

# Subjetividade e empatia no trabalho do cuidado

Claudia Daiane Trentin Lampert

Silvana Alba Scortegagna

## INTRODUÇÃO

O trabalho constitui um dos alicerces na constituição do sujeito e no seu desenvolvimento. As premissas da psicodinâmica do trabalho mostram que a identidade é construída e desenvolvida ao longo da vida, na interação com o outro, e na relação intersubjetiva na qual o trabalho é um elemento indissociável (LANCMAN, 2008; SZNELWAR; UCHIDA; LANCMAN, 2011).

Como parte fundamental na identidade do sujeito, todo o trabalho implica uma mobilização humana que se apresenta nos gestos, no saber-fazer, no engajamento da inteligência e na capacidade de refletir, interpretar e reagir frente às situações. Por meio do sentir, pensar e inventar no trabalho é que este envolve a



personalidade do sujeito por completo, e revela-se um espaço para a manifestação da vida, da identidade construída, estando intrinsecamente relacionado ao reconhecimento da subjetividade presente (DEJOURS, 2004; LANCMAN, 2008).

Dejours (2008) postula que para conhecer os motivos que levam os indivíduos a se engajarem no trabalho e como organizam seu comportamento diante das situações, é necessário compreender a mobilização pela subjetividade, que exprime o modo como o indivíduo constrói sua rede de significados e vivencia a experiência laborativa. Para a psicodinâmica do trabalho, um dos pontos fundamentais está na concepção de que uma ação só pode ser qualificada coerente se considerar que toda atividade de trabalho provém da subjetividade, das relações intersubjetivas entre sujeito e trabalho (DUARTE; MENDES, 2015; MERLO; MENDES, 2009), da mobilização de afetos, da inteligência e, das habilidades empáticas.

A partir dos pressupostos da psicodinâmica do trabalho, este estudo objetivou investigar a subjetividade e a empatia nas motivações para o trabalho, tendo como foco o exercício das funções cuidativas. Para tanto, a partir da introdução, o artigo está estruturado em quatro seções. A primeira seção discute sobre o real e a subjetividade no trabalho do cuidado. A segunda seção discorre sobre a

empatia e o trabalho do cuidado. Na terceira seção são apresentados os procedimentos metodológicos adotados na investigação empírica. Na quarta seção são exibidos e analisados os dados da pesquisa e na sequência, são apresentadas as considerações finais.

## O REAL (O INVISÍVEL) E A SUBJETIVIDADE NO TRABALHO DO CUIDADO

O trabalho se caracteriza pela organização prescrita tida como aquela técnica, normatizada, objetiva e produtora do material, e pela organização real. O real engloba tudo aquilo que transcende as normas e prescrições, e se encontra na imprevisibilidade do trabalho. Diante do fracasso das normas e prescrições é que o real do trabalho emerge, sendo este marcado pela mobilização da afetividade e subjetividade do sujeito, envolvendo sua personalidade, o engajamento do corpo, da inteligência e da capacidade de interpretar e reagir frente ao não prescrito (DEJOURS, 2008).

Dejours (2004) aponta que o essencial do trabalho não pertence ao mundo visível e a parte materializada da produção, mas é o afetivo, a mobilização da inteligência e a subjetividade, que se apresentam no mundo invisível do trabalho, que respondem ao cerne do trabalho efetivo. Deste modo, as questões centrais para a psicodinâmica do trabalho e sua clínica partem da observação de que a compreensão do trabalho não pode pertencer somente ao mundo visível, mas,

sobretudo da apreensão do trabalho vivo e nas relações e mediações entre os sujeitos e o real do trabalho (DUARTE; MENDES, 2015).

Para Lima (2012) todo trabalho é invisível, pois a inteligência, esforço, sofrimento e mobilização da subjetividade depositada nele não se encontram no prescrito e tampouco são possíveis de gerar um produto material. Contudo, o autor aponta que as atividades que não geram um produto material, podem ser vistas como mais invisíveis. Para Merlo, Traesel e Baierle (2011) as tarefas onde não há a produção de bens palpáveis, são predominantemente imateriais, e se referem principalmente as atividades de serviço, entre essas se tem o trabalho do cuidado. Lima (2012) menciona que o trabalho do cuidado diz respeito à atuação de um profissional que formaliza saberes sobre o cuidar, e se transforma em experiências, atividades e práticas com objetivo de prestar cuidado a outro que necessita dele.

Sznelwar, Uchida e Lancman (2011) versam sobre o invisível como real do trabalho do cuidado ao enfatizar que, nessa atividade, é impossível apenas cumprir procedimentos sem o olhar para o outro com o engajamento da subjetividade. Nessa relação apoia-se o pressuposto defendido pela psicodinâmica do trabalho de que o trabalho transforma o sujeito (LIMA, 2012). Deste modo, o

trabalho do cuidado transcende ao técnico e prescrito, sendo em suas ações implicadas o afeto, a inteligência e a subjetividade do trabalhador.

No Brasil o trabalho de cuidador é uma ocupação reconhecida pelo Ministério do Trabalho e Renda, por meio da inclusão na Classificação Brasileira de Ocupações, sob o código 5162-10 (cuidador/acompanhante de idosos e/ou pessoas dependentes) (CBO, 2002). De acordo com a CBO (2002) o cuidador é definido como aquele que cuida a partir de objetivos estabelecidos por instituições especializadas ou responsáveis diretos, zelando pelo bem-estar, saúde, alimentação, higiene pessoal, educação, cultura, recreação e lazer da pessoa assistida. No contexto das Instituições de Longa Permanência (ILPI), o cuidador é o responsável por prestar as ações voltadas a manutenção e promoção da qualidade de vida diariamente, oferecendo o cuidado integral aos idosos por meio do envolvimento das demandas físicas e emocionais do mesmo (LAMPERT; SCORTEGAGNA; TEIXEIRA, 2015).

Apesar da ocupação de cuidador formal ser reconhecida, Lima (2012) observa que a maior parte dos estudos brasileiros sobre o trabalho do cuidado se limita ao cuidador informal, não profissional. Diante disso, investigou as formas de sofrimento e o uso de estratégias defensivas do/a cuidador/a social de abrigo de crianças e adolescentes, por meio de discussões grupais. Os resultados apontam para o quanto esta atividade é marcada pela falta de reconhecimento, pela

negação da palavra do/a cuidador/a e salienta a importância deste profissional e de dar-lhe visibilidade e escuta.

Diante disso, acredita-se que a visibilidade e escuta ao trabalho do cuidado é possível por meio de estudos que reflitam sobre o real do trabalho, àquilo que é invisível, mas que caracteriza uma ação de cuidado, para além de somente cumprir procedimentos. É por meio de conhecer o seu fazer profissional, reconhecer suas implicações na saúde/sofrimento e apreender sobre subjetividade do cuidador que se pode contribuir para a clínica do trabalho. Considerando que o trabalho do cuidado é pautado pela mobilização de afetos, da inteligência e da subjetividade, destaca-se a atitude empática como constituinte do imaterial desta atividade.

## EMPATIA E TRABALHO DO CUIDADO

A empatia se refere a capacidade de entender a outra pessoa, aborda componentes cognitivos, afetivos e comportamentais. O elemento cognitivo permite que a pessoa reflita sobre seus próprios pensamentos e monitore os sentimentos quando se direciona a ação para a outra pessoa, podendo tomar a perspectiva da outra pessoa. O componente afetivo proporciona o sentir e entrar em contato com os estados emocionais do outro. A preocupação empática

comporta não somente perceber como as pessoas se sentem, mas o que o outro necessita, e influencia na atitude de ajuda (GOLEMAN, 2013).

Pavlovich e Krahnke (2012) ratificam o papel da empatia como um mecanismo para melhorar a conectividade entre as pessoas nas organizações. Para os autores a empatia mobiliza as pessoas a agirem de forma a beneficiar e ajudar os outros, por meio de ações altruístas, reforçadas pelas respostas afetivas e cognitivas. Dessa forma, auxilia na compreensão das diferenças, influencia a ligação e conectividade entre as pessoas do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento de ambientes mais humanitários, interativos e criativos.

Como um importante construto nas interações humanas no mundo do trabalho, as discussões sobre a empatia vem ganhando espaço na área organizacional. Diante disso, Dietz e Kleinlogel (2014) buscaram compreender a contribuição da empatia para tomada de decisão ética nas organizações. O estudo indicou que a empatia determina o comportamento humano na busca de consequências positivas para a outra pessoa, e está ligada a motivação e ao comportamento de oferecer ajuda a quem necessita. A empatia e altruísmo levaram a tomada de perspectiva da outra pessoa, e promoveram comportamentos mais éticos, voltados para o bem-estar do outro. Para os autores a empatia assumiu caráter de virtude e contribui significativamente para a tomada de decisões baseadas na ética. É dessa

perspectiva ética que se destaca a relação ao trabalho do cuidado, reconhecendo-se a importância da empatia como mobilizadora do cuidado, da preocupação com o outro, sendo meio de ligação entre indivíduos e promotora de atitudes éticas.

Na clínica do trabalho que privilegia a saúde mental e as produções advindas do real do trabalho, é fundamental compreender os processos psíquicos envolvidos, as relações subjetivas do trabalhador com sua atividade, aspectos ainda pouco pesquisados (LANCMAN, 2008). Diante dessas reflexões, este estudo objetivou investigar a subjetividade e a empatia nas motivações para o trabalho e ações de cuidado.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo qualitativo de abordagem descritiva e exploratória, realizado com 15 cuidadoras formais, entre 32 a 61 anos de idade, casadas, com ensino fundamental e médio completo, procedentes de Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs), filantrópicas e privadas, localizadas no estado do Rio Grande do Sul – RS. A média de tempo de atuação na função era de 6,3 anos ( $DP = 6,01$ ), e todas eram contratadas por meio da Consolidação das Leis Trabalhistas CLT, com renda de até dois salários mínimos, referenciados no RS para empregados em entidades assistenciais, conforme Lei Nº 14460 de 16/01/2014, vigente no ano de 2014.

A coleta de dados se deu por meio de uma entrevista semiestruturada que objetivou investigar a motivação para o ingresso na função de cuidador e as atividades desenvolvidas no trabalho do cuidar, conforme as percepções dos cuidadores. Inicialmente obteve-se a carta de autorização dos diretores das ILPIs e a aprovação do estudo pelo Comitê de Ética em Pesquisa de uma Universidade. Após, foram expostos os objetivos e procedimentos do estudo aos 18 cuidadores das três ILPIs. Os que aceitaram participar do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, responderam a entrevista individualmente nas dependências das ILPIs, em um tempo aproximado de 40 minutos.

Considerando o interesse de conhecer a subjetividade e a empatia no trabalho do cuidado, principalmente quanto às motivações para o trabalho e as ações do cuidado os conteúdos trazidos pelas entrevistadas foram analisados com base no referencial teórico pertinente. Sendo assim, os pressupostos teóricos e metodológicos da psicodinâmica do trabalho ganharam notoriedade.

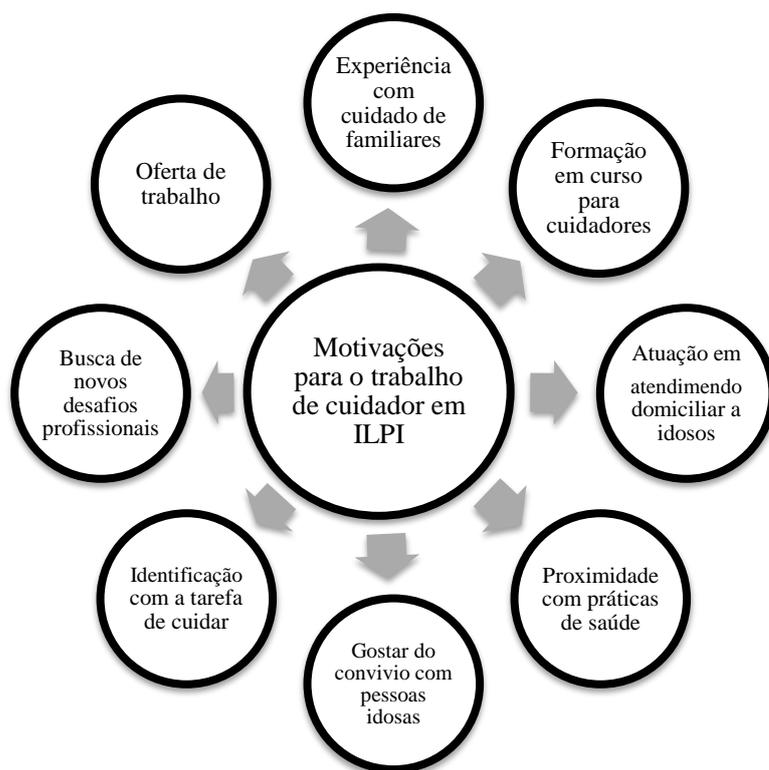
Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa de uma Universidade, sob o protocolo de número 169.507, datado em 12/12/2012. Contempla a Resolução do Conselho Federal de Psicologia 010/05, a qual atende aos preceitos éticos do Psicólogo e a Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde CNS, sobre a

participação de seres humanos em pesquisas a qual considera o indivíduo e as coletividades.

## MOTIVAÇÕES PARA O TRABALHO DO CUIDADO

Conforme análise e síntese das falas produzidas pelas cuidadoras, as motivações que mobilizaram as cuidadoras a ingressar no trabalho do cuidado formal em ILPI são expressas Figura 1.

Figura 1 – Motivações para o ingresso no trabalho de cuidador em ILPI



Fonte – Elaborada pelas autoras.

Conforme Figura 1, observa-se que as motivações das cuidadoras para o ingresso na atividade do cuidar são heterogêneas. Fundamentalmente foram vinculadas a experiência prévia, a educação formal, ao almejo de novos desafios na vida laborativa, a possibilidade de trabalho, a identificação com a tarefa do cuidado e práticas de saúde, e a disposição pessoal em gostar do convívio com idosos.

Em relação às experiências prévias, houve cuidadoras que por terem sido responsáveis pelo cuidado de seus pais e outros familiares idosos informalmente, buscaram a ocupação de cuidadoras formais, visto a identificação com o trabalho e vivência prática da ocupação. Ter prestado serviços de atendimento domiciliar à idosos foi relatado pelas cuidadoras com formação técnica em enfermagem, como um fator que motivou à atuação em ILPI em virtude da busca pela formalidade do trabalho e a experiência na atuação específica.

O investimento na qualificação por meio da realização de cursos para cuidadores foi citado como um meio para o ingresso no mercado de trabalho, ou mudar de ocupação, buscando novos desafios na vida laborativa. As cuidadoras também expuseram que a realização do curso de formação possibilitou a mudança de função na ILPI, de funcionárias de serviços gerais para a ocupação de cuidadoras.

Considerando o aumento de idosos institucionalizados, algumas participantes relataram que o ingresso na ocupação de cuidador se deu pela necessidade de emprego e pela oferta de trabalho nas ILPI. Contudo, as cuidadoras referiram que a escolha por esta atividade igualmente foi devido já ter experiência em outras funções como babá e atendente em escolas infantis, referenciando gostar de trabalhar com atividades voltadas ao cuidado.

No tocante a identificação com a tarefa do cuidado e práticas de saúde, todas as entrevistadas mencionaram que a tarefa de cuidar é geradora de prazer e realização, referindo que, gostar de executar tarefas e práticas relacionadas ao cuidado da saúde e bem estar do indivíduo atendido, encontra-se entre as motivações pela escolha da ocupação de cuidadora. No que se refere a opção por trabalhar com o cuidado de idosos, as entrevistadas acenaram para a grata disposição pessoal para o convívio com idosos, apontando para a sabedoria e carinho compartilhado como mobilizador no estabelecimento de uma relação de afeto entre o cuidador e o indivíduo cuidado. Entende-se que a escolha pelo trabalho do cuidado perpassa aspectos da subjetividade e revela a disposição afetiva do cuidador.

## PERCEPÇÕES SOBRE AS AÇÕES PERTINENTES AO TRABALHO DO CUIDADO

Na entrevista foram conhecidas as percepções das cuidadoras sobre as ações no trabalho do cuidado em ILPI, apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 – Percepções das cuidadoras sobre as ações no trabalho do cuidado em ILPI

Cuidado com o autoconservativo	Cuidado com promoção e manutenção da saúde física	Atitudes empáticas como cuidado
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar o banho para idosos com incapacidade funcional ou auxílio parcial</li> <li>▪ Auxiliar na alimentação, total ou parcial</li> <li>▪ Organizar as roupas e ajudar a vestir</li> <li>▪ Trocar fraldas</li> <li>▪ Ajudar na locomoção, na transferência na cama</li> <li>▪ Fazer a barba, cortar o cabelo, cuidar das unhas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar da medicação</li> <li>▪ Realizar curativos</li> <li>▪ Verificação de sinais vitais (pressão arterial, verificação da temperatura)</li> <li>▪ Acompanhar os idosos doentes</li> <li>▪ Auxiliar a enfermeira em procedimentos técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estar sempre perto, mostrar-se disponível a ajudar em tudo que for necessário</li> <li>▪ Conversar com o idoso</li> <li>▪ Oferecer atenção e carinho</li> <li>▪ Atentar para o bem estar do idoso</li> <li>▪ Preocupar-se com as necessidades e singularidade de cada idoso</li> <li>▪ Oferecer um cuidado respeitoso e humanizado</li> <li>▪ Ter responsabilidade nas tarefas de cuidado</li> </ul>

Fonte – Elaborado pelas autoras.

A partir das percepções relatadas pelos cuidadores sobre o trabalho, expostas no Quadro 1, agruparam-se às atividades voltadas ao cuidado de acordo com o autoconservativo, a promoção e manutenção da saúde física, e as atitudes

empáticas. As cuidadoras citaram a alimentação, locomoção, higiene pessoal e vestimenta como importantes ações por estarem relacionadas com os cuidados indispensáveis à manutenção da vida do idoso, voltadas para o autoconservativo. No cuidado com a saúde, as cuidadoras mencionaram a administração de medicações, verificação de sinais vitais, curativos e auxílio em outros procedimentos e, atenção especial ao idoso acometido por alguma enfermidade, como atividades desenvolvidas no trabalho do cuidado com o objetivo de manutenção da saúde dos idosos atendidos na ILPI.

Além das atividades voltadas ao autoconservativo e manutenção da saúde, nas entrevistas emergiram percepções sobre o trabalho do cuidador que demonstram preocupação com o bem estar dos idosos. As ações de conversar, oferecer atenção e carinho, ter respeito, ser responsável no cuidado prestado, estar disponível para atender ao idoso, preocupando-se com as necessidades e singularidade de cada idoso, descritas pelas cuidadoras como percepção de cuidado, denotam a subjetividade do cuidador, envolvida na capacidade de empatia como intrínseca ao trabalho em ILPI.

## DISCUSSÃO

Ao conhecer as percepções sobre o trabalho do cuidado, compreendendo as motivações para o ingresso nesta ocupação, as ações de cuidado em ILPI e as percepções trazidas pelas cuidadoras evidenciaram a subjetividade e a empatia neste contexto. Observa-se que na escolha pela ocupação de cuidadora, além de determinantes econômicos e sociais, a subjetividade mostra-se fortemente relacionada. Como visto nas narrativas, a realização pessoal em exercer o cuidado, e sentir-se gratificada pela convivência com pessoas idosas, aponta para a relação indissociável da subjetividade com o mundo do trabalho. Este achado, corrobora alguns pressupostos teóricos e estudos prévios (DEJOURS, 2004; LANCMAN, 2008). Para Dejours (2004) o trabalho não é redutível a uma atividade de produção somente do mundo objetivo, pois sempre coloca à prova a subjetividade, podendo esta ser enaltecido, como observado nas cuidadoras. O autor destaca ainda, que o trabalho pode transformar o indivíduo e ser uma oportunidade para manifestações de subjetividades.

De acordo com Lancman (2008) o trabalho vai além da busca por remuneração e inclusão social, sendo um dos alicerces na constituição do indivíduo e de sua rede de significados, possui, assim, uma função psíquica. Este pressuposto evidencia-se no fato de que, ainda que o ingresso das cuidadoras na ILPI possa ter sido mobilizado por demandas urgentes, como o desemprego e oportunidade

oferecida, o envolvimento no trabalho determinou-se pelo subjetivo, pelo gostar, relacionando-se com a sua identidade.

Ao considerar a subjetividade e identificação para com o trabalho do cuidado, torna-se relevante abordar como o trabalho é construído e vivenciado, a maneira pela qual o indivíduo transforma seu trabalho e como este promove mudanças na subjetividade (SZNELWAR; UCHIDA; LANCMAN, 2011). Observa-se que o exercício informal do cuidado na esfera familiar, citado como motivação pelas cuidadoras que viveram essa experiência, influenciou na possibilidade de reconhecer a ação de cuidar como uma oportunidade de atuação no mundo do trabalho, e, auxiliou na construção da identidade com o trabalho de cuidadora.

Além dessa construção, a ação no trabalho mobiliza a subjetividade e o engajamento da personalidade para responder as demandas e especificidades exigidas na sua execução (DEJOURS, 2004, 2008). É nesse sentido que Sznelwar, Uchida e Lancman (2011) afirmam que trabalhar envolve não só o aspecto racional, normatizado e operacional, mas também desejos, afetos e emoções, superando o que não está prescrito como uma construção constante que acrescenta algo àquilo que não se previu, entre o desejo e o real.

Os aspectos essenciais do trabalho encontram-se relacionado a tudo que é afetivo, da ordem da inteligência, promovedor e de saúde ou sofrimento e, não pertencem

ao mundo visível (DEJOURS, 2004). O autor afirma que além da parte que é visível e materializada em um produto final, há a invisibilidade do trabalhar, vista em atividades que evoluem para tarefas imateriais, especialmente àquelas voltadas para a prestação de serviço, como por exemplo, o trabalho do cuidado, em que a parte mais importante do trabalho efetivo é invisível. Considera-se que as percepções das cuidadoras quanto as suas ações privilegiam os aspectos visíveis/prescritos do trabalho, ou seja, os cuidados com o autoconservativo e com a promoção da saúde, e também os aspectos invisíveis do trabalho, permeados pela subjetividade, vistos em atitudes afetivas e empáticas na função de cuidar.

As percepções produzidas pelas cuidadoras neste estudo se assemelham aos vistos no estudo de Lima (2012) que apontou para o caráter afetivo/subjetivo do cuidar. Além de atender as necessidades mais básicas do indivíduo - alimentar, limpar e cuidar do sono, o compromisso do cuidador também é com o indivíduo e sua singularidade, sentimentos e desejos. Sendo assim, o trabalho do cuidado é pautado no comprometimento com o ser humano em sua multidimensionalidade.

Sobre a integralidade no cuidado, nota-se que as percepções das cuidadoras sobre a ação de cuidar contemplam o olhar para a totalidade do ser cuidado, abrangendo além dos cuidados básicos com saúde física, o contato afetivo e a promoção de bem estar ao idoso. Isso confirma os achados de Merlo, Traesel e

Baierle (2011) que destacaram que as ações de cuidado em saúde, devem também ser dirigidas ao cuidado integral ao indivíduo. Nos serviços prestados ao cuidado com a saúde do outro, está implícito o contato com os afetos na relação entre o cuidador e o ser cuidado. Os autores reforçam que o trabalho imaterial, invisível do cuidado encontra-se na ação afetiva de contato e interação com o ser cuidado.

Outros autores preconizam que o trabalho de cuidadores exige compaixão e subjetividade, que são mobilizadas pelo vínculo estabelecido com o outro (LIMA, 2012; SZNELWAR; UCHIDA; LANCMAN, 2011). É desse horizonte que o trabalho do cuidado contempla além do técnico ou procedimental, sentimentos, desejos, sofrimentos e subjetividades, que constituem parte do corpo das profissões do cuidado. Para melhor exemplificar, Lima (2012) refere que o trabalho do cuidado se processa nas experiências no cotidiano, nas ações ao nível do trabalho visível, técnico, objetivo e, sobretudo nas ações que constituem o invisível, nas interações estabelecidas, nos sentimentos mobilizados, nas atitudes empáticas na busca do cuidado integral e na mobilização da subjetividade. Todos estes aspectos se traduzem em exigências que demandam o uso das competências relacionais/afetivas, físicas e cognitivas do cuidador.

Entre as habilidades relacionais e afetivas do cuidador, ressaltam-se as ações voltadas para a promoção do bem estar do idoso que denotam atitudes empáticas.

A percepção dessas ações demanda que o cuidador possa tomar a perspectiva do idoso, demonstrar compaixão, mobilizar seus sentimentos e preocupar-se em perceber o que o idoso necessita, e evidencia subjetividade por meio da empatia no trabalho (GOLEMAN, 2013; PAVLOVICH; KRAHNKE, 2012).

A empatia nas organizações pode aumentar a conectividade e compartilhamento, diminuindo as barreiras entre os indivíduos (PAVLOVICH; KRAHNKE, 2012). Isso pode ser verificado nas atitudes empáticas apresentadas pelas cuidadoras no envolvimento com o cuidado do idoso que transcende as demandas técnicas como os cuidados de higiene, alimentação e saúde física. Conversar, prestar atenção e oferecer carinho ao idoso exige o envolvimento da subjetividade e de empatia do cuidador com o indivíduo cuidado, efetivando a interação e estabelecimento de vínculos. Este compartilhamento promove a integração do trabalho com o afeto, resultando em ações que atendem as necessidades tanto de cuidadores quanto do idoso.

É por meio da empatia que o trabalhador pode perceber não apenas o que as pessoas sentem, mas quais são as suas necessidades e a partir disso, motivar a tomada de decisões éticas e que priorizam o bem-estar humano (DIETZ; KEINTLOGEL, 2014; GOLEMAN, 2013). Para tanto, a empatia necessita associar-se a uma forma de escuta, de comunicação, pela qual o cuidador pode estabelecer

uma relação de afeto e confiança com o idoso. Deste modo, cuidar torna-se uma atividade complexa que demanda competências pessoais que possibilitem o respeito à subjetividade (LAMPERT; SCORTEGAGNA; TEIXEIRA, 2015).

Partindo dos pressupostos da psicodinâmica do trabalho, compreende-se que a mobilização da subjetividade e da empatia na promoção de bem estar como produto final das ações de cuidado, encontra-se na relação entre o prescrito e o real, e configura-se como zelo. O engajamento para que a produção do trabalho saia a contento, a mobilização da inteligência em situações de trabalho que demarquem uma distância entre o prescrito e o efetivo são atribuições do zelo (DEJOURS, 2012; SZNELWAR, UCHIDA, LANCMAN, 2011). As percepções produzidas pelas cuidadoras, em que as ações no trabalho do cuidado se voltam para as atitudes empáticas, exprimem o zelo e a inteligência no trabalho, pois além do cuidado ao corpo físico do idoso e com o trabalho prescrito, há demandas que são da ordem da relação, do afeto e do subjetivo. Deste modo, o zelo encontra-se associado ao engajamento afetivo e empático e a habilidade do trabalho do cuidado que requer, invariavelmente, o comprometimento da subjetividade do cuidador.

O comprometimento da subjetividade nas ações de cuidado expressam uma resolução ao encontro entre as demandas visíveis e invisíveis, e marcam a

apreensão do trabalho vivo, a mobilização para o fazer, e a mediação entre o trabalhador e o real (DUARTE; MENDES, 2015). É o trabalho vivo que possibilita a constituição do indivíduo, entendido na psicodinâmica do trabalho como o sujeito do desejo, da ação e do afeto (MENDES; VIEIRA, 2014). É preciso atentar para o fato de que na constituição e desenvolvimento dos indivíduos as relações intersubjetivas são elementos fundamentais na construção de uma identidade e reconhecimento no trabalho (SZNELWAR; UCHIDA; LANCMAN, 2011). Portanto, ao estabelecer a mobilização da subjetividade por meio de atitudes empáticas como ações de cuidado, as cuidadoras registram o trabalho vivo, invisível, que expressa a construção do trabalho do cuidado de modo idiossincrático, pautado na relação com o outro e no olhar para a busca de sentido na sua ação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se investigar a subjetividade e a empatia nas motivações para o trabalho e ações de cuidado, as narrativas produzidas pelas cuidadoras trouxeram resultados relevantes. Entre estas destacam-se: a) as demandas subjetivas referenciadas pelas cuidadoras, influenciadas pela identificação com o cuidar e a disposição afetiva para o convívio com o idoso; b) as diferentes motivações para o ingresso no trabalho do cuidado, vinculadas às demandas objetivas como a possibilidade de trabalho, e a busca de mudanças na vida laborativa.

Entre as percepções do cuidado observa-se que àquelas que se dirigem ao autoconservativo e a promoção da saúde, entendidos como o material, visível e prescrito do trabalho do cuidado foram identificadas pelas cuidadoras. Aliado a isso, as atitudes empáticas como ações de cuidado, mostraram-se permeadas pela mobilização da subjetividade, evidenciando o invisível como essencial no trabalho do cuidado.

A partir das verbalizações das cuidadoras que privilegiaram as percepções advindas do trabalho do cuidado e suas repercussões na saber-fazer do cotidiano do trabalho foi possível elucidar o real do trabalho do cuidado. Como preconizam Duarte e Mendes (2015), a psicodinâmica do trabalho é construída pelo contato com o trabalho, com os discursos de seus trabalhadores numa leitura da sua realidade feita para e com ele.

Finalmente, quanto às limitações deste estudo, aponta-se o número reduzido de participantes e a impossibilidade de terem sido realizadas entrevistas com o coletivo. Além disso, o fato de a entrevista ter sido semiestruturada reduziu os conteúdos que poderiam ter emergido. Todavia, acredita-se que a partir das reflexões sobre a subjetividade e empatia no trabalho, principalmente nas atividades invisíveis do cuidar, é que se poderá oferecer um novo olhar e o

estímulo para novos estudos e perspectivas de entendimento acerca do universo do trabalho do cuidar.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Trabalho e Renda. Classificação Brasileira de Ocupações, CBO, 2002. Disponível em <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>  
Acesso em 13 out. 2015.

DIETZ, J.; KLEINLOGEL, E. P. Wage cuts and managers' empathy: how a positive emotion can contribute to positive organizational ethics in difficult times. *Journal Business Ethics*, Amsterdam, v. 119, n. 4, p. 461–472, Feb. 2014.

DEJOURS, C. Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. 2. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2008. p. 49-106.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. *Produção*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 17, n. 3, p. 363-371, jul./set. 2012.

DEJOURS, C. Psicopatologia do trabalho – Psicodinâmica do trabalho. *Laboreal*, Porto, v. 7, n. 1, p. 13-16, 2011.

DUARTE, F. S.; MENDES, A. M. Da escravidão à servidão voluntária: perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. *Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, Belo Horizonte, n. 3, p. 68-128, abr. 2015.

GOLEMAN, D. The focused leader: how effective executives direct their own and their organizations' attention. *Harvard Business Review*, Boston, v. 91, n. 12, p. 50-60, Dec. 2013.

LAMPERT, C. D. T ; SCORTEGAGNA, S. A. ; TEIXEIRA, C. R. O cuidado e as competências dos cuidadores em Instituições de Longa Permanência. In: SCORTEGAGNA, S. A.; PICHLER, N. A.; BETTINELLI, L. A.; MIGOTT, A. M. (Org.). *O cuidado na multidimensionalidade do envelhecimento humano*. Passo Fundo: Méritos, 2015. v. 1. p. 47-58.

LANCMAN, S. O mundo do trabalho e a psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. 2. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2008. p. 25-36.

LIMA, S. C. O trabalho do cuidado: uma análise psicodinâmica. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, Brasília, v. 12, n. 2, p. 203-216, maio/ago. 2012.

MENDES, A. M.; VIEIRA, F. O. Diálogos entre a psicodinâmica e clínica do trabalho e os estudos sobre coletivos de trabalho e práticas organizacionais. Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade, Belo Horizonte, n. 1, p. 144-189, jun. 2014.

MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 141-156, 2009.

MERLO, A. R. C.; TRAESEL, E. S.; BAIERLE, T. C. Trabalho imaterial e contemporaneidade: um estudo na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. Arquivos Brasileiros de Psicologia, Rio de Janeiro, v. 63, n. esp., p. 94-104, 2011.

PAVLOVICH, K.; KRAHNKE, K. Empathy, connectedness and organisation. Journal Business Ethics, Amsterdam, v. 105, n. 1, p. 131-137, Jan. 2012.

SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S.; LANCMAN, S. A subjetividade no trabalho em questão.

Tempo Social, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 11-30, jun. 2011.

## Subjetividade e empatia no trabalho do cuidado

### Resumo

Este estudo teve como objetivo investigar a subjetividade e a empatia nas motivações para o trabalho e ações de cuidado. Para tanto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 15 cuidadoras formais, com idades entre 32 a 61 anos de idade, procedentes de Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs), filantrópicas e privadas, localizadas no estado do Rio Grande do Sul/ RS. Os conteúdos trazidos pelas entrevistadas foram analisados com base no referencial teórico da psicodinâmica do trabalho. Os resultados obtidos indicaram que, as percepções sobre as motivações para o ingresso nesta ocupação e as ações de cuidado em ILPI evidenciam a subjetividade e a empatia como parte essencial do real do trabalho do cuidado.

### Palavras-chave

Psicodinâmica do Trabalho; Cuidadores.; Real do trabalho.

## Subjectivity and empathy in care work

### Abstract

This study aimed to investigate the subjectivity and empathy in the motivations for the work and actions of care. To this end, semi-structured interviews were conducted with 15 formal caregivers, ages 32 to 61 years of age, from institutions of long permanence (ILPIs), and private philanthropic, located in the State of Rio Grande do Sul/RS. The contents brought by the interviewed were analyzed based on the theoretical framework of the Psychodynamics of the work. The results obtained indicated that, perceptions about the motivations for joining in this occupation and the actions of care at ILPI show the subjectivity and empathy as an essential part of the real work of care.

### Keywords

Psychodynamics of work; Caregivers; Real work.

## Subjetividad y empatía en el trabajo de cuidado

### Resumen

Este estudio pretende investigar la subjetividad y la empatía en las motivaciones para el trabajo y las acciones de cuidado. Para ello, las entrevistas semiestructuradas se realizaron con 15 cuidadores formales, 32 a 61 años de edad, de Instituciones de Larga Permanencia (ILPIs) y privadas filantrópicas, ubicado en el estado de Rio Grande do Sul/RS. El contenido traído por los entrevistados fueron analizado a partir del marco teórico de la psicodinámica del trabajo. Los resultados obtenidos indican que, las percepciones sobre las motivaciones para unirse en esta ocupación y las acciones de atención en el ILPI muestran la subjetividad y la empatía como una parte esencial de la real labor de cuidado.

### Palabras-clave

Psicodinámica del Trabajo; Cuidadores; Trabajo real.

## Autoria

### Claudia Daiane Trentin Lampert

Mestre em Envelhecimento Humano pela Universidade de Passo Fundo.  
Professora do Instituto de Desenvolvimento Educacional do Alto Uruguai. E-mail:  
[trentin\\_rs@yahoo.com.br](mailto:trentin_rs@yahoo.com.br).

### Silvana Alba Scortegagna

Doutora em Psicologia pela Universidade São Francisco. Professora Titular da  
Universidade de Passo Fundo. E-mail: [silvanalba@upf.br](mailto:silvanalba@upf.br).

## Endereço para correspondência

Claudia Daiane Trentin Lampert. Universidade de Passo Fundo, BR 285, São José,  
Passo Fundo, RS, Brasil. CEP 99025-900. Telefone: (+55 54) 33428618.

## Como citar esta contribuição

LAMPERT, C. D. T.; SCORTEGAGNA, S. A. Subjetividade e empatia no trabalho do  
cuidado. Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade, Belo  
Horizonte, v. 2, n. 5, p. 756-786, dez. 2015.

*Contribuição Submetida em 15 nov. 2015. Aprovada em 10 dez. 2015. Publicada online em 19 jan. 2016. Sistema de avaliação: Double Blind Review. Avaliação sob responsabilidade do Núcleo de Estudos Organizacionais e Sociedade da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais. Editores especiais: Admarco Bonifácio Gomes Junior, Fernanda Tarabal Lopes e Ludmila de Vasconcelos Machado Guimarães.*

