

# RELACIONAMENTO INTERPESSOAL ENTRE AGENTES DE SEGURANÇA E EQUIPE TÉCNICA DA UNIDADE SOCIOEDUCATIVA DE INTERNAÇÃO PROVISÓRIA DO ESTADO DE SERGIPE

Dayse Anne Gomes dos Santos<sup>1</sup>

Laís Bispo Almeida<sup>2</sup>

Jamile Santana Lima Teles<sup>3</sup>

Psicologia



ISSN IMPRESSO 1980-1785

ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

## RESUMO

Este presente artigo teve como objetivo observar como a Unidade Socioeducativa de Internação Provisória (USIP) funciona, e partir da observação ficou claro que o que mais chamou a atenção foi o relacionamento interpessoal dos funcionários da Unidade, excepcionalmente a relação entre agentes de segurança e o corpo técnico. A partir disso foi elaborado um projeto chamando "Íntegra USIP" a fim de melhorar a comunicação, a integração e a relação dos mesmos. No decorrer da execução do projeto houve resistências e dificuldades, porém a conclusão do mesmo foi com muito sucesso. O projeto como um todo proporcionou relações mais harmoniosas, discussões onde todos falaram e ouviram queixas e problemas, mas em grupo desenvolveram estratégias para a solução do que trouxeram como demanda, cada um começou a entender melhor o trabalho do outro dentro da Unidade e em consequência disto percebeu-se que houve um maior respeito e compreensão para como outro.

## PALAVRAS-CHAVE

Clima Organizacional. Integração. Comunicação.

## ABSTRACT

This article aims to observe how the Socio Unit Internment Provisional (USIP) works, and from observation it became clear that what drew the most attention was the interpersonal relationships of the unit's employees, exceptionally the relationship between security agents and the staff. From this it designed a project called "Integra USIP" in order to improve communication, integration and schedule listing them. During the project implementation there was resistance and difficulties, but the completion of it was very successful. The project as a whole provided more harmonious relations, discussions where everyone spoke and heard complaints and problems, but group developed strategies for the solution of which brought as demand, each began to better understand each other's work within the unit and consequently it was realized that there was a greater respect and understanding for how another.

## KEYWORDS

Organizational Climate. Integration. Communication

## 1 INTRODUÇÃO

Esse relato trata-se da experiência vivida por estudantes de psicologia durante o estágio básico II, foi executado na Unidade Socioeducativa de Internação Provisória (USIP), localizado fica na Avenida Tancredo Neves, nº 5615, Bairro Capucho, Aracaju-SE. A instituição trata-se de um local para o cumprimento de medida provisória direcionada para adolescentes do sexo masculino em conflito com a lei, com idade entre doze e dezoito anos de idade.

As estudantes da Universidade Tiradentes do 8º período do curso de Psicologia, Dayse Anne Gomes dos Santos e Laís Bispo Almeida, durante as atividades do Estágio Básico I, foram locadas para estagiarem no local sob supervisão da Professora Jamile Santana Teles Lima, com a orientação e acompanhamento local das Psicólogas, Ellen Dayane Menezes de Miranda Freire e Maria do Carmo Rocha Vital. As atividades foram iniciadas no dia 11 de março de 2015 e foram finalizadas no dia 29 de novembro de 2015.

O principal objetivo desse artigo é observar a dinâmica funcional da Unidade, detectar necessidades e desenvolver um projeto para promover práticas educativas para promoção de saúde, interação, melhorar a comunicação e o relacionamento interpessoal entre os agentes de segurança e o corpo técnico.

## 2 ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO E CLIMA ORGANIZACIONAL

Estudos realizados sobre a influência do estresse no processo saúde-doença, desde que Hans Selye realizou pesquisas relacionam à chamada síndrome de adaptação geral, onde a resposta de estresse foi qualificada por reações fisiológicas do organismo de determinado indivíduo diante de questões externas que prejudicavam a sua homeostase (SEIDL; TRÓCCOLI; ZANNON, 2001). A partir dos anos 1970, diversas teorias psicológicas sobre o dado estresse têm agrupado outras variáveis aos modelos explicativos, como as respostas de enfrentamento, o chamado *coping*, e a avaliação cognitiva.

No modelo interativo do estresse, para o “enfrentamento” refere-se aos esforços cognitivos e comportamentais voltados para o manejo de requisições ou demandas externas ou internas, que normalmente são avaliadas como sobrecarga aos recursos pessoais do indivíduo. Segundo Folkman e Lazarus (1985) enfrentamento é considerado como sendo um processo transacional entre o indivíduo e o ambiente, com destaque no processo, tanto quanto em traços de personalidade. Além disto, há convergências entre enfrentamento e personalidade, motivados pelas evidências de diversos fatores situacionais que não esclarecem toda a variação nas estratégias de enfrentamento utilizadas pelos indivíduos.

Vasconcelos (1999) afirma que os indivíduos têm comportamento de enfrentamento em diversos estágios, são eles: choque, considerado mais ou menos forte dependendo do fator surpresa com que ocorre a crise; evento, onde é um período muito forte em que o indivíduo pode se sentir em pânico, desamparado, desorganizado; retrocesso, fase essa que parece corresponder à negação; e teste de realidade, no qual o indivíduo retoma o processo de enfrentamento.

Para Carver, Scheier e Weintraub (1989) as estratégias de enfrentamento têm sido qualificadas quanto à sua função em duas categorias, o enfrentamento focalizado no problema e enfrentamento focalizado na emoção. Onde no primeiro caso, o indivíduo se engaja na modificação ou no manejo do problema ou da situação que causou o estresse do mesmo, visando assim controlar ou tentar lidar com o desafio, dano ou ameaça; normalmente são estratégias ativas de aproximação em relação ao estressor, como por exemplo, planejamento e até mesmo solução de problemas.

Já no segundo caso, o enfrentamento focalizado na emoção tem como principal função a regulação da resposta emocional causado pelo estressor com o qual o indivíduo enfrenta, podendo simular atitudes de afastamento em relação ao estressor, como por exemplo, esquiva e negação. Essas estratégias não são necessariamente excluídas, ou seja, deferentes estratégias de enfrentamento podem ser utilizadas ao mesmo tempo para lidar com determinada situação estressora (SEIDL; TRÓCCOLI; ZANNON, 2001).

Em suma, a concepção de enfrentamento no modelo interativo do estresse: enfatiza os resultados adaptativos e não os aspectos psicopatológicos de possíveis respostas de enfrentamento; valoriza as diferenças de cada indivíduo, tanto na utilização quanto na avaliação das estratégias de enfrentamento; destaca a noção de processo e o seu caráter flexível, tornando mínimos os aspectos disposicionais ou de maneiras de enfrentamento, compreende o enfrentamento no contexto da situação característica e das demandas particulares de cada um. Sendo assim, essa avaliação difere daquelas que trabalham com a noção de estilos de enfrentamento, achados como qualidades ou maneiras típicas do indivíduo lidar ou afrontar com situações causadoras do seu estresse.

No Brasil, existe um recurso metodológico que estuda o estresse e as estratégias de enfrentamento, que são a Escala Toulousaine de Estresse (ETS -Echelle Toulousaine de Stress) e a Escala Toulousaine de Coping (ETC -Echelle Toulousaine de Coping), as mesmas foram desenvolvidas para compreender, não os aspectos fisiológicos do estresse, mas sim orientar numa expectativa psicológica e social (FERNANDES, 2001).

O'Brien e DeLongis (1996), apresentaram outra estratégia de enfrentamento, focalizadas nas relações interpessoais, onde o indivíduo procura apoio nas pessoas do seu círculo social para tentar resolver uma situação estressante. Estudos esses, procuram entender melhor o papel da personalidade e dos fatores situacionais na escolha de estratégias de enfrentamento. Ao expandir o repertório de estratégias de enfrentamento, os indivíduos podem se tornar mais aptos para lidar com as dificuldades que aparecerem e aprender quais os tipos de estratégias que podem ajudá-los a atingir seus objetivos em diferentes momentos e situações.

Assim, habituar-se ou não a um determinado acontecimento e enfrentar situações de maneiras muito diferentes dependem de vários fatores que englobam muitos aspectos, entre eles os emocionais, culturais, vivências passadas e características pessoais. As estratégias de enfrentamento são ações que podem ser aprendidas, usadas e descartadas, porém os mecanismos de defesa não intencionais e inconscientes, como, por exemplo, regressão, negação e deslocamento, não são avaliados como estratégias de enfrentamento.

Além disso, dominação, somatização e competência são consideradas como resultados de esforços e não de estratégias de enfrentamento. Em geral, os tipos de enfrentamento têm sido relacionais a características de personalidade, enquanto que as estratégias se aludem mais às ações de comportamento ou cognitivas. Quando o indivíduo desenvolve ações e reavaliações de modo cognitivo, procurando enfrentamento, o mesmo está criando uma estratégia de controle, e quando essas reavaliações cognitivas e ações têm um conteúdo de fuga, é denominado de estratégias de esquiva.

Os profissionais atualmente vivem sob consecutiva tensão no ambiente de trabalho. A grande preocupação com a competitividade tem levado as empresas a implantar, um ritmo cada vez mais veloz, diversas inovações gerenciais e tecnológicas, de forma a poder sobreviver e crescer em mercado globalizado. Diante disso, as configurações do trabalho nos dias de hoje têm exigido dos profissionais a capacidade constante de adaptação mental, física e social às determinações do novo mundo do trabalho, com suas mudanças nos papéis, nas relações sociais e funções (CHAMON; SANTOS, 2008), ou seja, muitas vezes o desenvolvimento dessa capacidade adaptativa não segue o ritmo intenso das rápidas mudanças, colaborando para uma situação de irritabilidade, conflito, ansiedade e desequilíbrio.

A autoestima é considerada como sendo uma condição necessária para que o indivíduo tenha uma vida satisfatória, pois a mesma pode afetar crucialmente todos os aspectos da existência de uma pessoa, ou seja, pode afetar na maneira de como agir no trabalho, no amor, na família, entre outros. A mesma compreende a relação do indivíduo consigo mesmo, como ele se vê e acredita que os outros indivíduos o veem.

A autoestima está diretamente ligada à produtividade em um ambiente organizacional, quando a mesma está baixa é logo sinalizada pela tendência do indivíduo achar que não consegue dar conta das tarefas que lhe são atribuídas, pelo modo ela tende a se anular e esconder e também pela constante insatisfação com resultados das tarefas que realiza (ORNELAS, 2011).

Na atualidade, cada vez mais se fala e pensa no bem-estar dos indivíduos e no seu autoconhecimento. Deve-se levar em conta todo um contexto de relacionamentos interpessoais, seja no lar, na sociedade e principalmente no trabalho. É notório que o indivíduo sofre bastante, quando não consegue atingir seus objetivos, e se distancia das pessoas, ao menor sinal de incompreensão. Por consequência, acaba trazendo para a sua vida pensamentos ruins, negativos, e começa a não acreditar no seu próprio potencial.

Para Alves, Campos e Rodrigues (2007), pessoas com a autoestima baixa tendem a executar suas tarefas com pensamento voltado a problemas pessoais, de relacionamento, procura sempre diferenças e defeitos em relação às outras pessoas, enquanto poderiam estar fazendo de melhor naquele momento.

## **2.1 MUDANÇA E RESISTÊNCIA**

Visto que a autoestima reflete bastante no desenvolvimento de trabalho dos sujeitos, é importante destacar também que, além disso, algo que vem implicando muito na realização de uma tarefa e no sucesso desta é o processo natural da vida

que diz respeito à mudança, onde, muitas vezes, inevitavelmente gera resistência por parte dos indivíduos, sobretudo daqueles que são desafiados a lidar com elas.

Segundo Bortolotti (2010), mudança organizacional inclui ter que lidar com procedimentos e tecnologias diferentes daquilo que fazia parte de sua rotina habitual e conseqüentemente, sentimentos de ansiedade, medo, inaptidão, ânimo, motivação, pessimismo e resistência são gerados quase que ao mesmo tempo.

Além disso, Senge (1990) afirma que a sociedade tem passado por diversas mudanças, de modo que tem até mesmo colaborado para o desenvolvimento mundial. Desta forma, o processo de mudança está inserido em todos os fatores sociais aos quais estamos inseridos, e não apenas no contexto das organizações. Porém, quando se fala em mudança organizacional, esta envolve transformações significativas do modo de como as pessoas atuam e refletem, visto que essas mudanças geram dúvidas e é um processo arriscado (MOTTA, 1997). O autor ressalta ainda que:

A condução de um processo de mudança organizacional leva a uma situação que não é tranquila nem segura, em vista ao alcance do resultado desejado. Na maioria das vezes, o processo é incerto, descontinuo e conflitivo. (MOTTA, 1997, p.97).

Assim, facilitaria muito mais ter a colaboração de todos os envolvidos, de maneira que aceitassem e mostrassem estarem favoráveis às mudanças futuras que viessem a ocorrer (BORGES; MARQUES, 2001).

Segundo Robbins, (2002), a mudança é resultado natural da evolução humana e como conseqüência disso, gera receio nos indivíduos e acaba resultando em grande resistência entre os mesmos. Portanto, é inegável que as pessoas e a própria organização tem resistido bastante no que se trata das mudanças que venham a ocorrer dentro das organizações. Com isso, a resistência surge em diferentes contextos, sendo até mesmo da própria organização, visto que, em todo ambiente, seja nas empresas ou em outros lugares, existem aspectos culturais que certamente influenciam muito na resistência, em função de que essas modificações poderão impactar diretamente na "estabilidade" que era mantida ao longo dos anos.

Segundo Bortolotti (2010), a resistência à mudança corresponde a qualquer ato de proteção dos sujeitos frente aos efeitos de modificações que venham ocorrer, visto que, podem ser de caráter real ou imaginário. É, portanto extremamente importante saber lidar com indivíduos resistentes, sobretudo quando se trata do ambiente de trabalho (OLIVEIRA, 2003).

Por outro lado, a resistência não possui somente um lado negativo, visto que, a partir de estudos foi observado que o mesmo possui características positivas (CHU, 2003). No

entanto, sabe-se que a resistência se fará sempre presente dentro das organizações e que se apresentou nas mais diferentes situações, sendo assim é de fundamental importância, ao identificá-la, saber lidar com ela (ISLATT; LIEBOWINTZ, 1996; BOYLE, 1995; POE; VIATOR, 1990).

Nesse mesmo viés Kotter e Schlesinger (1979) e outros autores, destacam algumas estratégias para lidar, de uma forma ou de outra com a resistência à mudança, tentando sempre superá-la. Ou seja: a) educação e comunicação; b) participação e envolvimento; c) facilitação e suporte; d) negociação e acordo; e) manipulação e cooperação e f) coerção explícita e/ou implícita (KOTTER; SCHLESINGER, 1979, p. 34).

Podemos destacar aqui que, dentro da unidade socioeducativa de internação provisória, a qual foi escolhida para desenvolvermos nosso trabalho não foi diferente do que os autores aqui citados vêm destacando. Quando falamos em mudança, acaba, automaticamente, gerando uma reação muito grande por parte dos colaboradores e com isso, surgiram muitas resistências por parte deles, o que de algum modo iria dificultar o desenvolvimento do projeto. Vale ressaltar ainda que há neles pensamentos muito cristalizados, de modo que, sabendo-se que o clima organizacional não está adequado, o que tem gerado sofrimento psíquico e até físico na vida deles, ainda possuem uma postura muito retraída para aderirem à ideia, achando-se que a realidade que vivem hoje, é reflexo de uma história passada que não tem como ser diferente.

Com isso, podemos perceber que nenhuma mudança poderá ocorrer a menos que mudem um pouco a sua própria visão, passando a enxergar que a cultura, o clima organizacional, as relações e, sobretudo o próprio pensamento precisa se renovar, para que assim possam entender que mudança faz parte do processo de trabalho, sobretudo quando está com relações comprometidas.

### **3 MÉTODOS**

#### **3.1 MÉTODO**

##### **3.1.2 Tipo de Estudo**

Trata-se de um estudo de natureza aplicada, descritiva e de campo com o objetivo de facilitar o relacionamento interpessoal entre agente e técnicas da Unidade de Internação Provisória.

##### **3.1.3 Sujeitos**

Participarão das intervenções os agentes de segurança e as técnicas (psicologia e serviço social), que aceitarem participar das atividades propostas e puderem participar dos encontros.

### 3.1.4 Critérios de inclusão e exclusão

Serão incluídos, todos os agentes de segurança e as técnicas que voluntariamente, aceitarem participar das atividades propostas para todos os encontros. E serão excluídos aqueles que por alguma razão se recusar a participar da intervenção, sem que isso lhes provoque alguma consequência negativa.

## 4 INSTRUMENTOS

Foi utilizada entrevista que teve como intuito avaliar a dinâmica de trabalho, bem como fazer um levantamento do nível de satisfação e a relação interpessoal que os agentes de segurança e técnicas vivenciam atualmente na USIP.

Durante os encontros foram realizadas dinâmicas de grupo enquanto ferramenta para proporcionar vivências de maneira que pode descontrair e trazer reflexão aos colaboradores com o objetivo de melhorar a relação da equipe de trabalho

Outro instrumento foi a implantação da caixinha de sugestões a fim de melhorar a comunicação entre os membros da equipe, compartilhando suas experiências e queixas, para assim, formular estratégias para melhorar o clima da instituição.

### 4.1 ANÁLISE DOS DADOS

Análise de conteúdo de Bardin (2009) possui enquanto método tornar-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações, tendo por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo que são manifestados na comunicação.

O mesmo permite entender melhor o significado que os sujeitos sociais exteriorizam no seu discurso, então a partir disto serão analisados os dados que foram coletados na entrevista e a partir disso serão levantadas estratégias com o propósito de melhorar o relacionamento interpessoal.

## 5 RESULTADOS

O projeto "Integra USIP" tem por objetivo melhorar a comunicação, o relacionamento interpessoal e a integração entre os agentes de segurança e o corpo técnico, a partir disso foi proposto que as atividades fossem executadas em momentos distintos com grupos separados, porém com as mesmas atividades para ambos os grupos. Logo após serem realizados os quatro encontros, foi proposto unir os dois grupos em mais quatro encontros.



No primeiro momento foi realizada uma apresentação do projeto "Integra USIP" para o corpo técnico juntamente com dois representantes dos agentes de segurança. Após ficarem cientes de que o projeto tinha como objetivo principal melhorar a comunicação e a integração entre eles, ambos aderiram à ideia.

### 5.1 1º ENCONTRO

O primeiro encontro foi executado com os agentes de segurança, onde foram realizadas dinâmicas de grupo, sendo a primeira de aquecimento corporal, a segunda de apresentação, que foi a dinâmica das revistas, onde os mesmos escolheram duas figuras que mais se identificaram e se apresentaram por meio delas, e a última atividade foi à dinâmica da autoestima, onde foi entregue a todos um papel com o desenho de um coração, o qual representou a autoestima de cada um.

Logo após foi lida uma série de frases que poderiam afetar a autoestima, e em seguida foram lidas frases que poderiam recuperá-la. Após o término das dinâmicas, foi proposto um *feedback* do que foi realizado naquele primeiro momento. No primeiro encontro com o corpo técnico foi feito o mesmo procedimento que foi realizado com o grupo dos agentes.

Acho interessante esse momento, até porque começamos a conhecer melhor a respeito da vida dos nossos colegas de trabalho (Agentes de segurança).

É interessante que a gente encontra muitas coisas em comum (Técnicas).

### 5.2 2º ENCONTRO

No segundo encontro com agentes de segurança foi realizada uma atividade de aquecimento, a dinâmica do bambolê, onde eles teriam que passar o bambolê para a pessoa do lado sem soltar as mãos, e sem deixar que o outro bambolê que foi inserido na roda se encontrasse com o outro. A segunda atividade foi à dramatização, onde eles encenaram situações que tinham passado na semana anterior, que foi um início de um "motim", os agentes de segurança se dividiram em duplas, sendo que cada dupla teria que ter dois personagens, um adolescente e um agente. Na dramatização eles mostraram como era a realidade de uma contenção quando tem início de rebelião e como eles gostariam que fosse.

A terceira atividade foi à dinâmica do chapéu, onde foi colocado um espelho dentro de um chapéu, e foi solicitado que ao receberem o chapéu falassem se tiraria ou não para a foto da pessoa que estava dentro do chapéu. Após o término das

atividades foi proposto um *feedback* do que tinha sido realizado no encontro. Nesse segundo encontro com o corpo técnico foram realizadas as mesmas atividades que foram realizadas com os agentes, com a exceção de uma.

No lugar na dinâmica de dramatização, foi realizada a dinâmica do amor, onde foi entregue um coração grande para cada uma, após isso, foi lida uma história de um senhor que tinha o coração mais bonito da cidade devido a tudo que ele já havia passado de ruim na vida e do que ele ganhou com isso. Foi solicitado que cada um escrevesse, desenhasse e decorasse o coração que haviam recebido, demonstrando como o seu coração estava, quem estava e o que estava nele.

Logo após, foi entregue um coração menor, onde todas teriam que escrever em um ou duas palavras do que o seu coração estava cheio naquele momento. Em seguida, foi pedido que cada um trocasse o seu coração menor com outra pessoa, e que a partir disso depois apresentassem o coração grande e o coração menor que haviam dado e o que havia recebido.

Eu me sinto indignado, porque não estou sendo respeitado. (Agentes de segurança).

Não consigo sentir nenhuma emoção quando enceno a situação de "motim", até porque minha vida lá fora não tem nada haver com o que vivo aqui, então acabo não me envolvendo tanto emocionalmente com o que passo na unidade. (Agentes de segurança).

Achei muito importante fazer essa cena, era bom se isso não ficasse só aqui, mas que outras pessoas pudessem ver como é realmente a nossa realidade e ver que não somos o que eles pensam "monstros". (Agentes de segurança).

Fez a gente chorar. (Técnicas).

Falar em minha família me toca muito. (Técnicas).

### 5.3 3º ENCONTRO

No terceiro encontro com os agentes de segurança, foi realizada atividade de aquecimento corporal, logo em seguida foi desempenhada a mesma dinâmica que já havia sido executada com o corpo técnico, a dinâmica do amor, e a dinâmica dos balões, foram colocados no teto, balões fáceis e difíceis de alcançar. Sendo que, nos balões fáceis de alcançar havia palavras negativas, já nos balões

difíceis de alcançar havia palavras positivas. Após o término das atividades, foi proposto um *feedback*.

Realmente as coisas mais fáceis que alcançamos, nem sempre são as melhores. Para ter o melhor às vezes requer mais esforço. (Agentes de segurança).

Comecei meu dia tão bem hoje, e quando chego aqui tirei logo duas palavras negativas (risadas). (Técnicas).

Faço questão de tentar pegar outro balão. (Técnicas).

Acho que essa junção com os agentes vai ser um pouco difícil. (Técnicas).

Com a observação dos encontros que ocorreram, percebeu-se a necessidade de se realizar mais um encontro com o corpo técnico, pois as mesmas demonstravam durante as atividades não estarem prontas e aquecidas para o encontro junto com os agentes.

#### 5.4 4º ENCONTRO

No quarto encontro com o corpo técnico, a primeira atividade realizada foi a de aquecimento corporal, a segunda foi a da árvore das qualidades, quando foram coladas nas costas de todas, maçãs com o nome cada uma delas. Nessa atividade foi solicitado que todas escrevessem em uma palavra qualidades de cada uma, e logo após foi colocada uma árvore na parede com o título "árvore das qualidades" a fim de que todas colassem as maçãs nessa árvore e sempre que passassem por ela se lembrassem do que haviam escrito. A terceira atividade foi a mesma que já havia sido realizado com os agentes de segurança, a dinâmica dos balões.

#### 5.5 1º ENCONTRO COM AGENTES DE SEGURANÇA E TÉCNICAS

No primeiro encontro com os agentes de segurança e corpo técnico, a primeira atividade foi de apresentação do grupo, quando foi entregue, aleatoriamente, pedaços soltos de ditados populares, no qual teriam que procurar a pessoa que completasse o seu ditado popular. Após as duplas terem sido formadas foi proposta a dinâmica de inversão de papéis, onde as duplas teriam que conversar e trocar informações pessoais que achassem relevante falar, cada um se apresentou se passando pelo outro.

A segunda dinâmica foi a do emboladão, onde todos deram as mãos e em seguida começaram a caminhar aleatoriamente pela sala, e ao sinal da estagiária ficas-

sem exatamente parados onde estavam e tentassem dar as mãos para as pessoas que estavam do seu lado. A última dinâmica foi a da percepção, onde foi solicitado que formassem duas filas em quantidades iguais de participantes e, em seguida olhassem atentamente para o colega que estivesse em sua frente, visualizando bem o mesmo como um todo.

Logo em seguida foi orientado que ficassem de costas um para o outro e que tirasse ou adicionasse algum acessório, afim de que ao retornarem as suas posições, de se olharem novamente, cada dupla pudesse “adivinhar” o que aquela pessoa adicionou ou tirou.

Realmente a gente pode perceber que só conseguimos alcançar um objetivo quando trabalhamos em conjunto. (Agentes de segurança e técnicas).

Acho isso inadmissível, muitas de vocês passam pela gente e nem se quer dá um bom dia. Só fala com o adolescente. (Agentes de segurança).

Acho que chegamos a esse ponto pelo fato de não haver dialogo entre a gente. (Agentes de segurança e técnicas).

## 5.6 2º ENCONTRO COM AGENTES DE SEGURANÇA E TÉCNICAS

No segundo encontro com o grupo dos agentes de segurança e técnicas, a primeira atividade foi a de aquecimento, dinâmica dos balões, onde pedimos para que todos enchessem os balões e segurassem com a mão, ao sinal eles começaram a jogar a bola para cima sem deixar cair no chão, só que logo em seguida foi pedido para que uma pessoa do grupo saísse da roda, deixando a sua bola para que todos os outros dessem conta de não deixá-la cair, e adiante a mesma entrou na roda para atrapalhar e tentar derrubar as bolas de todos, e ao final dessa dinâmica pedimos para que todos falassem sobre como eles se sentiram em relação ao fato de todos terem que trabalhar juntos para conseguir atingir um mesmo objetivo, e sobre o fato de ter alguém para atrapalhar o trabalho deles.

A segunda dinâmica foi a do Hotel Paraíso, foi lida uma história onde o tema principal era solução de problemas, logo após, pedimos para que os dois grupos de agentes e técnicas (misturados) resolvessem o problema e dramatizassem a solução para quais os dois grupos acharam. Foi bastante divertido e produtivo, pois os grupos foram bastante acessíveis e se dedicaram a resolver o “problema”. E para finalizar o encontro, pedimos que cada um escrevesse em um pedaço de papel um problema que eles encontram diariamente no ambiente de trabalho, os papéis

foram colocados em uma “caixinha de problemas” e explicamos que só íamos falar o que ia acontecer no próximo encontro.

Precisamos trabalhar em conjunto para conseguir um bom resultado. (Agentes de segurança e técnicas).

É importante a gente entender como o nosso colega está se sentindo naquele dia. É interessante perceber o outro. (Técnicas).

## 5.7 3º ENCONTRO COM O GRUPO DE AGENTES DE SEGURANÇA E TÉCNICAS

No terceiro encontro com os dois grupos, primeiramente pedimos para que todos andassem pela sala e olhassem atentamente um para o outro, logo após, pegamos a “caixinha de problemas” que havíamos trazido no encontro anterior e abrimos na frente deles, em seguida pedimos para que todos se misturassem e dividissem em dois grupos. Já com os dois grupos separados foram dados papéis onde eles tinham escrito as queixas e problemas, pedimos para que achassem solução para os problemas que haviam pegado.

Depois de alguns minutos de discussão e reflexão entre eles, foi aberta uma roda, onde os dois grupos debateram sobre as soluções que acharam, bem como, para a falta de comunicação, a solução foi a de procurar sempre ouvir o outro e procurar informações antes de tomar alguma atitude, para a interação, os mesmos resolveram marcar uma vez por mês um café onde agentes e técnicas vão participar e ter uma maior interação. Após a realização das dinâmicas foi passada uma lista do *Coffee Break* para o último encontro.

O que eu acho interessante é que precisou que duas pessoas de fora viessem aqui na USIP para poder observar a nossa rotina e fazer alguma coisa. Se alguém daqui já tivesse se preocupado com isso, já teria feito alguma coisa. (Agente de segurança).

Na verdade eles não estão preocupados com nossa relação, eles querem é que a gente não se dê bem e faça o que tem que ser feito. (Agente de segurança).

Acho nossos encontros muito proveitosos, até porque já conseguimos mudar muito a nossa relação, coisa que nem os próprios diretores estavam se preocupando com isso. Pena que nem todos os plantões estão participando. (Agentes de segurança).

Se esse tipo de trabalho já estivesse ocorrendo, nada disso teria acontecido. (Técnicas).

## 5.8 4º ENCONTRO COM O GRUPO DE AGENTES DE SEGURANÇA E TÉCNICAS

No último encontro com agentes de segurança e técnicas primeiramente foi entregue a carta que haviam feito para si próprio, nesse momento alguns abriram as cartas e leram para todos o que haviam escrito, havendo assim muita emoção entre todos. Logo em seguida, foram realizadas vivências, onde as estagiárias começaram a fazer um *feedback* do projeto como um todo, ressaltando o quanto foi importante o empenho de todos e o comprometimento com a realização do mesmo, do quanto ficaram realizadas profissionalmente e pessoalmente com o trabalho que conseguiram executar com muito sucesso.

Após a fala das estagiárias, alguns falaram que esse projeto veio como um empurrão para que eles comesçassem a se relacionar e entender melhor o trabalho do outro, o quanto fomos esforçadas e determinadas em querer realizar o projeto mesmo com muitos prós e contras. Ao final do *feedback*, foi-se iniciado o *Coffee Break*, como muita descontração e som ao vivo de um agente de segurança.

Contudo, durante a realização das intervenções com os dois grupos, dos agentes de segurança e do corpo técnico ficou evidente a existência de uma grande diferença entre os grupos. Primeiramente, em relação à resistência, uma vez que o grupo do corpo técnico mostrou-se tímido, com dificuldade de colaboração, mais “fechado”. Já o grupo dos agentes de segurança, durante todas as atividades realizadas, demonstrou um maior comprometimento, foi bastante acessível e colaborativo na execução das atividades. Porém, ao juntar pela primeira vez os dois grupos, ambos se colaboraram igualmente e desenvolveram muito bem as dinâmicas propostas. Ao longo das dinâmicas a evolução dos dois grupos cresceu bastante, onde todos se comprometeram e se entregaram igualmente nas atividades que foram executadas.

Vale ressaltar, ainda, que o estágio Básico II está previsto na dinâmica curricular do curso de Psicologia e este é considerado como indispensável à integralização curricular, possuindo carga horária específica, realizado em locais de interesse institucional mediante convênio e termo de compromisso entre as instituições. Este tem como finalidades, o aprimoramento discente e, sobretudo a preparação profissional, oportunizando ao acadêmico contato direto com a realidade profissional, visão amplificada dos pressupostos teóricos associados a determinadas práticas específicas, capacidade para atividades de investigação, análise e intervenção na realidade profissional, possibilitando aos mesmos a aplicação dos conhecimentos adquiridos na academia, além de despertar no acadêmico senso de responsabilidade diante do exercício de suas atividades profissionais (UNISEPE, 2010).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se então que, o projeto de intervenção cujo nome é “Integra USIP” obteve um resultado muito positivo, visto que, de acordo com o tempo, o grupo foi amadurecendo e entendendo ainda mais qual era a proposta, de modo a se comprometerem ainda mais com o trabalho que era desenvolvido por nós, enquanto estagiárias de psicologia da Universidade Tiradentes de Aracaju-SE.

Além disso, a partir das entrevistas que realizamos durante o período do estágio básico I, optamos por intervir, no estágio básico II, diretamente com os agentes de segurança e o setor técnico e, algo muito positivo que nos ocorreu foi de que os diretores da Unidade Socioeducativa de Internação Provisória abraçaram a causa e se colocaram a disposição para o que fossemos precisar, pois, todos nós entendemos que as relações estavam muito fragilizadas, comprometendo até mesmo o desenvolvimento do trabalho.

Trabalhar com grupo é algo que requer muito cuidado, pois, quando não bem instruído, podem gerar efeitos contrários. Visto ainda que é de mera importância ter esses cuidados, tivemos então bastante atenção nas escolhas das atividades que seriam executadas nos dias das intervenções, porém, embora tenhamos nos atentado para isso, devemos também entender que cada grupo possui sua própria dinâmica de funcionamento, e encontramos logo no início do trabalho algumas dificuldades, tais como, falta de comprometimento, resistência, dificuldade de aceitação (enquanto o fato de juntarmos o grupo de agentes com técnicas), dificuldades na locação de sala para a realização das atividades e em conseguir juntar os grupos, em virtude dos dias de plantão dos agentes de segurança.

Diante disso, obtivemos como resultado um impacto muito positivo no desenvolver deste trabalho, pois, sabemos que o ambiente de trabalho causa no ser humano um estresse muito grande, sobretudo quando esse mesmo ambiente expõe o trabalhador a perigos constantes, que é o caso dos colaboradores da USIP. Sendo assim, o projeto proporcionou relações mais harmônicas, de modo que cada um pudesse entender qual é o papel do outro dentro da unidade e, respeitarem-se mais como colegas de trabalho que estão ali para um objetivo único e de interesse de todos.

Além disso, o estágio proporcionou a nós, estagiárias, grande aprendizado, de modo que passamos a nos perceber ainda mais enquanto profissionais da área da psicologia, compreendendo melhor as nossas limitações e até aonde conseguimos chegar. Outro ponto importante é que, em meio a formação acadêmica, passar pelo estágio ajuda o acadêmico a se fortalecer na área de escolha profissional, pois, somos colocados de frente a realidade de trabalho, além disso, também proporciona que o acadêmico possa mostrar suas habilidades e até mesmo se conhecer enquanto profissional.

## REFERÊNCIAS

- BALDWIN, J.D.; BALDWIN, J.L. **Behavior principles in everyday life**. N. Jersey: Prentice Hall, 1986.
- BERGAMINI, C.W. Liderança: a administração do sentido. **Revista de Administração de Empresas**, v.34, n.3, maio-junho, 1994.
- BORGES, R.S.G.; MARQUES, A.L. Gestão da Mudança: uma alternativa para a avaliação do impacto da mudança organizacional. **Faces: Revista de Administração** (Belo Horizonte. Impresso), v.10, 2011. p.95-113.
- BORTOLOTTI, S.L.V. **Resistência à mudança organizacional: medida de avaliação por meio da teoria da resposta ao item**. Tese (Doutorado) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2010.
- BOYLE, R.D. Avoiding common pitfalls of reengineering. *Management Accounting*. **Montvale**, v.77, n.4, 1995. p.24-30.
- CHU, Rebeca Alves. **Resistência as mudanças: aspectos positivos**. ENAMPAD, 2003. EAN BRASIL. Atuação setorial da EAN Brasil: calçados. Disponível em: <<http://www.eanbrasil.org.br>>. Acesso em: 19 nov. 2015, 18h.
- COLLINS J. **Empresas feitas para vencer**. 4.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002. p.17-299.
- DAMIÃO, Elaine Buchhorn Cintra, ROSSATO, Lisabelle Mariano, FABRI, Leticia Rosa de Oliveira, DIAS, Vanessa Cristina. Inventário de estratégias de enfrentamento: um referencial teórico. **Rev Esc Enferm.**, USP, 2009.
- DAVIS, Keith; NEWSTRON, John W. **Comportamento no trabalho**: uma abordagem psicológica. Tradução Cecília Withaker Bergamini e Roberto Coda. V.1, São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1992.
- FERNANDES, Gilberto; INOCENTE, Nancy Julieta. **Estratégias para enfrentamento (coping)**: um levantamento bibliográfico, 2001, Universidade de Tabaté.
- ISKATT, G.J.; LIEBOWITZ, J. What to do when employees resist change. **Supervision**, v.57, n.8, 1996. p.3-5.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução a administração**. 5.ed., revista e ampliada, tiragem 4. São Paulo: Atlas, 2000.



MOTTA, P.R. **Transformação organizacional**: A teoria e a prática de inovar. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

O'BRIEN, T.B.; DELONGIS, A. The interactional context of problem - emotion - and relationship focused coping: The role of the big five personality factors. **Journal of Personality**, v.64, 1996. p.775-813.

OLIVEIRA, A.F. **Avaliação do impacto da implantação de uma inovação tecnológica nos clientes externos de uma empresa de prestação de serviços - o caso da tecnologia de reconhecimento de fala em uma empresa de Telecomunicações no estado de Minas Gerais**. 2003. 140f. Dissertação (Mestrado) – Depto Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

POE, C.D.; VIATOR, R.E. What to do when employees resist automation. **Journal of Accounting and EDP**, v.5, n.4, 1990. p.9-14.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SANTIAGO, Flávio Zola. **Liderança - Características e habilidades do líder**: um estudo em organizações predadoras de serviços e consultoria em seguros no Estado de Minas Gerais, 2007.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina**: Arte, teoria e prática de aprendizagem. São Paulo: BestSeller, 1990.

SKINNER, B.F. **Contingências de reforço**. São Paulo: Abril Cultural, 1984. (Os Pensadores).

SKINNER, B.F. **Questões recentes na análise comportamental**. Campinas-SP: Papyrus, 1991.

TOLFO, S.R. A liderança: da teoria dos traços ao coach. In: BITENCOURT, Cláudia.; *et al.* **Gestão contemporânea de pessoas**: novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman, 2004. p.271-298. 528p. Cap. 13.

UNISEPE. União das Instituições de Serviços, Ensino e Pesquisa Ltda. **Manual de artigo científico**. Pós-Graduação: São Paulo: UNISEPE, 2010.

---

**Data do recebimento:** 7 de Dezembro de 2015

**Data da avaliação:** 19 de Janeiro de 2016

**Data de aceite:** 20 de Janeiro de 2016

---

- 
1. Graduanda do 8º Período do curso de Psicologia, Universidade Tiradentes – UNIT. Aracaju/SE, 2015.2.  
E-mail: daysegomes.19@hotmail.com
  2. Graduanda do 8º Período do curso de Psicologia, Universidade Tiradentes – UNIT. Aracaju/SE, 2015.2
  3. Professora Assistente e Membro do grupo de pesquisa Desenvolvimento humano e saúde coletiva, Universidade Tiradentes – UNIT. Aracaju/SE, 2015.2