

Mobilização subjetiva dos agentes de segurança no trabalho de ressocialização de adolescentes.

Subjective mobilization of security agents in the work of resocializing adolescent.

Movilización subjetiva de los agentes de seguridad en labor de resocialización de adolescentes.

Crécia de Faria Morais¹

ARK CAICYT: <http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s18527310/ko3n0aqib>

Resumo

Esta investigação tem como objetivo analisar a mobilização subjetiva dos agentes de segurança socioeducativos diante do sofrimento psíquico no trabalho com adolescentes em privação de liberdade. Trata-se de uma pesquisa empírica descritiva com abordagem qualitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com 18 profissionais voluntários e a análise dos dados foi alcançada utilizando-se a técnica de Análise de Conteúdo conforme Lawrence Bardin. Os resultados desnudam o sofrimento imposto pela organização do trabalho nas unidades de internação, as estratégias defensivas, a mobilização subjetiva e os fatores de adoecimento dos servidores. Assim, esse estudo amplia o conhecimento sobre a saúde mental no trabalho e sobre os mecanismos de defesa subjetivos sob a óptica da Psicodinâmica do Trabalho, contribuindo para a evolução das discussões na área de psicologia em relação às categorias de segurança e ressocialização de menores infratores.

Palavras-chave

Psicodinâmica do Trabalho; Estratégias Defensivas; Mobilização Subjetiva; Agentes de Segurança Socioeducativos.

¹ Especialista em Psicologia Junguiana pela Faculdade de Ciências da Saúde, São Paulo; Especialista em Neuropsicologia clínica pela Faculdade de Educação e Meio Ambiente, Rondônia; Master of International Education in Framingham State College in Massachusetts; Mestre em Psicologia pela Universidade Católica de Brasília. Email de contato: cresciamorais@hotmail.com

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar la movilización subjetiva de los agentes de seguridad socioeducativa ante el sufrimiento psicológico al trabajar con adolescentes privados de libertad. Se trata de una investigación empírica descriptiva con enfoque cualitativo. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas semiestructuradas a 18 profesionales voluntarios y el análisis de los datos se realizó mediante la técnica de Análisis de Contenido de Lawrence Bardin. Los resultados revelan el sufrimiento impuesto por la organización del trabajo en las unidades de hospitalización, las estrategias defensivas, la movilización subjetiva y los factores que provocan que los empleados enfermen. Así, este estudio amplía el conocimiento sobre la salud mental en el trabajo y los mecanismos subjetivos de defensa desde la perspectiva de la Psicodinámica del Trabajo, contribuyendo para la evolución de las discusiones en el área de la psicología en relación a las categorías de seguridad y resocialización de los menores infractores.

Palabras clave

Psicodinámica del Trabajo; Estrategias Defensivas; Movilización Subjetiva; Agentes de Seguridad Socioeducativos.

Abstract

This research aims to analyze the subjective mobilization of socio-educational security agents in the face of psychological distress when working with adolescents deprived of liberty. This is descriptive empirical research with a qualitative approach. Data collection was carried out through semi-structured interviews with 18 volunteer professionals and data analysis was achieved using the Content Analysis technique according to Lawrence Bardin. The results reveal the suffering imposed by the organization of work in internment units, the defensive strategies, the subjective mobilization and the factors that cause illness among employees. Thus, this study expands knowledge about mental health at work and about subjective defense mechanisms from the perspective of Work Psychodynamics, contributing to the

evolution of discussions in the area of psychology regarding the categories of security and resocialization of juvenile offenders.

Keywords

Psychodynamics of Work; Defensive Strategies; Subjective Mobilization; Socio-educational Security Agents.

Esse artigo é recorte de uma pesquisa realizada para a construção de uma tese de doutoramento que estudou a mobilização subjetiva existente entre os constructos teóricos de sofrimento no trabalho, trabalho prescrito e trabalho real, todos baseados na psicopatologia e na psicodinâmica do trabalho.

Psicodinâmica do trabalho é uma metodologia de investigação que abre novas perspectivas de abordagem das questões que dizem respeito à organização do trabalho e seus impactos na saúde mental do trabalhador. É considerada também uma disciplina teórica que insere os resultados da investigação clínica da relação do indivíduo com o trabalho, englobando a psicanálise e a teoria social (Dejours & Abdoucheli, 1994).

A psicodinâmica do trabalho foi construída a partir das ideias e práticas realizadas pelo psiquiatra e psicanalista francês Dr. Christophe Dejours, especialista em Medicina do Trabalho, que define o trabalho não só como relação social ou socio salarial, mas como algo que envolve o engajamento da personalidade. Para Dejours (2012), o que acontece no macro da sociedade é espelhado no ambiente de trabalho. Neste círculo, a importância do julgamento do outro incide sobre a capacidade do fazer e trabalhar, pois aí estão inscritas as relações sociais nas quais ocorrem a linguagem, as práticas, as regras e os códigos específicos do grupo de trabalhadores.

Dessa maneira, o trabalhador sempre acrescenta algo de seu às prescrições para poder atingir a completude da tarefa. Como nos diz Dejours (2004, pg.28) “trabalhar é preencher a lacuna entre o prescrito e o real”. E o mundo real resiste confrontando o sujeito com o fracasso, fazendo surgir sentimento de impotência, irritação, esmorecimento.

Aqui será mostrada a experiência laboral dos agentes de segurança socioeducativos de adolescentes infratores em privação de liberdade, já que o trabalho desses profissionais se manifesta como uma relação primordial de sofrimento que traz na bagagem, em razão de sua história, a experiência da subjetividade. É um trabalho no qual o sujeito quer ir além e superar todas as resistências. E é neste

direcionamento que será apresentado o arcabouço teórico-metodológico, a partir do olhar da psicanálise, de maneira a fomentar a atuação da psicologia em diversos contextos.

Sendo assim, o eixo teórico no qual se baseia o estudo versa sobre trabalho e sofrimento, conduzido pela psicodinâmica do trabalho, escolhida como lente de análise. Por isso, uma das partes mais importantes da pesquisa é a análise qualitativa da fala dos agentes por meio da técnica de Análise de Conteúdo de Lawrence Bardin (2011), extraindo os sentimentos dos trabalhadores para identificar não só o sofrimento, mas também as estratégias de defesa e os mecanismos de mobilização.

As dificuldades que compõem o dia a dia laboral dos agentes de segurança em unidades de internação de adolescentes infratores são atravessadas por lógicas disciplinares e relações de poder que se assemelham aos cenários das prisões europeias do século XIX. E para analisar as mobilizações subjetivas dos agentes diante do sofrimento psíquico no trabalho, de acordo com Abreo (2017), é necessário observar a história e o contexto social das unidades de internação.

Segundo levantamento realizado em junho de 2023 pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, o Brasil possui cerca de 11.556 adolescentes e jovens em cumprimento de medida de ressocialização com privação de liberdade dentro de instituições socioeducativas. Desses, 4,4% são meninas e 95,6% são meninos (Ministério dos Direitos Humanos e de Cidadania, 2023). A superlotação e a precariedade da estrutura física apresentada nas unidades de internação, segundo Zappe et al. (2011), contribuem para a fragilização do trabalho socioeducativo, ocasionando inúmeros problemas como o comprometimento do atendimento técnico e humanizado e a degradação das condições de trabalho.

Pesquisas demonstram que em muitas instituições é comum a presença de maus-tratos, violência física, comportamentos preconceituosos de funcionários com relação aos adolescentes institucionalizados, o que caracteriza violência psicológica. Para a sociedade, cabe aos agentes manterem confinados aqueles que ela considera perigosos, evitando de toda maneira que ocorram fugas. Essa lógica demanda que a equipe de agentes priorize os mecanismos disciplinares, negligenciando as funções socioeducativas. Ainda

que as atividades desenvolvidas tenham ênfase nas rotinas de segurança, outras competências são atribuídas aos profissionais, tais como garantir atividades de lazer, instruir e aconselhar os jovens apreendidos (Zappe et al., 2011).

Esse cenário ilustra o ambiente de trabalho dos agentes, suas dificuldades para cumprir as funções próprias do cargo e esclarece o contexto gerador das situações de sofrimento que vai desde a ausência de prescrição clara das atribuições até a falta de reconhecimento do seu trabalho por parte do Estado e pela sociedade. Passam também por ocorrências como rebeliões, ameaças e a possibilidade de serem agredidos dentro e fora do trabalho.

No mesmo sentido, Abreo (2017) ressalta que o risco dos agentes sofrerem agressões ou perderem a vida gera um constante estado de alerta. A possibilidade de que situações críticas aconteçam, a todo momento é vivida pelos trabalhadores, agravada pelo medo de ser reconhecido nas ruas por parentes ou comparsas dos adolescentes. Esses fatores impactam negativamente na vida do agente gerando sofrimento psicológico, ocasionando de forma constante problemas de saúde como crises de ansiedade, síndrome do pânico, insônia, irritabilidade, problemas de pele, dores no corpo, humor depressivo, uso de medicação, uso abusivo do álcool e afastamentos regulares do trabalho.

Dejours (2004) evidencia que, ao contrário do que o senso comum diz, o trabalho intelectual não se reduz ao puro exercício da inteligência. Muito pelo contrário, o trabalhar passa sempre pela experiência afetiva do sofrimento; assim, na experiência do trabalhar sempre existirão implicações no registro da saúde do corpo. O risco de adoecimento é vivenciado pelos trabalhadores quando não vislumbram a possibilidade de mobilizar sua subjetividade, tanto em função da restrição de seus próprios recursos psíquicos, quanto pelas imposições da organização de trabalho.

Sendo assim, o objetivo do estudo é analisar a mobilização subjetiva dos agentes de segurança socioeducativos diante do sofrimento psíquico no trabalho com adolescentes em privação de liberdade dentro de uma unidade de ressocialização.

A atração da pesquisadora pelo tema foi ampliada em dois momentos: em 2015, em um Grupo de Trabalho para discussão sobre Psicodinâmica do Trabalho com Christophe Dejours na Universidade de Brasília e, em 2016, num grupo de pesquisa voltado para a comunicação entre os agentes de segurança e os adolescentes infratores.

O estudo se justifica pela contribuição ao conhecimento das fontes de sofrimento mental, cansaço e infelicidade dos agentes socioeducativos, o que afeta a qualidade da humanização no atendimento e mostra as soluções pessoais adaptadas com implicações em sua subjetividade, o que colabora na construção de propostas para que as unidades de internação considerem a saúde dos trabalhadores.

Metodologia

Esse tipo de estudo é considerado empírico descritivo, pois os fatos foram registrados, analisados, classificados e interpretados sem interferência do pesquisador. Possui abordagem qualitativa, já que trabalha com crenças, atitudes e valores que não podem ser resumidos apenas na manipulação de variáveis (Prodanov & Freitas, 2013).

Para estudar as dimensões contidas no objetivo, os agentes foram entrevistados e responderam a um questionário dividido em duas partes: a primeira, com perguntas sobre o perfil sociodemográfico de cada um, uso de medicamentos e acompanhamento terapêutico. Na segunda parte, foram elaboradas questões sobre seu trabalho.

Antes da realização das entrevistas, houve 02 (duas) reuniões com os participantes para esclarecimento do objetivo da pesquisa. Conforme a psicodinâmica do trabalho, nessas reuniões os trabalhadores, em um ambiente de grupo, analisam seu dia a dia guiados por uma questão que é *o que você faz no trabalho?*

As entrevistas semiestruturadas, individuais, duraram em torno de meia hora, momento em que as categorias de análise surgiram espontaneamente a partir de cada caso com a percepção das falas, buscando entender a relação entre as doenças ocupacionais e a saúde mental.

O estudo contou com a participação de 18 (dezoito) agentes, trabalhadores de uma unidade de internação de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa localizada no centro-oeste brasileiro.

Os critérios de inclusão e exclusão dos participantes foram delimitados da seguinte forma:

- Critérios de inclusão a) Agentes de segurança socioeducativos concursados; b) Trabalhar dentro da Unidade de Internação pesquisada; c) Somar doze meses ou mais no exercício da profissão.
- Critérios de Exclusão: a) Profissionais que não atuavam diretamente com os jovens; b) Profissionais com menos de doze meses de exercício da profissão; c) Entrevistas não mediadas pela autora.

Para analisar o objeto de estudo, a metodologia que embasa esta pesquisa considerou abordagens da Psicologia Social, Psicodinâmica do Trabalho e Ergonomia da Atividade valorizando os processos subjetivos e intersubjetivos mobilizados no trabalhar.

Para garantir o anonimato e, ao mesmo tempo, facilitar a identificação das falas, atribuiu-se codinomes aos participantes. Foi estipulado A de Agente, seguido por um número que indicava a ordem na entrevista e a letra M ou F para identificar o gênero do entrevistado. Assim participaram:

A1M, A2F, A3M, A4M, A5M, A6M, A7M, A8F, A9F, A10M, A11F, A12M, A13F, A14F, A15F, A16F, A17M, A18M, ou seja, 10 agentes do gênero Masculino e 8 agentes do gênero Feminino.

As falas dos participantes foram analisadas conforme Análise de Conteúdo de Lawrence Bardin (2011).

Análise de Conteúdo

Análise de Conteúdo é um conjunto de técnicas de pesquisa cujo objetivo é buscar os sentidos das palavras comunicadas. Nessa pesquisa, a intenção é analisar o conteúdo das falas dos ressocializadores de

adolescentes infratores quanto à organização do trabalho, trabalho prescrito e trabalho real, mecanismos de defesas para minimizar o sofrimento psíquico e mobilização subjetiva. O objetivo não é explicar o que ocorre com os ressocializadores nem listar seus comportamentos, mas sim conhecer as representações que os trabalhadores têm de suas experiências no trabalho a partir da clínica psicodinâmica do trabalho.

A análise de conteúdo é uma forma de tratamento dos dados em pesquisa de abordagem qualitativa, segundo Bardin (2011), usada há mais de meio século por psicólogos, psicanalistas, sociólogos, linguistas, historiadores, políticos, jornalistas, ou seja, por todos que investigam na área psicossociológica atraídos pelo que se encontra escondido nas figuras de linguagem, reticências e entrelinhas.

A análise de conteúdo proposta por Bardin é referenciada por diversos autores que organizam os dados colhidos em fases semelhantes. Essa investigação é abordada em três fases:

- Pré-análise – É a fase da organização dos dados. É o primeiro contato com eles para ter uma rápida percepção das mensagens ali contidas. Sistematiza-se as ideias iniciais, escolhe-se o material a ser analisado tornando-o operacional, sempre visando o objetivo.
- Exploração do material – estudo aprofundado sobre a totalidade dos dados recolhidos, orientado pelo material teórico, o que possibilita a riqueza da interpretação e das inferências. É a fase da administração do que foi antes decidido por meio do agrupamento por categorias.
- Tratamento dos resultados - é a interpretação dos dados brutos (as falas) e das inferências.

Para Bardin (2011), categorias são as classificações que reúnem um grupo de elementos com características de sentidos comuns, conforme Tabelas 1 e 2.

Reagrupamento das categorias

Tabela 1 – Categorias: Sofrimento e defesas

Elementos das categorias	Definição
Sofrimento criativo	O sofrimento pode ser criativo ou patogênico. No criativo, o indivíduo mobiliza-se na transformação do

	seu sofrimento em algo benéfico para ele. O trabalho torna-se um mediador para a saúde.
Sufrimento patogênico	O sofrimento patogênico está relacionado à ausência de flexibilidade da organização do trabalho a qual impede que o sujeito encontre vias de descarga pulsional nas suas atividades laborais, utilizando-se de estratégias defensivas para suportar o contexto de trabalho. O trabalho funciona como mediador da fragilização da saúde.
Estratégias defensivas	As estratégias de defesa têm como função adaptar o sujeito às pressões de trabalho com o objetivo de atenuar ou combater o sofrimento e proteger os trabalhadores dos efeitos deletérios sobre sua saúde mental. Diferenciam-se dos mecanismos de defesa do ego por não serem interiorizadas e persistirem a partir da presença de uma situação externa

Nota 1 – Elaborado pela autora conforme Dejours (1996).

Tabela 2 – Categoria: Mobilização Subjetiva

Elementos da categoria	Definição
Cooperação	A cooperação como estratégia de mobilização coletiva representa uma maneira de agir de um grupo de trabalhadores para ressignificar o sofrimento e transformar em fonte de prazer a organização do trabalho, o que se torna possível por meio do espaço público de discussão e pela ajuda mútua.
Espaço para discussão	O espaço público de fala na psicodinâmica do trabalho significa a criação de um espaço de fala e escuta em que podem ser expressas opiniões contraditórias e/ou baseadas nas crenças, valores e

	posicionamento ideológico dos participantes do espaço.
Reconhecimento	O reconhecimento é uma forma de retribuição moral. É o sentimento de ser aceito, valorizado e ter liberdade para expressar sua individualidade. A valorização é o sentimento de que o trabalho tem sentido e valor por si mesmo, é importante e significativo para a organização e a sociedade.

Nota 2 – Elaborado pela autora conforme Dejours (1996).

Tratamento dos Resultados

Sufrimento no trabalho

O sofrimento psicológico caracteriza-se como uma experiência relacionada a uma sensação embaraçosa, penosa ou desagradável, vivenciada de forma individual, que faz parte da existência humana, portanto, não é considerado um indício de desequilíbrio ou algo anormal (Dejours, 1996).

Segundo as falas dos agentes nas entrevistas, o trabalho junto aos adolescentes com restrição de liberdade é considerado por eles como tenso e desgastante:

...Então, sim, sim, é muito tenso e violento os plantões. O trabalho pode seeeeeer (pausa):
turbulento. (A17M)

...Ambiente de trabalho tenso.... Arapuca, a senhora sabe o que uma arapuca? É armadilha pra
pegar passarinho (sorri). (A14F)

O sofrimento se processa de acordo com as ocasiões e situações que o indivíduo identifica como ameaças. Dessa forma, a intensidade do sofrimento depende do ambiente vivenciado no trabalho (Pires & Macêdo, 2020). No caso dos agentes ressocializadores essa vivência do perigo é demonstrada explicitamente:

O adolescente não quer tá ali. Ele faz de tudo pra fugir. Se precisar é capaz dele matar pra
sair...Eles são ligeiros, se bobear, eles já botam fogo nos colchões, nas roupas de cama, até na

própria roupa deles eles colocam fogo. É a arma que eles têm pra tentar escapar da unidade de internação. E eles fazem é com gosto mesmo e se precisar levam um de nós junto com eles (A5M)
É um trabalho de risco muito grande, porque os adolescentes são linha dura. Trabalhar na unidade é pra quem tem disposição para o perigo, todo dia acontece uma coisa que a gente tem que enfrentar...(A3M)

Percebe-se que o sofrimento constitui uma experiência pessoal, relacionada com a singularidade de cada indivíduo. Sua dimensão temporal envolve processos mentais construídos pelo próprio trabalhador no âmbito de sua atividade (Dejours, 2004).

Em todas as entrevistas os agentes relataram que temem por suas vidas ao responderem à questão: As atividades do cargo que exerce oferecem algum risco de acidente ou morte?

Certeza, certeza (pausa). Risco de acidente eu não digo, mas de morte é o tempo todo, dentro e fora da unidade, porque os amigos ou inimigos dos adolescentes que estão internados podem te fazer mal na rua, em qualquer lugar. Tipo te ameaçar, te obrigar a soltar o adolescente. (A3M)

Assim como relatado por Moreira (2018) no artigo "*Agente não é gente: sofrimento psíquico de trabalhadores de unidades de ressocialização*", o sofrimento se estende além do trabalho, invadindo sua casa, seus momentos de lazer e descanso:

Sim, eu até já falei nas perguntas anteriores o perigo que é ser agente de segurança, né? Eu sempre fico com medo por mim e pela minha família, porque é a minha vida que está em jogo sempre que saio para trabalhar... Risco é o que mais tem. Risco de morte, de acidente...(A16M)

Verifica-se que o medo constitui um dos fatores mais relevantes no trabalho dos agentes. A expectativa diante do perigo e da preparação para ele significa angústia e sofrimento. E entre as diversas situações que podem ser geradoras de sofrimento psicológico está a possibilidade de a família dos agentes estarem expostas à violência.

Um caso que marcou a unidade foram ameaças realizadas pelos adolescentes ao bebê de uma agente grávida:

A adolescente disse que o servidor tinha agredido ela, que eu podia confirmar, mas eu não a apoiei, e eu estava grávida de 8 meses, ela começou a me ameaçar que ia arrancar a cabeça do meu bebê, que ia me agredir. Naquele momento eu senti medo, medo de entrar lá... (A7M)

Alguns participantes sabem que a sobrecarga de trabalho é prejudicial e que eles têm direito à remuneração de horas extras. Embora busquem apoio nas associações, acabam se sujeitando a cargas horárias excedentes, mesmo sem remuneração:

Não é uma opinião, a gente trabalha mais horas sim, e estamos lutando com a associação pra receber os atrasados. É como se fosse hora extra, sabe? Não tem banco de horas, mas a gente tem direito de receber as horas trabalhadas, mas além de não receber, a gente faz é continuar fazendo mais hora sem receber. (A2F)

Segundo Dejours & Abdoucheli (1994), uma das maiores alienações do trabalhador é a apresentação da tolerância graduada, que vai contra suas vontades e prejudica até sua saúde. O sujeito aceita os abusos como coisa normal. As falas possuem em comum a aceitação da sobrecarga de trabalho e a submissão passiva a ela. Essa submissão se torna quase uma servidão voluntária. O agente acredita que as horas trabalhadas além do previsto em contrato fazem parte do trabalho, que é sua responsabilidade.

Isso aí sempre tem de a gente ficar mais do que a combinação. Mas eu até acho que faz parte do serviço, eu não me importo muito com essas coisas não. (A8F)

O sofrimento laboral foi demonstrado na fala dos agentes pela baixa contribuição para a reabilitação dos adolescentes, gerando um sentimento de inutilidade, impotência. Verifica-se então que o trabalho real está longe do trabalho realizado.

É muito difícil você mexer com adolescente, eu tenho dó deles, eu acho que no fundo eles sofre muito, (pausa) ... É muito preconceito contra eles, é muito perigoso ficar perto deles. A gente quer cuidar, mas é perigoso (A10M).

Um dos agentes relata que a morte de uma adolescente foi uma das ocorrências que marcou negativamente o seu trabalho, demonstrando como a impotência diante das ocorrências o afeta psicologicamente:

...foi uma adolescente que eles mataram, ela não tava mais com nós na unidade e uns traficantes assassinaram ela uns meses depois que o juiz mandou desinternar ela. Isso me chocou muito, **mas é a vida, né?** fazer o quê...(A3M)

Em relação ao que os agentes mudariam em seu trabalho, muitos alegaram que gostariam de realizá-lo com mais eficácia. Fica latente na fala o quanto essa dificuldade pesa no emocional:

...E... e... eu mudaria também alguns locais, aonde eu trabalhei antes, você chegava na unidade parecia uma prisão, como é que nós estamos procurando reeducar o adolescente e nós de repente vai botar ele num lugar que não tem nada a ver com o que a gente prega, né? (A6M)

Outro ponto gerador de sofrimento advém do sentimento em relação à falta de reconhecimento da sua atividade pelo Estado tanto em relação aos baixos salários como pela imagem que a sociedade faz desses profissionais, intensificados pela estigmatização de “policinhas”, uma alusão à imagem criada pelo uso de uniformes:

Sim, eu mudaria a questão do uniforme, nós vestimos como policinha, e isso constrange o adolescente, quando a gente vai pra rua, nós acompanhamos até a escola, isso constrange o adolescente como se ele não pudesse fazer parte daquele grupo ali, por exemplo. (A7M)

São inúmeras as dificuldades e os sofrimentos vivenciados pelos agentes nas unidades de internação. Assim, o principal destino para este sofrimento que surge da impossibilidade ou da dificuldade

em transformar essa realidade disciplinar, é pela via adaptativa, através das estratégias defensivas ou pela mobilização subjetiva.

Para Dejours & Abdoucheli (1994), o enfrentamento de situações insalubres com a presença constante do medo pode dinamizar a formação de estratégias coletivas de defesa, destinadas ao enfrentamento do sofrimento gerado pela organização do trabalho, conferindo ao sujeito uma estabilidade que ele será incapaz de garantir com a ajuda de apenas defesas próprias.

Estratégias defensivas

Diante dos constrangimentos vividos pelos agentes, o ego não fica passivo, ele se defende. O trabalhador utiliza-se de mecanismos de defesa quando as relações entre o indivíduo e a organização estão bloqueadas ou quando ele já utilizou o máximo possível da sua capacidade para adaptar-se e, sem nenhum resultado, sente-se totalmente desgastado (Dejours, 1992).

As estratégias são mecanismos de defesa utilizados para negar ou minimizar a percepção da realidade que faz sofrer numa tentativa de controlá-la. Elas traduzem as maneiras que o sujeito ou o grupo buscam para lidar com o sofrimento, no entanto, sem atacar a causa, logo não levam à vivência do prazer no trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994).

As estratégias defensivas refletem atitudes ou comportamentos, individuais ou coletivos, úteis à saúde mental na medida em que preservam o equilíbrio do trabalhador ao ajudá-lo a enfrentar as contradições da organização do trabalho (ausência de poder, falta de autonomia, falta de apoio). Os trabalhadores de atividades que envolvem grandes riscos costumam elaborar estratégias coletivas de defesa como a **banalização do risco** e a **negação** do perigo (Dejours, 2012). Dessa forma, a **racionalização** gera justificativas socialmente valorizadas para explicar situações de sofrimento:

Eu não levo nada daqui, é assim que eu tento aliviar, quando eu retorno no outro plantão eu já não me lembro mais, é como se eu tivesse pegado uma borracha e apagado tudo, isso nunca me afetou... (A2F)

Respiro fundo, dou uma distanciada do problema, se for possível, retorno, e espero ele se autossanar, porque geralmente isso acontece, tá? E quando não é autossanável, eu procuro sanar com serenidade, com isenção e com sabedoria. (A12M)

Nota-se no discurso dos agentes o teor defensivo, a tentativa de dar uma explicação moralmente aprovável para os comportamentos, assim, a racionalização é uma ação social racionalmente orientada.

De acordo com Dejours (1996), a ambiguidade das estratégias defensivas está no fato de que elas podem atenuar o sofrimento, porém, se funcionarem muito bem e as pessoas deixarem de sentir o sofrimento, pode-se gerar a **alienação**, como se percebe nas falas dos agentes:

Vou no banheiro, lavo o rosto. As vezes choro de ódio, e penso que amanhã será melhor, e às vezes... não é não. Se não houver como resolver tento ficar um pouco sozinha e meditar em coisas positivas para que o desagradável não faça morada em mim (A9F)

É bom (o trabalho), (pausa) ah nós se diverte muito lá, nos aniversários a gente comemora, eles fazem um bolinho. É um grupo muito unido. Tem capacitação pros agentes. É um empreguinho bom. (A4M)

Verifica-se que em algumas situações ocorre a naturalização das condições em que se trabalha, mostrando **negação** do perigo, atitudes interpretadas como estratégias defensivas do coletivo, pois geram um certo tipo de controle sobre a situação que acarreta medo e porque seu objetivo prático é minimizar o sofrimento, porém sem revertê-lo (Dall’Asta, 2015). Assim, o mesmo agente, ao ser pedido que descrevesse seu trabalho com uma única palavra: “divertido”, ignora todos os problemas que enfrenta. Ao refletir sobre os riscos de morte, desabafa:

Nosso plantão é cheio de perigo, porque o adolescente faz de tudo pra fugir. Se precisar é capaz dele matar pra sair. Alguns têm história que bateu no pai, na mãe... então se eles bateram no pai e na mãe eles podem bater na gente também! (A1M)

Mobilização subjetiva

A mobilização subjetiva é uma das formas de conquistar prazer no trabalho. É o mecanismo que possibilita a transformação do sofrimento por meio de uma operação simbólica de resgate do sentido do trabalho. O uso desse recurso depende da forma que a dinâmica da contribuição e retribuição simbólica acontece, principalmente em relação ao reconhecimento do trabalhador por parte dos pares e dos seus chefes. Geralmente se apresenta através da inteligência prática (astuciosa), do espaço de discussão coletiva, da cooperação (inteligência no plural) e do reconhecimento. Ela acontece independentemente da vontade do trabalhador, quando ele atua para subverter os efeitos prejudiciais da organização do trabalho (Martins & Mendes, 2012). É uma mobilização, sobretudo, política.

Cooperação

A cooperação é baseada na confiança entre as pessoas, caracterizada pelo conhecimento que cada uma possui dos princípios éticos que organizam os comportamentos do outro. Dessa forma, a confiança prevê a regularidade do comportamento do outro e é fundada na racionalidade da ação em relação aos valores morais (Ganem, 2013).

As análises mostram que as confidências funcionam como apoio, reduzindo o sofrimento e evitando o adoecimento dos agentes:

Direto a gente confia uns com os outros. São muitas ocorrências e se não for o apoio que a gente tem um do outro a gente ia pirar, enlouquecer mesmo. (A13F)

A cooperação nasce pela liberdade e elaboração da vontade coletiva, gera relações de confiança entre os sujeitos, algo que vai além da lógica psicoafetiva e se refere à construção de acordos e regras. A união do grupo, os laços de afetividade e solidariedade construídos formam um ambiente mais saudável e encorajador para as lutas diárias (Almeida, 2019), são primordiais para a construção da subjetividade no trabalho e protegem a saúde dos trabalhadores:

Ali nós somos uma equipe, nós temos que ser unidos, porque se o adolescente vê que nós não tá unido, ele vê que nos enfraquece. Isso aí eu já percebi que é assim, desse jeitinho que eu tô explicando pra senhora. (A5M)

Apesar da colaboração ser a mais impactante característica de enfrentamento do grupo esse sentimento de ajuda mútua não é uma unanimidade entre os agentes. Alguns relatam que a competitividade inibe essa relação de amparo e assistência:

A competição na unidade é um querendo puxar o tapete do outro. Pela frente são bonzinhos e tal e por trás se deixar tudo de ruim acontece. (A3M)

Existe picuinhas, todo mundo mordendo a orelha uns dos outros, você imagina um cachorro tomando o osso uns dos outros? (sorri). (A12M)

Espaço para discussão

A criação de um espaço de deliberação que permita a fala e a escuta de todos os membros do grupo favorecem a transformação da organização. Para Ziliotto & Oliveira (2013), a existência de um espaço para discussão, participação, cooperação e solidariedade dos colegas permite modificações efetivas das situações cotidianas de trabalho que geram sofrimento, inclusive há relatos de que as sugestões foram usadas como base para a criação de normas da unidade:

São relevantes sim (as opiniões), aqui a gente trabalha em equipe, e as opiniões são acatadas, tanto as minhas quanto das minhas colegas, ela (a chefe) sempre consulta nós agentes. Inclusive nós participamos, todos da unidade fomos convidados a participar de uma convocação pra participar e foi acatado tudo. Foi feito presencialmente e todo mundo presenciou passo a passo. (A7M)

Esse espaço coletivo é responsável pelo processo de entendimento das situações de trabalho vivenciadas, contribuindo para criar modos de resistência à dominação estabelecida nos processos de gestão da organização (Almeida, 2019). É importante a criação de ambientes onde o trabalhador possa

falar sobre suas habilidades, sofrimento e estratégias defensivas, evidenciando as contradições prescritas da organização e potencializando a cooperação dos colegas (Abreo, 2017).

Reconhecimento

Segundo Dejours (1992), a inteligência prática, para ser entendida como mobilização subjetiva, precisa passar pelo reconhecimento da hierarquia, através do julgamento da utilidade; e dos pares, através do julgamento de beleza. A carga psíquica aumenta quando o trabalhador relata que não é valorizado e faz seu trabalho de forma mecânica, ocorrendo um desgaste físico e emocional.

Para Ganen (2013), quando a qualidade do trabalho dos agentes é reconhecida, os esforços, as angústias, decepções e desânimos ganham sentido. É um sinal de que o trabalhador não contribuiu apenas para a organização do trabalho, ele se tornou alguém diferente do que era antes de ser reconhecido. Dessa maneira, o reconhecimento também é condição para a mobilização da inteligência coletiva e o espaço de discussão é o espaço de julgamento sobre o trabalho realizado.

É possível identificar na fala dos agentes que os elogios realmente os deixam felizes e mais dispostos no trabalho:

Elogios eu recebo direto e dou também, a gente se elogia muito, tudo que um faz e a gente acha que foi bom, a gente comenta, elogia. A gente vive de elogio, é bom receber e é melhor ainda poder dar (A14F)

Eu já recebi vários, dos meus colegas de trabalho, da minha chefe que também já disse que sou muito empenhado, muito prestativo, que eu tô fazendo sempre o que é pedido, que eu tô sempre à disposição (A17M)

Para Dejours (2012), a identidade só pode ser atribuída pelo olhar do outro. Sem o reconhecimento não pode haver sentido nem prazer. Percebeu-se nas entrevistas a busca do reconhecimento a qualquer custo:

... é atrativo o processo de você mudar uma vida, pra mim isso é muito interessante, com a nossa atitude nós podemos dar exemplo, um agente de segurança me falou e isso mudou minha vida... e eu mudei graças a isso... (A15F)

A narrativa de A17M mostra a necessidade de dar sentido ao seu trabalho, de ajudar e servir. Esse procedimento de defesa se instala modificando e minimizando uma realidade que o faz sofrer. Porém, durante outros questionamentos, é possível perceber o sofrimento gerado pela tentativa, muitas vezes frustrada, de resolver os problemas dos adolescentes. Ao ser questionada sobre a existência de algo repugnante no trabalho é possível verificar o desapontamento e a desilusão em relação ao tratamento dado aos internos:

Aconteceu uma coisa que marcou, o adolescente chega com medo, e dentro de um local que às vezes traz uma semelhança tenebrosa [não completou a frase], e assim, a maneira como o adolescente foi tratado por outros adolescentes, me deu vontade de ir embora pra casa, a recepção da adolescente pelas outras adolescentes que estavam apreendidas há muito mais tempo lá. Ela chega e às vezes ela tem que... [pausa – não completou a frase], se apresentar para as outras de uma forma não muito agradável. Isso me repulsa mesmo. (A17M)

Essas tentativas geram sofrimento não só por não conseguir realizar o que o agente de ressocialização acredita ser o objetivo do seu trabalho, mas também pela não valorização pelo Estado, o que gera desmotivação:

Éééé, nosso trabalho é um trabalho gratificante, mas existe muita coisa que pode ser melhorado, que deve ser melhorado, que ainda tá muito distante da realidade que deve ser. A valorização das unidades e do servidor (A7M).

Ao continuar a entrevista, as lembranças doloridas começam a surgir, demonstrando que a relação com o trabalho é difícil, principalmente em relação à insegurança e ao medo, influenciando no apoio que dão aos colegas e deixando transparecer o conflito ético vivido. No entanto, os laços de solidariedade e

cumplicidade com os membros da equipe são maiores que o medo, asseverando a força da construção do vínculo de amizade para a proteção mental dos trabalhadores (Almeida, 2019).

A narrativa a seguir demonstra o que acontece com a maioria dos agentes de ressocialização. Muitos prestam concurso baseados somente nas informações do edital, não pesquisando sobre as reais atribuições que a função exige. Um dos fatores mais importantes para esse sujeito é a estabilidade e o salário “que cai certinho” todo mês.

Eu tinha que trabalhar fixo em algum lugar, aí teve o concurso e eu fiz e passei. Cheguei na unidade verde, verde de tudo. E o pior, cheguei e vi que não tinha nada a ver com o que tinha no edital do concurso, que tinha que fazer mais coisas, tinha que trabalhar quase sem proteção, e enfrentando coisas que teria que ser polícia pra cuidar. (A3M)

Na tentativa de suprir o medo reprimindo os sentimentos de fraqueza e debilidade diante do dia a dia, o agente tenta passar uma imagem de pessoa forte. No depoimento sobre o que os colegas pensam dele relatou:

Eu acho que eles [colegas de trabalho] me percebem como alguém de atitude e personalidade forte, eu sou aquela pessoa que tenho presença, sabe? Sou opinioso e sempre acho que o certo é certo e o errado é errado, eu sempre acho que a verdade não faz curva, ela é reta. (A3M)

Apesar de querer passar uma imagem de durão durante a conversa, é possível entender o quanto o medo e o sentimento de impotência geram sofrimento:

O medo existe sim, a ameaça existe sim, e nós podemos fazer pouca coisa pra evitar um confronto maior ou uma situação de ameaça e tormento. É como um filme de terror, só que na vida real... (A18M)

O sentimento de aceitação e resignação fecha a entrevista com a frase:

“...Eu vejo o seguinte [pausa] ... nós somos heróis, se nós não cuida desses adolescentes, quem vai cuidar? (A3M)”

Discussão

Retoma-se para início da discussão a questão norteadora, ou seja, quais são as mobilizações subjetiva dos agentes de segurança socioeducativos diante do sofrimento psíquico no trabalho com adolescentes em privação de liberdade.

Sofrimento no trabalho

O estudo demonstra que o sofrimento no trabalho é uma constante no dia a dia dos agentes, vivido através do risco de vida, do perigo e das tensões, próprios do ambiente das unidades de ressocialização e retratado como principal fator desencadeador do sofrimento.

Resultados semelhantes a esse foram encontrados na pesquisa com agentes de ressocialização de Martins & Mendes (2012). O aspecto delineado de forma recorrente foi a sensação de tensão e medo entre os funcionários. A insegurança dentro e fora do local de trabalho é um sentimento comum e coletivo entre esses trabalhadores. Entretanto, o estudo dos autores difere ao relatar que o sofrimento é pouco compartilhado, diferente do que relatam os agentes dessa pesquisa.

No trabalho de Tschiedel & Monteiro (2023), são apresentados relatos de agentes de segurança cujos sentimentos de vulnerabilidade são persistentes e, muitas vezes, aguçados nos momentos de descanso, fora das unidades de ressocialização. Os autores relatam que o do agente em qualquer função que exerça na unidade de internação é a de ser reconhecido lá fora. É demonstrado nessa presente pesquisa que as ameaças sofridas limitam e afetam significativamente a vida familiar e social do trabalhador, que carrega os resquícios de sua atividade laboral: o poder e a violência da instituição, o medo, os riscos, a prontidão para agir, a vulnerabilidade.

Abreo (2017) afirma que existem aspectos que são inerentes à profissão de agente socioeducativo como os riscos aos quais estão expostos e elenca tipos de risco associados a essa profissão: físicos, sociais, psíquicos e morais. Em sentido oposto, Tschiedel & Monteiro (2013) ao analisarem o sofrimento psicológico de agentes evidenciam que em nenhum momento nas entrevistas foi mencionado dificuldades

relativas aos riscos de ataques violentos. Para os autores, esse comportamento se dá devido às estratégias de defesa utilizadas: de certa forma, preferiram reduzir, negar ou omitir o sofrimento a que foram expostas de forma extrema.

Outro indicador de sofrimento no trabalho mostrado na pesquisa foram as situações de diversidade e a pressão imposta pela sobrecarga. A natureza intensiva do trabalho com adolescentes infratores, juntamente com a falta de recursos adequados, pode levar à sobrecarga de trabalho, que inclui longas de trabalho, falta de apoio administrativo e falta de treinamento específico. Cebey (2014) descreve que a sobrecarga no trabalho assume uma forma de manipulação do trabalhador, levando-o a deturpar os limites de suas responsabilidades com a organização. A autora relata que o sofrimento está ligado à autoestima do trabalhador e pode ser causado por fatos que ferem os valores morais dos agentes, gerando conflitos internos e éticos.

O último ponto analisado em relação ao sofrimento no trabalho vivido pelos agentes refere-se à estigmatização criada pelo uso de uniformes e os baixos salários, frustrações essas que mostram o aprisionamento da imagem dos servidores como carcereiros, esvaziando o sentido de seu trabalho.

Estratégias defensivas

A tensão e os riscos gerados pelo perfil do trabalho levam os agentes a acionar estratégias de defesas que reprimem os sentimentos de vulnerabilidade, endurecendo a forma de agir com os adolescentes. Poucos verbalizam a vivência de medo em razão do padrão de virilidade que atravessa esse território impossibilitando qualquer demonstração de fraqueza, pois demonstrar vulnerabilidade diante dos adolescentes acarreta riscos físicos para os agentes.

Num contexto do agente socioeducativo, a virilidade é um valor importante, o receio de ser excluído do coletivo e não ser reconhecido pelos outros como fortes e durões conduz os profissionais a negar o sofrimento. Assim, o medo e o risco reforçam as práticas de dominação e de injustiça.

Entre as estratégias de defesa utilizadas para negar ou minimizar a percepção da realidade e o sofrimento foram encontradas a alienação e o isolamento dos agentes. Essas estratégias representam uma tentativa de controlar e lidar com o sofrimento, mas sem combater as causas. A negação dos problemas no dia a dia das unidades não permite visualizar de forma clara as causas do sofrimento, aumentando o risco de adoecimento. Esse processo de negação, entretanto, leva o trabalhador à criação de obstáculos que atrapalham a forma de entender o próprio trabalho e de lutar contra os efeitos que o sofrimento traz para a saúde.

Percebe-se nas análises que a consolidação das estratégias de defesa é capaz de camuflar o sofrimento, impossibilitando o agente de indignar-se pelas práticas de violência sofridas no trabalho. Assim ocorre a naturalização das práticas indutoras do sofrimento, tornando-as normais e justificáveis.

Mobilização subjetiva

A pesquisa aponta que as defesas utilizadas pelos agentes buscam o resgate do sentido do trabalho por meio de um engajamento interno, por meio da inteligência prática, do espaço de discussão coletiva, da cooperação e do reconhecimento.

Em relação à inteligência prática foi notado que eles buscam a melhoria contínua do seu trabalho no aprendizado diário, somando os conhecimentos práticos aos teóricos. Dito de outra forma, o uso da inteligência prática pelos agentes se baseia no conhecimento adquirido com a prática laboral e com a experiência diária. Ressalta-se, conforme dito por Almeida (2019), que acontece nesses casos uma conversão do sofrimento em inteligência prática, ou seja, é um mecanismo de defesa da estrutura psíquica do sujeito.

No que se refere à cooperação, as análises demonstram que essa é a mais impactante característica de enfrentamento do grupo. Ressalta-se que a colaboração nesse caso significa muitas vezes a integridade física do trabalhador, tornando-se mais relevante para a mobilização subjetiva.

Essa união do grupo é ressaltada como base da construção da subjetividade no trabalho; os laços de afetividade e solidariedade fazem do ambiente de trabalho um lugar mais saudável e encorajador para as lutas diárias e a cooperação entre os agentes depende da confiança estabelecida nas relações de trabalho.

Observou-se que os espaços para discussão são de grande importância para os agentes e que o ato de expressar a opinião é valorizado. Parte do grupo demonstra maturidade para saber que nem todas as sugestões serão acatadas e que o respeito ao que o outro pensa é fundamental. Ressalta-se o mérito da criação do espaço de escuta por meio do grupo de WhatsApp que permite compartilhar e ressignificar o sofrimento. Esse tipo de iniciativa dá voz aos trabalhadores que podem externar o sofrimento potencializando a mobilização subjetiva do coletivo por meio de espaço virtual.

No estudo realizado por Abreo (2017) foi relatado que a inexistência de espaços de discussão impede os agentes de demonstrarem fraqueza frente aos outros e dificultam a construção de vínculos de solidariedade e confiança. Dessa forma, a manutenção desses espaços é um ponto positivo na unidade estudada pela pesquisadora.

Conclusão

O conhecimento prévio das unidades e da forma de trabalho dos agentes pela pesquisadora foi fundamental durante o estudo para que os agentes se sentissem à vontade para relatar constrangimentos e sofrimentos presentes no exercício laboral.

Sob a orientação da Psicodinâmica do Trabalho, foi revelado que a ressocialização de adolescentes infratores em privação de liberdade pode ser extremamente desafiadora emocionalmente. Lidar com jovens que cometeram crimes e muitas vezes têm histórias de traumas pode gerar uma carga emocional significativa nos agentes. Pode-se concluir que esses profissionais se sentem isolados e impotentes, sem o apoio que o Estado deveria oferecer. Dessa forma, o equilíbrio mental é adquirido por meio de estratégias defensivas individuais ou coletivas, muitas vezes ignorando, reduzindo ou escondendo a percepção sobre a

realidade do seu trabalho e todo o custo humano e sofrimento que demanda. Não foi demonstrado conformismo, porém ainda paira uma passividade inquietante que impede a mudança da realidade.

De forma preocupante, falas exteriorizaram o medo e a angústia diária experimentada pelos agentes sem nenhum respaldo da sociedade. Porém, eles se mostraram capazes de mobilizar sua subjetividade em grande parte das situações geradoras de sofrimento impostas pela organização do trabalho. Para lidar com o sofrimento, é fundamental que os agentes recebam apoio psicológico e emocional adequado, o que inclui supervisão clínica regular, acesso a serviços de aconselhamento e psicoterapia, programas de apoio ao bem-estar e intervenções organizacionais para melhorar as condições de trabalho e promover a resiliência dos agentes. Além disso, políticas e práticas que visem a prevenção do crime e a melhoria das condições sociais podem ajudar a reduzir a carga de trabalho e promover uma abordagem mais humanizada no sistema de justiça juvenil.

Por fim, esta pesquisa contribuirá para a evolução das discussões na área de Gestão Pública, suscitando políticas públicas relacionadas à saúde mental no trabalho e à prevenção dos efeitos deletérios dos diversos e contemporâneos modelos de organização do trabalho.

Referências

- Abreo, L. de O. (2017). Entre capturas e resistências: situações de saúde e adoecimento no trabalho de agentes socioeducativos /. *Buscaintegrada.ufrj.br*. <https://buscaintegrada.ufrj.br/Record/aleph-UFR01-000861623>
- Almeida, A. (2019). Raízes da Terra: trabalho e mobilização subjetiva de agricultoras familiares do assentamento chapadinha - Distrito Federal [Tese doutorado, Universidade Católica de Brasília]. In *Bdtd.ucb.br*. <https://doi.org/https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/tede/2821>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edição revista e ampliada. São Paulo: Edições 70.
- Cebey, M. C. (2014). *Situaciones de acoso en los procesos de trabajo: Aproximación a homogeneidades y diferencias en organizaciones públicas y privadas* [Tese de Doutorado, Universidad de Buenos Aires].
- Dall’Asta, C. (2015). La calidad del empleo en una empresa estatal. una mirada clínica de las condiciones de trabajo. In Trabajo y Subjetividad. Indagaciones clínicas. e-book.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho* (5th ed.). Cortez.
- Dejours, C. (1996). Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas* (pp. 149–174). Atlas.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Production*, 14(3), 27–34.
<https://doi.org/10.1590/s0103-65132004000300004>
- Dejours, C. (2008). *Trabalho, Tecnologia e Organização: Avaliação do Trabalho Submetida à Prova do Real - Crítica aos Fundamentos da Avaliação* (1st ed.). Blucher.
- Dejours, C. (2012, September). Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. *Psicologia Em Estudo*, 17.
<https://www.scielo.br/j/pe/a/ZCgmnvttLdFqdzFb3tdZ3zt/abstract/?lang=pt>
- Dejours, C., & Abdoucheli, E. (1994). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: *Psicodinâmica do trabalho: contribuição da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp.

119–145). Atlas.

- Ganem, V. (2013). Organización del trabajo y procesos de subjetivación1. In Trabajo, actividad y subjetividad Debates abiertos. E-Book.
- Martins, S. R., & Mendes, A. M. (2012, August 1). Espaço coletivo de discussão: a clínica psicodinâmica do trabalho como ação de resistência. *Psicologia Organizações E Trabalho*, 12(2), 171–183.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000200004
- Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (2023).
<https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/dezembro/apos-6-anos-sem-levantamento-dados-sobre-a-politica-nacional-de-atendimento-socioeducativo>.
- Moreira, H. L. F. (2018). “Agente não é gente”: sofrimento psíquico de trabalhadores penitenciários. *Criminología Y Ciencias Penales*. UCES.
- Minayo, M. C. (org.). (2004). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 29. ed. Vozes.
- Pires, R. V., & Macêdo, K. B. (2020, November 20). Labor e muito amor: Mobilização subjetiva do trabalho docente. *REVELLI - Revista de Educação, Linguagem E Literatura (ISSN 1984-6576)*, 12.
<https://doi.org/10.51913/revelli.v12i0.10966>
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. de. (2013). *Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. Feevale.
- Tschiedel, R. M., & Monteiro, J. K. (2013, September). Prazer e sofrimento no trabalho das agentes de segurança penitenciária. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 18(3), 527–535.
<https://doi.org/10.1590/s1413-294x2013000300013>
- Zappe, J. G., Ferrão, I. da S., Santos, C. R. dos, Silveira, K. S. da S., Costa, L. P. da, & Siqueira, T. V. (2011). A internação de adolescentes em conflito com a lei: uma reflexão teórica sobre o sistema socioeducativo brasileiro. *Revista Brasileira Adolescência E Conflitualidade*, 5.
<https://doi.org/10.17921/2176-5626.n5p%p>

Ziliotto, D. M., & Oliveira, B. O. de. (2013). O trabalho em contact centers: sofrimento psíquico e estratégias de defensivas dos operadores. In: Trabajo, actividad y subjetividad. E-Book.