituição poderia contribuir para facilitar a realização de seu trabalho?

ANEXO A - OFÍCIO

Taubaté, _____ de _____ de 2014.

Prezado (a) Senhor (a)

Somos presentes a V. S. para solicitar permissão de realização de pesquisa pelo aluno Fábio Sérgio do Amaral, do Mestrado em Desenvolvimento Humano: Formação, Políticas e Práticas Sociais da Universidade de Taubaté, trabalho a ser desenvolvido durante o corrente ano de 2014, intitulado **"RESILIÊNCIA NO TRABALHO: um estudo com profissionais da assistência social".**

O estudo será realizado com todos os profissionais da equipe técnica das três unidades do ACOLHER CREAS AQUARELA, na(s) cidade(s) de São José dos Campos, sob a orientação do Prof. Dr(a). Marluce Auxiliadora Borges Glaus Leão.

Para tal, será realizada a aplicação de um questionário e entrevista aberta, junto à população a ser pesquisada. O anonimato da instituição e dos participantes será mantido.

Ressaltamos que o projeto da pesquisa passará por análise e aprovação do Comitê de Ética em pesquisa da Universidade de Taubaté e, tão logo seja aprovado, uma via do protocolo será apresentado a esta instituição.

Certos de que poderemos contar com sua colaboração, colocamo-nos à disposição para mais esclarecimentos no Programa de Pós-graduação em Educação e Desenvolvimento Humano da Universidade de Taubaté, no endereço Rua Visconde do Rio Branco, 210, CEP 12.080-000, telefone (12) 3625-4100, ou com Fábio Sérgio do Amaral, telefone (12) 9 9708 1941, e solicitamos a gentileza da devolução do Termo de Autorização da Instituição devidamente preenchido.

No aguardo de sua resposta, aproveitamos a oportunidade para renovar nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

_____

Edna Maria Querido Oliveira Chamon
Coordenadora do Curso de Pós-graduação

Ilmo. Sr Luiz Jacometti Pinheiro
Secretário de Desenvolvimento Social - PMSJC
Rua Henrique Dias, 363 – Monte Castelo
José dos Campos- SP

APÊNDICE B – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
CRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

São José dos Campos, 24 de Outubro de 2014.

De acordo com as informações do ofício PPG-DH nº **021/2014** sobre a natureza da pesquisa intitulada **"RESILIÊNCIA NO TRABALHO: um estudo com profissionais da assistência social"**, com propósito de trabalho a ser executado pelo (a) aluno(a) Fábio Sérgio do Amaral, do Mestrado em Desenvolvimento Humano: Formação, Políticas e Práticas Sociais da Universidade de Taubaté, e, após a análise do conteúdo do projeto da pesquisa, a Instituição que represento, autoriza o desenvolvimento do projeto junto aos profissionais da equipe técnica das três unidades do ACOLHER CREAS AQUARELA, na(s) cidade(s) de São José dos Campos, sendo mantido o anonimato da Instituição e dos profissionais.

Atenciosamente,

Luiz Jacomatti Pinheiro
Secretário
Desenvolvimento Social

Luiz Jacomatti Pinheiro
Secretário de Desenvolvimento Social - PMSJC
CPF 062526828-88
Rua Henrique Dias, 363 – Monte Castelo
São José dos Campos - SP

Rua Henrique Dias, nº 363 – Monte Castelo – CEP 12200
Telefone 0xx 12 3909.2002 – Email: sds@sjc.sp.gov.br

ANEXO C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pesquisa: "RESILIÊNCIA NO TRABALHO: um estudo com profissionais da assistência social"

Orientador: Prof. Dr(a). Marluce Auxiliadora Borges Glaus Leão.

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário, em uma pesquisa. Após ser esclarecido(a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador(a) responsável. Em caso de recusa você não será penalizado(a) de forma alguma.

Informações sobre a pesquisa:

Titulo do Projeto: "RESILIÊNCIA NO TRABALHO: um estudo com profissionais da assistência social"

Objetivo da pesquisa: Investigar as relações entre saúde e trabalho junto a profissionais que atuam no contexto da Proteção Social Especial, com ênfase nos recursos promotores da resiliência.

Coleta de dados: a pesquisa terá como instrumentos de coleta de dados a aplicação de questionário e entrevista aberta, que serão aplicados junto a 29 profissionais que compõem a equipe do Acolher CREAS Aquarela na cidade de São José dos Campos.

Destino dos dados coletados: o(a) pesquisador(a) será o responsável pelos dados originais coletados por meio do questionário e entrevista aberta, permanecendo de posse dos mesmos por um período não inferior a 5 (cinco) anos, quando então os mesmos serão destruídos. Os dados originais serão guardados, tomando-se todo o cuidado necessário para garantir o anonimato dos participantes. As informações coletadas no decorrer da pesquisa, bem como os conhecimentos gerados a partir dos mesmos não serão utilizadas em prejuízo das pessoas ou da instituição onde o pesquisa será realizada. Os dados coletados por meio de Questionário e Entrevista Aberta, serão utilizados para a dissertação a ser apresentada ao Mestrado em Desenvolvimento Humano: Formação, Políticas e Práticas Sociais da Universidade de Taubaté (SP), bem como para divulgar os dados por meio de publicações em periódicos e/ou apresentações em eventos científicos.

Riscos, prevenção e benefícios para o participante da pesquisa: o possível risco que a pesquisa poderá causar aos voluntários é que os mesmos poderão se sentir desconfortáveis, inseguros ou não desejarem fornecer alguma informação pessoal solicitada pelo pesquisador, por meio de Questionário e Entrevista Aberta. Com vistas a prevenir os possíveis riscos gerados pela presente pesquisa, aos participantes ficam-lhes garantidos os direitos de anonimato; de abandonar a qualquer momento a pesquisa; de deixar de responder qualquer pergunta que ache por bem assim proceder; bem como solicitar para que os dados por ele fornecidos durante a coleta não sejam utilizados. O benefício esperado com o desenvolvimento da pesquisa será o fato de oferecer aos participantes e à comunidade acadêmica maiores informações e conhecimentos acerca dos aspectos que compõem
: "RESILIÊNCIA NO TRABALHO: um estudo com profissionais da assistência social". Cabe aqui ressaltar também que, pelo aspecto interdisciplinar que se pretende abordar no presente estudo, os conhecimentos gerados por meio da pesquisa poderão despertar o interesse de profissionais, instituições, pesquisadores e fundamentar estudos em outras áreas do conhecimento no que diz respeito ao presente objeto de pesquisa. Contudo, os principais benefícios do presente estudo poderão se apresentar somente ao final do mesmo, quando das conclusões do mesmo.

Garantias e indenizações: fica garantido o direito às indenizações legalmente estabelecidas aos indivíduos que, por algum motivo, sofrerem qualquer tipo de dano pessoal causado pelos instrumentos ou técnicas de coleta de dados. Os participantes têm o direito de serem informados a respeito dos resultados parciais e finais da pesquisa, para isto, a qualquer momento do estudo, terão acesso aos pesquisadores responsáveis pela pesquisa para esclarecimento de suas dúvidas.

Esclarecimento de dúvidas: o(a) investigador(a) é mestrando(a) da Turma 2014 do Mestrado em Desenvolvimento Humano: Formação, Políticas e Práticas Sociais da Universidade de Taubaté (SP), Fábio Sergio do Amaral, residente no seguinte endereço: Rua Jandaia, nº 42 – ap 33, Vila Tatetuba – São José dos Campos/SP, podendo também ser contatado pelo telefone (12) 9 9708 1941, inclusive por meio de ligação à cobrar. A pesquisa será desenvolvida sob a orientação do(a) Prof. Dr(a). Marluce Auxiliadora Borges Glaus Leão, a qual pode ser contatado pelo telefone (12) 3625-4217 A supervisão da presente pesquisa será feita pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté, situado na Rua Visconde do Rio Branco, 210 – Bairro: Centro, Taubaté-SP, no telefone: (12) 3625-4217.

A presente pesquisa não acarretará quaisquer tipos de ônus e/ou despesas aos participantes, sendo os dados coletados nas dependências da Instituição, onde os participantes que comporão a amostra atuam, em horário condizente com as disponibilidades dos mesmos. Da mesma forma fica aqui esclarecido que a participação no presente estudo é em caráter voluntário, não havendo nenhum tipo de pagamento pela sua participação no mesmo, ficando excluídas as indenizações legalmente estabelecidas pelos danos decorrentes de indenizações por danos causados pelo pesquisador.

As informações serão analisadas e transcritas pelo(a) pesquisador(a), não sendo divulgada a identificação de nenhum participante. O anonimato será assegurado em todo processo da pesquisa, bem como no momento das divulgações dos dados por meio de publicação em periódicos e/ou apresentação em eventos científicos. O depoente terá o direito de retirar o consentimento a qualquer tempo. A sua participação dará a possibilidade de ampliar o conhecimento sobre a relação entre saúde e trabalho junto a profissionais no contexto da Proteção Social Especial.

DECLARAÇÃO:

Declaro que li e que compreendi todas as informações contidas neste documento, sanei todas as minhas dúvidas, junto ao pesquisador, quanto a minha participação no presente estudo, ficando-me claros, quais são os propósitos da presente pesquisa, os procedimentos a serem realizados, os possíveis desconfortos e riscos, as garantias de não utilização das informações em prejuízo das pessoas no decorrer e na conclusão do trabalho e da possibilidade de obter esclarecimentos permanentes. Ficou claro também que a minha participação não será paga, bem como não terei despesas, inclusive se decidir em desistir de participar da pesquisa.

Concordo em participar desse estudo podendo retirar meu consentimento a qualquer momento, sem necessidade de justificar o motivo da desistência, antes ou durante a pesquisa, sem penalidades, prejuízo ou perda de qualquer benefício que possa ter adquirido.

São José dos Campos, _____ de _____ de 2014.

_____

Assinatura do Participante

Nome do Participante: _____

_____

FÁBIO SERGIO DO AMARAL

Pesquisador(a) Responsável

Declaramos que assistimos à explicação do(a) pesquisador(a) ao participante, que as suas explicações deixaram claros os objetivos do estudo, bem como todos procedimentos e a metodologia que serão adotados no decorrer da pesquisa.

_____ _____

Testemunha Testemunha

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ - UNITAU

ANEXO D - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: RESILIÊNCIA NO TRABALHO: Um estudo com profissionais da assistência social **Pesquisador:** Fábio Sérgio do Amaral **Área Temática:**

Versão: 2

CAAE: 38038614.2.0000.5501

Instituição Proponente: Universidade de Taubaté

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer:

913.383 **Data da Relatoria:**

11/12/2014

Apresentação do Projeto:

A presente pesquisa abordará aspectos do cotidiano de uma equipe de trabalho composta de profissionais do Serviço Social, Psicologia, Enfermagem e Medicina, que atua no atendimento a famílias em situação de violência doméstica contra crianças e adolescentes no contexto da Assistência Social. Na perspectiva das Ciências Humanas, as vivências objetivas e subjetivas dos indivíduos, são elementos que se supõe serem melhor apreendidos pela pesquisa de natureza qualitativa; uma vez que, tanto do ponto de vista do método clínico quanto antropológico, o homem só pode ser compreendido se tomado na sua cultura, contexto e momento em que vive. (CHIZZOTI, 2003) Por pesquisa qualitativa compreende-se a abordagem dos fenômenos humanos em um nível no qual eles não podem ser quantificados, onde se privilegia o universo de significados, crenças, valores e atitudes enquanto realidade vivida pelo indivíduo (MINAYO, 2010) (transcrito do projeto)

Objetivo da Pesquisa:

Investigar as relações entre saúde e trabalho junto a profissionais que atuam no contexto da Proteção Social Especial.

Endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 210
Bairro: Centro **CEP:** 12.020-040
UF: SP **Município:** TAUBATE
Telefone: (12)3635-1233 **Fax:** (12)3635-1233 **E-mail:** cepunitau@unitau.br

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Atende as recomendações da Resolução 466/12.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Tema relevante para a área de estudo.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Atende as recomendações da Resolução 466/12.

Recomendações:

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Atendida a solicitação do parecer anterior.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté, em reunião de 12/12/2014, e no uso das competências definidas na Resolução CNS/MS 466/12, considerou o Projeto de Pesquisa: APROVADO.

TAUBATE, 14 de Dezembro de 2014

Assinado por:
Maria Dolores Alves Cocco
(Coordenador)

Endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 210
Bairro: Centro **CEP:** 12.020-040
UF: SP **Município:** TAUBATE
Telefone: (12)3635-1233 **Fax:** (12)3635-1233 **E-mail:** cepunitau@unitau.br