

INTERVENÇÃO PSICOSSOCIAL: EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO COM A EQUIPE TÉCNICA EM UMA UNIDADE DE MEDIDA PROTETIVA DE SERGIPE

Bianca Próspero da Silva¹
Marina Thaiane Freire Nunes²
Rissa M. F. Andrade³
Samara Lúcio de Araújo⁴
Jamile Santana Teles Lima⁵

Psicologia



ISSN IMPRESSO 1980-1785
ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

RESUMO

Este artigo trata-se de um estudo desenvolvido no Acolhimento Maria Izabel Santana de Abreu por graduandas em Psicologia durante o Estágio Básico. Através de observações realizadas em campo, foi detectada a necessidade de desenvolver um projeto de intervenção psicossocial com o intuito de promover o relacionamento interpessoal e o bem-estar entre os colaboradores. Foram executadas dinâmicas grupais com o objetivo de trabalhar temas relacionados ao momento delicado em que o grupo estava vivenciando, o fechamento da unidade. Desse modo, uma das finalidades era minimizar o estresse diante desta situação.

PALAVRAS-CHAVE

Medida protetiva. Acolhimento institucional. Adoção. Dinâmicas grupais.

ABSTRACT

This article is a study developed at the Maria Izabel Santana de Abreu Institution by students in Psychology during the Basic Stage. Through observations made in the field, it was detected the need to develop a project of psychosocial intervention to promote interpersonal relationships and wellbeing among employees. Group dynamics were executed with the objective of working on issues related to the delicate moment the group was experiencing, the closing of the Institution, in which one of the purposes was to minimize the stress in this situation.

KEYWORDS

Protective measure. Institutional shelter. Adoption. Group dynamics.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo refere-se a uma experiência de acadêmicas em Psicologia da Universidade Tiradentes, no Acolhimento Institucional Maria Izabel Santana de Abreu, durante a disciplina de Estágio Básico com ênfase em intervenções e observação institucional. A importância desse trabalho dar-se-á por meio da análise das autoras durante a experiência do estágio supervisionado pela Profa. Jamile Santana Teles Lima, problematizando e investigando questões resultantes do projeto desenvolvido com os funcionários do local.

Em relação ao local, o Acolhimento Institucional é um serviço provisório, no qual o público alvo trata-se de crianças e adolescente – com faixa etária de 0 a 18 anos, afastados do convívio familiar. O afastamento é realizado por meio de medida protetiva em razão do abandono ou impossibilidade das famílias ou responsáveis de cumprir sua função de cuidado e proteção, até que seja viabilizado o retorno ao convívio com a família de origem ou, no seu impedimento, encaminhado para a família substituta.

Os aspectos do serviço são semelhantes ao de uma residência e está inserido na comunidade, em áreas residenciais, oferecendo ambiente acolhedor e condições institucionais para o atendimento com padrões de dignidade. Os serviços executados pelo acolhimento institucional são de suma importância, pois muitas vezes, é percebida como a única saída, a salvação para determinadas situações. Em contrapartida, esses serviços são negados, desacreditados, rejeitados e percebidos como aqueles que afastam as crianças de suas famílias, os grandes vilões, os que também descuidam e mantêm as crianças em situações de exclusão de seu meio de convívio (GULASSA, 2010).

Segundo Salina-Brandão e Williams (2009, p. 334) o abrigo pode “tanto facilitar o desenvolvimento quanto dificultar, dependendo da presença ou ausência de fatores de proteção na entidade”. Em virtude de ser uma instituição de passagem, o acolhimento institucional deve ser um ambiente capaz de proporcionar o crescimento de novas relações afetivas e formação de identidades, sendo que esse papel é realizado pelos vínculos estabelecidos entre as crianças e adolescentes e os profissionais desses locais. Desse modo, torna-se necessário considerar a saúde mental de trabalhadores dessas instituições, visto que lidam com crianças e adolescentes institucionalizadas e, por consequência, com o sofrimento alheio.

No âmbito das relações no serviço de acolhimento institucional, a transitoriedade caracteriza-se por um ponto relevante no contexto da medida protetiva, uma vez que essa transitoriedade provoca sentimentos como a angústia, ansiedade e a necessidade constante de resolução de problemas com urgência. Geralmente, as pesquisas realizadas em acolhimentos institucionais disponíveis em sites acadêmicos possuem o foco direcionado à criança, ao adolescente e à experiência do abrigamento. Entretanto, são escassos os estudos voltados para a reflexão acerca das demandas psicológicas provenientes dos profissionais que exercem funções nessas instituições.

Conforme Marzol (2009), a natureza das interações que ocorrem no ambiente institucional transcende o contato físico e inclui a disponibilidade emocional. É possível converter a relação de forma que os cuidadores se tornem referências positivas para os acolhidos, contudo, usualmente esses profissionais elaboram métodos defensivos para manejar com a situação exposta frente às demandas dos abrigados, evitando a aproximação espontânea e bastante afetiva. Existe o receio de estabelecer a dependência entre eles, em razão de dificultar o desligamento. Dessa maneira, o sofrimento psíquico ocasionado por certos traços do contexto de trabalho e pelos mecanismos de defesa usados inconscientemente pelos profissionais de abrigo, formam um composto de aspectos psicológicos que podem apresentar riscos à saúde do trabalhador.

Sendo assim, Goldberg (1986) afirma que as ocorrências de tensão exacerbada no ambiente ocupacional estão cooperando para eliciar nos trabalhadores altos índices de quadros de estresse, inclusive a Síndrome de *Burnout*. Em consequência disso, os sujeitos tornam-se suscetíveis a vários tipos de doenças – problemas cardíacos, acidente vascular encefálico, transtornos psiquiátricos, úlceras, deficiência no sistema imunológico, câncer, entre outras. Nos últimos dados disponíveis no Brasil, estudos apontam que entre os sintomas físicos apresentam-se, predominantemente,

astensões musculares, com 86%, e os problemas gastrointestinais, com 23%, são os mais comuns. Entre os sintomas emocionais, a ansiedade, com 81%, e a angústia, predominam, enquanto

que entre os sintomas comportamentais, como a ingestão de bebidas alcoólicas e de medicamentos em geral, são os mais observados (MOTHÉ, 2006, [n.p.]).

2 EMOÇÕES E SENTIMENTOS

Emoções e sentimentos, frequentemente, são confundidos e tratados como sinônimos, entretanto possuem diversas diferenças, separando-os de forma quase radical. “As emoções são essenciais para um crescimento saudável e até mesmo para a sobrevivência. É perceptível que os animais também possuem emoções, porém não tão aprimoradas, específicas e diversificadas como nos seres humanos” (ELÓI, 2013, p. 79). A emoção propriamente dita é um conjunto de respostas químicas e neurais que formam um padrão diferente do habitual. Estas respostas são geradas quando o cérebro normal recebe um estímulo que “quebra” esse “equilíbrio”, desencadeando um modo de pensar, ou seja, são reações afetivas a algo ou alguém (ELÓI, 2003).

O neurologista Antônio Damásio (2013) descreve uma proposta, sustentada em pressupostos neurológicos, que diferencia vários tipos de emoção. Dentre elas, estão presentes as emoções primárias, eminentemente inatas ou reflexas, sendo comuns a todos os seres humanos. Desta classe, fazem parte as emoções básicas: a alegria, tristeza, medo, nojo, raiva e surpresa. As emoções secundárias ou sociais são mais complexas e advêm de fatores e variáveis socioculturais, variando amplamente entre culturas e sociedades – a culpa, a vergonha, a gratidão, a simpatia, a compaixão, o orgulho, a inveja, entre outras, são exemplos deste tipo de emoção. Por fim, as emoções de fundo, referentes ao bem estar ou ao mal estar interno, são introduzidas por estímulos originados em processos físicos ou mentais, levando o organismo a um estado de tensão ou de relaxamento. Tais emoções expressam-se em alterações de micro expressões, repercutindo em variações na postura e nos movimentos (DAMÁSIO, 2003).

Em contrapartida, os sentimentos são únicos aos seres humanos – mais duradouros, intensos, poucos sujeitos a mudanças, podendo ser considerados uma evolução das emoções. No entanto, vale ressaltar que emoções e sentimentos exercem uma interação entre si (ELÓI, 2003). Como se pode observar, a linguagem do corpo revela muitas coisas tanto para nós quanto para aqueles que nos rodeiam. O corpo é, antes de tudo, um centro de informações.

Segundo Gaiarsa (1995, p. 123):

Aquilo que de mim eu menos conheço é o meu principal veículo de comunicação. Gaiarsa (1995) propõe que um observador atento consegue ver no outro quase tudo aquilo que o outro está escondendo – conscientemente ou não. Assim tudo aquilo que não é dito pela palavra pode ser

encontrado no tom de voz, na expressão do rosto, na forma do gesto ou na atitude do indivíduo.

As pressões são inevitáveis em um ambiente de trabalho. No Acolhimento Isabel Abreu não é diferente, os funcionários são acometidos por pressões provenientes sejam por parte da coordenação da instituição, das próprias acolhidas, órgãos jurídicos que prestam o suporte para o desenvolvimento da situação das assistidas e até mesmo pelos próprios colegas. O excesso de atividades, estresse e emoções, são fatores que contribuem para que muitos profissionais percam o equilíbrio, podendo ser extremamente prejudicial ao ambiente de trabalho e ao próprio indivíduo (GAIARSA, 1995).

Segundo Marina Rodrigues (2006) em seu artigo: *Inteligência Emocional - uma atitude de sucesso*, quando os profissionais percebem e passam a entender seus próprios sentimentos perante as inúmeras situações da vida cotidiana, melhoram seu desempenho profissional e se destacam entre os demais. Fica evidente que equilíbrio emocional é de suma importância, tanto para o meio profissional quanto para o pessoal. Um indivíduo equilibrado tem uma maior probabilidade de ser bem sucedido em qualquer situação do seu cotidiano.

Ademais, Ari Lima (2010) em seu artigo: *Inteligência Emocional é Fator de Sucesso*, ressalta que: "em qualquer área da atividade humana, pessoas com estrutura emocional sólida, conseguem melhor desempenho e produtividade, e por isto, destacam-se entre as demais". Dessa forma, viver em um ambiente de conflito torna-se mais difícil manter equilíbrio emocional, pois a todo o momento o indivíduo é bombardeado por situações adversas. A princípio, isto se torna muito evidente nas situações que ocorrem no acolhimento, em razão do possível fechamento da instituição os funcionários, de modo geral, encontram-se vulneráveis ao desequilíbrio psíquico.

Desse modo, torna-se evidente que para um bom desempenho no trabalho, as cuidadoras e técnicos devem manter o equilíbrio emocional para que as atividades desempenhadas por ambos possam ser executadas da melhor forma possível. Por consequência disso, o clima do ambiente pode tornar-se a ser mais leve, harmonioso e propício a um bom relacionamento interpessoal (LIMA, 2010).

3 HABILIDADES SOCIAIS

Segundo Del Prette e Del Prette (2000), sujeitos com bom relacionamento interpessoal são mais saudáveis, têm menos probabilidades de adquirir doenças e são mais atuantes no serviço. Na medida em que estes profissionais são socialmente habilidosos, colaboram de forma significativa para o melhoramento do clima organizacional, bem como para a qualidade dos relacionamentos intra e intersetores. Diante disso, o Treinamento de Habilidades Sociais (THS) ganhou grande destaque na Psicologia, sobretudo, em razão da prática profissional em muitos campos, especialmente,

de líderes, gerentes, entre outros (nos quais a atuação ocorre por meio das relações entre os indivíduos) dependerem de uma união de conhecimento e habilidades de relacionamento.

No que se referem à sua função, as habilidades sociais são aqueles comportamentos conceituados como desejáveis e que auxilia o sujeito a relacionar-se com o outro de forma em que as suas necessidades sejam atendidas e vice-versa. Estes comportamentos englobam não somente a verbalização, mas também a postura, a expressão facial, gestos, aparência física, entre outras. Por conseguinte, o comportamento do indivíduo deve possibilitar sua inserção ao meio, e seu crescimento como um adulto confiante e decidido com maiores perspectivas de uma boa saúde mental (THOMAS; GRIME, 1992).

Diante disso, o grupo de habilidades sociais importantes pode ser sistematizado em categorias e subcategorias de maior ou menor dimensão. Dentro das classes mais relevantes, os autores Del Prette e Del Prette (2001) ressaltam: *as habilidades de civilidade* (falar por favor, cumprimentar, agradecer), *as habilidades de comunicação* (realizar e responder perguntas), já *as habilidades assertivas de enfrentamento ou defesa de direitos e de cidadania* seriam o método pelo qual o sujeito demonstraria, de maneira adequada, pensamentos e sentimentos, usando entonação correta da fala, ouvindo o outro indivíduo para poder responder, de modo a alcançar as suas metas sem atrapalhar a convivência futura com este (ALBERTI; EMMONS, 1978; CABALLO, 1987).

Ou seja, apresentar opiniões, divergir, efetuar e rejeitar pedidos, exercer interação com autoridades, aguentar críticas, demonstrar aborrecimento, requisitar mudança de comportamento do próximo, entre outros; *as habilidades empáticas e de expressão de sentimento positivo* e outras duas mais amplas que os autores citam como *habilidades sociais profissionais* ou de trabalho (gerenciamento de grupo e discursar em público), *as habilidades sociais educativas* de pais, educadores e profissionais envolvidos na educação, estabelecendo limites, reforçando a expressividade, comunicação e enfrentamento, estipulando regras e identificando erros. Enfim, na hipótese do desempenho socialmente habilidoso, ressaltam a *automonitoria*, como competência geral de examinar, relatar, esclarecer e policiar pensamentos, sentimentos e condutas em situações sociais.

Ademais, o Treinamento de Habilidades Sociais detém alguns princípios básicos importantes para a compreensão e, também, para a aplicação de algumas de suas técnicas de avaliação e de intervenção, como: a não equivalência dos conceitos de habilidades sociais e competência social; o treinamento de habilidades sociais foi respaldado em termos de sentido e explicações conceituais anteriores ao Treinamento Assertivo, entre outros. Todavia, apesar de, frequentemente, as habilidades sociais sejam compreendidas no decorrer do ciclo vital, quando as situações não auxiliam essa

aprendizagem, o processo pode ser resgatado por meio de treinamento sistemático em situações estruturadas e mediante táticas grupais bem orientadas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2005).

Vale ressaltar que, mediante a observação das relações no Acolhimento, percebeu-se a carência de habilidades sociais em uma parcela dos colaboradores, tendo em vista os desentendimentos ocorridos pela falta de assertividade do mesmo. Além disso, constatou-se também este fato mencionado prejudica em um grau significativo a qualidade de serviço ofertado, pois a inabilidade de manejar algumas situações, afeta não somente as relações entre os técnicos, como também o vínculo destes com as acolhidas. Isto posto, pode-se dizer que tais ocorrências podem provocar o fortalecimento das vulnerabilidades já vivenciado pelas crianças e adolescentes.

Em suma, a escolha em executar esse projeto com os funcionários pode ser justificada por meio da possibilidade de melhoria do relacionamento interpessoal entre eles, visando garantir o bom desempenho das funções da unidade de acolhimento e auxiliar no processo de desligamento destes, diante do fechamento da instituição.

4 MÉTODO

4.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um estudo de natureza aplicada, descritiva e de campo com o objetivo de facilitar o relacionamento interpessoal entre os funcionários do Acolhimento Institucional Maria Izabel Santana de Abreu.

4.2 LOCAL

O projeto de intervenção foi realizado no Acolhimento Institucional Maria Izabel Santana de Abreu, que tem por finalidade acolher crianças e adolescentes, do gênero feminino e que estejam em vulnerabilidade social.

4.3 SUJEITOS

20 técnicos que trabalham no Acolhimento Institucional Maria Izabel Santana de Abreu foram escolhidos com funções diversas: coordenadora, assistente administrativo, psicóloga, assistentes sociais, enfermeiros, educadores físicos, instrutores, cuidadores e auxiliares gerais.

4.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Foram incluídos todos os técnicos que aceitaram voluntariamente a participar dos encontros e excluídos os técnicos que, por alguma razão se recusaram participar, sem que isso tenha provocado alguma consequência negativa para os mesmos.

4.5 INSTRUMENTOS

1) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido: com a finalidade de obter permissão dos sujeitos com o objetivo de utilizar os dados coletados para fins acadêmicos;

2) Entrevistas semiestruturadas: com o intuito de levantar dados demográficos acerca do perfil dos funcionários, constituída por questões sobre idade, escolaridade, tempo de profissão, tempo de serviços prestados à instituição e perspectiva de futuro em relação ao trabalho;

3) Dinâmicas de Grupo: com o objetivo de melhorar os relacionamentos interpessoais entre os funcionários da Instituição, conduzindo os sujeitos a emitirem novos comportamentos por meio do debate e decisão em grupo, pois cada um se comporta de maneiras diferentes quando está inserido em um grupo e o grupo também pode variar mediante o contexto que está sendo exposto. O ser humano faz parte de um grupo desde o seu nascimento, visto que a família é o primeiro grupo no qual é inserido. É de suma importância a troca de conhecimentos que se permite por meio da comunicação grupal, porém nem todas às vezes o relacionamento interpessoal dos sujeitos participantes colaboram para um desenvolvimento social saudável (CUNHA, 2002).

Entretanto, com a variedade de personalidades presentes em um grupo, é bastante comum que haja divergência e, assim, conflito entre os membros quanto às metas e autoridades, por exemplo. Porém, conflitos podem ser de grande valia para o surgimento de novas ideias, para o esclarecimento de antigas adversidades, despertar a capacidade e criatividade dos integrantes para solução de problemas e também pode ser um indicativo da falta de informações sistemáticas no grupo (CUNHA, 2002).

Diante das situações e dificuldades enfrentadas pelos grupos, nas dinâmicas grupais são realizadas atividades focais, ou seja, que trabalhem o tema necessário para auxiliar no direcionamento da caminhada do grupo para alcançar seus objetivos. Geralmente são feitas atividades de aquecimento para ajudar os integrantes a se envolverem, em seguida intervenções com temas que ativem discussões acerca do tema desejado, e logo após, algum fechamento com dinâmicas de relaxamento (CUNHA, 2002);

4) Técnicas de Relaxamento: o intuito de desfazer as tensões físicas, mentais e emocionais, pois quando os indivíduos guardam angústia, raiva e sentimentos negativos crescem as probabilidades de sentirem dores, especialmente musculares. Esses sintomas podem ser resultantes de leis ou normas sociais. Quando esses indícios surgem, as pessoas precisam compreender que são sinais de um corpo que necessita de atenção e cuidados, visto que o mesmo excedeu sua habilidade de adequação mediante as preocupações apresentadas no cotidiano. Isso ocorre quando as inquietações internas e externas se tornam superiores à sua capacidade de adaptação, a qual varia de indivíduo para indivíduo.

4.6 ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram coletados por meio de entrevistas e avaliados por meio da análise de conteúdo de Bardin. Conforme a autora, esse método consiste em um conjunto de técnicas de avaliação das comunicações, que aplica meios sistemáticos, objetivos e quantitativos para descrever o conteúdo das mensagens. Este instrumento pode interpretar mensagens com sentidos ambíguos, sendo que estas podem ter seus significados desvendados por meio de uma observação atenta (BARDIN, 1977). Segundo Laurence Bardin (2009, p.31):

A análise de conteúdo (seria melhor falar de análises de conteúdo) é um método muito empírico, dependente do tipo de 'fala' a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende como objetivo. Não existe o pronto-a-vestir em análise de conteúdo, mas somente algumas regras de base, por vezes, dificilmente transponíveis. A técnica de análise de conteúdo adequada ao domínio e ao objetivo pretendidos tem que ser reinventada a cada momento, exceto para usos simples e generalizados, como é o caso do escrutínio próximo da decodificação e de respostas a perguntas abertas de questionários cujo conteúdo é avaliado rapidamente por temas.

O método da análise de conteúdo é constituído por três etapas: a pré-análise, que tem como intuito ordenar e sistematizar as primeiras ideias, de modo que seja conduzido um esquema definido da elaboração da pesquisa (BARDIN, 2009); em segundo, a exploração do material, integrado por três fases – a escolha das unidades, a seleção das regras de contagem e a escolha de categorias; e por último, a terceira fase, destinada ao tratamento dos resultados, que apreende a inferência e a interpretação. Este é o estágio da intuição, da investigação reflexiva e crítica (BARDIN, 2006).

5 RESULTADO E DISCUSSÃO

1º Encontro

A princípio, formou-se um semicírculo para facilitar a integração do grupo. Seguidamente, foi construído um contrato simbólico feito pelos próprios colaboradores da instituição, no qual a principal “cláusula” diz respeito à importância da manutenção do sigilo diante dos acontecimentos dos encontros – garantindo mais segurança para os mesmos se expressarem. Apesar disso, por meio da análise elaborada, foi possível identificar que no primeiro encontro o grupo de funcionários formado por 11 mulheres e 4 homens de 21 a 60 anos – entre técnicos e cuidadoras – demonstraram resistência moderada e pouca disponibilidade para expor emoções e sentimentos.

Segundo Moreno (1992), a resistência interpessoal está relacionada à dificuldade de aceitação de algumas características de si mesmo, que os indivíduos costumam atribuir às outras pessoas e que, geralmente, se manifesta como resistência diante ao outro. Inclusive, foi notada a dificuldade para a mudança do *status quo* de variados elementos no contexto do Acolhimento e, ainda, a relutância dos técnicos e terceirizados em sair das suas zonas de conforto.

Em seguida ao estabelecimento do contrato, as atividades foram iniciadas por meio de uma sessão de exercícios de alongamentos para aquecer os participantes e, a partir disso, ressaltou-se a importância da Ginástica Laboral enquanto promotora da saúde do trabalhador. A Ginástica Laboral, comumente, é usada para prevenir e tratar os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (D.O.R. T). Trata-se de uma atividade física rápida, composta por exercícios de alongamento e relaxamento. No que corresponde aos seus benefícios, a Ginástica Laboral promove a qualidade ocupacional, pois colabora para o bem-estar dos trabalhadores (SANTOS; ODA; NUNES; GONÇALVES; GARNÉS, 2007).

Posteriormente, as facilitadoras apresentaram recortes de revistas, a maioria associada à criança e adolescente, além de questões financeiras. Ao considerar o contexto conturbado em que o Acolhimento Institucional Maria Izabel Santana de Abreu se encontrava no momento em que o projeto foi desempenhado – devido à ameaça do fechamento da instituição, os funcionários emitiram respostas carregadas de preocupação e insatisfação. Isto pode ser evidenciado nas seguintes falas:

Quando vi a foto dessa criança deficiente logo me lembrei de E, ela é a que mais me preocupa. Aqui no abrigo ela está evoluindo muito, será que vão continuar o tratamento dela? (ROSA, 44 anos).
A figura do cartão de crédito foi a que mais me chamou atenção. As contas aumentando, os problemas também, só o salário que não. (ANA, 30 anos).

Finalmente, foi executada uma dinâmica que consistiu em chamar cada um dos participantes até o centro do semicírculo para “tirar o chapéu” para alguma figura importante. Entretanto, os integrantes do grupo se surpreenderam, pois ao invés da foto de outra pessoa, encontraram um espelho com o reflexo deles próprios. Não houve nenhuma resposta negativa, ou seja, todos “tiraram o chapéu” e ao justificar suas atitudes usaram frases como “sou uma pessoa forte” e “sou uma pessoa esforçada e trabalhadora”, demonstrando que o grupo não apresentava, aparentemente, problemas ligados à autoestima.

2º Encontro

A partir do segundo encontro, apesar do aumento da resistência em participar das dinâmicas grupais, os participantes foram mais colaborativos e a subjetividade do grupo foi muito evidenciada. Além disso, à medida que os encontros foram realizados, os integrantes expressaram com maior facilidade seus sentimentos e opiniões, também menos anseio frente ao julgamento do outro e passaram a relatar questões pessoais, tornando mais perceptível a subjetividade do grupo.

Bem como na primeira, a segunda reunião com os funcionários do Acolhimento Institucional Maria Izabel S. de Abreu foi iniciada com uma sessão de alongamentos. Em seguida, foram utilizadas frases disparadoras para estimular a emissão de emoções e sentimentos dos participantes. Ao serem questionados sobre como encaravam o ambiente de trabalho e como se sentiam ao sair do mesmo, houve opiniões parecidas no sentido de não se preocuparem com o trabalho quando estavam fora de seu horário. Em relação a isso, uma fala que nos chamou atenção foi de uma das cuidadoras, que expôs seu sentimento de raiva ao falar: “Ao passar pela porta daqui, nem me lembro de que ele existe. Eu queria jogar uma bomba no abrigo!” (DULCE, 49 anos).

A mesma funcionária ao ser questionada sobre como se sente frente às demonstrações afetivas que as meninas costumam emitir em relação aos cuidadores pronunciou: “Eu acho que as que beijam e abraçam muito são as mais falsas. Eu não gosto quando ficam com muito beijo pra cima de mim, eu deixo, por causa da situação delas, mas dizer que gosto... não gosto!” (DULCE, 49 anos).

Já este técnico, deixou claro não ter receio quanto ao comportamento das crianças e revelou já ter passado por situação semelhante: “Não vejo problema em abraçar as crianças. Já morei em abrigo e sei o que elas sentem quando alguém as abraça com desprezo.” (ALBERTO, 30 anos).

Diante disso, outros integrantes sentiram a necessidade de expor suas opiniões e sentimentos, transformando a dinâmica em uma discussão prolongada. A ideia que prevaleceu foi a de que não há problemas nas demonstrações de carinho provenientes

tes das acolhidas, pelo contrário, grande parte dos sujeitos afirmou agir de maneira recíproca e acolhedora.

3º ao 5º encontro

Como dito anteriormente, ainda que tenha aumentado a disponibilidade de expressar emoções e sentimentos após o segundo encontro, houve a continuidade da resistência por meio de alguns integrantes do grupo, resultando na diminuição do número de participantes. Essa resistência pode ser associada ao estado de tensão e às inúmeras incertezas que permearam a instituição nos últimos tempos, devido à insegurança perante o futuro, tanto por parte dos participantes do grupo quanto das acolhidas.

Sendo assim, frente à pressão ocasionada pela urgência de encaminhamento das crianças/adolescentes para outras instituições ou para retorno ao convívio familiar, instalou-se um clima de desmotivação, insatisfação e até mesmo irritabilidade. Conseqüentemente, a maioria dos funcionários passou a demonstrar indisponibilidade em participar das atividades. No entanto, ao solicitar o *feedback* dos mesmos, grande parte relatou ser importante a existência de um espaço de escuta e interação. Em razão de não existir nenhum programa voltado aos trabalhadores do local, mencionaram que frente ao projeto se sentiram valorizados. A seguir, algumas falas dos funcionários sobre a realização do projeto:

Sinceramente, às vezes dava preguiça de participar das dinâmicas, mas no final sempre é legal. Algumas vezes eu até me emocionei, a gente nunca tinha tempo de ouvir o outro e entender que não é só a gente que tem problemas (ANA MARIA, 22 anos).

Eu acho que estamos mais unidos, antes era cada um olhando para o próprio umbigo. Eu entendi que é preciso parar para entender nossos colegas. (JOANA, 59 anos).

Gostei muito de todas as atividades, me senti importante. Finalmente entenderam que tanto as meninas quanto os cuidadores necessitam de atenção. (PEDRO, 29 anos).

4 CONCLUSÃO

Diante da análise realizada, constatou-se que foi possível a exposição de problemas por parte dos integrantes e assim, os próprios compreenderam algumas atitudes do outro que antes eram pré-julgadas. Desse modo, verificou-se que houve um melhor entendimento e aumento da empatia para com o outro, além de evidenciar o

vínculo estabelecido entre os funcionários, bem como a melhoria do relacionamento interpessoal. Apesar da resistência de alguns participantes, percebeu-se por meio das interações durante as atividades, que alguns funcionários tornaram-se mais receptivos e confortáveis para relatarem experiências e insatisfações com o trabalho e, por estabelecerem um bom vínculo com as facilitadoras, ficaram mais confiantes para sugerirem melhorias para os encontros.

Além disso, ao oferecer práticas como relaxamento, alongamento e Ginástica Laboral, a saúde do trabalhador por vezes esquecida foi promovida. Sobretudo, no contexto em que indivíduos que se encontram em vulnerabilidade social, preconizam-se o cuidado para com estes sujeitos, e os cuidadores são, na maioria dos casos, negligenciados. Ademais, as pressões presentes no ambiente de trabalho somados às demandas de sujeitos que estão desamparados, sobrecarregam e exigem demasiada energia emocional e física dos trabalhadores no Acolhimento Institucional. Desse modo, enquanto sugestões indicam-se projetos que prezem pelo bem-estar biopsicossocial dos trabalhadores neste contexto, especialmente, no que diz respeito ao suporte psicológico, uma vez que demanda alta disponibilidade emocional exercer ocupações neste ambiente.

Portanto, conclui-se, então, que realmente havia muita inquietude entre os colaboradores, mas proporcionar momentos em que eles pudessem falar, expor seus sentimentos sem o medo do julgamento e refletir acerca dos acontecimentos que de alguma forma modificaram a rotina no ambiente de trabalho, serviram para descarregar as tensões existentes. Dessa maneira, as Habilidades Sociais dos participantes foram promovidas, tais como: emitir feedbacks e tolerância para com o próximo.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse**: faça o estresse trabalhar para você. Rio de Janeiro: Zahar, 1990.

AUBRY, Jean-Marie; SAINT-ARNAUD, Yves. **Dinâmica de grupo**: iniciação a seu espírito e algumas de suas técnicas. Tradução de Edson Braga de Souza. 8.ed. São Paulo: Loyola, 1978.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução de L. de A. Rego e A. Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2006. (Obra original publicada em 1977).

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009

CUNHA, Márcio Alexandre dos Santos. **Dinâmica de grupo**. Rio de Janeiro: Universidade Candido Mendes, 2002.

DAMÁSIO, A. **Pressupostos neurológicos**. 2.ed. São Paulo: Companhia das letras, 2013.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z.A.P. **Habilidades sociais**: conceitos e campos teórico-práticos. Disponível em: <<http://www.rihs.ufscar.br>>. Acesso em: 10 dez. 2006.

ELÓI, J. **Diferença entre emoções e sentimentos**. São Paulo: Neuro psicologia, 2013.

ESTATUTO da criança e do adolescente – ECA. **Lei 8.069** de 13 de julho de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8069.htm>. Acesso em: 15 abr. 2015.

GAIARSA, J.A. **Comunicação não-verbal**: reflexões acerca da linguagem corporal. 3.ed. São Paulo: Ícone, 1955.

GULASSA, M.L.C.R (Org.). **Novos rumos do acolhimento institucional**. São Paulo: NECA – Associação dos Pesquisadores de Núcleos de Estudos e Pesquisas Sobre a Criança e o Adolescente, 2010.

LIMA, A. **Inteligência emocional é fator de sucesso**. 2010. Disponível em: <<http://www.arilima.com/inteligencia-emocional-e-fator-de-sucesso-2/>>. Acesso em: 28 set. 2015.

LUCCA, E. **Habilidade social**: uma questão de qualidade de vida. Campinas: PUC, 2004.

MARINEAU, René F. **Jacob Levy Moreno – 1889-1974**: pai do psicodrama, da sociometria e da psicoterapia de grupo. São Paulo: Ágora, 1992.

MOTHÉ, Claudia Brum. **Stress no ambiente de trabalho**. Migalhas, 2006. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI33425,41046-Stress+no+ambiente+d+e+trabalho>>. Acesso em: 28 set. 2015.

RODRIGUES, M. **Inteligência emocional - uma atitude de sucesso**. 2008. Disponível em: <<http://www.sucessonews.com.br/iteligencia-emocional-uma-atitude-de-sucesso/>>. Acesso em: 28 set. 2015.

SELIGMANN-SILVA E. Saúde mental e trabalho. **Tundis SA, Costa NR Cidadania e loucura**: políticas de saúde mental no Brasil. Rio de Janeiro: Vozes/Abrasco; 1987.

SANTOS, Andréia Fuentes dos et al. Benefícios da ginástica laboral na prevenção dos distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho. **Arq. Ciências saúde**, UNIPAR, v.11, n.2, 2007. Disponível em: <<http://revistas.unipar.br/index.php/saude/article/view/1520>>. Acesso em: 28 set. 2015.

Data do recebimento: 18 de novembro de 2016

Data da avaliação: 18 de novembro de 2016

Data de aceite: 17 de janeiro de 2017

-
1. Acadêmica do curso de Psicologia da Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: biancaprospero@outlook.com
 2. Acadêmica do curso de Psicologia da Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: marina.thaiane@gmail.com
 3. Acadêmica do curso de Psicologia da Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: rissamillenna@hotmail.com
 4. Acadêmica do curso de Psicologia da Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: samaralucio@live.com
 5. Doutoranda (2014), sob orientação da professora Marлизete Maldonado Vargas; Mestre em Saúde e Ambiente pela Universidade Tiradentes – UNIT (2013); Graduada em Psicologia pela UNIT (2010); P Professora e pesquisadora da UNIT; Líder do grupo GEVIP; Psicóloga Escolar no Instituto Dom Fernando Gomes; Foi Psicóloga na Defensoria Pública de Sergipe; Foi Tutora de Educação à Distância/CESAD pela Universidade Federal de Sergipe; Bolsista de iniciação científica PROBIC. E-mail: jamileteles18@hotmail.com