



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E CONTROLADORIA
MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO E CONTROLADORIA
TURMA 2019 – 2021

LUANA BATISTA RODRIGUES

**PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO VOLUNTÁRIO: UM ESTUDO EM
ORGANIZAÇÕES DE APOIO AO TRATAMENTO DE PORTADORES DE CÂNCER
INFANTOJUVENIL**

FORTALEZA – CE

2021

LUANA BATISTA RODRIGUES

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO VOLUNTÁRIO: UM ESTUDO EM
ORGANIZAÇÕES DE APOIO AO TRATAMENTO DE PORTADORES DE CÂNCER
INFANTOJUVENIL

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração e Controladoria. Área de concentração: Organizações, Estratégia e Sustentabilidade.

Orientadora: Profa. Dra. Tereza Cristina Batista de Lima.

FORTALEZA – CE

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- R614p Rodrigues, Luana Batista.
Prazer e sofrimento no trabalho voluntário : um estudo em organizações de apoio ao tratamento de portadores de câncer infantojuvenil / Luana Batista Rodrigues. – 2021.
116 f. : il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria, Fortaleza, 2021.
Orientação: Profa. Dra. Tereza Cristina Batista de Lima .
1. Voluntariado. 2. Prazer e sofrimento. 3. Câncer infantojuvenil. 4. Psicodinâmica do Trabalho. I. Título.
CDD 658
-

LUANA BATISTA RODRIGUES

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO VOLUNTÁRIO: UM ESTUDO EM
ORGANIZAÇÕES DE APOIO AO TRATAMENTO DE PORTADORES DE CÂNCER
INFANTOJUVENIL

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração e Controladoria. Área de concentração: Organizações, Estratégia e Sustentabilidade.

Orientadora: Profa. Dra. Tereza Cristina Batista de Lima.

Aprovada em ____/____/_____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Tereza Cristina Batista de Lima (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. José Carlos Lázaro Silva Filho
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Ana Cristina Batista dos Santos
Universidade Estadual do Ceará (UECE)

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por ter me conduzido durante todo esse processo de mestrado, colocando pessoas generosas em meu caminho para me inspirar e me ajudar a ser sensível à realidade do próximo.

Aos meus pais e à Profa. Sueli Cavalcante, que me incentivaram a ingressar no mestrado e não desistir diante dos obstáculos da vida acadêmica.

À minha orientadora Tereza Cristina, que me incentivou, com a sua humanidade e senso inovador, a sempre buscar a excelência nas produções científicas. Também quero agradecer aos membros da minha banca, Prof. José Carlos e Profa. Ana Batista, pelos seus ensinamentos e pela sensibilidade com que fizeram suas valorosas contribuições para essa dissertação e que continuam fazendo para os estudos em Psicodinâmica do Trabalho.

Aos voluntários do Lar Amigos de Jesus e da Associação Peter Pan, aqui representados pela Ir. Conceição Albuquerque, Mônica Lima, Olga Freire, Vânia Assis e Tarcísio Matos, que com muito amor acolheram a minha pesquisa e me proporcionaram acesso a pessoas de coração e relatos nobres, que me fazem ter esperança na humanidade.

Às minhas amigas, Daniele Antunes e Juliana Parente, bem como a minha psicóloga Bianca Herbene, que me ajudaram a manter o equilíbrio entre prazer e sofrimento para que fosse possível concluir essa etapa.

Aos meus colegas de mestrado, Edson Rodrigues, Rebeqa Sotero, Patrícia Araújo, Bruno Matos, Rafael Straus, Socorro Mesquita, Aline Ribeiro e Thiago Noronha, que não mediram esforços para me ajudar ao menor sinal de apuros na condução dessa pesquisa, dando-me várias soluções e me tranquilizando de que, ao final, tudo daria certo.

Às minhas companheiras de trabalho, aqui representadas por Roseane Menezes, Jéssica Oliveira e, em especial, à minha chefe Fátima Gondim, que me deram total apoio para que eu conciliasse as atividades profissionais e acadêmicas. Muito obrigada por viabilizarem meu progresso!

RESUMO

O objetivo geral dessa pesquisa é compreender as vivências de prazer e sofrimento no trabalho voluntário. A Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 2006, 2011, 2019; DEJOURS; GERNET, 2012; AUGUSTO; FREITAS; MENDES, 2014; SILVA; GONÇALVES; ZONATTO, 2017; ALVES; BATISTA-DOS-SANTOS, 2018; AREOSA, 2019 e AMARAL; MENDES; FACAS, 2019) foi a lente teórica escolhida pela relevância desse referencial na abordagem da saúde do trabalho que tem como finalidade avaliar as estratégias dos indivíduos para ressignificar, superar o sofrimento e transformar o contexto de trabalho em um lugar de prazer. O voluntariado tem sido cada vez mais relevante tanto pelo seu valor para manutenção da coesão social como pelo que representa para a economia. Tipicamente, o trabalho voluntário é visto como o exercício de uma atividade que o indivíduo se identifica e realiza para o bem comum (SOUZA; MEDEIROS, 2012). Entretanto, sabe-se que mesmo nesse contexto de identificação com a atividade, vivências de prazer e sofrimento são inerentes ao trabalhar. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa de caráter qualitativo e descritivo. A pesquisa de campo foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas em profundidade junto a voluntários, maiores de dezoito anos, que atuam em instituições de apoio ao tratamento de portadores de câncer infantojuvenil. Os dados foram analisados por meio da técnica de Análise dos Núcleos de Sentido, para compreensão das narrativas. Os resultados apontam que as vivências de prazer estão relacionadas à realização, ao reconhecimento, à liberdade de expressão e à valorização. Vinculam-se também às dimensões de contexto e conteúdo da Psicodinâmica do Trabalho, ao aspecto central que o trabalho possui na vida dos voluntários e à motivação deles em ingressar nesse tipo de trabalho. As vivências de sofrimento, por sua vez, concentram-se em questões relacionadas ao desgaste e à desvalorização, principalmente, relativas ao sofrimento causado pela doença e pelo óbito dos pacientes. Constatou-se também que ambas as vivências, de prazer e sofrimento, não são antagônicas, ocorrendo concomitantemente. Sugere-se para estudos futuros ampliar o campo de pesquisa para outros segmentos, a exemplo de organizações que dão suporte a pessoas em situação de rua, e que se utilizem outras técnicas de coletas de dados além de entrevistas semiestruturadas em profundidade.

Palavras-chave: Voluntariado. Prazer e sofrimento. Câncer infantojuvenil. Psicodinâmica do Trabalho.

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand the experiences of pleasure and suffering in voluntary work. The Psychodynamics of Work (DEJOURS, 2006, 2011, 2019; DEJOURS; GERNET, 2012; AUGUSTO; FREITAS; MENDES, 2014; SILVA; GONÇALVES; ZONATTO, 2017; ALVES; BATISTA-DOS-SANTOS, 2018; AREOSA, 2019 and AMARAL; MENDES; FACAS, 2019) was the theoretical lens chosen for the relevance of this framework in the approach to occupational health that aims to assess the strategies of individuals to reframe, overcome suffering and transform the work context into a place of pleasure. Volunteering has been increasingly relevant both for its value for maintaining social cohesion and for what it represents for the economy. Typically, voluntary work is seen as the exercise of an activity that the individual identifies and performs for the common good (SOUZA; MEDEIROS, 2012). However, it is known that even in this context of identification with the activity, experiences of pleasure and suffering are inherent in working. Methodologically, it is a qualitative and descriptive research. The field research was carried out through in-depth semi-structured interviews with volunteers, over eighteen years old, who work in institutions that support the childhood cancer treatment. The data were analyzed using the technique of Sense Nuclei Analysis, to understand the narratives. The results show that the experiences of pleasure are related to achievement, recognition, freedom of expression and appreciation. They also are linked to the context and content dimensions of Psychodynamics of Work, as well as the central aspect that work has in the lives of volunteers and their motivation to join this type of work. In turn, the experiences of suffering are concentrated in the experiences of exhaustion and devaluation, mainly related to the suffering caused by disease and death. It was also found that both experiences, of pleasure and suffering, are not antagonistic, occurring concurrently. It is suggested for future studies to expand the research field to other segments, such as charities supporting people experiencing homelessness, and that use other data collection techniques in addition to in-depth semi-structured.

Keywords: Volunteering. Pleasure and suffering. Childhood cancer. Psychodynamics of Work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Síntese de categorias da Psicodinâmica do Trabalho	31
Figura 2 – Temas emergentes da análise de núcleos de sentido.....	53
Figura 3 – Rede do tema motivação	54
Figura 4 – Rede do tema centralidade do trabalho	58
Figura 5 – Rede do tema dimensões de contexto	61
Figura 6 – Rede do tema de dimensões de conteúdo.....	72
Figura 7 – Rede de vivências de prazer	81
Figura 8 – Rede de vivências de sofrimento.....	84
Quadro 1 - Síntese do delineamento metodológico do estudo	42
Quadro 2 - Caracterização dos sujeitos	49
Quadro 3 – Recorrências dos temas nas entrevistas	50
Quadro 4 – Testes de representatividade e consistência interna	51
Quadro 5 - Síntese de vivências de prazer e sofrimento.....	93
Quadro 6 – Relação das vivências com as dimensões da PDT	93

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANS	Análise dos Núcleos de Sentido
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CNAM	Conservatoire National des Arts et Métiers
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONG	Organização Não-Governamental
OSC	Organização da Sociedade Civil
PDT	Psicodinâmica do Trabalho
PRONAV	Programa Nacional do Voluntariado
SEPRT	Secretaria Especial de Previdência e Trabalho
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Questão de pesquisa	13
1.2	Objetivos.....	13
1.2.1	<i>Objetivo geral.....</i>	<i>13</i>
1.2.2	<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>13</i>
1.3	Justificativa	13
1.4	Aspectos metodológicos.....	15
2	PRAZER E SOFRIMENTO OCUPACIONAL: A PSICODINÂMICA DO TRABALHO	16
2.1	A Psicodinâmica do Trabalho e suas dimensões	16
2.1.1	<i>Dimensões de contexto</i>	<i>18</i>
2.2	Dimensões de conteúdo	21
2.2.1	<i>Mobilização subjetiva.....</i>	<i>21</i>
2.2.2	<i>Sufrimento, carga psíquica e estratégias defensivas.....</i>	<i>28</i>
3	TRABALHO VOLUNTÁRIO	33
3.1	Conceitos de trabalho e trabalho voluntário	33
3.2	Trabalho voluntário com pacientes oncológicos.....	37
3.3	Prazer e sofrimento no trabalho voluntário.....	39
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	42
4.1	Tipologia da pesquisa.....	43
4.2	Aspectos éticos da pesquisa	44
4.3	Instrumentos e procedimentos de coleta de dados	45
4.4	Campo da pesquisa.....	46
4.5	Amostragem e sujeitos da pesquisa	47
4.6	Análise e interpretação dos dados.....	51
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO	53
5.1	Motivação	53

5.2	Centralidade do trabalho.....	58
5.3	Dimensões de contexto	61
5.3.1	<i>Organização do trabalho.....</i>	62
5.3.2	<i>Relações de trabalho.....</i>	67
5.3.3	<i>Condições de trabalho</i>	70
5.4	Dimensões de conteúdo	71
5.4.1	<i>Inteligência prática.....</i>	72
5.4.2	<i>Espaço de discussão</i>	74
5.4.3	<i>Cooperação</i>	75
5.4.4	<i>Reconhecimento</i>	77
5.4.5	<i>Estratégias defensivas</i>	78
5.5	Vivências de prazer	81
5.6	Vivências de sofrimento	84
5.7	Estado de saúde/adoecimento.....	88
5.8	Discussão da narrativa totalizante.....	89
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	96
	REFERÊNCIAS	99
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	107
	APÊNDICE B – ELEMENTO-ESTÍMULO 1.....	109
	APÊNDICE C – ELEMENTO-ESTÍMULO 2	110
	ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	111
	ANEXO B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	115

1 INTRODUÇÃO

Diante das crescentes demandas da sociedade nas mais diversas áreas como saúde, educação e lazer, e da incapacidade do Estado de atendê-las em sua totalidade, o trabalho voluntário tem se tornado cada vez mais relevante. Essa relevância se dá tanto pela manutenção da coesão social, auxiliando no atendimento às demandas da sociedade, como pelo valor econômico que tem representado.

Conforme dados da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), o valor econômico do trabalho voluntário, nos países que a compõem, equivale, em média, a 1,9% do PIB (OCDE; 2015). Porém, a importância do voluntariado para a coesão social não se limita a esse número. Pela execução de diversas ações sociais de forma bem-sucedida, o voluntariado passou a ser visto como uma ferramenta importante no auxílio às sociedades (ACKERMANN, 2019).

Aquele que executa esse trabalho é conhecido como voluntário. O sujeito voluntário, para Souza e Medeiros (2012), é um indivíduo que adquire recompensas intangíveis pelo seu trabalho, como a satisfação em participar de um grupo com objetivos semelhantes ou o prazer em ajudar os outros, sendo seu serviço tipicamente caracterizado como uma doação.

Pode-se inferir, então, que uma das particularidades do trabalho voluntário é que o indivíduo trabalha em algo que se identifica, em uma atividade de sua escolha. Quando os voluntários se percebem satisfeitos com as experiências vividas e os benefícios que suas atividades proporcionam, as chances de que continuem a colaborar com determinada organização aumentam proporcionalmente (GEMELLI; BITENCOURT; SANTOS, 2016).

Em geral, para que esse trabalho seja realizado, os voluntários se vinculam a organizações sem fins lucrativos. No Brasil, em 2016, eram 237 mil e representavam cerca de 4,3% de todas as entidades públicas e privadas, lucrativas e não lucrativas (IBGE, 2019). Em 2019, foram registrados 7,2 milhões de voluntários que atuam no país e por volta de 90% deles atuam em instituições (NETO, 2019). Assim, o funcionamento delas está estreitamente ligado a essas pessoas e qualquer dificuldade em mantê-las em atividade constituem um obstáculo à existência dessas organizações.

Para atender as demandas sociais, os trabalhadores vivenciam tanto situações prazerosas, quanto de sofrimento, as quais são inerentes ao trabalhar. Essas vivências estão relacionadas às tarefas, ao contexto de trabalho ou, ainda, às relações sociais de trabalho com a equipe e a comunidade (DEJOURS, 2011a; MARTINS; CAVALCANTE, 2016).

O prazer no trabalho pode ser compreendido como a forma do trabalhador de lidar com situações de sofrimento, como também está associado ao reconhecimento do trabalho que executa, ao orgulho da profissão que exerce bem como a sua autonomia em realizar suas atividades, tornando sua relação com os colegas mais prazerosa. E o sofrimento se manifesta como o modo fundamental pelo qual se dá o trabalho (DEJOURS, 2011a). Está associado a situações de conflito entre os desejos do trabalhador e as características dos contextos organizacionais, bem como com seu próprio conflito interno quanto ao desejo de evoluir, ou não, com a experiência do trabalho. Isso é o que leva o trabalhador a buscar alternativas de satisfação e prazer como meios para superá-lo (DEJOURS, 2012a; MARTINS, 2018; DALMOLIN *et al.*, 2020).

A Psicodinâmica do Trabalho (PDT) aborda de maneira aprofundada essa dicotomia entre prazer e sofrimento e, por esse motivo, foi escolhida como lente teórica desse estudo. Pela sua ótica, as vivências de prazer e sofrimento são frutos da organização do trabalho e de aspectos relacionados à saúde psíquica do trabalhador (SILVA; GONÇALVES; ZONATTO, 2017).

A PDT é uma corrente teórica francesa criada por Cristophe Dejours, em meados de 1980. Estuda vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores no contexto laboral e objetiva, por meio da escuta, a ressignificação do sofrimento, o resgate da capacidade dos trabalhadores de pensar e agir para transformar a realidade do trabalho (MENDES, 2007).

Essa dicotomia se faz bastante evidente em áreas como a saúde, em especial, quando se trata de doenças agressivas, como o câncer. Segundo Meyer *et al.* (2018), voluntários que dão suporte ao tratamento oncológico, ao lidar com a angústia dos pacientes, podem sofrer distúrbios de humor e crises de ansiedade, apesar do efeito benéfico desse apoio para a melhora dos pacientes. Por outro lado, a autocompaixão e o bem-estar psicológico dos voluntários funcionam como estratégias de enfrentamento à fadiga e ao *burnout*, o que traz impactos positivos ao programa de apoio oncológico.

Considerando esse contexto diferenciado do trabalho voluntário, faz-se necessário entender os conceitos em torno do voluntariado, bem como as vivências de prazer e sofrimento dos voluntários, em especial, os que atuam no apoio ao tratamento oncológico. Compreender essas circunstâncias pode culminar no desenho de ações que possibilitem aos voluntários executarem seu trabalho com melhores condições e sejam minimizados os potenciais efeitos psicossociais negativos do apoio aos pacientes. Isso pode auxiliar no processo de atração de novos voluntários e de permanência dos que já atuam nas organizações sem fins lucrativos.

1.1 Questão de pesquisa

Esse estudo busca responder a seguinte questão: Como se manifestam as vivências de prazer e sofrimento no trabalho voluntário?

1.2 Objetivos

A fim de responder ao problema dessa pesquisa referente ao entendimento das experiências de prazer e sofrimento no voluntariado, o presente estudo busca atingir os seguintes objetivos:

1.2.1 *Objetivo geral*

Compreender as vivências de prazer e sofrimento no trabalho voluntário.

1.2.2 *Objetivos específicos*

- i) Caracterizar as vivências de prazer no trabalho voluntário em organizações de apoio ao tratamento de portadores de câncer infantojuvenil, à luz das dimensões da Psicodinâmica do Trabalho; e
- ii) Descrever as vivências de sofrimento no trabalho voluntário em organizações de apoio ao tratamento de portadores de câncer infantojuvenil, à luz das dimensões da Psicodinâmica do Trabalho.

1.3 Justificativa

Os estudos voltados ao trabalho voluntário no Brasil têm crescido, porém verifica-se que ainda são escassos os que são abordados pela ótica da Psicodinâmica do Trabalho, em especial, em relação as vivências de prazer e sofrimento. Segundo estudo bibliométrico realizado por Pereira, Capelle e Rezende (2020), a produção acadêmica do período de 2000 a 2019 relacionada ao voluntariado está voltada para: i) motivação para o trabalho voluntário; ii) gestão do voluntariado; iii) abordagem mercadológica sobre o voluntariado; iv) sentido do trabalho voluntário; e v) crítica à ideologia dominante do “novo voluntariado”. Dessa forma, nota-se uma lacuna de pesquisa, o que motiva a realização desse estudo.

Considerando a crescente complexidade do mercado, também foi ampliada a importância das estratégias de atração, gestão e retenção de talentos por parte das organizações. Esse fato atinge em especial as organizações do Terceiro Setor, no caso, as organizações da sociedade civil (OSCs), cujas particularidades tornam essas estratégias ainda mais significativas, fazendo com que elas passem a se preocupar com a gestão de sua estrutura administrativa, dado que a escassez de voluntários traz, para essas organizações, o desafio de atrair e reter mais indivíduos (GEMELLI, 2015).

No caso específico da área da saúde, mais precisamente no segmento oncológico, essa preocupação se torna ainda mais forte, pois os voluntários vivenciam experiências estressantes, com elevado desgaste emocional, associadas ao cuidado de pacientes graves ou que estão morrendo. O trabalho deles se torna um desafio que pode ter uma série de consequências negativas como estresse, frustração e depressão, o que pode impactar na sua satisfação e retenção no trabalho (FITZPATRICK; REMMER; LEIMANIS, 2013).

E, em se tratando de câncer infantojuvenil, a situação fica mais delicada, pois o tratamento costuma ser longo e a convivência diária com as crianças, os adolescentes e seus familiares faz com que os profissionais vivenciem as expectativas do tratamento e sofram profundamente quando se esgotam as possibilidades de cura (SILVA *et al.*, 2015).

Ressalte-se que a incidência de câncer infantojuvenil tem aumentado globalmente (AMERICAN CANCER SOCIETY, 2020). Em 2017, no Brasil, foram estimados 6.300 casos de câncer em crianças e adolescentes entre 0 e 19 anos e estima-se que, para cada ano do triênio 2020-2022, serão 8.460 novos casos. A boa notícia é que houve um significativo progresso no tratamento do câncer nessa faixa etária. Atualmente, em torno de 80% das crianças e adolescentes acometidos da doença podem ser curados, quando diagnosticados precocemente e tratados em centros especializados. Além disso, depois de passarem por um tratamento adequado, a maioria deles tem boa qualidade de vida (INCA, 2017, 2019).

Os centros especializados dão suporte a pacientes portadores de câncer. Neste estudo, especificamente, apoiam o tratamento de crianças e adolescentes, oferecendo-lhes a infraestrutura adequada e acolhendo-os em um momento de vulnerabilidade física e emocional. Porém, como em geral, esses centros se situam nas capitais e grandes cidades, muitos pacientes precisam se deslocar para realizar o tratamento e se estabelecer nessas cidades durante esse processo. Como nem sempre essas pessoas têm onde ficar, as casas de apoio as acolhem durante o período das sessões de radioterapia e quimioterapia (IANNARELLI, 2014).

Vale ressaltar que, tanto os centros especializados como as casas de apoio, em sua maioria, são iniciativas de organizações da sociedade civil (OSCs) e precisam investir tanto na

infraestrutura física como na assistência multidisciplinar a fim de atender bem os pacientes e dar suporte às suas famílias, contando para isso com doações da sociedade civil e trabalho voluntário (IANNARELLI, 2014).

Entretanto, segundo Fitzpatrick, Remmer e Leimanis (2013), poucos estudos, até então, abordaram as experiências do voluntariado em oncologia, as vivências de prazer e sofrimento dos voluntários, já que a maioria das pesquisas relataram, principalmente, as características dos voluntários, como recrutá-los e motivá-los, o que também se constata no estudo bibliométrico de Pereira, Capelle e Rezende (2020).

Nesse sentido, esse estudo se faz relevante tanto por essa lacuna nas pesquisas, quanto por possibilitar aos gestores das organizações de apoio ao tratamento oncológico a compreensão dos fatores que influenciam o ambiente organizacional e a identificação de quais aspectos geram prazer e sofrimento ao voluntariado. Essa compreensão pode, inclusive, servir como ferramenta para promover melhores condições de trabalho e bem-estar para os voluntários.

1.4 Aspectos metodológicos

Trata-se de uma pesquisa de caráter qualitativo e descritivo, quanto à abordagem. Utiliza como proposta de campo o modelo sugerido por Alves e Batista dos Santos (2018) para pesquisas qualitativas em Psicodinâmica do Trabalho, baseado em entrevistas de natureza exploratória, semiestruturadas sob o formato de tópicos-guia e uso de elementos-estímulo.

Ainda dentro desse modelo, foi utilizada a Análise dos Núcleos de Sentidos (ANS), uma adaptação feita por Mendes (2007) a partir da Análise de Conteúdo desenvolvida por Bardin (1977) como técnica para análise dos dados, a fim de compreender as vivências de prazer e sofrimento relatadas pelos voluntários.

Este trabalho está estruturado em seis seções, sendo a primeira correspondente a esta introdução, que sintetiza os aspectos gerais da pesquisa; a segunda é composta pelo referencial teórico, o qual aborda o construto da Psicodinâmica do Trabalho (PDT) e prazer e sofrimento ocupacional; a terceira trata de conceitos relacionados ao trabalho voluntário, suas origens e estudos anteriores tangentes à temática dessa pesquisa; a quarta seção apresenta as técnicas e procedimentos metodológicos que serão utilizados na realização desse trabalho; os resultados e as análises da pesquisa são apresentados na quinta seção; e a última seção corresponde às considerações finais deste estudo.

2 PRAZER E SOFRIMENTO OCUPACIONAL: A PSICODINÂMICA DO TRABALHO

Esta seção resgata a origem e as dimensões da Psicodinâmica do Trabalho bem como os conceitos que essa corrente teórica aborda e relaciona às vivências de prazer e sofrimento ocupacional, para subsidiar o estudo do tema.

2.1 A Psicodinâmica do Trabalho e suas dimensões

A Teoria da Psicodinâmica do Trabalho é um relevante referencial teórico na abordagem da saúde no trabalho e tem por missão avaliar as estratégias dos indivíduos para ressignificar e superar o sofrimento, com o objetivo de transformar o contexto de trabalho em um lugar de prazer (AUGUSTO; FREITAS; MENDES, 2014).

Essa abordagem científica nasceu a partir dos estudos em psicopatologia do trabalho desenvolvidos por Christophe Dejours em 1980. Médico francês, com formação em Psicanálise e Psicossomática, Dejours é professor do CNAM - Conservatoire National des Arts et Métiers, em Paris, onde dirige o Laboratório de Psicologia do Trabalho e da Ação e tem pesquisado a vida psíquica no trabalho há mais de 30 anos (CNAM, 2021).

De acordo com Dashtipour e Vidaillet (2017), a Psicodinâmica do Trabalho aborda tanto o sofrimento quanto o prazer no trabalho. Para Dejours (2011a), o sofrimento é o modo fundamental pelo qual se dá o trabalho. Assim, trabalhar ultrapassa os limites de produção: é a transformação do indivíduo, pois faz o indivíduo confrontar a realidade material, inconsciente e social. Algum nível de sofrimento é inevitável em qualquer ofício, porém os indivíduos em geral buscam ficar satisfeitos e fazer com que suas atividades funcionem bem quando têm oportunidade de fazê-lo.

Pode-se dizer que o trabalho é o verdadeiro mediador entre o inconsciente e o mundo social, já que através dele se desenvolvem relações sociais e de dominação entre os indivíduos. Ele se dá a conhecer para além do mundo objetivo e inconsciente, agindo sobre o corpo, expandindo suas habilidades, fazendo com que o indivíduo sinta que sua vida é mais plena, e, também, nas relações sociais (DEJOURS; DERANTY, 2010; DEJOURS, 2011b, 2012a). Dessa forma, o trabalho tende a contribuir para o enriquecimento subjetivo e social.

Trabalhar constitui um processo ambivalente em que, de um lado, gera coesão e emancipação, envolto de afetividade e emoção, senso de saúde e autorrealização, e de outro, pode gerar mal-estar e descompensações, pois a realidade se impõe frente ao querer do

indivíduo e é a partir disso que o trabalho começa. Essa frustração suscita algo parecido com uma dor, uma experiência desagradável, denominada sofrimento. Logo, o trabalhar é capaz de suscitar o sofrimento e produzir prazer (DEJOURS; DERANTY, 2010; DEJOURS, 2012a; AREOSA 2019).

As vivências de sofrimento podem ser expressas por diversos sintomas como desgaste, ansiedade, frustração, estresse e insegurança no contexto de trabalho. Por sua vez, as vivências de prazer surgem do equilíbrio que o trabalho proporciona ao corpo, à mente e às relações interpessoais. Podem ser constatadas pela liberdade de expressão do trabalhador, sua autonomia para realizar as atividades, sua identificação com o trabalho, pela sensação de orgulho, recompensa e reconhecimento do seu trabalho (SILVA; GONÇALVES; ZONATTO, 2017). Em geral, o prazer ocorre quando o trabalhador goza de liberdade para negociar suas necessidades e desejos, mesmo diante das exigências impostas pela organização do trabalho, propiciando o reconhecimento de sua contribuição no trabalho realizado (SARTORI; SOUZA, 2018).

Morrone e Mendes (2003) sintetizam essas vivências de maneira objetiva em categorias. Classificam como indicadores de vivências de prazer os sentimentos de valorização, reconhecimento, realização e liberdade. A valorização se refere ao sentimento de que o trabalho realizado é importante e significativo para o indivíduo e para a sociedade. Por reconhecimento, compreende-se o sentimento de ser aceito e admirado pelo trabalho. A realização trata do sentimento de gratificação, orgulho e identificação com o trabalho, e a liberdade, por sua vez, diz respeito a estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho.

Como indicadores de vivências de sofrimento, são apontados o desgaste e a desvalorização. O desgaste pode ser compreendido pelos sentimentos relacionados ao desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, desgaste emocional, sobrecarga e *stress* no trabalho. A desvalorização, por sua vez, diz respeito ao sentimento de incompetência para atender às exigências de desempenho e produtividade (MORRONE; MENDES, 2003).

A fim de que as vivências de prazer sejam predominantes e seja possível transformar as dificuldades do contexto de trabalho, são traçadas estratégias de enfrentamento individuais e coletivas. Essas estratégias mobilizam os trabalhadores na busca de reconhecimento e estabelecem uma relação mais gratificante com o trabalho. É por meio da análise dessas vivências associadas à organização do trabalho que a Psicodinâmica entende os processos conjugados à saúde ou ao adoecimento no trabalho (GIONGO; MONTEIRO; SOBROSA, 2017).

A Psicodinâmica do Trabalho compreende, portanto, a complexidade da relação entre o psíquico do trabalhador e o seu trabalho e as consequências do prazer e sofrimento na saúde mental do indivíduo (SILVA; GONÇALVES; ZONATTO, 2017). Essa natureza complexa é embasada pelo fato de que o aspecto produtivo do trabalho (*poiesis*), como uma ação para transformar a realidade, é precedido e complementado pelo aspecto qualitativo do trabalho psíquico do indivíduo (*Arbeit*), a transformação de si, para que seja executado (DEJOURS, 2012a).

A partir da centralidade do trabalho (*Arbeit e poiesis*) e da dialética entre prazer e sofrimento, a epistemologia da Psicodinâmica do Trabalho fornece uma rede de significações, que auxilia na investigação do impacto das dimensões de contexto, quais sejam a organização do trabalho, as relações e as condições de trabalho, nas dimensões de conteúdo, em questões relacionadas à mobilização subjetiva, como cooperação, inteligência prática e reconhecimento, ao sofrimento criativo e patogênico, além da identidade e da significação do trabalho, como forma de compreender a relação homem-trabalho (UCHIDA; SZNELWAR; LANCMAN; 2011). Ambas as dimensões são capazes de influenciar as vivências de prazer-sofrimento e mal-estar dos trabalhadores, podendo ter implicações na condição de saúde ou adoecimento deles, e serão aprofundadas nas subseções seguintes (BUENO; MACÊDO, 2012; SOUSA; BATISTA-DOS-SANTOS, 2017; SILVA, 2019).

2.1.1 Dimensões de contexto

O contexto de trabalho se traduz no cenário onde se constroem as relações socioprofissionais e são desenvolvidas as significações psíquicas. Isso é viabilizado pelas condições de trabalho e mediado pela organização do trabalho. Ademais, as três dimensões do contexto de trabalho influenciam nas vivências de prazer e sofrimento (AUGUSTO; FREITAS; MENDES, 2014). Tendo esses dados em consideração, faz-se necessário um melhor detalhamento de suas dimensões.

2.1.1.1 *Organização do trabalho*

A organização do trabalho se refere à divisão de tarefas entre os trabalhadores, ou seja, ao modo operatório prescrito, à divisão de responsabilidades, hierarquia, comando e controle, por exemplo. Todos esses fatores devem se alinhar com as estratégias da organização para atingir seus objetivos. Em decorrência dessa divisão de tarefas, pode haver competição entre os trabalhadores, tendo em vista que a divisão deles mobiliza seus investimentos afetivos (MARTINS, 2018). Porém, quando as aspirações dos trabalhadores não colidem com a organização do trabalho, ela se torna um meio de promoção de saúde do trabalhador (AREOSA; 2019).

Quando a tarefa é executada, é possível perceber a interseção existente entre a organização prescrita, formalmente definida através do seu planejamento, objetivos, normativos, procedimentos e estilos de gestão, e a resistência a essa prescrição do trabalho real. Para Dejours e Duarte (2018), o que está prescrito não é suficiente para suprir a realidade, pois nela ocorrem imprevistos e problemas que fogem às prescrições. Segundo Martins (2018), a organização do trabalho é envolta de contradições tanto entre o prescrito e o real, como dentro do próprio prescrito. Imprevistos e mau funcionamento das prescrições podem causar sobrecarga inesperada e dolorosa aos trabalhadores. Desse modo, não existe apenas a execução do trabalho, o trabalhador deve agregar valor além do que está prescrito para alcançar as metas traçadas.

Portanto, trabalhar de forma eficiente significa cometer infrações à organização prescrita. Segundo Dejours (2012b), caso se respeite integralmente às prescrições, é inviável que se alcance a qualidade. Porém, se ocorre algum incidente, a proatividade do trabalhador se volta contra ele por ter infringido os regulamentos. Logo, as prescrições muitas vezes colocam o sujeito em uma posição delicada e de contradição, influenciando em sua experiência de prazer ou de sofrimento ocupacional (GANEM; 2019).

Conforme Dejours (2019), a organização do trabalho é a principal mediadora da saúde mental. Se as patologias mentais aumentam ou surgem novas, é resultado de alguma mudança na organização do trabalho. Pode-se afirmar, assim, que a análise psicodinâmica da articulação entre a organização do trabalho e as vivências de prazer e sofrimento do trabalhador provê a compreensão do processo de saúde/adoecimento no trabalho (AREOSA, 2019).

Porém, não só a organização do trabalho pode influenciar na condição de saúde do trabalhador. Outras dimensões de contexto, as condições e as relações de trabalho, também pode fazê-lo.

2.1.1.2 *Condições de trabalho*

Segundo Dejours (2019), as condições de trabalho se referem aos aspectos físicos, químicos e biológicos do ambiente laboral. As condições físicas se referem ao ambiente físico propriamente dito como ruídos, temperatura, radiação e vibrações, por exemplo. As condições químicas se relacionam a fatores como a fumaça, vapores que podem afetar ao organismo. E as condições biológicas, por sua vez, referem-se à contração de infecções por vírus e bactérias. As falhas em quaisquer dessas condições estão diretamente ligadas a saúde do corpo (acidentes de trabalho e doenças ocupacionais).

Se por um lado, as condições de trabalho focam, em especial, o corpo, a organização do trabalho, por outro lado, atua no funcionamento psíquico por comportar o conteúdo significativo do trabalho. Dessa forma, pode-se inferir que as definições de organização do trabalho e condições de trabalho são complementares, pois abrangem aspectos físicos e emocionais dos indivíduos (HOFFMANN *et al.*, 2017).

Pode-se inferir, também, que essa dimensão afeta as vivências de prazer e sofrimento, uma vez que, se as condições de trabalho fossem melhoradas, naturalmente, o sofrimento ocupacional seria reduzido bem como o tempo investido no trabalho, o que melhoraria a qualidade de vida das sociedades, afirma Areosa (2019).

2.1.1.3 *Relações de trabalho*

As relações socioprofissionais são os laços humanos construídos no contexto de trabalho. São formadas por elementos interacionais expressos no ambiente de trabalho e que caracterizam sua dimensão social. Referem-se às relações com as chefias imediatas e superiores, com os membros da equipe de trabalho e as relações externas (MARTINS, 2018).

Tais relações são inerentes ao mundo do trabalho, o qual se caracteriza por relações de desigualdade, poder e dominação, que podem impactar no sofrimento dos trabalhadores. Por outro lado, trabalhar também se caracteriza pela resistência, por meio de estratégias de enfrentamento dos trabalhadores, numa tentativa coletiva de melhoria da organização do trabalho (DEJOURS, 2006).

Para Dejours e Gernet (2012), a qualidade das relações de trabalho e a cooperação dos colegas estão relacionadas à saúde mental dos indivíduos. Eles defendem que o sujeito

vivencia as relações de trabalho e com o trabalho, a partir de um processo dinâmico de sofrimento e prazer, caracterizado pela evitação do sofrimento e a busca de prazer.

Os autores afirmam, ainda, que a convivência, principalmente, em espaços informais, como *happy hours* e comemorações com os colegas de trabalho, desempenha um importante papel na coesão da equipe, na manutenção coletiva da confiança no contexto de trabalho. Entretanto, a boa convivência pode ser facilmente comprometida por fofocas e hipocrisia, o que revela a necessidade de confiança e estabilidade da equipe para que as relações possam perdurar e haver cooperação.

2.2 Dimensões de conteúdo

As dimensões de conteúdo compreendem categorias relacionadas a aspectos psicoafetivos da relação homem-trabalho no intuito de manifestar o modo como o trabalho é coordenado e as relações que se evidenciam no contexto do trabalho (MENDES, 2007). Dizem respeito à mobilização subjetiva, estratégias de defesa e carga psíquica, dimensões que serão descritas na seção a seguir.

2.2.1 Mobilização subjetiva

A mobilização subjetiva se trata de uma ferramenta para o trabalhador lidar com o sofrimento sendo, portanto, também uma fonte de vivências de prazer. Ela busca ressignificar o sofrimento, permitindo ao trabalhador que se afirme como sujeito e reforce sua identidade tanto pessoal como profissional (SANTOS; MACHADO; FACAS, 2018).

Segundo Amaral, Mendes e Facas (2019), essa mobilização emerge quando os trabalhadores agem por meio da negociação, da pressão e da apropriação ou não das regras prescritas pela organização do trabalho, no sentido de transformar as situações de sofrimento no contexto de trabalho, a fim de que com essa transformação alcancem seus objetivos individuais e coletivos.

Essa tentativa de transformação do contexto de trabalho exige do trabalhador uma inteligência inventiva fundamentada no corpo (UCHIDA; SZNELWAR; LANCMAN; 2011). E isso depende, primeiramente, da capacidade do indivíduo de remanejar a relação com o corpo a fim de integrá-lo à experiência subjetiva que o faz descobrir sobre si mesmo (NASCIMENTO, 2015).

Ressalte-se que Dejours (2012b) afirma que a maioria dos indivíduos que possuem boa saúde também revelam fortes características da mobilização subjetiva, de maneira “espontânea”. Fala-se da espontaneidade entre aspas, pois essa mobilização é dependente da dinâmica entre contribuição e reconhecimento.

De outro modo, pode-se afirmar que a mobilização subjetiva é um processo caracterizado pelo engajamento entre a inteligência do trabalhador e o espaço público de discussões sobre o trabalho, passando pela dinâmica do reconhecimento e pela cooperação (AMARAL; MENDES; FACAS, 2019).

2.2.1.1 *Inteligência prática*

A inteligência prática é conceituada por Dejours e Gernet (2012) como uma intuição relacionada à astúcia e ao inconsciente. Isso porque ela funciona como uma mobilização da capacidade inventiva e dos recursos do indivíduo ante o surgimento de imprevistos na organização prescrita. Essa inteligência astuciosa, *métis*, também é embasada no mimetismo, na economia do esforço e na eficácia. Pode ser, inclusive, complacente quanto às regras, a fim de permitir o imprevisto na busca de soluções (DEJOURS, 2012a). A partir do enfrentamento destas situações do trabalho real, o sujeito desenvolve um saber particular que pode ser utilizado como estratégia de enfrentamento coletivo à organização prescrita, culminando em uma ação de cooperação.

A realidade confronta o sujeito de um modo afetivo, como uma surpresa desagradável. Provoca sentimento de impotência, irritação, decepção e fracasso (DEJOURS, 2012b). Ou seja, o trabalho real foge ao controle do trabalhador e, muitas vezes, torna os modos operacionais habituais insuficientes. Isso faz com que o trabalhador tenha de superar a possibilidade de fracasso, ou seja, de sofrimento, ao tentar inovar. Por outro lado, essa tentativa pode dar luz a novas maneiras de operacionalizar as tarefas e, portanto, desenvolver a inteligência prática (NUSSHOLD, 2019).

Percebe-se, assim, que há uma espontaneidade na inteligência prática e que, quando ocorrem circunstâncias em que o potencial de criatividade do trabalhador é subempregado, ele sofre, o que pode levá-lo ao adoecimento. Pode-se afirmar, então, que, o trabalho é crucial para o desenvolvimento da inteligência assim como esta é um importante instrumento para que o trabalhador não adoça (AMARAL; MENDES; FACAS, 2019).

Outra característica da inteligência prática é que, diferente do senso comum de que a inteligência está associada ao cérebro e à aquisição de habilidades aprendidas em função de

experiências passadas, ela é fundamentada no corpo que desenvolve o fazer e ativa a percepção para resolver determinada situação. O trabalho implica, portanto, em uma atividade intensa do pensamento e da consolidação das experiências. É no corpo que reside a inteligência do mundo e é nela que o sujeito investe para que possa habitar o mundo e torná-lo seu (DEJOURS, 2012b; WLOSKO; 2019).

A fim de usufruir do poder dessa inteligência e intuir as soluções, é necessária resistência. Porém, essa habilidade só é adquirida após bastante luta contra as prescrições e obstinação frente a possibilidade de fracasso (DEJOURS, 2012a). É importante notar que o investimento subjetivo que isso exige vai além da jornada de trabalho prescrita e afeta o trabalhador em sua vida privada, seu humor, seu sono, causando até mesmo insônia, mobilizando a personalidade do sujeito por inteiro (DEJOURS, 2012b; WLOSKO; 2019).

Ainda segundo Dejours (2012b), para que o trabalhador se aproprie do trabalho na sua totalidade ao utilizar a inteligência prática, é necessário vivenciar o sofrimento do trabalhar, das evasões da realidade que foge ao seu controle, o que é denominado de *corpsappropriation* ou corpopropriação. Esse é o preço para adquirir intimidade com o trabalho e conferir poder de engenhosidade à inteligência prática do trabalhador.

Ante esse contexto, faz-se necessário reforçar a importância do reconhecimento do exercício da inteligência prática. A organização do trabalho sempre precisará dela para evitar incidentes e acidentes de trabalho, mesmo em um cenário de substituição da mão de obra humana por máquinas. Isso porque são seres humanos que mobilizarão sua inteligência para consertar os equipamentos em caso de falha (DEJOURS, 2019).

Segundo Fonseca e Sá (2020), o entrave ao uso dessa inteligência ou a falta de reconhecimento dos esforços dos trabalhadores em construí-la e exercê-la são importantes fontes de sofrimento no trabalho. Logo, o livre exercício da inteligência prática é um recurso utilizado para transformar o sofrimento em prazer e contribuir com a organização do trabalho.

Mas, a fim de que a inteligência prática seja efetiva no coletivo, é necessário que seja validada socialmente. Caso não seja reconhecida ou compreendida pelos demais, o trabalhador pode ser condenado a uma solidão alienante (DEJOURS; GERNET, 2012). Além disso, a inteligência prática deve ser articulada coletivamente, pois se todas as inteligências individuais seguissem desarticuladas, não haveria obra comum (DEJOURS, 2012b). Daí a importância do espaço coletivo de discussão, construído pelos indivíduos, onde eles podem se expressar e ser compreendidos coletivamente.

2.2.1.2 *Espaço de discussão*

O espaço de discussão significa a construção 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. É nessa interação que se cria a possibilidade de uma solução para uma determinada situação de sofrimento ser pensada por todos (WLOSKO; ROS, 2019).

Segundo Amaral, Mendes e Facas (2019) o espaço de discussão possibilita que as opiniões sejam livremente formuladas e declaradas publicamente. Pode servir, inclusive, para compartilhamento de estratégias operacionais e experiência técnica. É também um espaço construído pelos indivíduos que se baseia numa relação de equidade entre o locutor e o receptor.

Esse espaço pode ser formal, ambientado em reuniões, ou informal, como a copa do escritório e outros espaços de convivência dos trabalhadores. Pode-se dizer que o espaço formal é onde as ordens são dadas e a relação hierárquica se torna nítida, enquanto o espaço informal é o lugar onde se faz a interpretação coletiva, o alinhamento do que foi definido pela coordenação. A dificuldade é articular esses dois espaços, pois se o espaço informal é suprimido, há uma tendência de gestão autoritária ou burocrática (DEJOURS, 2012b).

Em geral, o espaço de discussão amplia os mecanismos de enfrentamento do indivíduo, tornando-se essencial para a saúde mental do trabalhador, pois, por meio do compartilhamento das vivências, ele conseguirá nominar o sofrimento e ressignificá-lo, ainda que não o elimine, para que se torne em prazer. Caso esse espaço não exista, a elaboração do sofrimento será impedida e os trabalhadores buscarão uma saída para eliminar sua percepção, as estratégias defensivas (WLOSKO; ROS, 2019).

Nesta perspectiva, a criação de espaços de discussão nas organizações é elementar para que os trabalhadores possam expressar e dialogar sobre tais questões, validando socialmente os frutos da inteligência prática convertendo-os em sabedoria prática, sendo esta última de caráter coletivo (FONSECA; SÁ, 2020). Inclusive, pelo aspecto coletivo das contribuições desenhadas nesses espaços, pode se facilitar a cooperação entre os trabalhadores.

2.2.1.3 *Cooperação*

Segundo Dejours e Gernet (2012), bem como para Amaral, Mendes e Facas (2019), a cooperação é fruto da convergência das contribuições dos trabalhadores para alcançar, voluntariamente, um objetivo comum com base na confiança e na solidariedade. Ela supõe, de

fato, um compromisso que é ao mesmo tempo técnico e social, pois articula as habilidades específicas de cada trabalhador e integra as diferenças para possibilitar a minimização de erros e a maximização de resultados. Isto tem a ver com o fato de que trabalhar, além de produzir, é, também, conviver.

Dejours (2012b) destaca que há duas maneiras de mobilizar a cooperação: por meio da vontade de se engajar em um trabalho coletivo, estimulada por diversas formas de gratificação e reconhecimento, e mediante ameaças e medo. Esta última, apesar de atingir rapidamente os resultados almejados, esgota sua eficácia no curto médio prazo, pois causa efeitos negativos na saúde do trabalhador, fazendo com que ele se afaste do trabalho.

Para que haja cooperação, é necessário que ela seja viabilizada através do espaço de discussão, o qual foi descrito no tópico anterior, pois é ali que juntos, os trabalhadores criam as normas de convivência no trabalho, os valores comuns e ocorre a aprendizagem vinculada ao debate (WLOSKO, 2019). Nesse sentido, a cooperação não pode ser prescrita ou determinada a priori, pois está relacionada diretamente com a liberdade dos indivíduos e com a formação de um acordo comum (WLOSKO; ROS, 2019).

Os acordos firmados coletivamente entre os trabalhadores quanto às regras de trabalho possuem duas perspectivas: o objetivo de eficácia e o social. Para atingi-los, os trabalhadores assumem um compromisso entre si que, simultaneamente, é de caráter social e técnico. Por essa construção coletiva, o trabalho real evolui e se adapta, transformando o processo de trabalho (DEJOURS, 2012b).

Por outro lado, quando o desempenho individual é incentivado, surgem situações de competição entre os colegas de trabalho, as quais resultam na deterioração dos laços de cooperação, deixando um vazio que é preenchido pelo medo e a desconfiança entre os indivíduos, o que, indubitavelmente, afeta a subjetividade individual e coletiva, aqui entendida como a produção de significados singulares e coletivos a partir de experiências afetivas e reflexivas de evolução e de impotência em agir sobre si mesmo e sobre os outros (MAHEIRIE, 2002; DEJOURS, 2012a; WLOSKO, 2019).

Dessa forma, reforçar mecanismos de cooperação, que se constroem a partir de espaços de discussão, desenvolve a confiança coletiva, fundamental para reverter condições psicopatológicas potencialmente prejudiciais à saúde mental (SZNELWAR *et al.*, 2019).

Portanto, a cooperação exige uma contribuição ativa de forma a produzir ações transformadoras na organização do trabalho e, em troca dela, dos riscos envolvidos e da dor sentida no exercício das suas atividades, os trabalhadores esperam uma retribuição simbólica

embasada na valorização e no reconhecimento (DEJOURS; GERNET, 2012; AMARAL; MENDES; FACAS, 2019), dimensão que será melhor explorada na próxima subseção.

2.2.1.4 *Reconhecimento*

O reconhecimento é primordial para o processo de mobilização subjetiva na transformação do sofrimento em prazer. Trata-se de uma forma de retribuição moral dada ao indivíduo pelo seu engajamento e contribuição para a eficácia da organização do trabalho (BUENO; MACÊDO, 2012).

Não é somente a retribuição material (salário) que faz o indivíduo mobilizar sua inteligência, mas também o reconhecimento, o qual pode ser referenciado por dois sentidos: a gratidão e o reconhecimento prático da contribuição do trabalhador (DEJOURS, 2012b). Esse mecanismo se faz necessário para que atue como fonte de saúde, uma vez que ele possibilita que o indivíduo possa atribuir sentido às experiências vivenciadas no trabalho (MARTINS, 2018).

A dinâmica da mobilização subjetiva se apoia no reconhecimento para esclarecer o sentido do trabalho, pois por trás dela, está a busca do indivíduo em deixar sua marca pessoal, dar vida ao trabalho e uma significação social ao sofrimento. Dessa forma, a validação do trabalhador através da dinâmica do reconhecimento mobiliza, de forma particular, o desejo de obter benefícios como uma forma de encontrar para si um sentido para o trabalho que realiza, como uma retribuição pelo seu engajamento (AMARAL; MENDES; FACAS; 2019).

Ressalte-se que há duas dimensões em que ocorre o reconhecimento do trabalho realizado: 1) no julgamento pelos outros da contribuição da pessoa; 2) no exercício da gratidão. Assim, o reconhecimento passa pela meticulosa construção de julgamentos sobre o trabalho, atestado tanto pelos superiores, o que é denominado julgamento de utilidade, como emergente dos pares, denominado como julgamento de beleza (AMARAL; MENDES; FACAS; 2019).

O julgamento de utilidade se refere à utilidade econômica, social ou técnica da contribuição de um sujeito para a organização do trabalho. É oriundo de outrem posicionado em linha vertical, podendo ser superiores hierárquicos, subordinados ou até mesmo clientes. Esse tipo de julgamento é importante para o indivíduo porque lhe confere *status* não só dentro da organização onde trabalha, mas também na sociedade (LIMA; GEMMAO, 2019).

O julgamento de beleza, explicitado, basicamente, pelos membros da equipe ou da comunidade profissional, refere-se à beleza do trabalho realizado. É expresso em termos estéticos: é um belo trabalho, é uma bela obra, uma bonita contribuição. Afere primeiro a

conformidade do trabalho realizado com as regras da profissão e, portanto, só pode ser emitido por outro sujeito que conheça as regras a partir de dentro (SZNELWAR *et al.*, 2019).

O julgamento dos pares exerce um grande impacto sobre a identidade e a saúde mental dos indivíduos, dado que a identidade é uma armadura psíquica que depende do reconhecimento, como uma forma de ter sua coerência reconfirmada pela visão do outro, auxiliando, assim, na estabilidade da saúde mental (UCHIDA; SZNELWAR; LANCMAN; 2011). Dejours, Barros e Lancman (2016) reforçam ainda que podemos nos beneficiar desse julgamento, transformando o sofrimento em prazer, por meio do fortalecimento da identidade individual. Além disso, apesar de o julgamento de pares ser o mais severo, é, também, o mais apreciado, pois dá ao trabalhador uma sensação de pertencimento ao coletivo de trabalho, levando-o a comparar seus comportamentos e seu modo de pensar o relacionamento com seus colegas (GLANZNER *et al.*, 2017).

O reconhecimento em si pode ser vivenciado de duas formas: pela organização e pelo resultado. O reconhecimento da função social da organização é dado pela natureza de sua atividade, como, por exemplo, apoiar o tratamento de câncer de crianças carentes. Nesse caso, o trabalhador vivencia o prazer por se sentir reconhecido também. Já o reconhecimento do resultado do trabalho se apresenta quando o trabalhador finaliza suas atividades e obtém resultado satisfatório. Ou seja, ele só se beneficiará dos julgamentos de reconhecimento em um segundo momento. Independentemente de qual seja a origem, ambas as formas fortalecem a identidade dos trabalhadores. Porém, elas não contribuem, necessariamente, da mesma maneira para isso, já que o reconhecimento pelo resultado do trabalho é percebido com maior intensidade, no nível das sensações (SARTORI; SOUZA, 2018).

Por outro lado, quando não existe reconhecimento, o sentido do esforço é eliminado, o que fragiliza o trabalhador e sua identidade, gerando dúvidas sobre as suas habilidades profissionais e pessoais, sentimento de injustiça, humilhação, indignação e desvalorização. É mediante o reconhecimento que os indivíduos conseguem respeitar e manter relações de convívio com pessoas que não possuem grande apreço. Pode-se afirmar, então, que a falta de reconhecimento pode ser determinante nas vivências de sofrimento, inclusive, evitando atos de violência entre os trabalhadores (DEJOURS, 2012b; GLANZNER *et al.*, 2017; WLOSKO; ROS, 2019).

Segundo Sartori e Souza (2018), para que haja a transformação de sofrimento em prazer, faz-se necessário o reconhecimento do outro, pois a identidade só pode ser conferida pelo olhar do próximo. Dejours e Gernet (2012) dão base a esse pensamento quando defendem que somente pela harmonia da triangulação ‘Sofrimento-Tarefa-Reconhecimento’ é possível

transformar o sofrimento em prazer nas organizações do trabalho, pois sem reconhecimento, os indivíduos só poderiam contar com a desmobilização da subjetividade e as estratégias defensivas.

2.2.2 *Sufrimento, carga psíquica e estratégias defensivas*

Apesar de no mundo do trabalho não haver tantas pessoas com doenças mentais, não significa que elas não sofram (DEJOURS; 2019). Um indicativo de que o adoecimento mental tem sido expressivo é o fato de que, no Brasil, entre 2012 e 2016, os transtornos mentais e comportamentais foram a terceira causa de incapacidade para o trabalho, totalizando 668.927 casos, cerca de 9% do total de auxílios-doença e aposentadorias por invalidez concedidos nesse período, segundo informações da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho (SEPRT). Esse estudo também mostra que 7,93% desses benefícios concedidos por transtornos mentais se deram em função do trabalho, ou seja, 53.045 pessoas se afastaram por adoecimento mental ocupacional (SEPRT, 2017). Ressalte-se que, segundo Nascimento e Muniz (2019), o sofrimento ocupacional está relacionado com o insucesso e a frustração pela distância existente entre o trabalho prescrito e o real.

O real se caracteriza por experiências desagradáveis, e até dolorosas, oriundas de obstáculos que surgem no trabalho, contradições originadas pelo choque entre os desejos do trabalhador e as características dos contextos organizacionais, e que são sentidas pelo sujeito como um sofrimento. Desse modo, o sofrimento pode nascer quando a realidade não oferece possibilidades de retribuição dos desejos do sujeito que trabalha, causando medo, angústia, insegurança, entre outros sentimentos negativos (MARTINS, 2018).

Segundo Bueno e Macêdo (2012) existem dois tipos de sofrimento: o sofrimento criativo e o patogênico. O sofrimento criativo se caracteriza pela mobilização do indivíduo em transformar o sofrimento em algo benéfico para si. Mas para que isso seja possível, é necessário que encontre certo grau de liberdade na organização do trabalho que permita uma negociação entre as imposições organizacionais e o desejo do trabalhador.

O sofrimento patogênico, por sua vez, estaria relacionado à ausência de flexibilidade da organização do trabalho, impedindo que o sujeito encontre vias de descarga pulsional nas suas atividades laborais, utilizando-se de estratégias defensivas para suportar o contexto de trabalho. Diante das patologias e as crises de identidade que podem ser desenvolvidas pela carência dessa flexibilidade de negociação e de reconhecimento, o trabalhador pode fazer uso de estratégias de mediação para suportar o sofrimento. Ou seja, se o

sofrimento não culmina em um desequilíbrio emocional, é devido ao emprego de estratégias defensivas pelo indivíduo (DEJOURS; GERNET, 2012).

Observa-se também que o sofrimento tem uma forte ligação com a carga psíquica do trabalho. Esta pode ser representada pelo bloqueio da energia pulsional na relação do indivíduo com a organização do trabalho. Quando a liberdade de organização do trabalho diminui, ou seja, a organização é autoritária, rígida, a carga psíquica aumenta, tornando o trabalho fonte de sofrimento. Pelo contrário, se há livre escolha do trabalho ou ele é flexivelmente organizado, a carga psíquica é liberada, fazendo do trabalho uma fonte de prazer (SANTOS; MACHADO; FACAS, 2018).

Gómez (2019), por sua vez, evidencia a dimensão do mal-estar e a compara com o sofrimento. Para ele, o mal-estar no trabalho apresenta semelhanças com o sofrimento, dado que ambos tratam de a) uma experiência subjetiva; b) de tensão; e c) de desgaste. O que diferencia o mal-estar é sua natureza difusa e tolerável, suscetível de simbolização pelo indivíduo, e sua baixa intensidade. Já o sofrimento é a experiência de tensão relativamente identificável, mas de alta intensidade, intolerável e de difícil simbolização. Possui uma natureza duradoura e crescente, enquanto o mal-estar apresenta intensidade mais baixa e constante.

Porém, várias podem ser as fontes de sofrimento. Dejours (2019) aponta que as avaliações de desempenho, que desconsideram as contingências dos que se ocupam de tarefas mais difíceis e podem ter menor desempenho, podem gerar sentimento de injustiça; a cobrança da qualidade total, que, por vezes, faz com que os trabalhadores se obriguem a mentir, ferindo seus valores, causando o que se chama de sofrimento ético; e a precarização do trabalho, que aumenta o medo da incompetência e da demissão; são os novos sofrimentos da atualidade.

Observa-se, assim, que as pessoas podem ainda não estar doentes, mas podem adoecer. O medo de não cumprir com as responsabilidades demandadas à altura, por exemplo, podem produzir efeitos diretos na saúde física e psíquica (DEJOURS, 2012b). Para evitar isso, as pessoas desenvolvem estratégias de defesa. Graças a elas, os trabalhadores conseguem conter o sofrimento, não adoecem e conseguem manter algum nível de equilíbrio. A diferença das estratégias defensivas para o espaço de discussão, por exemplo, é que elas buscam ocultar, eliminar, a percepção do sofrimento e proteger o trabalhador da ansiedade, enquanto o espaço de discussão é uma forma de lidar, externalizar e buscar minimizar o sofrimento (DEJOURS; GERNET, 2012; DEJOURS, 2019).

Dejours (2011a) classifica as estratégias de defesa em: estratégias de proteção, de adaptação e exploração. Segundo Mendes (2007), as estratégias de proteção são modos compensatórios utilizados para suportar o sofrimento, como racionalização e alienação das suas

causas. As defesas de adaptação e de exploração se baseiam na negação do sofrimento e na submissão aos padrões de excelência de produção. O indivíduo as manifesta de maneira inconsciente por meio da fuga, do distanciamento e da passividade. Além disso, as estratégias de defesa podem ser individuais ou coletivas a fim de enfrentar as situações que afetam a integridade do trabalhador, como forma de proteção contra os riscos do trabalho (DEJOURS, 2012b).

Em especial, as estratégias coletivas são específicas das categorias profissionais e constituem uma ideologia defensiva do conjunto de trabalhadores, por meio de acordos e normas tácitas consensuais, como forma de adaptação a fim de combater o sofrimento criado pela organização do trabalho. As estratégias individuais, por sua vez, podem ser adaptativas, que configuram uma boa alternativa para manutenção do equilíbrio psíquico, ou não adaptativas, que racionalizam as situações geradoras de sofrimento sem agir sobre a organização do trabalho para mudá-la, tendo como consequência a intensificação de situações penosas e até o adoecimento (MENDES, 2007; PENA; REMOALDO, 2019).

Em alguns casos, a utilização dessas estratégias pode ser positiva, colaborando para a estabilização psíquica do trabalhador e a harmonia do coletivo para enfrentar o sofrimento causado pela organização do trabalho. Isso favorece a adaptação às situações de desgaste emocional pelo confronto permanente do profissional com situações emocionalmente difíceis (MARTINS, 2018).

Entretanto, também é possível identificar contradições na utilização dessas estratégias, visto que elas podem mascarar o sofrimento psíquico, criar uma estabilidade psíquica artificial, insensibilizando os trabalhadores quanto aquilo que os faz sofrer, fazendo com que tolerem o intolerável. Nesses casos, a defesa assume uma dimensão patológica, interferindo no trabalho e na vida social dos indivíduos, perpetuando situações que deveriam ser combatidas (DEJOURS, 2012b; AREOSA, 2019).

Corroborando com esse raciocínio, Silva, Vasconcelos e Figueiredo (2018) mostram que a mobilização subjetiva é uma melhor opção na busca do prazer no trabalho, pois facilita a ressignificação do sofrimento através da transformação da organização do trabalho pelo uso da inteligência prática e da cooperação favorecendo, assim, a saúde mental dos trabalhadores.

Wlosko e Ros (2019) apresentam um exemplo do caráter negativo das estratégias defensivas entre os trabalhadores da saúde. Em suas pesquisas, identificaram que, quando os trabalhadores perdem a vivência da compaixão, surgem estratégias defensivas como indiferença, condutas de evitação, robotização diante do sofrimento, autoaceleração (realização

das tarefas no menor tempo possível), e até demonstração de ódio aos pacientes, como forma de enfrentar a intensificação do ritmo de trabalho.

Outro estudo, que verificou as estratégias defensivas utilizadas por trabalhadores da saúde, de Mariano e Carreira (2016), identificou como estratégia de proteção a naturalização da morte, como uma forma de camuflar o sofrimento da perda, e como estratégias de adaptação o afastamento do trabalho e o não-envolvimento emocional com o paciente, como um meio para o profissional conseguir dar continuidade ao seu ofício.

Por certo, esses profissionais enfrentam uma realidade bastante difícil diariamente. Eles precisam lidar com o sofrimento dos pacientes e de suas famílias, com os problemas de período da internação, autorizações para entrada e saída de doentes, visitas e a recusa do paciente ao tratamento, por exemplo. Prover apoio psicológico e espaços de discussão a eles pode dar sentido a essas vivências de sofrimento e transformar a organização do trabalho, tornando-as em vivências de prazer (DEJOURS; 1992).

A fim de sintetizar todas essas interconexões supracitadas, desde a centralidade do trabalho, passando pelas dimensões de contexto e conteúdo, até as vivências de prazer e sofrimento, que podem interferir no estado de saúde e adoecimento dos trabalhadores, foi estruturada a Figura 1, a qual consolida as categorizações sugeridas por Morrone e Mendes (2003), Bueno e Macêdo (2012), Dejourns (2012b), Sousa e Batista dos Santos (2017) e Silva (2019) para efeito de melhor compreensão dessas perspectivas abordadas pela PDT.

Figura 1 - Síntese de categorias da Psicodinâmica do Trabalho



Fonte: Adaptado pela autora (2021) a partir de Morrone e Mendes (2003), Bueno e Macêdo (2012), Dejourns (2012b), Sousa e Batista dos Santos (2017) e Silva (2019).

Resta, então, saber como essas vivências de prazer e sofrimento se manifestam quando se trata de trabalho voluntário, tema da próxima seção.

3 TRABALHO VOLUNTÁRIO

Esta seção apresenta as características do trabalho voluntário como uma vertente do ato de trabalhar, sua origem, os conceitos relacionados e os estudos anteriores que abordam, especificamente, o voluntariado oncológico para subsidiar a pesquisa.

3.1 Conceitos de trabalho e trabalho voluntário

Segundo Dejours (2006), o trabalho é aquele que implica em poder sentir, pensar e inventar o fato de trabalhar: gestos, *know-how*, envolvimento do corpo e da inteligência, a capacidade de analisar, interpretar e reagir a situações. Nesse sentido, o trabalho não se limita a noção de emprego ou a relação salarial: refere-se ao ato de trabalhar. Trata-se de uma forma de engajamento da personalidade para executar uma tarefa delimitada por pressões materiais e sociais. Ou seja, o trabalho não se resume a produzir, de forma objetiva e literal. Trabalhar incorpora também o caráter subjetivo de ser uma provação transformadora do indivíduo (DEJOURS, 2012b).

Souza e Medeiros (2012) corroboram com essa definição afirmando que o trabalho é um esforço subordinado às necessidades inerentes ao processo de produção, o qual assume condições excepcionais para estabelecer um comando sobre a vida social das pessoas pelo sistema de mercado. Por essa razão, o trabalho é dividido de maneira que quanto mais o indivíduo se adapta às funções operacionais, melhores são os resultados práticos obtidos. Portanto, não é relevante se o trabalho oferece prazer ou preenche uma necessidade humana.

Já a ocupação, por sua vez, é uma face positiva do trabalho humano, pois se trata do livre empreendimento de esforços pelo indivíduo em busca de realização pessoal, um fator gerador de prazer. Atualmente, essa face positiva do trabalho humano tem crescido sob estratégias diversas de atividades sociais coletivas articuladas em organizações voluntárias, assistenciais, associativas e cooperativas genericamente classificadas por Ramos (1989) como isonomias e fenonomias.

A isonomia pode ser definida como um contexto em que todos os membros de uma organização são iguais, possuem o mesmo nível de poder. Nesse tipo de sistema social, as atividades realizadas são desenvolvidas como vocações. Apesar do entendimento de que não há organização completamente isonômica, é possível destacar exemplos de ambientes com elevado grau de isonomia como associações comunitárias, cooperativas, dentre outros (SOUZA; MEDEIROS, 2012).

A fenonomia, por sua vez, é um sistema social esporádico, dirigido por um indivíduo ou por um pequeno grupo, que funciona em um ambiente que permite o máximo de opção pessoal e um mínimo de subordinação a prescrições operacionais formais. Detectam-se como exemplos de fenonomia as oficinas de arte, os grupos culturais, os inventores e as pessoas que trabalham por conta própria em atividades que consideram gratificantes (JACOMETTI *et al.*, 2013).

Tendo em vista essas peculiaridades, tanto as fenomias quanto as isonomias não são espaços em que o indivíduo deverá buscar ganhos materiais, mas espaços para a autorrealização através de atividades gratificantes, como é o trabalho voluntário.

Segundo Duarte, Cavalcante e Marques (2017), toda definição de trabalho voluntário na literatura se baseia na doação de algo: tempo, trabalho e/ou competências, por exemplo. Além disso, esse conceito é composto por quatro eixos, quais sejam: livre-arbítrio, ausência de remuneração financeira, proximidade dos beneficiários e o nível de institucionalização da tarefa (voluntariado formal ou informal). Ou seja, voluntário é aquele que, de acordo com seu interesse, dedica-se a diversas atividades sem recompensa financeira.

Então, a ideia do trabalho voluntário pressupõe o empenho de um para o bem-estar e progresso do coletivo. Mas, apesar de ser uma atividade exaustiva, por requerer dedicação de tempo sem compensação financeira, e desafiadora, por lidar com situações de vulnerabilidade social, ele recebe benefícios simbólicos em troca, como um novo círculo de relações, pela interação com outros indivíduos, e ajuda na formação de sua identidade (ISBOLI; SENRA; PEPECE, 2020).

Ademais, a noção de trabalho é uma referência para o sujeito como uma das principais formas de reconhecimento dele como cidadão. Deste modo, é importante pensar o papel do trabalho voluntário nos processos sociais, seu significado para a vida em sociedade, assim como em seus efeitos nas atuais condições da existência (MACHADO; TRAESEL; MERLO, 2015; PINTO *et al.*, 2019).

Para entender o reflexo do trabalho voluntário na sociedade é importante entender suas origens. No Brasil, assim como em vários países, as raízes do trabalho voluntário estão fortemente ligadas à religião (MORAES *et al.*, 2017). A noção de caridade, incentivada por quase todas as religiões, está bastante relacionada a esse tipo de atividade. Segundo Souza e Medeiros (2012), o papel da religião no setor voluntário é uma peça importante para entender as variações históricas no desenvolvimento social e o porquê de em alguns casos ele ser forte, e em outros, ausente.

Porém, diferentemente dos demais países, aqui, boa parte das instituições de trabalho voluntário surgiu em decorrência da sua legitimação pelo Estado. Um exemplo disso, foi a criação, em 1979, do Programa Nacional do Voluntariado (PRONAV) da Legião Brasileira de Assistência (CAVALCANTE *et al.*, 2015). Entretanto, isso se tornou mais estruturado em 1990, quando foram criados outros centros para divulgar, capacitar e organizar os voluntários (BECKHAUSER; DOMINGUES, 2017).

Ainda nos anos de 1990, foi aprovada a Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, o que reforça ainda mais o trabalho voluntário como resultado da legitimação do Estado. Essa lei regulamenta o trabalho voluntário, classificando-o como uma atividade não remunerada para uma instituição sem fins lucrativos, que abranja objetivos culturais, cívicos, científicos, educacionais, de assistência social ou recreativos. Além disso, tal relação não envolve vínculo empregatício, obrigação previdenciária ou de natureza dos direitos do trabalhador (BRASIL, 1998).

Já em países como os Estados Unidos, o trabalho voluntário está fundamentado na associação voluntária, desde o seu surgimento, como uma forma de exercício de independência em relação ao Estado. Essa postura encontra sua raiz nos primeiros cidadãos americanos que colaboravam entre si para sobreviver em lugares de condições difíceis e, somado a isso, lutar pela independência do país (CAVALCANTE *et al.*, 2015). Isso se reflete, até hoje, no nível de engajamento das pessoas no voluntariado. Naquele país, em 2018, 30,3% da população era voluntária, enquanto, no Brasil, apenas 4,3% da população com 14 anos ou mais atuam no voluntariado (CNCS, 2018; NETO, 2019).

Esse engajamento na prestação gratuita de apoio aos indivíduos que necessitam de ajuda é de extrema importância para a sociedade, visto que atende os segmentos sociais em situação de vulnerabilidade, contribuindo para o resgate da cidadania, auxiliando na devolução da autoestima e da dignidade, perdidas pelo acometimento de doenças graves ou por problemas sociais (SOUZA; COSTA, 2013).

Esse tema ganhou força, principalmente, a partir da institucionalização do ano de 2001 como o Ano Internacional do Voluntariado pela Organização das Nações Unidas – ONU. Essa iniciativa visou justamente trazer novos adeptos às práticas voluntárias. Da mesma forma, algumas instituições de ensino americanas têm incentivado que os alunos participem da comunidade, realizando serviços voluntários como parte do seu currículo de estudos e até mesmo como uma condição para obter a graduação (GEMELLI, 2015).

Apesar dos baixos índices em comparação com outros países, nota-se que a ação voluntária no Brasil tem crescido e passou a atuar em diversas áreas além da saúde,

acompanhando o fortalecimento das OSCs nos últimos anos (PINTO *et al.*, 2019). Aumentaram as iniciativas em prol do trabalho voluntário, os investimentos têm se multiplicado a fim de promover novas adesões a exemplo da criação do Programa Nacional de Incentivo ao Voluntariado, Pátria Voluntária, lançado pelo governo federal em 2019 (VILELA, 2019).

Entretanto, além de atrair novos voluntários, é preciso garantir sua permanência nos projetos. Nesse sentido, é essencial aperfeiçoar os processos organizacionais e de gestão do voluntariado para que os voluntários continuem engajados nas ações (SERAPIONI; FERREIRA; LIMA, 2013). De acordo com os autores, quando as pessoas sentem que uma organização é bem administrada, elas se tornam mais abertas a serem voluntárias, pois entendem que seu tempo será bem utilizado.

Em complemento ao bom exercício das funções básicas da administração de planejar, organizar, dirigir e controlar, a gestão do trabalho voluntário deve focar nas motivações específicas deles. Isso se faz necessário para que as estratégias de recrutamento e retenção sejam mais efetivas. Além disso, a comunicação das OSCs deve estar atenta e manifestar a diversidade de fatores que influenciam os indivíduos e os fazem se sentir motivados a se engajar e doar o seu tempo para programas de trabalho voluntário (FERREIRA; PROENÇA; PROENÇA, 2008; PINTO *et al.* 2019). Logo, também é essencial entender os fatores de prazer e sofrimento que podem interferir na decisão das pessoas em se voluntariar ou se manter como voluntárias e usá-los no processo de gestão.

Vale ressaltar que as decisões do voluntário de aderir e de continuar sua prestação de serviços são influenciadas pelo fato de o projeto se alinhar ou não com os objetivos e as necessidades próprias desse indivíduo (CLARY; SNYDER, 1999). A permanência dessas pessoas por vários anos nas organizações só se dá quando as experiências que elas vivem ali como voluntárias preenchem as suas motivações. (CLARY; SNYDER; RIDGE, 1992).

Considerando esse aspecto motivacional, Gemelli (2015) sugere um modelo que engloba as seguintes categorias motivacionais: pessoal, social, profissional e ideológica. As motivações pessoais estão relacionadas ao desejo de ser útil, a satisfação pessoal e o reconhecimento social. As motivações sociais se relacionam à construção de laços de amizade, ao senso de pertencimento e à reciprocidade. As motivações profissionais dizem respeito ao aumento da rede de relacionamentos, ao desenvolvimento de habilidades e competências profissionais. As motivações ideológicas, por sua vez, são relacionadas à espiritualidade, à crença na causa e à identificação com os valores da instituição. Rodrigues, Rodrigues e Pinho (2020) aplicaram esse modelo em sua pesquisa junto a voluntários de uma OSC em Fortaleza-

Ce e identificaram que a categoria motivacional que mais se destacou foi a de motivações pessoais.

Alinhada a essa categorização, Stevens (1991) afirma que, quanto maior a congruência entre as motivações dos voluntários e as suas experiências nesse tipo de trabalho, maior a satisfação deles e maior a disposição em continuar exercendo suas atividades.

Stukas *et al.* (2016) confirmam, em seu estudo, as afirmações acima e complementam com os resultados de sua pesquisa que a satisfação dos voluntários está positivamente relacionada às relações sociais construídas a partir do exercício do voluntariado e ao suporte que eles percebem receber da organização em que atuam ou até mesmo a intenção da organização em ajudá-los.

A recomendação de Serapioni, Ferreira e Lima (2013) para as organizações é que captem as opiniões dos voluntários e os envolva, promovendo um modelo de gestão que corresponda às necessidades deles. Além disso, Beckhauser e Domingues (2017), sugerem que as OSCs promovam o reconhecimento do trabalho e da dedicação de seus voluntários, além de prover as condições de trabalho adequadas, a profissionalização do voluntariado e a inovação. Logo, a gestão do voluntariado se constitui um desafio crescente para as organizações ao exigir delas a compreensão das vivências de prazer e sofrimento dos voluntários como insumo a iniciativas de motivação e retenção deles.

3.2 Trabalho voluntário com pacientes oncológicos

Para que um sistema de saúde tenha qualidade, é necessário alto investimento e, em países de baixa renda, isso resta prejudicado. Então, recorre-se ao apoio de OSCs e do trabalho voluntário, principalmente, para tratamentos longos e caros como o oncológico (GALASSI *et al.*, 2017).

O trabalho voluntário oncológico oferece um significativo suporte aos pacientes com câncer, auxiliando-os na adaptação ao tratamento e atenuando o seu sofrimento. Inclusive, os próprios voluntários são beneficiados, em especial, aqueles que já tiveram experiência pessoal com a doença. O estudo de Meyer *et al.* (2018) constatou que esses voluntários podem melhorar o sentido da vida, compartilhando suas experiências bem-sucedidas em lidar com a adversidade da doença, processar melhor sua vivência da doença e, assim, alcançar maior desenvolvimento pessoal pós-traumático.

Mesmo os voluntários que não tiveram câncer, usufruem de altos índices de satisfação, inclusive até maiores do que os de seus colegas que sofreram com a doença, segundo

Meyer *et al.* (2018). Isso se deve, possivelmente, a uma certa distância emocional que eles conseguem manter em relação aos pacientes, diferente dos voluntários que sobreviveram ao câncer, o que demonstra a necessidade de apoio psicológico da organização para que eles possam ter mais condições de trabalho e, conseqüentemente, prazer no exercício de suas atividades.

Segundo Fitzpatrick, Remmer e Leimanis (2013), os voluntários que já se trataram de câncer ou vivenciaram algum caso na família tendem a se sentir chamados a servir por sentirem uma empatia especial pela realidade dos pacientes oncológicos. Apesar de enfrentarem uma realidade estressante e até casos de depressão, os voluntários que atuam nessa área conseguem encontrar satisfação no seu trabalho como uma forma de transformar o sofrimento em prazer.

Esse estudo, realizado no Canadá, mostra que os principais fatores de satisfação dos voluntários oncológicos estão relacionados à autonomia, à clareza da divisão do trabalho e ao reconhecimento, os quais possuem estreita ligação com os aspectos abordados pela Psicodinâmica do Trabalho como dimensões que impactam diretamente na vivência de prazer do trabalhador (FITZPATRICK; REMMER; LEIMANIS, 2013).

Outro aspecto interessante desse estudo é que não foram constatados altos níveis de *stress* no trabalho voluntário de suporte oncológico, mas sim altos níveis de satisfação. O *stress* que os voluntários afirmaram sentir se deu em decorrência da piora do quadro clínico dos pacientes que acompanhavam, da falta de sensibilidade de médicos ou a morte de algum colega voluntário.

Os voluntários consideram importante serem capacitados a lidar com o impacto emocional causado pelo diagnóstico e tratamento oncológico, conhecer bem a organização, os limites de seu trabalho, considerando os aspectos, médicos e jurídicos. Também afirmam que os desafios das suas atribuições já são esperados, como lidar com diferentes famílias, hospitais lotados e situações desconfortáveis, mas que, mesmo nesse cenário, é um trabalho gratificante (FITZPATRICK; REMMER; LEIMANIS, 2013).

Entretanto, os voluntários enxergam oportunidades de melhorias que podem ser implementadas pelas OSCs de apoio ao tratamento oncológico tendo em vista a permanência deles em atividade. Maior comunicação, capacitação e clara divisão das tarefas são alguns dos elementos que minimizam os riscos atrelados ao trabalho voluntário de apoio ao tratamento oncológico, o que de certo modo contrasta com o que a PDT defende de que o rigor nessa divisão de tarefas, uma organização rígida do trabalho, implica no sofrimento do trabalhador. Situações como falta de informação sobre pacientes, dificuldade em acessar os profissionais

para acalmá-los ou a outros voluntários porque estes não cumpriram sua carga horária, causam frustração e são alguns exemplos do que pode ser resolvido com as medidas citadas (FITZPATRICK; REMMER; LEIMANIS, 2015, SANTOS; MACHADO; FACAS, 2018). Nesse contexto, é importante dar luz aos estudos anteriores que abordaram em específico as vivências de prazer-sofrimento no trabalho voluntário.

3.3 Prazer e sofrimento no trabalho voluntário

Ainda há poucos estudos que tratem especificamente sobre prazer e sofrimento no exercício do voluntariado. Em busca realizada nas bases de dados Scielo e Spell, apenas o estudo de Scheffer (2008) foi identificado como tal. Nele, Scheffer buscou identificar como o voluntário empresarial percebia seu trabalho e as implicações deste a partir da compreensão das vivências subjetivas dos participantes. Para isso, realizou entrevistas com funcionários e dirigentes de duas grandes empresas gaúchas que contavam com programas de voluntariado empresarial.

Scheffer (2008) obteve como resultado que, se por um lado os funcionários enxergavam no voluntariado uma oportunidade de reconhecimento pela empresa e obtinham ganhos de ordem afetiva e profissional, por outro, percebiam um certo nível de sofrimento e reprodução de relações de poder e controle da empresa sobre eles.

Por um espectro mais amplo, foi possível identificar alguns estudos relacionados à Psicodinâmica do Trabalho e ao voluntariado. Assis e Macêdo (2016), investigaram os sentidos do trabalho para voluntários da OSC Associação Servos de Deus, a qual presta assistência a dependentes químicos. Elas entrevistaram seis voluntários por meio de sessões coletivas, utilizando as categorias da clínica da psicodinâmica do trabalho como lente teórica.

Chegaram à conclusão de que os sentidos do trabalho para esses voluntários estão relacionados às vivências de prazer e são os mesmos fatores que os motivam a exercer o voluntariado, como o reconhecimento do trabalho por parte dos usuários do programa, a recuperação destes e a autonomia para realizar as tarefas. Além disso, perceberam que os indivíduos ingressam e permanecem na OSC por acreditarem na missão da entidade e por convicções religiosas.

Pinto *et al.* (2019) também investigaram os sentidos do trabalho voluntário, porém considerando as dimensões individual, organizacional e social do sentido do trabalho, e constataram que há um alinhamento entre a organização do trabalho e os voluntários, de forma que eles conhecem de maneira profunda o seu ofício e o objetivo dele, o que dá sentido ao

trabalho e faz com que este não seja fonte de alienação. Do mesmo modo, o trabalho favorece as relações sociais, o que configura uma fonte de prazer para os voluntários. Por outro lado, eles não sentem o reconhecimento da sociedade, apesar de serem reconhecidos internamente pela organização e saberem do valor do trabalho que executam, e isso contribui para que o trabalho seja julgado sem sentido.

Um estudo mais recente, de Salci *et al.* (2020), também relacionado a Psicodinâmica do Trabalho, foi feito com voluntários de uma casa de apoio ao tratamento oncológico localizada em Maringá, no estado do Paraná. Seu objetivo era compreender o significado do trabalho voluntário para essas pessoas que desenvolveram atividades de apoio ao serviço oncológico. Os resultados apontaram para três categorias de significado: Dedicar-se ao outro; entraves no trabalho; crescimento e satisfação na doação ao outro. Destaque-se que os entraves encontrados dizem respeito ao sentimento de impotência diante da gravidade da situação de saúde dos pacientes, bem como à falta de recursos para aquisição de medicamentos, causando um impacto emocional nos voluntários. Por outro lado, a última categoria encontrada, trata da realização pessoal. Nota-se que ambas as categorias refletem diretamente a dualidade de prazer e sofrimento tratada nessa dissertação.

Mendes (2007) já fundamentava o que foi encontrado por esses autores ao afirmar que o prazer emerge quando o trabalho possibilita desenvolver novas formas de interagir, de socialização e transformação do trabalho, pois as pessoas estão nas organizações, lucrativas ou não, durante a maior parte do tempo. Como consequência do prazer no trabalho, é possível que haja uma descarga psíquica, fenômeno que promove a satisfação do indivíduo ao finalizar uma tarefa de sua responsabilidade. Logo, o trabalho será, assim, um meio de relaxamento para o sujeito (SARTORI; SOUZA, 2018).

Sob uma perspectiva teórica, Alderson (2004) afirma que uma das premissas da Psicodinâmica do Trabalho é a autorrealização, dado que o indivíduo, na busca da sua identidade, quer contribuir com a construção de uma obra social comum. Esse fato se relaciona diretamente com o exercício do voluntariado, onde as recompensas são eminentemente simbólicas.

Segundo Assis e Macêdo (2016), esta nova relação com o trabalho, baseada em recompensas simbólicas, possibilita, além de uma maior tolerância ao sofrimento, potencializar o sentimento de prazer incomparável a qualquer outro. Entretanto, esta relação é frágil, se for pressionada por regras que violam os valores do indivíduo, retirando o benefício da compensação gerada pelo esforço empregado. Como visto anteriormente, dissonâncias como essa podem causar sofrimento e até adoecimento.

Por outro lado, Jiang *et al.* (2019) afirmam que o trabalho voluntário está associado a boa saúde mental e a maior bem-estar, satisfação e qualidade de vida, principalmente, quando se trata de voluntários na terceira idade. Reforça, assim, que o voluntariado está mais associado a vivências de prazer que de sofrimento.

Como pode ser observado, há poucos estudos com essa temática, mas os existentes subsidiarão a análise dos dados e o confronto dos resultados obtidos nesta pesquisa. Assim, será possível amenizar a lacuna existente e trazer maior consistência científica na abordagem da relação entre prazer e sofrimento e trabalho voluntário.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção apresenta o caminho metodológico dessa pesquisa, sua caracterização, o grupo investigado, o método de abordagem, as técnicas de coleta e análise de dados entre outros procedimentos para a condução da pesquisa e alcance do objetivo proposto, conforme delineamento metodológico apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - Síntese do delineamento metodológico do estudo

OBJETIVO GERAL
<ul style="list-style-type: none"> • Compreender as vivências de prazer e sofrimento no trabalho voluntário.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> i) Caracterizar as vivências de prazer no trabalho voluntário em organizações de apoio ao tratamento oncológico, à luz das dimensões da Psicodinâmica do Trabalho e ii) Descrever as vivências de sofrimento no trabalho voluntário em organizações de apoio ao tratamento oncológico, à luz das dimensões da Psicodinâmica do Trabalho.
ABORDAGEM E MÉTODOS
<ul style="list-style-type: none"> • Qualitativos.
ETAPA EXPLORATÓRIA
<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa bibliográfica e de campo.
ETAPA DESCRITIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Registro, análise e interpretação das narrativas dos sujeitos sobre as vivências de prazer e sofrimento no voluntariado.
UNIDADE DE ANÁLISE
<ul style="list-style-type: none"> • Organizações da Sociedade Civil (OSCs) de apoio ao tratamento oncológico infantojuvenil.
ESTRATÉGIA DE PESQUISA
<ul style="list-style-type: none"> • Amostragem de caso único de meio.
SUJEITOS DA PESQUISA
<ul style="list-style-type: none"> • Voluntários que trabalham no apoio ao tratamento oncológico infantojuvenil.
TÉCNICA DE COLETA DE DADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semiestruturada em profundidade, virtual e presencial.
ANÁLISE DE DADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Análise dos Núcleos de Sentido (ANS).

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

4.1 Tipologia da pesquisa

Esse estudo se caracteriza como descritivo por se prestar a obter informações de uma determinada população, sem buscar relações causais, e descrever as características de um determinado fato (ROESCH, 2006) sendo, nesse caso, fatos associados aos aspectos de prazer e sofrimento na atuação do indivíduo no trabalho voluntário de apoio oncológico infantojuvenil.

A abordagem que se mostra mais adequada para esse estudo é a qualitativa, por buscar a constatação de conceitos a fim de auxiliar no entendimento de um fenômeno social dentro de seu cenário natural, com especial ênfase nos significados, experiências e pontos de vistas dos participantes (NEERGAARD; ULHOI, 2007). Além disso, observa-se um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito de complexa tradução em números (LLEWELLYN; NORTHCOTT, 2007).

Creswell (2014) destaca que a pesquisa qualitativa é indutiva, baseada nos significados atribuídos pelos participantes, é emergente, frequentemente utiliza uma lente teórica, é interpretativa e holística, o que contribui para explicar o comportamento social humano, abrangendo as condições contextuais – sociais, institucionais e ambientais - em que as pessoas vivem. A utilização da Psicodinâmica do Trabalho (PDT) como lente teórica dessa pesquisa se mostra pertinente por ser eminentemente qualitativa, pois se baseia na escuta, na interpretação e compreensão das vivências de prazer e sofrimento dos indivíduos no trabalho, o que leva o indivíduo a recuperar a sua capacidade reflexiva e de ação (MENDES, 2007).

Para que se garanta a confiabilidade e validação de dados na pesquisa qualitativa, cinco estratégias de verificação devem ser executadas na condução do estudo: (i) manutenção da coerência metodológica, a fim de que haja coerência entre a questão da pesquisa e os componentes do método; (ii) definição de uma amostra apropriada, que abranja participantes que melhor representem o objetivo da pesquisa; (iii) coleta e análise simultânea dos dados; (iv) utilização de embasamento teórico na análise dos dados; (v) cuidado no referencial teórico, de forma que haja uma associação lógica entre a perspectiva micro dos dados e uma macro compreensão conceitual / teórica (MORSE *et al.*, 2002).

Assim, esta pesquisa foi desenvolvida segundo uma abordagem qualitativa, utilizando dados e métodos qualitativos de forma a compreender e traduzir a complexidade do fenômeno estudado. Sob essa perspectiva, esta investigação pretende colaborar com estudos organizacionais, sem adentrar na abordagem da psicodinâmica pela ótica da clínica do trabalho, como é comum nos estudos da psicologia, segundo Merlo e Mendes (2009), mas utilizando as

categorias teóricas da PDT na tentativa de aprofundar-se na realidade do trabalho voluntário, com fito de superar os limites impostos por outras abordagens e métodos existentes.

4.2 Aspectos éticos da pesquisa

Esse estudo foi pautado pelos princípios éticos que regem o desenvolvimento de pesquisa com seres humanos, conforme as Diretrizes e Normas de Pesquisa em Seres Humanos, constantes na Resolução n. 466, de 2012, do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2013), e teve seu projeto aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal do Ceará sob o parecer número 4.278.561 (ANEXO A). A coleta de dados só teve início após essa aprovação e a autorização das instituições que compuseram o campo de pesquisa.

Os sujeitos do estudo foram convidados a participar, de livre e espontânea vontade, e foram informados sobre os procedimentos da pesquisa, seu tema e objetivos. Também foram orientados sobre a garantia da confidencialidade das informações e da preservação do anonimato, bem como sobre a gravação das entrevistas.

Aqueles que concordaram em participar, formalizaram o ato através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (ANEXO B), constando ainda nesse instrumento que, mesmo após a participação na coleta de dados, eles poderiam retirar seu consentimento bem como ter acesso a informações referentes à pesquisa, a qualquer tempo.

Como toda pesquisa apresenta algum tipo de risco, a pesquisadora também avisou os participantes sobre possível desconforto ou insegurança em responder as questões. Para atenuar qualquer dano decorrente da participação, foi garantida aos participantes a possibilidade de se recusar a responder ou a participar da pesquisa a qualquer momento, sem qualquer prejuízo ou constrangimento para si.

A fim de preservar a identidade dos participantes, eles foram identificados com a letra “E”, de entrevistado, seguido de uma ordem numérica das entrevistas (E1, E2, E3 e sucessivamente) evitando-se também associar os trechos de falas aos projetos e às instituições de origem, o que potencializaria a identificação dos voluntários entrevistados.

As gravações e os dados da pesquisa foram acessados apenas pela pesquisadora e orientadora, com o intuito de preservação do sigilo. Cabe destacar que estas ficarão guardadas por cinco anos e depois serão descartadas. Além disso, todos os trechos utilizados nesse estudo que continham nomes de pessoas ou locais que pudessem identificar os participantes foram substituídos ou omitidos. Após a defesa da dissertação, os resultados da pesquisa serão encaminhados aos participantes e à gestão das instituições para conhecimento.

4.3 Instrumentos e procedimentos de coleta de dados

Este estudo é embasado no modelo proposto por Alves e Batista dos Santos (2018) para pesquisas sobre vivências em organizações de impacto social, o qual tem as entrevistas semiestruturadas em profundidade com a utilização de tópicos-guia como principal fonte de coleta de dados. Essas entrevistas possuem natureza exploratória, com ênfase na narrativa do indivíduo sobre as vivências laborais que se dão na relação homem/trabalho.

A proposta sugere a evocação da história de vida do indivíduo, com foco no histórico do entrevistado na organização e na história de trabalho dele. Além disso, o modelo inclui a construção de um roteiro de entrevista em forma de tópico-guia, ferramenta que funciona como um lembrete para o pesquisador, e uso do elemento-estímulo forma de incentivar e nortear o entrevistado na sua fala, em um segundo momento da entrevista.

Em consonância com o construto teórico, os tópicos-guias adotados no roteiro da entrevista (APÊNDICE A) foram relacionados a:

- a) vivências (em relação às dimensões de contexto e conteúdo);
- b) o que pensa sobre as vivências (conteúdo lógico do discurso);
- c) e ao que sente em relação às vivências (conteúdo afetivo e psicológico do discurso).

Esta tríade objetiva resgatar narrativas que possam embasar o objeto da pesquisa por meio dos questionamentos propostos em conjunção com a temática abordada e o objetivo deste estudo.

Os elementos-estímulo foram utilizados com o objetivo de facilitar o andamento da entrevista, funcionando como um fio condutor temático. Segundo Batista dos Santos (2013), por meio desses elementos, é possível captar o máximo de informações de cunho multidisciplinar, o que enriquece o conteúdo e potencializa a melhor análise dos dados, de forma que a entrevista transcorra naturalmente, com uma narrativa livre.

No caso dessa pesquisa, foram utilizados os seguintes elementos: PRAZER NO TRABALHO (APÊNDICE B) e SOFRIMENTO NO TRABALHO (APÊNDICE C). Esses dois elementos foram apresentados em forma de fichas para o entrevistado a fim de que ele narrasse situações que ele associa ao prazer no trabalho voluntário e outras que ele associa ao sofrimento. Ressalte-se que, para posterior análise dos dados, essas entrevistas foram gravadas sob concordância dos participantes da pesquisa, atestada mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO B), pautando-se no sigilo de suas identidades.

4.4 Campo da pesquisa

O campo da pesquisa é composto por duas organizações da sociedade civil (OSCs) situadas em Fortaleza- Ce, que proveem apoio ao tratamento oncológico de crianças e adolescentes com câncer oriundas de cidades do interior do Ceará e até de outros estados do Brasil: o Lar Amigos de Jesus e a Associação Peter Pan.

O Lar Amigos de Jesus foi criado em 2009 com o objetivo de acolher crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, diagnosticados com câncer, em sua maioria, e que necessitam realizar tratamento de saúde em Fortaleza- Ce, mas não possuem parentes residentes na cidade. Foi escolhido para essa pesquisa por ser uma organização sem fins lucrativos reconhecida pela sua forte atuação no estado com o apoio de voluntários e por facilitar o acesso aos dados, oferecendo amplo suporte à pesquisa.

A Associação Peter Pan, por sua vez, foi fundada em 1996, oferecendo atendimento médico-hospitalar a crianças e adolescentes diagnosticados com câncer. Realiza também projetos de capacitação de profissionais de saúde no interior do Ceará para diagnosticar precocemente o câncer e, assim, possibilitar maiores chances de sucesso ao tratamento oncológico. Para isso, conta com o apoio da sociedade através de parcerias, doações e voluntários. É considerada uma instituição de referência no tratamento de portadores de câncer infantojuvenil no estado e foi eleita a melhor Organização Não-Governamental (ONG) de 2019, sendo assim uma referência nacional (ALVES, 2019).

4.5 Amostragem e sujeitos da pesquisa

Para delimitação do *corpus* empírico, adotou-se uma amostragem de caso único tipo meio, a qual consiste na escolha de um meio, não necessariamente o mesmo local físico, que se apresenta ao pesquisador como passível de apreensão em sua totalidade. Ou seja, mesmo que a coleta seja feita em diversos espaços, os dados podem ser tratados como se referindo ao mesmo meio (PIRES, 2008). No caso desse estudo, o meio são duas OSCs de apoio ao tratamento oncológico infantojuvenil.

Os sujeitos desta pesquisa foram voluntários, maiores de dezoito anos, que atuam nessas organizações, quais sejam, Lar Amigos de Jesus e Associação Peter Pan. Além do parâmetro da idade, utilizou-se também como critério de seleção dos participantes, o tempo de atuação na organização, que deveria ser superior a 10 meses, como forma de garantir um período mínimo de experiência presencial de 3 meses. Isso porque as atividades presenciais dos voluntários dessas instituições foram suspensas em decorrência da pandemia de COVID-19, desde o dia 16 de março de 2020, após o Decreto Estadual nº 33.510/2020 (CEARÁ, 2020).

As coordenações dos voluntários dessas organizações divulgaram informações sobre a realização da pesquisa a fim de que, aqueles que desejassem participar, informassem seu contato para que a pesquisadora pudesse fornecer detalhes adicionais sobre o estudo. A fim de se estabelecer uma maior confiança entre os possíveis participantes e a pesquisadora, esta participou de uma reunião virtual promovida por uma das instituições e teve a oportunidade de visitar a outra enquanto tinha alguns voluntários em atividade, permitindo conhecer melhor o funcionamento da instituição e a metodologia de trabalho.

Assim, a participação aconteceu de forma voluntária após abordagem inicial da entrevistadora. A coleta de dados ocorreu nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2020. Das 22 pessoas contactadas, 20 aceitaram participar da pesquisa e foram entrevistadas, em sua maioria, por meio da plataforma de videoconferência *Google Meet*. Apenas dois participantes solicitaram que a entrevista fosse presencial e a gravação, nesses casos, foi apenas do áudio. As entrevistas tiveram, em média, duração de uma hora e vinte minutos, o que propiciou um farto conjunto de dados.

A realização de coleta de dados *online* foi uma das poucas alternativas encontradas para que as pesquisas científicas que tinham a entrevista como estratégia de coleta tivessem continuidade durante o período da pandemia de COVID-19, tendo em vista que o distanciamento social se tornou fundamental para o combate ao avanço da contaminação pelo vírus, enquanto não se dispõe de amplo acesso à vacina.

Segundo Schmidt, Palazzi e Piccinini (2020), as principais vantagens desse recurso são: a economia de recursos financeiros e de tempo para a coleta de dados, maior segurança dos envolvidos na pesquisa dentro do contexto pandêmico e a possibilidade de investigar tópicos sensíveis, já que os participantes não estão face a face com o pesquisador e podem se mostrar mais à vontade por estar em casa. Do mesmo modo, podem se sentir mais confortáveis em desistir da entrevista online do que se sentiriam numa entrevista presencial, pois basta desconectar o dispositivo. Outro ponto forte é que as videoconferências, como as que foram realizadas nesse estudo via *Google Meet*, propiciam um nível de conexão entre entrevistado e pesquisador similar às entrevistas presenciais, por contar com os recursos de áudio e vídeo.

Por outro lado, a limitação de acesso à internet, ou a equipamentos que propiciem esse acesso, e a dificuldade dos participantes em utilizar os recursos tecnológicos, caso haja, podem dificultar a realização das pesquisas com base nesse tipo de técnica de coleta. Para minimizar essas possibilidades, é importante que o pesquisador, inicialmente, entre em contato com o participante e o auxilie a se familiarizar com a plataforma utilizada, mas, caso o participante não se sinta confortável em utilizar o meio indicado, esteja flexível a utilizar os aplicativos que o participante tenha mais familiaridade (SCHMIDT; PALAZZI; PICCININI, 2020). Ou ainda, realizar a entrevista presencialmente, caso assim o participante deseje, seguindo os protocolos de segurança orientados pelas autoridades sanitárias nesse período pandêmico.

Foram entrevistados 20 voluntários que atuam em 5 categorias de atividades: acolhimento dos pacientes e cuidadores, visitas aos pacientes do centro especializado, atenção aos cuidadores dos pacientes, leitura e recreação com os pacientes. A fim de melhor fundamentar essa amostragem, observou-se o momento em que o estágio de saturação dos dados seria alcançado, ou seja, o ponto em que os dados estão se repetindo, sinalizando que as informações relevantes para a pesquisa foram coletadas (FALQUETO; HOFFMAN; FARIAS, 2018).

Segundo Pires (2008) para que se atinja esse estágio é necessário que, durante a coleta de dados, a diversificação interna do grupo entrevistado seja maximizada a fim de que os dados reflitam o retrato global daquele grupo pesquisado. Essa diversificação foi buscada nesse estudo por meio da variedade de idades, formação, períodos de experiência e de atividades dos voluntários, conforme Quadro 2, a seguir:

Quadro 2 - Caracterização dos sujeitos

Sujeito	Sexo	Idade	Estado civil	Filhos	Área de formação	Escolaridade	Tempo na OSC	Atividade	Outro emprego
E1	Masculino	63	Casado	Sim	Comunicação Social	Superior completo	17 anos	Visitas aos pacientes	Sim
E2	Masculino	55	Solteiro	Não	Geologia	Pós-graduação	16 anos	Visitas aos pacientes	Sim
E3	Feminino	37	Solteira	Não	Marketing	Pós-graduação	5 anos	Atenção a cuidadores	Sim
E4	Feminino	34	Solteira	Não	Publicidade e Propaganda	Superior completo	5 anos	Acolhida	Sim
E5	Masculino	24	Solteiro	Não	Pedagogia	Superior em andamento	2 anos	Visitas aos pacientes	Não
E6	Feminino	22	Solteira	Não	Enfermagem	Superior completo	2 anos	Visitas aos pacientes	Não
E7	Feminino	47	Casada	Sim	Pedagogia	Pós-graduação	1 ano	Leitura	Sim
E8	Feminino	57	Casada	Sim	Ciências Sociais	Superior completo	3 anos	Recreação de crianças e adolescentes	Não
E9	Masculino	38	Divorciado	Sim	Odontologia	Superior completo	8 anos	Visitas aos pacientes	Sim
E10	Masculino	38	Solteiro	Não	-	Ensino médio	11 meses	Recreação de adolescentes	Sim
E11	Feminino	42	Casada	Sim	Comunicação Social	Superior completo	5 anos	Recreação de crianças e adolescentes	Não
E12	Feminino	58	Casada	Sim	Serviço Social	Superior completo	3 anos	Recreação de crianças e adolescentes	Não
E13	Feminino	55	Casada	Não	Administração de Empresas	Pós-graduação	3 anos	Atenção a cuidadores	Sim
E14	Feminino	65	Solteira	Não	Farmácia	Superior completo	4 anos	Atenção a cuidadores	Não
E15	Feminino	65	Casada	Sim	Nutrição	Superior completo	10 anos	Atenção a cuidadores	Sim
E16	Feminino	43	Casada	Sim	Língua Inglesa	Pós-graduação	16 anos	Recreação de crianças e adolescentes	Sim
E17	Feminino	58	Casada	Sim	Engenharia Civil	Superior completo	10 anos	Atenção a cuidadores	Sim
E18	Feminino	80	Solteira	Não	Administração de Empresas	Superior completo	15 anos	Recreação de crianças e adolescentes	Não

Continua.

Continuação Quadro 2.

Sujeito	Sexo	Idade	Estado civil	Filhos	Área de formação	Escolaridade	Tempo na OSC	Atividade	Outro emprego
E19	Masculino	41	Solteiro	Não	Direito	Superior em andamento	10 anos	Visitas aos pacientes	Sim
E20	Feminino	58	Solteira	Não	Ciências Sociais	Pós-graduação	10 anos	Recreação de crianças e adolescentes	Não

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Observou-se, então, por meio da recorrência de temas, que o ponto de saturação empírica foi atingido em torno da sexta entrevista, quando já não surgiram mais novos temas, com base no modelo de Fontanella *et al.* (2011), adaptado por Lima Neto (2019) e Silva (2019), o qual sugere que a saturação seja evidenciada por meio de tabela ou gráfico para melhor visualização e análise desse ponto, conforme demonstrado no Quadro 3, abaixo.

Quadro 3 – Recorrências dos temas nas entrevistas

TEMAS	Entrevistas																				TOTAL DE OCORRÊNCIAS
	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	E 19	E 20	
CENTRALIDADE DO TRABALHO	!	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
MOTIVAÇÃO	!	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
DIMENSÕES DE CONTEXTO	!	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
DIMENSÕES DE CONTEÚDO	!	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
VIVÊNCIAS DE PRAZER	!	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
VIVÊNCIAS DE SOFRIMENTO	!	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	20
SAÚDE/ADOCIMENTO					!	+				+											3
Total de novos temas para cada entrevista	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-

!: novo tema; +: recorrências.

Fonte: Elaborado pela autora baseado em Fontanella *et al.* (2011), adaptado por Lima Neto (2019) e Silva (2019).

Dessa forma, pode se inferir que a quantidade de entrevistas supera o estágio de saturação, confirma a representatividade da amostra e traz um conjunto de dados mais amplo e diverso.

4.6 Análise e interpretação dos dados

Os dados qualitativos são exemplos de que a comunicação humana é dotada de sentidos. A análise desse material, geralmente volumoso, faz com que esses dados necessitem de interpretação e métodos práticos que facilitem essa análise de forma coerente. Ao embasar a pesquisa qualitativa com as visões dos participantes de forma realista, esses dados oferecem uma explicação do que as pessoas e as situações têm em comum, alinhados à teoria, o que torna a pesquisa qualitativa nomotética e dedutiva (GIBBS, 2009). Ou seja, faz com que a pesquisa tenha como ponto de origem conceitos gerais verificáveis em situações particulares, explicando, assim, os fenômenos.

Mas, para fazer as interpretações desses dados qualitativos, faz-se necessário analisar o discurso, a narrativa ou o conteúdo. No caso dessa pesquisa, fez-se a análise de núcleos de sentido, uma adaptação feita por Mendes (2007) da análise de conteúdo proposta por Bardin (1977). Esse método consiste em desmembrar o texto em núcleos de sentido sobressalentes do discurso, formados a partir da investigação de temas psicológicos.

Logo, para fazer a análise dos dados coletados por meio das entrevistas foi necessário cumprir algumas etapas, quais sejam: i) desmembrar o texto em núcleos de sentido; ii) agrupar os temas relacionados a cada núcleo e; iii) categorizá-los. Para isso, utilizou-se o *software* Atlas. Ti, o que auxiliou na sistematização dos dados levantados. Ressalte-se que, quanto mais núcleos de sentido giram em torno de um tema, maior a sua consistência interna, o seu *status* como tal (SILVA, 2019).

Após a categorização de temas e subtemas e nomeação dos núcleos foi verificada a representatividade e consistência interna dos temas a fim de indicar a sua força e pertinência a partir dos núcleos levantados na Análise de Núcleos de Sentido, conforme Quadro 4, a seguir:

Quadro 4 – Testes de representatividade e consistência interna

TEMAS	Representatividade	Consistência Interna
CENTRALIDADE DO TRABALHO	20/20	84
MOTIVAÇÃO	20/20	55
DIMENSÕES DE CONTEXTO	20/20	480
DIMENSÕES DE CONTEÚDO	20/20	405
VIVÊNCIAS DE PRAZER	20/20	183
VIVÊNCIAS DE SOFRIMENTO	20/20	162
SAÚDE/ADOCIMENTO	3/20	3

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O teste de representatividade foi feito de modo a indicar a distribuição dos núcleos de sentido entre todos os entrevistados de forma a aprofundar a compreensão do conteúdo, comprovando o quanto esse núcleo é representativo para o total de narrativas (ALVES, 2018). O teste de consistência, por sua vez, afere quantas falas das entrevistas se remetem aquele tema, conferindo força a ele (SILVA, 2019). Cumpridos esses procedimentos, tornou-se possível realizar o tratamento dos dados, etapa em que foram feitas as inferências e as interpretações sobre o texto.

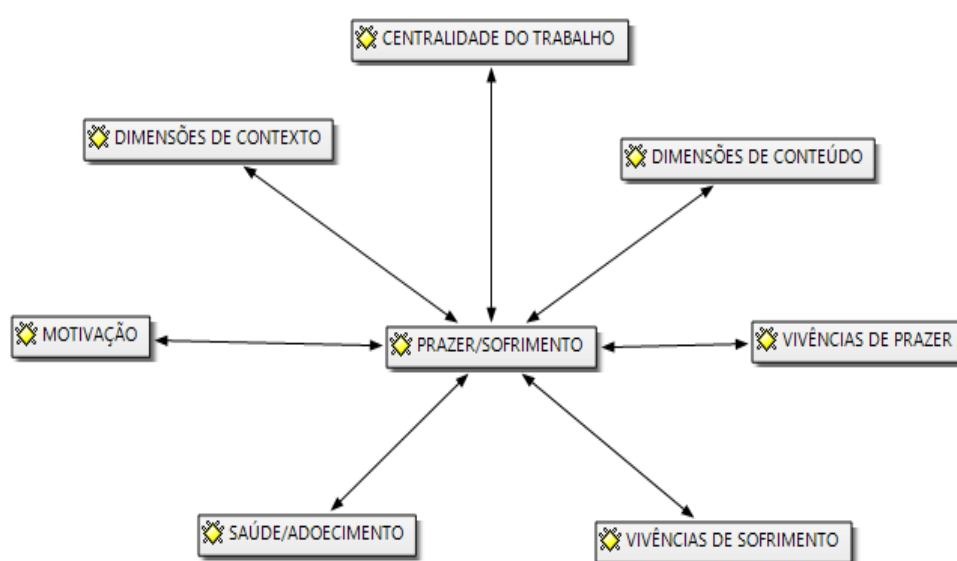
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção serão analisados e discutidos os resultados emergentes da pesquisa de campo, coletados por intermédio das entrevistas com os voluntários das instituições de apoio ao tratamento oncológico de crianças e adolescentes, conforme descrito anteriormente, a fim de atingir os objetivos específicos desse estudo.

Com base na transcrição e categorização das entrevistas, nomeou-se uma macrocategoria, qual seja Prazer/Sufrimento, à qual todos os demais temas estão relacionados. A categorização dos temas e subtemas foi feita considerando a essência dos núcleos de sentido a eles vinculados bem como o referencial teórico que suporta esse estudo. Ressalte-se ainda que as entrevistas representam nesse trabalho uma narrativa totalizante sobre o objeto de pesquisa, as vivências de prazer e sofrimento no trabalho voluntário.

Os temas encontrados foram: Motivação, Centralidade do Trabalho, Dimensões de Contexto, Dimensões de Conteúdo e Saúde/Adoecimento, conforme Figura 2.

Figura 2 – Temas emergentes da análise de núcleos de sentido



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

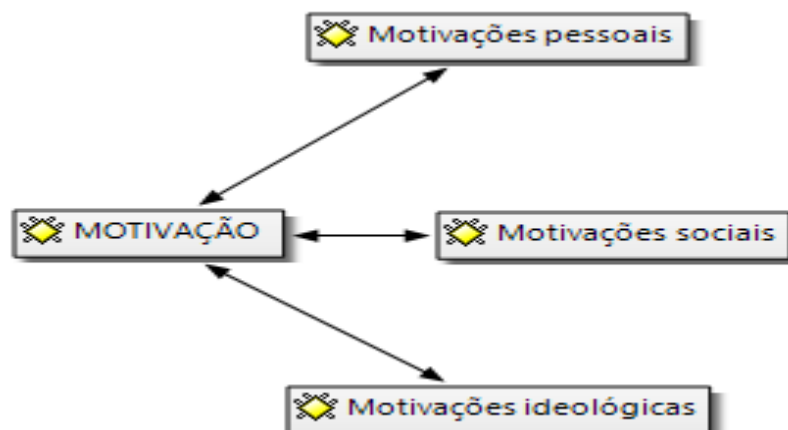
Cada tema e seus respectivos subtemas serão analisados e discutidos com seus núcleos de sentido nas subseções.

5.1 Motivação

A partir da evocação da história dos entrevistados no voluntariado, emergiram os fatores que os motivaram a ser voluntários, o que fez o tema motivação conter os seguintes

subtemas: Motivações pessoais, ideológicas e sociais. Estes são embasados na classificação sugerida por Gemelli (2015) e apresentados na Figura 3:

Figura 3 – Rede do tema motivação



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Como pode se observar, não emergiram das entrevistas relatos de motivação profissional, fator relacionado ao aumento da rede de relacionamentos. De certa forma, isso converge com os resultados da pesquisa de Rodrigues, Rodrigues e Pinho (2020), que tratava da motivação de voluntários de uma OSC em Fortaleza-Ce. Naquele estudo, as motivações de ordem profissional se mostraram insignificantes, enquanto as categorias de maior relevância foram as motivações pessoais e ideológicas. Isso também se refletiu nesta pesquisa.

Os relatos de motivações pessoais encontrados neste estudo se concentraram no desejo de ser útil, na satisfação pessoal, na ligação com o câncer e no sentimento de retribuição. A maioria dos entrevistados relataram que sempre tiveram vontade de fazer algum trabalho para ajudar o próximo, como pode-se inferir das falas dos voluntários E2, E3, E4, E6 e E19.

Eu sempre tive vontade de pegar uma coisa que eu gostasse de fazer e ajudar o próximo (E2).

Esse desejo de cuidar sempre esteve muito presente dentro de mim, né? (E3).

[...] a motivação era desde sempre procurar um trabalho voluntário que eu pudesse me dedicar umas horas da minha semana pra ajudar de forma desinteressada, por vontade de ajudar ao próximo (E4).

O que me levou a ser voluntária foi mais voltado pro meu pessoal mesmo. Eu tinha uma necessidade de servir, de ajudar as pessoas e isso foi o que me motivou porque antes eu tinha algo que eu precisava ajudar e tudo (E6).

Eu senti mesmo que eu queria fazer algo pelo próximo [...]. Aquele senhor ali, que tá ali tremendo de frio. Aí, o irmãozinho, que já era humilde, ele pegou a única blusa

que ele tinha, sequinha, tirou e deu pra ele. E eu vi aquilo, sabe, eu vi a cara de gratidão daquele senhor e eu falei pra mim: é isso que eu quero. Eu quero ver gratidão na cara das pessoas [emocionado], eu quero vê-las felizes, sabe? (E19).

Apesar de não ser uma categoria relevante em termos de representatividade, nem emergir diretamente, a categoria de motivações profissionais aparece indiretamente nas motivações pessoais, no desejo de ser útil, nas falas de voluntários aposentados ou que estavam sem emprego na época em que se voluntariaram, como pode-se depreender das falas dos voluntários E11, E14 e E18:

Eu queria ir numa instituição trabalhar com criança. Como eu não estava trabalhando, eu falei: Ah, já que eu não tô trabalhando, né? Tem o tempo que as crianças estão no colégio, por que não me dedicar a essa parte de voluntário? (E11).

Como eu tava me planejando pra aposentadoria, eu pensei: Eu quero fazer algo além da minha aposentadoria, alguma coisa a mais. Só que eu comecei bem antes, logo de imediato (E14).

[Vontade] de ajudar, de me doar porque eu já estava aposentada (E18).

Constatou-se também que a linha entre o desejo de ser útil e a satisfação pessoal é bastante tênue. Mas, para efeitos dessa pesquisa, considerou-se para a satisfação pessoal relatos que se voltavam para o entrevistado, enquanto o desejo de ser útil se refere ao próximo. Os voluntários E1, E9 e E18 relatam sobre essa necessidade pessoal de atingir objetivos pessoais, enquanto E5 fala sobre a necessidade de satisfação do ego de outros voluntários como um fator que lhe desmotivava a ser voluntário.

Eu comecei a perceber que havia algo a reencontrar, que era o lado mais generoso, solidário [...]. É como se ali já houvesse aquela necessidade bem minha de olhar para o outro, né? (E1).

O que me motivou foi assim, a consciência de que quando você ajuda alguém você está se ajudando (E9).

Uma vontade de ajudar mesmo, uma coisa interna mesmo, um objetivo interno (E18).

Eu ficava muito em dúvida se eu queria participar desse tipo de coisa porque tudo que eu via eram pessoas tentando alimentar o ego (E5).

A ligação com o câncer, no sentido de já ter sido acometido pela doença ou ter alguém próximo que passou por essa experiência, foi relatada por 4 entrevistados, mas apenas para 2 esse foi o principal motivo que os levou a ser voluntários, como pode se evidenciar nas falas de E8 e E17:

Quando eu tive o câncer, eu fiz quimioterapia e tal. Fiquei com isso no meu pensamento, não sabia nem como era, não conhecia ninguém que era voluntária de

lá. Aí eu resolvi entrar porque me deu uma vontade (E8).

[...] tive o câncer [...] nesse meio tempo, eu senti necessidade de retribuir a sociedade, [...] e queria ajudar as pessoas que não estavam passando por esse momento de saúde. E aí eu procurei o voluntariado (E17).

Esses relatos reforçam uma constatação da pesquisa de Fitzpatrick, Remmer e Leimanis (2013) de que os voluntários que já se trataram de câncer tendem a se sentir chamados a servir, a retribuir, como uma forma de compartilhar sua vivência ou por sentirem uma empatia especial pela realidade dos pacientes oncológicos.

Quanto às motivações ideológicas, elas se concentraram em dois núcleos: identificação com a instituição e espiritualidade. Os entrevistados E6, E8 e E11, por exemplo, relataram terem se identificado com a forma de trabalho das instituições e resolveram exercer suas atividades voluntárias ali.

Eu admirava muito o trabalho deles, é um trabalho muito lindo realmente. Você vê nas redes sociais. E, também, pela instituição ser muito conhecida, eu sempre achei um trabalho muito lindo (E6).

Eu sempre gostei do trabalho da instituição. Sempre gostei. E desde que os meus filhos eram pequenos, eu ia deixar doação, brinquedos, que eles usavam mais, e tudo (E8).

É muito acolhedor, né? [...] Eu fiquei encantada. Aí, ela me mostrou que tem o consultório dentário [...]. Tem a parte de psicologia. É uma casa com muita estrutura [...]. E aquilo dali acaba envolvendo a gente (E11).

Outros (E7, E15, E18, E19) relataram aspectos espirituais, envolvendo a religião ou a própria fé em algo superior como fatores que motivaram a entrar no voluntariado.

Eu estava um dia nas minhas orações, [...]. E aí eu resolvi ligar, oferecer e obedecer a Deus e cheguei na instituição exatamente assim, desprovida de qualquer conhecimento prévio e aí eu fui (E7).

Eu acho que é uma maneira de eu agradecer a Deus um pouquinho do milhão de coisas que Ele me dá a cada segundo da minha existência, sabe? São tantas as bênçãos que a gente recebe, que eu vou uma vez por semana, três horas de aulinha pra aquelas pessoas que estão tão sofridas ali (E15).

[...] Vi as crianças e aquilo me sensibilizou muito. Nesse meio termo, apareceu um monge perto lá do meu edifício, que trabalhava com quiromancia, [...]. Eu fui e ele me disse: pra você ter equilíbrio emocional e espiritual você deve trabalhar com criança ou idoso. [...] Eu considero isso uma missão espiritual (E18).

Eu sou evangélico sabe? E teve uma época que eu tava numa aula de química de noite, eu não lembro qual era a cadeira, e eu orava pra Deus pra trabalhar com pessoas com câncer. [...]. E eu acho que Deus me deu alguns talentos e uso o talento pra que o próximo seja beneficiado de alguma forma, sabe? (E19).

As motivações sociais foram pouco mencionadas. Os entrevistados E2, E10 e E13 foram os únicos que disseram ter ingressado no trabalho voluntário por incentivo de algum conhecido.

Eu conheci a instituição por intermédio de um paciente que eu tive. Aí eu comecei a frequentar muito. Mesmo depois que ele teve alta, ele não resistiu, faleceu depois, eu continuei indo lá. Aí, fui incentivado pela presidente da instituição a fazer o treinamento e ser voluntário (E2).

Quando eu fui pegar minhas coisas, uma moça lá embaixo falou assim: 'Você é voluntário?' Eu falei: Não. 'É porque você não quer ser voluntário daqui?' Nem sei. E tem voluntariado aqui? Assim do nada. 'Por que tu não vai ali naquela sala e tal?' E eu fui. [...] E assim fui parar lá (E10).

No caso, a coordenadora é minha irmã, né? E ela sempre tava lá e eu sempre ficava acompanhando ela, né? Aí, teve um curso lá sobre valores. Foi uma semana. Então, o curso foi muito bom, muito bom mesmo. Aí, deu a empolgação, né? Aí, ela convidou a gente pra continuar lá (E13).

Apesar de as categorias motivacionais mais relevantes dessa pesquisa serem as mesmas do estudo de Rodrigues, Rodrigues e Pinho (2020), ao aprofundar os núcleos de sentido, os resultados são contrastantes. A crença na causa não se apresentou no presente estudo como um fator motivacional, mas sim como um núcleo vinculado à vivência de prazer no voluntariado. O que emergiu em seu lugar foi a identificação com a instituição. Do mesmo modo, a espiritualidade obteve mais representatividade do que a categoria religião naquela pesquisa. É possível que esses contrastes mais profundos tenham ocorrido pelos distintos roteiros de entrevistas adotados. O estudo de Rodrigues, Rodrigues e Pinho (2020) buscou conhecer não só as motivações iniciais, mas também os fatores motivacionais que faziam os voluntários permanecerem atuantes.

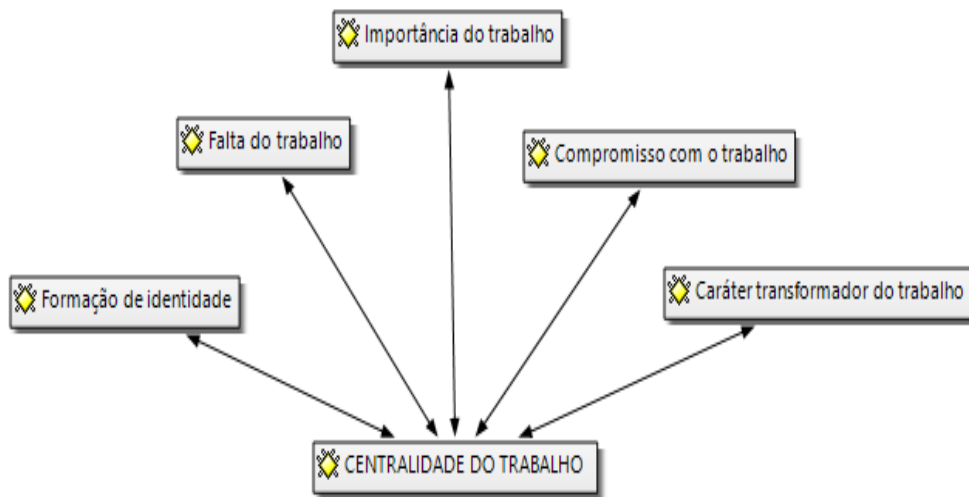
Outro ponto importante é que um mesmo voluntário pode apresentar um conjunto de motivações, tanto pessoais quanto ideológicas, a exemplo dos voluntários E8 e E18. Uma categoria não anula as outras.

Os fatores que motivam os indivíduos a ser voluntários estão diretamente relacionados às vivências de prazer e sofrimento. Clary, Snyder e Ridge (1992) reforçam que, se as vivências no trabalho voluntário preenchem as motivações do indivíduo, a tendência é que ele permaneça ali por vários anos. Com base nessa afirmação e considerando os dados do Quadro 2, onde 16 dos 20 voluntários já atuam nas instituições há mais de 3 anos, pode-se inferir que os entrevistados tiveram suas motivações preenchidas por vivências de gratificação, de satisfação em ser útil e de identificação com o trabalho, que podem ser classificadas como vivências de realização, uma das classificações das vivências de prazer.

5.2 Centralidade do trabalho

A centralidade do trabalho é um aspecto essencial da Psicodinâmica do Trabalho. Segundo Dejours e Deranty (2010), o trabalho age como elemento estruturante das relações sociais, é um elo entre o inconsciente e o mundo objetivo, que impacta, positiva ou negativamente, a saúde do trabalhador. Esse tema emergiu como resultado dessa pesquisa com os seguintes subtemas: caráter transformador do trabalho, compromisso com o trabalho, falta do trabalho, importância do trabalho e formação de identidade, conforme apresenta a Figura 4.

Figura 4 – Rede do tema centralidade do trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O caráter transformador do trabalho foi citado por 17 dos 20 entrevistados, com ênfase em experiências que provocaram mudanças em suas formas de encarar situações de doença, de morte e passaram por vivências de aprendizado, que possuem estreita relação com a formação de suas identidades, a exemplo das falas dos entrevistados E1, E4, E5, E11, E13, E16 e E20:

E quem diria, eu que não podia ver sangue, fui exatamente me encontrar onde eu via morte [...] E ali é uma verdadeira escola porque, na verdade, quando a gente tá ali ajudando aquela menina, a gente tá ajudando é a si mesmo (E1).

Todo trabalho voluntário é algo assim que você se descobre uma outra pessoa depois que você se doa um pouco (E4).

Inclusive, foi a instituição que acabou me inspirando a seguir e me tornar professor, a cursar Pedagogia. [...] se você falasse comigo há dois anos atrás, eu era uma pessoa totalmente diferente [...]. E ela pegou e me mudou, fez com que eu me tornasse uma pessoa totalmente diferente, mais empática [...] (E5).

Eu lidava com essa doença assim com muito medo. Mas quando eu passei a conviver e ver que aquelas crianças, apesar de estarem debilitadas, né, fisicamente elas estão, elas têm uma disposição, uma alegria que te contagia (E11).

A gente transforma nossa vida com o que a gente a vive aqui. É incrível. Eu transformo tudo o que eu venho aqui e ganho de benefícios psicológicos eu transformo pra minha vida. Então, eu me sinto uma pessoa muito realizada, muito realizada mesmo (E16).

A gente ganha muito mais do que doa. Eu tenho quase 11 anos aqui, foi um aprendizado. É prazeroso mesmo, até porque aqui a gente se modifica, certo. [...] Eu sem nenhum convencimento, eu tenho certeza de que eu sou uma pessoa melhor do que há 10 anos passados. No todo (E20).

Essas falas reforçam o que Dejours e Deranty (2010) e Dejours (2011a, 2012b) afirmavam quando diziam que o trabalho, muito mais do que produzir, é uma provação transformadora do indivíduo, que o faz confrontar a realidade, material, inconsciente e social, fazendo, assim, com que o trabalho exerça um aspecto estruturante, central, de sua vida, do mesmo modo que pode conferir a ele senso de realização e saúde, aspectos estes diretamente ligados às vivências de prazer.

Nesse sentido, Dejours, Barros e Lancman (2016) apontam que o trabalho é fundamental para a formação da identidade, pois para a maioria das pessoas esse processo não foi concluído no término da adolescência e o trabalho é uma oportunidade para esse fechamento. Isso porque mobiliza o olhar do outro sobre as atividades, sobre as realizações do indivíduo, dando a ele reconhecimento, tornando o trabalho um elemento central da sua existência, como elucidam as falas de E1 e E15.

Eu precisava encontrar aquele momento de ajudar as pessoas, mais do que eu fazia no centro espírita em relação às comunidades. E eis que eu me encontro... inclusive um amigo meu [...] quando me encontra lá de bata, ele diz: ‘Voltaste?’ Aí eu digo: eu não voltei não, estou me reencontrando (E1).

[...] fazer um trabalho social, seja ele qual for, ele fica fazendo parte assim, da sua vida, da sua existência. Não tem como ser diferente. Eu sei disso porque eu sou da instituição e eu sou voluntária em outra com os idosos. Então, você sabe que, quando faz uma coisa assim, aquilo faz parte da sua vida (E15).

Pode-se observar também que, quando a realização do trabalho voluntário é inviabilizada, faz falta, o que reforça o aspecto central dele. Principalmente, no período de pandemia em que as atividades foram suspensas. Alguns voluntários, a exemplo de E1, E4, E8 e E13, tem se sentido afetados pela falta de realizar seu ofício.

Agora nós estamos sentindo muita falta. 7 meses sem plantão e quanta falta a gente sente. Eu sinto falta desses dias de plantão, sabe? Mas não me dói. Porque daqui uns dias volta (E1).

Eu sinto falta, durante essa pandemia...Nossa, não atuar lá diretamente (E4).

Quando você falta você sente aquela coisa ruim, aquele peso, sabe? É ruim mesmo (E8).

Até mesmo, a gente fica aguardando chegar na segunda-feira. [...] A gente já tá sentindo a falta de não estar lá. As mães fizeram um vídeo pedindo pra gente voltar (E13).

Uma explicação possível de Dejours (2010) para esse fenômeno é que, como o indivíduo está sendo privado de contribuir com a sociedade por meio de seu trabalho, ele também está sendo privado dos benefícios oriundos deste, como o reconhecimento necessário à formação da identidade e à manutenção da saúde mental.

Os entrevistados E1, E2 e E19 trataram da importância do trabalho realizado por eles e pela instituição em que atuam e nelas também é possível notar o reconhecimento citado anteriormente:

Não havia um trabalho de... de atendimento humanizado e essa pessoa sentiu essa necessidade. [...] como eu sei que hoje em dia, a presença do voluntário é extremamente terapêutica. Eles gostam daquela presença, eles querem dividir, eles querem ouvir, eles querem conversar (E1).

Porque além de ouvir as mães, a gente brinca com as crianças. Às vezes, a própria presença do voluntário, mesmo que a criança queira nada, a criança já se sente bem (E2).

E você se sente naquela obrigação de fazer aquela criança feliz, fazer com que ela esqueça o problema. [...] É uma coisa que toca não só a criança, mas as pessoas que estão ao redor, ver o seu filho sorrindo. Então, assim, o meu papel é levar alegria pra eles e fazer com que mais pessoas possam se chegar e ajudar o próximo (E19).

Isso, de certo modo, ratifica o compromisso dos voluntários em exercer suas atividades, como pode se inferir a partir das falas de E2, E5, E8 e E19:

[...] Tem gente que tá compromissado e que já tá há muitos anos lá, até décadas. Tem voluntários antigos lá que não abrem mão, como eu, né? (E2).

Então, pra eu, tipo, sair e me desligar do que tá lá fora, eu vou pra uma sala, escuto uma música, me arrumo, me maquio. Eu me desligo. Tudo que tá lá fora, fica lá fora. O que importa é o que tá lá dentro e o que eu posso fazer lá dentro (E5).

[...] Mesmo eu fazendo quimioterapia eu continuava indo uma vez por semana. Eu só faltava mesmo quando não dava certo mesmo ir. Tanto que toda segunda-feira, [...] eu não marco nada. [...] (E8).

Eu aprendi o que eu aprendi hoje, balão, as mágicas, esse tipo de animação, é justamente pra fazer lá e pra alguma pessoa que tá no meio da rua sofrendo (E19).

Dessa forma, a falta do trabalho, a importância relatada e o compromisso dos voluntários, é um conjunto que reforça o papel central do trabalho de onde partem as demais

dimensões abordadas pela Psicodinâmica do Trabalho e se relacionam com as vivências de prazer e sofrimento.

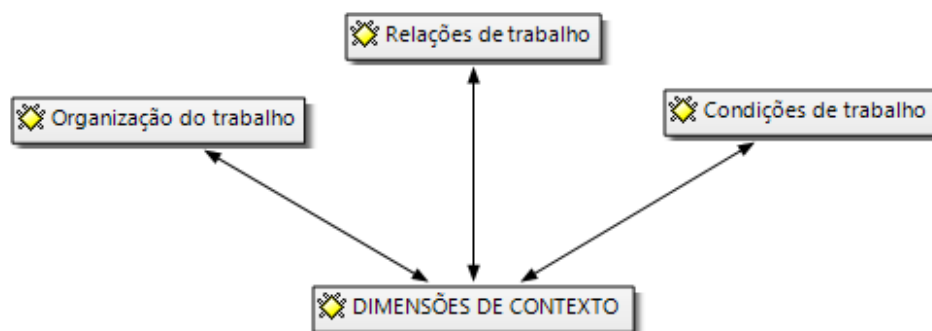
Como mencionado anteriormente, a centralidade do trabalho tende a fazer com que o voluntário se sinta realizado ao executar suas atividades e isso é constatado nos trechos supracitados, quando os entrevistados mencionam que se sentem bem, que o trabalho faz parte de suas vidas e até que sentem falta do trabalho, o que remete a vivências de realização. Além disso, os voluntários reconhecem a importância do trabalho que executam e a influência que este exerce na formação de suas identidades, o que caracteriza vivências de prazer de valorização.

Porém, sentir falta do trabalho não é exatamente uma vivência de prazer. Pelo contrário, pode ser classificado, segundo Gomez (2019), como um mal-estar. Apesar de parecer um sofrimento pelo incômodo gerado, sua natureza é tolerável, de baixa intensidade e constante. Só poderia se categorizar como sofrimento se a tensão gerada fosse intolerável, duradoura e crescente, mas, com base nas falas, não parece ser o caso.

5.3 Dimensões de contexto

Quanto às dimensões de contexto, os subtemas correspondem a cada dimensão, quais sejam: organização do trabalho, relações de trabalho e condições de trabalho, conforme Figura 5.

Figura 5 – Rede do tema dimensões de contexto



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

5.3.1 Organização do trabalho

A organização do trabalho se refere ao modo operatório prescrito, à divisão de tarefas, hierarquia, comando e controle (BUENO; MACÊDO, 2012). Quanto à essa dimensão, os entrevistados mencionaram um aspecto fundamental ao trabalho voluntário: a identificação com a atividade. Eles relatam que ao entrar na instituição são apresentadas as atividades realizadas por cada projeto e podem escolher aquela com a qual mais se identifiquem. Igualmente, possuem fácil acesso a coordenação para mudar de atividade ou de horário, conforme lhes for mais conveniente, vide as falas de E2, E4 e E8.

A gente escolhe um dia que tem disponibilidade pra ir. Quando a gente faz o treinamento, a gente dispõe os horários que a gente pode ir (E2).

E a gente vai nesse acolhimento e eu me identifiquei demais, porque eu trabalho com eventos, recepção de eventos. [...] Lógico que você conversando com a coordenação, dizendo olha eu queria ver se me identifico com outro projeto, eles estão sempre abertos pra ver se você quer mudar. Eles querem que você se sintam bem no projeto que você quer (E4).

Eu optei por brincar com as crianças, porque tem várias atividades. Tem atividades que você pode escolher trabalhar com as mães, mas eu não quis. Aí tinha outro lá [...]. Eu também disse: não, eu quero trabalhar com as crianças, eu quero fazer atividades com elas (E8).

Essa identificação é fundamental para a permanência dos voluntários em atividade. Segundo Gemmeli, Bittencourt e Santos (2016), quando eles estão satisfeitos com as experiências vividas e os benefícios que suas atividades proporcionam, as chances de permanecerem colaborando com a instituição aumentam proporcionalmente.

Também, trataram sobre protocolos gerais de execução orientados pela gestão, como: não falar da doença, não prometer a cura dos pacientes, não tratar de assuntos sensíveis como religião ou política e cuidar da higienização, regras com as quais eles concordam por entender necessárias ao bem-estar de todos os envolvidos, a exemplo das falas de E1, E3 e E15.

Você não vai discutir política, você não vai discutir futebol, você vai fazer companhia a ele. Em especial, de uma criança, de um pai de uma mãe, que você não sabe de que religião eles, a que religião pertence, qual o pensamento político, qual o pensamento de vida. Você vai ouvir, é a chamada escuta (E1).

A gente é muito orientado a não focar na doença. Tem criança lá que tem a doença mais exposta, que pode levar a gente olhar pra determinada parte. Nós não podemos ficar olhando. Quando a gente trata com naturalidade, eles também agem com naturalidade. A orientação é mais nisso. Porque todas as outras orientações que a gente tem, são questão de higienização. E eu acho isso fundamental. A gente tem que seguir regras. E essa é uma regra muito importante para preservar vidas. E não é uma regra incoerente (E3).

Porque as coisas só funcionam quando tem leis, regras, disciplina. Tem hora do café,

tem hora de terminar, tem hora pra tudo. E tem que ter, tem que ter (E15).

Eles também demonstram respeito à estrutura hierárquica das instituições e apreciam o modo como elas são conduzidas. Inclusive, tecem elogios em suas falas, a exemplo de E4, E5 e E10.

Coisas mais complexas lógico que a gente aguarda o aval da coordenação. Se for uma situação que eu não sei a regra, eu reporto a minha coordenação e vejo qual a melhor atitude. Eu tento não tomar uma atitude que eu não sei se vai funcionar ou se é permitido (E4).

Antes eu pensava muito que [...] os supervisores de cada projeto, eu achava que tinha muito esse negócio de ‘eles é que mandam aqui e a gente não pode fazer nada. Hoje, eu vejo muito mais que eles estão lá só pra, por exemplo, ajudar a coordenação porque tem muito voluntário. E eles estão lá pra auxiliar a gente pra fazer tudo certinho e acabar não atropelando ninguém (E5).

Eu acho que funciona muito bem. A gente fala assim de hierarquia parece que dá um medo, né? Mas pelo contrário, todas as pessoas têm uma humildade tão gigante (E10).

Mas, o respeito às regras e à hierarquia é combinado com a liberdade para planejar e executar suas atividades, o que sugere ser um modo consensual de execução que eles próprios acordaram entre si e com a gestão, a exemplo das falas de E2, E12 e E17. Esse consenso é importante, pois segundo Areosa (2019), quando as aspirações dos trabalhadores combinam com a organização do trabalho, ela se torna um meio de promoção de saúde do trabalhador.

Eu não posso sair distribuindo presentes para as crianças. Se eu der um presente pra uma, eu teria que dar pra todas. Se quiser dar um presente, entrega a associação que ela faz um sorteio. [...] São regras que nós criamos e a gente vai colocando, criando (E2).

O que a gente tem que fazer por mês é um planejamento das atividades. Nesse planejamento do mês aí tem as atividades. Aí você vai ter as atividades, porque você tá fazendo aquilo, tudo bem detalhado a forma (E12).

A sala é o meu domínio, ali tem regras. E eu acho que regras você tem que cumprir. Eu boto ordem. Quando acaba a pintura tem ordem também. Tem que lavar o pincel, lavar o azulejo, derramar água do copo. Algumas delas querem sair fugindo sem fazer sua tarefinha de limpar. Aí faço voltar e lavar (E17).

Essa autonomia dos voluntários combinada com o respeito às regras em relação a organização do trabalho, de certo modo, contrasta com a visão intrínseca da PDT de que o trabalho prescrito torna a organização autoritária e, portanto, seria uma fonte de vivências de sofrimento para os indivíduos (SANTOS; MACHADO; FACAS, 2018). Observa-se, pelos relatos acima, que, os voluntários, gostam de ter o trabalho estruturado e de participar da construção das regras, o que não implica, necessariamente, em uma organização rígida, tampouco em sofrimento.

Apesar da flexibilidade no desenho e na execução das atividades como já mencionado, há relatos de que o processo de inovação, de criação dos voluntários, por vezes, tem que superar as barreiras burocráticas da instituição. Infere-se a partir dessas falas que essas barreiras incomodam, podendo ser classificadas como um mal-estar, mas se elas são superadas, os voluntários se sentem realizados, a exemplo de E3 e E13:

Eu tive uma experiência que foi no Dia das Crianças. Eu inventei, [...]. Pedi pra que eu levasse duas pessoas fantasiadas de super-heróis pra só visitar, só passar pelos corredores porque eu já sei como muda o clima, né? E eles autorizaram. Com todas as regras, deu certo. [...] A criança estava gritando de dor. Ele foi se virando, quando ele se virou e olhou e viu o Thor ele deu um sorriso. E esse único momento já valeu todas as burocracias. Porque é burocracia, viu? Valeu demais, valeu demais (E3).

Quando a gente precisa de uma coisa, às vezes a gente fica pedindo pra arranjar as coisas. Mas deveria ser uma coisa assim, não que fosse tudo aberto pra gente, mas uma coisa que fosse mais liberal pra ter mais acesso as coisas, pra gente poder trabalhar com mais liberdade (E13).

Também há protocolos que os voluntários relatam ter dificuldade de cumprir como não se envolver com eles e os cuidadores, obedecer ao limite de horas, conter a emoção na frente dos pacientes (E1, E2). São elementos que caracterizam vivências de sofrimento, essencialmente, de desgaste, dada a dificuldade em tolerar essas circunstâncias. E, para lidar com isso, eles desenvolvem a inteligência prática e estratégias de defesa, que serão abordados no tópico sobre dimensões de conteúdo.

Não pode, não pode ter envolvimento. Impossível! Pra mim, é impossível eu não me envolver. Como é que eu não me envolvo? Então, isso é uma regra, é um padrão que tem lá, mas pra mim é impossível. E todo mundo sabe disso (E1).

Tem paciente, que esse é uma dificuldade. Termina o horário do plantão que a gente tem que sair mesmo, é ordem, né? Deu aquele horário, já vai começar outra função no hospital, porque o horário do voluntário acompanha com a dinâmica do hospital e o paciente não quer que você saia. Chora e não quer. [...] Pior que a gente não pode chorar na frente dos outros pacientes (E2).

A maioria dos entrevistados mencionam que há uma clara divisão de tarefas. E, pela maneira como os voluntários relatam, parece funcionar bem dessa forma para eles. Isso contrasta com o que a PDT defende de que uma organização rígida, com clara divisão de tarefas, implica em sofrimento do indivíduo (SANTOS; MACHADO; FACAS, 2018). Porém, o que se pode constatar com base nas falas de E3, E10 e E13, é que essa divisão de tarefas bem definida não necessariamente implica em uma organização rígida. É possível haver flexibilidade na organização combinada a esse tipo de divisão e, assim, propiciar maior descarga psíquica para o indivíduo e transformar as vivências de sofrimento mediante a organização do trabalho.

Os projetos em si são formados por grupos de voluntários e cada projeto tem seu voluntário coordenador, que trabalha muito com a coordenação que é funcionária da instituição, sempre muito ligados, né? (E3).

É difícil até pensar eu olhar pra alguém e pensar numa hierarquia de tão, elas colocam tão assim todo mundo tão junto que funciona. Funciona, todo mundo sabe sua função (E10).

Cada um sabe o que tem que fazer, entendeu? Porque com as crianças você vai saber o que elas vão necessitar, então, você quem vai tá lá trabalhando no momento quando tá com a criança, você quem vai interagir com a criança de acordo com a necessidade dela (E13).

Pode-se inferir, então, pelos trechos acima que uma divisão clara de tarefas combinada com um certo grau de liberdade dos voluntários no desenho das atividades seja suficiente para proporcionar vivências de prazer e contribuir com a saúde mental deles. Se, pelo contrário, houvesse apenas uma divisão definida, sem flexibilidade de negociação entre eles e a instituição, possivelmente, as falas seriam outras e nelas seriam constatadas carga psíquica e vivências de sofrimento.

Além disso, os voluntários valorizam as iniciativas de capacitação e suporte psicológico promovidas pelas instituições, a exemplo das falas de E10, E16. Esse resultado ratifica o achado da pesquisa de Stukas *et al.* (2016), que a satisfação dos voluntários está positivamente relacionada ao suporte que eles percebem receber da organização em que atuam ou até mesmo a intenção da organização em ajudá-los.

Numa situação dessa que a gente tá de pandemia, por exemplo, desde o início a gente tem assistência do setor de psicologia. Gratuito. [...] Além de ter esse suporte da psicologia, a gente sempre tem o suporte da coordenação do voluntariado (E3).

Inclusive, louvável, deixo aqui meu registro, o trabalho do setor de psicologia. [...] a questão da pandemia, eles disponibilizaram atendimento online pros voluntários. Então, assim, se preocuparam de uma forma inigualável com a gente, mesmo à distância, porque já tinha a questão dos pacientes que a gente não podia visitar. Pacientes faleceram durante a pandemia, então a gente nem podia ir pro sepultamento, nem nada. Realmente, eles chegaram junto, assim (E4).

[...] É tanto que na pandemia eles ofereceram treinamentos e não é nem por projetos é um treinamento individual para os voluntários. Então, você vê que eles estão trazendo a gente, sempre tão ali melhorando né? (E10).

Aqui tem formação pra nós todos, [...] Mas, recente, antes da pandemia, elas fizeram um curso maravilhoso de autoestima, de preparo emocional pra gente lidar com essas dores dos meninos (E16).

Dejours (1992) afirma que o fato de a organização prover suporte psicológico e um espaço de discussão contribui para que os indivíduos possam dar sentido às vivências de sofrimento, aqui evidenciadas pelas perdas dos pacientes e pelo contexto pandêmico, e transformá-las ou minimizá-las. Além disso, esse incentivo à capacitação já é um indicativo de

que as OSCs estão alinhadas à sugestão de Beckhauser e Domingues (2017), as quais sugerem que as OSCs devem prover as condições de trabalho adequadas e a profissionalização do voluntariado.

Por outro lado, alguns voluntários relataram fatores que dificultam a execução das atividades, como a alta demanda de trabalho como resultado do absenteísmo e da rotatividade, a dificuldade de prever a demanda, e uma necessidade de um acompanhamento mais próximo por parte da coordenação, a exemplo das falas de E6, E12, E17.

No meu horário, eu fico sozinha na maioria das vezes lá. E são 5 enfermarias. Eu fico responsável por 5 enfermarias, bem dizer. Só eu de voluntária, não dá pra brincar com todo mundo. Eu tento brincar com a maioria, assim, mas eu não consigo às vezes (E6).

Acho que no início é pra que tivesse mais pessoas pra trabalhar, porque tem muita falta de voluntário porque eles desistem. Acho que é isso, eu acho que um apoio maior da instituição. De repente, um acompanhamento mais direto porque tem uma reunião mensal, mas a reunião que tem lá eu acho que não é muito objetiva porque não foca muito no objetivo do trabalho voluntário, ela foca mais na instituição, no aniversariante do mês e tal. Mas eu acho que tinha que ser uma coisa mais direcionada, assim, tipo, um acompanhamento toda semana (E12).

A gente vem com uma proposta: [...]. Fui comprei, embalei os brindes pra poder trazer pra cá hoje. Aí, hoje não tinha criança pra jogar. Então, a gente vem com uma, mas não é por isso que a gente vai se frustrar. Semana que vem a gente traz os brindes de novo e se der a gente faz (E16).

Mas quando começa a faltar voluntária pra criança, aí começa a ser um problema para a instituição não ter essa atividade. Então, esse voluntariado tem que ser muito responsável (E17).

Situações como as relatadas, segundo Fitzpatrick, Remmer e Leimanis (2015), podem causar frustração, vivência de sofrimento relacionada ao desgaste. Apesar de E16 afirmar que não se frustra, sua fala sinaliza o desenvolvimento de uma estratégia defensiva para que esse sentimento não lhe atinja.

Estar atento à essa dimensão de organização do trabalho é importante, pois segundo Dejourns (2019), ela é a principal mediadora da saúde mental, de forma que, se as patologias mentais aumentam ou surgem novas, é resultado de alguma mudança nela.

Com base nos relatos, pode-se constatar que as vivências de prazer relacionadas à organização do trabalho são evidenciadas pela identificação dos voluntários com as atividades que realizam, pela flexibilidade, pela autonomia dada pelas instituições combinada com uma divisão clara de tarefas. Além disso, os voluntários valorizam o suporte psicológico e a capacitação oferecida pelas organizações como uma vivência de reconhecimento do trabalho deles.

Como vivências de sofrimento, por sua vez, destacam-se as vivências de desgaste relacionadas a algumas regras das instituições, principalmente, a de não se envolver com os pacientes e seus cuidadores, à alta demanda de trabalho e à dificuldade de prever a demanda. Também pode se perceber em alguns relatos, um certo desânimo ratificado pela necessidade de maior acompanhamento dos voluntários por parte da gestão.

5.3.2 *Relações de trabalho*

A dimensão relações de trabalho, assim como a organização do trabalho, foi um dos subtemas mais mencionados nas entrevistas, sugerindo ser bastante significativa para os voluntários. Tanto por aspectos positivos, como o senso de pertencimento que proporciona, as boas relações de trabalho, a empatia e o incentivo à integração entre os voluntários, como por fatores negativos tal qual as dificuldades nas relações, na integração entre os projetos e por dificuldades relativas a questões de gênero. Entretanto, o mais relevante e ambíguo dentre os aspectos que emergiram é o vínculo emocional dos voluntários com pacientes e cuidadores.

O vínculo que os voluntários criam com os pacientes e cuidadores é algo esperado por se tratar de um tratamento longo, como afirma Silva *et al.* (2015). Porém, ele é ao mesmo tempo causa de prazer e sofrimento. Prazer pelo reconhecimento que parte dos pacientes e dos cuidadores, e sofrimento pela dor da perda dos pacientes, como pode-se notar nas falas de E1, E4, E14 e E15.

São muitos, muitos mesmo, que, mesmo com a partida, não perdem o vínculo. Por quê? Porque é uma história marcada por expectativas, por dor e pela alegria de haverem encontrado um amigo e isso é muito forte. [...]. Então, a gente tá lá pra ficar o resto da vida, não só de quem parte, mas no coração de quem fica. [...] O envolvimento é muito grande. Eles entram na sala, eles ficam no colo da gente, eles participam do dia a dia. Como é que não tatua? É impossível não tatuar a alma da gente da passagem deles (E1).

A gente acompanha o passo a passo, internação, dias de UTI, procurando notícia, procurando a mãe pra saber como é que tá. A gente acaba se sentindo parte da família, é como se a gente tivesse, sei lá, perdido um filho também (E4).

Chegava uma mãe com problema, aí a gente já ficava ali e escutava o que ela queria falar. Então, não era diferente das outras. [...] E nessa escuta que a gente começou a entender isso, elas foram adquirindo uma certa confiança no nosso trabalho e aderiram (E14).

[...] porque o tratamento das crianças é longo, 3, 4, 5 anos, e as mães ficam fazendo tratamento. Então, quase toda semana a gente sempre encontra, uma ou outra, a gente sempre encontra. Então a gente fica amiga das mães (E15).

A priori, ambas as instituições orientam os voluntários a não se envolverem, uma norma do trabalho prescrito, como abordado na dimensão anterior. Porém, como pode-se inferir pelas menções acima, o trabalho real se impõe e o envolvimento torna-se inevitável, o que se relaciona com a inteligência prática, tópico que será abordado nas dimensões de conteúdo.

No cotidiano do trabalho, os voluntários também exaltam as boas relações de trabalho, os momentos de convivência, inclusive, relatam que se sentem como uma família.

Nunca tivemos atrito assim entre voluntários, a gente sempre foi uma família muito harmoniosa. Nem entre os voluntários, nem com a parte administrativa (E2).

A gente até se torna amigos além do trabalho. A gente realmente vira uma família. A gente sai junto, viaja junto. Gente de outros programas, a gente vai pro aniversário do outro, a gente vai na casa um do outro. Os laços realmente se estreitaram. Então a gente cria isso. É muito legal é muito bom (E3).

A gente faz umas coisas assim legais, canta. A coordenadora tem um jeito bem legal de conduzir. Ali é uma família, acaba que vira uma família porque todo mundo ali querendo o mesmo objetivo, né? (E11).

E uma coisa interessante: a interação, integração de amigos, fortalecimento de amizade, de respeito ao outro, de a gente se conhecer e interagir melhor. Tanto da gente produzir mais trabalho, como de volta vir amigos (E14).

Esses excertos reforçam as afirmações de Dejourns e Gernet (2012), de que a convivência, principalmente, em espaços informais estimula a coesão da equipe e a qualidade das relações de trabalho estão relacionadas à saúde mental dos indivíduos, além de, segundo Stukas *et al.* (2016) estar positivamente relacionada a satisfação dos voluntários, o que se vincula diretamente às vivências de prazer de realização e, indiretamente, à liberdade de expressão gerada por esses vínculos com os colegas.

Entretanto, os voluntários relatam pontos de melhoria que impactam no desempenho das atividades, como a dificuldade de integração entre os diferentes projetos, apesar de enxergarem o esforço da coordenação em promover essa integração, a exemplo das falas de E4, E5 e E12.

A coordenação faz um trabalho hercúleo com a gente pra manter esse vínculo. Não é fácil, as pessoas realmente se dispersam. Já se dispersavam com o presencial, ainda mais com esse afastamento físico. Mas eles sempre procuram fazer reuniões no *Google Meet* trazendo pessoas pra falar com a gente, a gente até conversar e se ver um pouquinho(E4).

Existe uma cooperação entre projetos, mas acaba que muitos voluntários se mantem presos numa panelinha, às vezes. Eles não ligam muito com o que acontece nos outros projetos, eles se importam mais com o que acontece com o deles (E5).

Assim, dos outros dias. [...] de outros dias não tem muita reciprocidade. Não tem muita... de você falar. É um ou outro. Eu acho que tinha que ter mais... Ou tinha que ter uma dinâmica pra todo mundo se entrosar junto. [...] Teria que ter uma outra coisa. Não acho que tenha muita união entre os voluntários, não (E12).

Percebe-se que as dificuldades relatadas acima podem ser fonte de vivências de sofrimento de desgaste para os voluntários, pelo desânimo em não sentir uma verdadeira integração e cooperação entre os projetos, tanto que os voluntários sugerem medidas para a gestão tentar minimizar essas situações.

Alguns voluntários também apontam uma certa dificuldade de relacionamento por motivos diversos como competitividade, falta de organização e falta de afinidade, mas nesse último quesito entendem que é comum da relação entre humanos.

[...] ‘Ah, meu grupo é muito fraco, não tem nada disso’. ‘Pois vocês deviam procurar ser igual a fulano’. Isso eu acho errado, quando falam assim. O sistema de trabalho dela é um, o meu é outro. Mas eles não gostam de ouvir isso, não. Sabe? Acho que o que há mais mesmo é essa história da competitividade, da inveja (E8).

Então, o que eu sinto falta do nosso voluntariado é esse compromisso com a manutenção. Poxa, se você achou tudo tão arrumadinho! [...]. Se o chão tiver sujo, a gente varre, porque vem um grupo depois e vai encontrar tudo direitinho. Eu acho que compromisso de voluntário é esse. Nós temos obrigação (E18).

Vai ter as ramificações e os aglutinados, que é natural, né, dos mais próximos se juntarem. Tem algumas dificuldades de relacionamento com outros, mas eu acho que é bem pontual (E4).

Dejours (2012b) e Wlosko (2019) afirmam que quando o desempenho individual é incentivado, surgem situações de competição entre os colegas de trabalho, as quais implicam na deterioração dos laços de cooperação, o que pode ser atestado pela fala de E8. Além disso, a competitividade pode gerar um sentimento de incompetência, de desvalorização, o que caracteriza uma vivência de sofrimento.

Outro ponto levantado como uma dificuldade nas relações de trabalho foi o respeito à questão de gênero. Os voluntários E5 e E10 apontam desrespeito tanto a pacientes como a voluntários no tocante a esse assunto.

Uma coisa que poderia ser mudada é a questão de respeito a algumas pessoas. Porque tem muitos voluntários que a gente tem, por exemplo, uma paciente que é transexual. Ela tem o nome dela, mas muitos voluntários acabam não ligando pro nome dela e chamam pelo nome que ela não usa mais. (E5).

As pessoas questionam, acredite. As pessoas chegam ao ponto de me abraçar só pra saber se eu tenho peito. Uma voluntária já me abordou, logo que eu entrei, ela me perguntou: ‘Você é gay?’ [...] Aí, ela falou: ‘Você é aquela coisa? Aquilo, aquilo? Você é um homem trans?’. Aí, quando ela usou esse termo, assim, foi muito pejorativo. Eu realmente falei pra ela que eu não tinha tempo pra tá respondendo, queria sair. E ela disse assim: ‘Não, olha, relaxa, deixa eu só pegar nos teus peitos’. E ela vinha mesmo, eu tive que segurar a mão dela aqui. Isso foi lá na calçada, lá na rua mesmo. Eu pensei em desistir. Eu juro que com isso eu pensei em não ir mais pra lá (E10).

Dejours e Gernet (2012) afirmam que a boa convivência pode ser abalada pela hipocrisia e por fofocas, o que afeta o estabelecimento de confiança entre os indivíduos para que essa relação possa durar, implicando em sofrimento. Os relatos acima vão além e tocam num ponto ainda mais sensível e preocupante: evidenciam situações transfobia, que, ademais de serem passíveis de tratativa na esfera judicial, representam uma fonte de sofrimento profundo para o indivíduo que foi vítima do preconceito, a exemplo de E10 que pensou em abandonar as atividades na instituição, bem como para outros voluntários que apoiam o atendimento humanizado e não pactuam com o desrespeito aos pacientes trans por parte de colegas.

Então, como vivências de prazer podem ser destacadas as boas relações relatadas pela maioria dos voluntários tanto com os colegas de trabalho, evidenciadas pelo senso de pertencimento como família e momentos de convivência em espaços informais, como com os pacientes e cuidadores, que lhes proporcionam vivências de reconhecimento, para além do vínculo emocional.

Por outro lado, os relatos também evidenciaram vivências de sofrimento de desgaste geradas pelo sofrimento da perda dos pacientes, dificuldades na integração, cooperação entre colegas de projetos distintos e desrespeito à questão de gênero, além de vivência de desvalorização constatada pelo incentivo à comparação entre os grupos.

5.3.3 Condições de trabalho

Os voluntários, em sua maioria, consideram que as condições de trabalho são satisfatórias. Eles ressaltam as melhorias que foram implementadas na estrutura física, o bom ambiente de trabalho e o suporte que as instituições oferecem, a exemplo das falas de E2, E14, E5, E10 e E14.

A gente só usava máscara, passou a usar touca porque o cabelo traz contaminação. [...] a gente usa a touca, é uma prevenção (E2).

Lógico que não parece um hospital ali, parece uma área de lazer... e realmente é um clima legal (E4).

[...], a gente é muito bem assistido. Tem o álcool pra gente levar. Lá em cima tem como a gente se higienizar direito. Eles dão a touca, dão a máscara, dão tudo pra gente. O jaleco que a gente tem foi a própria instituição que deu (E5).

Então, desde a sala, eu acho mágico. Aquela porta ali quando se abre ela tem uma magia diferente. Eu não sei, é mágico, é mágico e o ambiente sempre foi o melhor possível. É lindo (E10).

Nós trabalhamos com os nossos materiais. Mas também o que a gente precisa, vamos dizer, na próxima semana a gente vai precisar de alguma coisa. A gente fala com a coordenadora e ela providencia, entendeu? Mas, geralmente, a gente leva (E13).

Cada vez ela conseguia uma adaptação melhor pra gente. Entrava numa sala, a sala era pequena, a mesa já não comportava porque elas estavam aderindo muito, aí a gente já ia pra outro espaço com ar-condicionado, sempre tinha uns lugares bem confortáveis pra gente (E14).

Por outro lado, E5, E9, E12 e E13 apontam algumas necessidades de melhoria nas condições de trabalho, em especial, na estrutura física, mas demonstram compreensão pelos poucos recursos que as instituições dispõem, já que são mantidas por doações, o que pode funcionar como um estímulo à inteligência prática dos voluntários.

No projeto, às vezes é um pouco difícil porque eles acabam reduzindo muita coisa e acaba que a gente fica com pouca coisa pra poder fazer. Às vezes, eles esquecem de colocar o café, é um pouco complicado. Mas nunca teve um problema pra gente, a gente consegue se virar com o que tem (E5).

Às vezes, acontece é o ar-condicionado da enfermaria não funcionar direito e ficar meio quente, entendeu? Mas eu não acho ruim não. Quente ou frio a gente tá lá (E9).

Mas, às vezes, tem alguma atividade que foge da coisa, eu fico até sem graça de pedir. Às vezes, tem um material que tem disponibilidade, mas, se não, eu acabo levando porque eu também, não sei, é tão prazeroso pra mim que não tem dificuldade (E12).

O espaço poderia ser melhor. Porque as vezes tem muitas mães e não tem uma situação pra gente colocar todo mundo naquele ambiente. Fica assim, amontado, entendeu? Uma melhoria pra gente era dar um ambiente melhor. Porque não é o que a gente gostaria que tivesse, né? (E13).

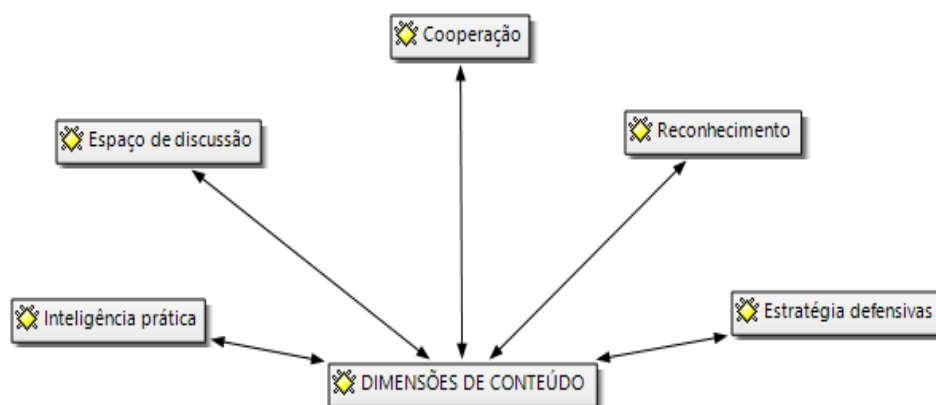
Segundo Areosa (2019), o investimento em melhores condições de trabalho auxilia na redução de sofrimento ocupacional o que incrementa sobremaneira a qualidade de vida da sociedade como um todo. Além disso, as condições de trabalho estão diretamente ligadas a saúde do corpo. Dessa forma, as melhorias que foram promovidas pelas instituições e aquelas que os voluntários sugerem em suas falas podem ter influência direta na vivência de prazer no trabalho, de gratificação e orgulho da instituição, vivências de realização.

Pelos relatos, as condições de trabalho não parecem ser uma fonte de vivências de sofrimento. Possivelmente, enquadrem-se como um mal-estar que os voluntários driblam por meio da inteligência prática.

5.4 Dimensões de conteúdo

Quanto às dimensões de conteúdo, os subtemas correspondem a cada subdimensão relacionada à mobilização subjetiva – inteligência prática, espaço de discussão, cooperação e reconhecimento - e às estratégias defensivas, conforme Figura 6.

Figura 6 – Rede do tema de dimensões de conteúdo



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

5.4.1 *Inteligência prática*

A inteligência prática se manifesta por meio da mobilização do indivíduo frente ao trabalho prescrito, estimulando sua criatividade, seu saber prático, sua capacidade de improviso diante de situações em que necessita agir sob pressão e que as regras prescritas não conseguiram prever, ou se previram, os indivíduos têm dificuldade em cumprir (DEJOURS, 2012a; DEJOURS; GERNET, 2012). Os voluntários relatam passar por situações em que as regras não atendem às necessidades do trabalho real, a exemplo do limite de horas de trabalho e o não envolvimento com pacientes e cuidadores. Os entrevistados E1, E6 e E12 abordam esses assuntos.

Tem dias que eu vou de domingo a domingo. É pra ir uma vez só, mas pelo meu envolvimento com a coordenação, com projetos, com tudo né, [...]. O que eu modificaria, que não vai depender de mim, era a anuência da própria casa. [...]. Porque eu sei da necessidade disso (E1).

Uma criança lá que eu fui, um meninozinho que não podia brincar com nada, não queriam deixar os voluntários brincarem. Aí, eu falei com a enfermeira e disse que era enfermeira e ela deixou. Aí, ela me deu um avental, me deu luvas. Eu entrei com um brinquedo bem simples, mas brinquei quase uma hora com ele sozinho. A mãe dele ficou tão feliz, porque não podia de jeito nenhum (E6).

E aí, no caso, ela se envolve muito. Ela é uma pessoa muito doce, mas ao mesmo tempo ela é muito envolvente. Então, assim, ela faz algumas coisas fora do... visitar no hospital, visitar a família. Isso não pode. Ela já foi até chamada atenção porque isso não pode acontecer (E12).

Nos casos acima, E1 e E6 tiveram suas ações validadas pelos seus superiores, mesmo sendo complacentes às regras. Dejours (2012) afirma que a inteligência prática precisa

ser reconhecida pela organização, pois esta precisará que os indivíduos a exercitem para melhoria dos processos ao longo dos anos, o que possibilita vivências de prazer de reconhecimento. Porém, o exemplo citado por E12 foi objeto de repreensão. Fonseca e Sá (2020) alertam que o entrave ao uso dessa inteligência ou a falta de reconhecimento dos esforços dos trabalhadores em construí-la e exercê-la são importantes fontes de sofrimento no trabalho. No caso em tela, uma vivência de desvalorização.

Os voluntários E2, E3 e E5 relatam ainda situações em que se utilizam da criatividade para agir sob pressão e na falta de recursos materiais e humanos, o que liga a inteligência prática às dimensões de contexto de organização do trabalho e condições de trabalho.

Eu vou chegar lá e digo: vou fazer adivinhações. Mas o paciente quer jogar de memória. A gente vai jogar de memória. É diferente de uma aula que a gente planeja e vai dar aquela aula. Quem faz o planejamento é o paciente (E2).

De repente, quando tô entrando, uma mãe tá descendo no elevador chorando que o filho tinha falecido. Como é que eu ia fazer uma festa na recepção com a mulher ali? Eu disse: ‘Calma, vamos primeiro dar um suporte a ela. Mas no momento de um óbito, não existe orientação pra isso. No momento, a gente nem sabe de onde cria força. Acho que é Deus mesmo (E3).

Eu tive que improvisar uma vez pra conseguir sentar todo mundo pra contar uma história porque eu fiquei na brinquedoteca enquanto não começava meu plantão [...]. E tinha muita criança, eu tava sozinho e não sabia o que fazer. Então, eu consegui sentar todo mundo e ficar contando história. Foi um negócio difícil, [...]. Eu tive que improvisar outras vezes. Não tinha determinado material então eu tive que pegar outro material e arrumar de outro jeito pra ser feito (E5).

As falas acima de E3 e E5, além de demonstrar o uso da inteligência prática no cotidiano, evidenciam também vivências de desgaste tanto pela perda de pacientes, algo que é inerente à natureza da atividade desses voluntários, como pela alta demanda de trabalho.

Outros exemplos de uso da inteligência prática surgiram com a suspensão das atividades dos voluntários durante esse período pandêmico. Esse fator os estimulou a buscarem alternativas para lidar com a falta que sentiram de realizar suas funções, a exemplo das falas de E10, E14 e E17.

Hoje, eu recebo quase todo dia uma imagem de algum deles que começou a pintar. Aí eles mandam tipo: ‘Olha! E aí, tá ficando bom?’ Aí, eu dou, eu troco uma ideia com eles. [...] a gente fica trocando (mensagens) (E10).

[...] Mesmo assim, eu não fiquei parada. A gente ficou fazendo ações voluntárias pela igreja, fiquei produzindo máscara, levei lá pra instituição. O meu lazer é fazer máscara (E14).

Mas, o que eu fiz, eu tenho que me doar de alguma forma. Eu comprei uma peça de tecido de pano de prato, estou embainhando e, em alguns, eu já estou botando um

bordadinho, uma barrinha de tecido, alguma coisa, pra que no bazar de Natal seja vendido e gerar alguma renda pra instituição (E17).

Com base nessas falas, constata-se a afirmação de Dejours (2012b) e Wlosko (2019) de que o investimento subjetivo ultrapassa a jornada de trabalho prescrita e afeta a vida privada. Pode, assim, ser fonte de prazer, de realização como também pode ser fonte de sofrimento, de desgaste, afetando, inclusive, o sono do indivíduo, mobilizando toda a sua personalidade, como pode-se inferir da fala de E18.

Um dia desse eu tive um sonho chorando, [...] chorando, dizendo que eu tava com saudade das minhas crianças. De tal forma que isso pesa em mim, né? (E18).

Dessa forma, a inteligência prática pode funcionar como uma ferramenta para transformar o sofrimento em prazer e lidar com as condições de trabalho real, à medida que proporciona vivências de reconhecimento e realização, contribuindo com a organização do trabalho, superando suas prescrições, mas nem sempre ela é capaz de blindar o indivíduo do sofrimento, dados os exemplos de desgaste emocional pela perda de pacientes, pela alta demanda de trabalho e pela interferência na vida privada dos voluntários.

5.4.2 Espaço de discussão

Os voluntários relatam existir espaços de discussão formais, como os encontros que reúnem todos os projetos, e informais, a exemplo de encontros para um cafezinho ou grupos de *WhatsApp* onde eles conversam entre si, a exemplo das falas de E1, E14 e E20.

Antes da pandemia, reuniões. Que tem todo mês e começo de ano. Esse começo de ano teve uma muito grande, que era pra retomada do ano e tudo. [...] Então, existe essas onde tem a participação de todos os envolvidos, o número máximo de pessoas de todos os programas. [...] Aí, aceitamos sugestões, críticas e toma nota de tudo. Aí, depois passa para a direção que olha se aquela sugestão é válida ou não (E1).

Então, uma vez no mês a gente sempre se reúne, todos os voluntários, pra uma reunião. [...] depois de sair lá da instituição, ia pro cafezinho, tomar cafezinho, conversar. [...] Depois do encontro semanal, a gente já combinava qual seria o tema da outra semana, discutia virtualmente, e já levava o roteiro do dia já prontinho (E14).

Assim, toda última quinta-feira de cada mês tem reunião de voluntários. agora o nosso grupo também costuma se reunir assim, às vezes, no final da manhã, na quarta-feira. A gente também usa muito o nosso quinteto no *WhatsApp*, mas existe uma sintonia muito grande entre nós (E20).

Afirmam ter um canal aberto com a coordenação para sugerir mudanças, dar opinião e que algumas decisões são centralizadas na gestão e outras são tomadas conjuntamente, como pode-se inferir das falas de E3, E4, E7 e E11:

[...] a gente tem liberdade de chegar pra coordenação: olha eu tive essa ideia. Elas vão sentir, lógico, ver se é viável. Vão ver se tem verba pra isso porque a gente vive de doações. [...] Mas ela não descarta ou bloqueia a gente de dar alguma opinião, ou alguma sugestão. Às vezes, elas estão com uma ideia e reúnem a gente pra perguntar. [...] A gente, realmente, trabalha muito em conjunto, em equipe (E3).

A gente tem um canal de comunicação, que realmente vem da presidência e chega pra nós as informações, mas é sempre muito livre da gente se manifestar e falar: ‘Olha, não tô concordando com isso. Eu vi tal coisa que funciona’. (E4).

Nós fazíamos encontros presenciais até então. Havíamos feito um pouquinho antes da pandemia, no início desse ano, e nos subdividimos entre os grupos de trabalho. E lá fizemos um planejamento pra atuar. [...] Realmente, assim, a nossa opinião é extremamente respeitada, ouvida. É pedida na verdade pra que a gente possa se colocar, dizer como é que estão as coisas (E7).

Nas reuniões, tem a pauta e ela pede sugestões. Tem muitas voluntárias que tem ideias muito boas. A gente acaba sugerindo uma coisa ou outra e acaba fazendo. É que tem muita voluntária lá que tem muita experiência, né? Mas a gente dá sugestão. Nada imposto, tudo conversado (E11).

A existência de espaços assim, em que há uma equidade entre os participantes, onde há liberdade de expressão, e, inclusive, pode-se reconhecer frutos da inteligência prática por meio do compartilhamento de experiência técnica, a exemplo da fala de E11, é um estímulo a cooperação e ao estabelecimento de boas relações de trabalho, como sugerem Fonseca e Sá (2020).

Além disso, segundo Silva, Gonçalves e Zonatto (2017), a liberdade de expressão, a qual é fomentada pelos espaços de discussão, está diretamente relacionada às vivências de prazer, essenciais para a manutenção da saúde mental do indivíduo. Não se manifestaram vivências de sofrimento nos relatos sobre os espaços de discussão.

5.4.3 Cooperação

Quanto à cooperação, os voluntários relatam a existência de uma grande parceria e suporte entre eles e com os funcionários das instituições, situações em que eles cobrem as faltas de colegas e orientam os recém-chegados. Esses fatos reforçam a percepção de Dejours e Gernet (2012) e de Amaral, Mendes e Facas (2019) de que a cooperação se origina a partir das contribuições voluntárias dos indivíduos, embasadas na confiança e na solidariedade entre eles, para alcançar um objetivo comum, ratificando que trabalhar é conviver, muito além de produzir, a exemplo das falas de E1, E3, E18 e E19.

Entre nós dentro do mesmo programa o que acontece: o plantonista pega o livro no fim do plantão, assinam. Não é só assinar o livro de ocorrências, mas ele vai dizer

todas as andanças, com quem ele esteve, o que aconteceu. [...] Aí, o cara que vai pegar o próximo plantão, ele sabe onde está precisando mais, onde a presença dele se faz mais necessária. Em relação a funcionários e voluntários, existe uma aura, existe um clima assim tão convergente para o auxílio, para o amparo... o olhar é tão único para eles que não há aquele que está ali por dinheiro. [...]. Mas o objetivo é um só: acolher, aquilo que eu lhe disse. Então, é um corpo muito sólido, muito unido. Então, é muito boa essa relação, sabe? (E1).

E quando você tem aqueles parceiros ali que, literalmente, vestem a camisa com você, que você sabe que se você tem uma ideia, você pode contar e a pessoa vem e agrega muito mais, aquela ideiazinha se torna muito grande, é muito bom, muito prazeroso (E3).

Quando um falta, o outro cobre a falta. É muito raro o outro não estar presente. Mas quando um falta, a gente tem a certeza que os outros vão cobrir (E18).

Então, a gente tá mais pra ajudar aquele que tá começando também, dar dicas e apoiar também pra quem não suporta porque o trabalho ele é lindo, mas é um trabalho também que tem uma carga de sofrimento, sabe? [...] Tem muita gente que ajuda os outros. Dentro do trabalho voluntário, as pessoas se ajudam, né? Não é só espiritualmente, socialmente, mas financeiramente também, as pessoas se ajudam. A gente se ajuda (E19).

Note-se que, nos relatos acima, a cooperação entre os voluntários os remete a vivências prazerosas, de satisfação, de realização, a exemplo da fala de E3, mas os induz também a necessidade de cooperar com os colegas, principalmente, os novatos para que eles consigam suportar a tensão emocional inerente à atividade de apoio ao tratamento oncológico infantojuvenil, como destaca E19.

Essa cooperação é viabilizada pelas boas relações de trabalho e pelos espaços de discussão existentes (WLOSKO, 2019; WLOSKO; ROS, 2019), a exemplo das falas de E11 e E18.

Eu vejo, que por exemplo, elas se organizam às vezes pelo WhatsApp, né? Uma fala: Olha, eu vou levar isso assim, assim, pra fazer com as crianças. Por isso que eu sou apaixonada por esse grupo porque é tudo muito organizado. [...] A gente é muito unido, um grupo muito unido. Um ajudando o outro dando dica pro outro. A gente pega muitos exemplos de outro grupo, que é um grupo muito organizado, tem ideias muito legais. Um fica dando ideia pro outro. Na reunião, é ótimo porque na reunião é o momento que a gente se encontra (E11).

Alguns pedem até assim: eu posso passar um dia trabalhando aqui com vocês pra ver como vocês trabalham? E a gente aceita porque é uma forma da gente também divulgar o tipo de trabalho que a gente faz, a forma como a gente trabalha (E18).

Observa-se que, de fato, a cooperação construída a partir dos espaços de discussão desenvolve a confiança coletiva, conforme sugerido por Sznelwar *et al.* (2019), o que influencia positivamente na condição de saúde mental dos envolvidos. Além disso, nota-se nas falas o reconhecimento entre os pares, o qual se associa a vivências de prazer de reconhecimento bem como de liberdade de expressão.

Por outro lado, a dificuldade de cooperação entre os projetos ou a competitividade, como mencionado no tópico de relações de trabalho, podem culminar em vivências de sofrimento de desgaste e de desvalorização.

5.4.4 Reconhecimento

Os voluntários relatam se sentir reconhecidos tanto pela gestão quanto pelos cuidadores e pacientes, conforme as falas de E4, E9, E10 e E14. Esse fato, além de retratar uma vivência de prazer, ratifica o julgamento de utilidade, o qual se refere ao julgamento oriundo de outrem posicionado em linha vertical, conferindo ao indivíduo *status* dentro da organização e na sociedade (LIMA; GEMMAO, 2019).

Graças a Deus eu tenho um feedback bom do meu trabalho, tanto que a coordenação chama pra muitas coisas atuando ali junto com eles. As pessoas me associam muito à instituição, divulgando as campanhas, nos eventos também. É um reconhecimento (E4).

Acho que a própria coordenação gosta do meu trabalho, sempre me chama pras coisas. É como eu te falei sempre tem um feedback, algum elogio e tal. Algumas crianças que gostam. Eles agradecem as pessoas quando vão na enfermaria, as mães agradecem e tal. Inclusive, alguns médicos já me chamaram perguntando se eu poderia tocar em outro hospital (E9).

Esse é o meu maior reconhecimento, quando eu chego lá, se eu cruzar pelo caminho de dez crianças, se numa daquelas você ver uma pontinha de sorriso dentro de um olhar, aí sim foi meu reconhecimento. Não há um dia que eu não saia extremamente reconhecido por eles, sabe? Eu acho que na verdade o meu prêmio tá aqui no pé do meu ouvido e no alcance dos meus olhos (E10).

Sempre a gente teve o reconhecimento da presidente. Ela, publicamente, dizia que as voluntárias eram a maior riqueza que elas tinham lá, que eram muito importante. E, também, do retorno das crianças, a gente chega lá elas abraçam a gente. As mães também já recebem a gente com alegria. Então é uma coisa muito espontânea (E14).

Os voluntários também relataram o reconhecimento de seus pares, o que reforça o julgamento de beleza, a exemplo das falas de E14 e E18. O julgamento dos pares possui uma forte influência na formação da identidade do indivíduo e na estabilidade da saúde mental, que depende do reconhecimento, e é o mais apreciado pelos indivíduos, pois dá sentido de pertencimento ao coletivo (UCHIDA; SZNELWAR; LANCMAN, 2011; GLANZNER *et al.*, 2017).

Existe um compromisso muito grande entre a gente. É um grupo que às vezes o pessoal chama grupo modelo (E14).

O nosso grupo da semana ficou tipo um modelo pras outras (E18).

Observa-se, a partir das falas, que, como afirma Dejours (2012b), o reconhecimento pode se manifestar a partir da gratidão e do reconhecimento prático da contribuição do indivíduo. Além disso, segundo Martins (2018), o reconhecimento age como fonte de saúde por facilitar a atribuição de sentido às experiências vivenciadas no trabalho.

As vivências relatadas pelos voluntários sobre o reconhecimento tanto de seus pares, como da administração, dos pacientes e dos cuidadores estão vinculadas a experiências de prazer. Como esse reconhecimento é resultado do trabalho dos voluntários, são percebidas por eles com maior intensidade, no nível das sensações, como afirmam Sartori e Souza (2018). Possivelmente, se eles não fossem reconhecidos, validados pelo olhar dos outros, essas vivências se traduziriam em sofrimento pelo desgaste, pela desvalorização e até poderiam culminar em situações de adoecimento, mas não foi o caso.

5.4.5 Estratégias defensivas

Os voluntários relataram uso de estratégias de proteção, como racionalização da doença, da morte dos pacientes e alienação das causas do sofrimento por meio da espiritualidade e do sentimento de que outras crianças precisam de ajuda, a exemplo das falas de E3, E5, E15 e E18.

Muitas vezes eu choro também, aquele choro, mas ao mesmo tempo vem o conformismo também de tipo: 'eu vi como aquela criança estava debilitada, estava sofrendo, é até desumano vê-la sofrer demais'. E, às vezes, a qualidade de vida, Deus cura de outra forma entendeu? A morte hoje em dia pra mim é diferente. Eu vejo que Deus curou de outra forma (E3).

Eu sei que é triste, eu não esqueço do paciente que veio a óbito, mas também a gente tem que lembrar que tem os outros pacientes, a gente tá lá também por eles. A gente não pode desistir por causa de algo que aconteceu. [...]. A gente tá ali também pra mostrar pros pais que a vida continua. [...]. Eu sigo lembrando do paciente, mas também eu sigo levando alegria, amor, compreensão pros outros pacientes (E5).

Eu sou espírita, eu tenho outra visão dos acontecimentos. Talvez por ter outra visão dos acontecimentos é claro que a gente se abate, mas a gente tem um entendimento de que nada acontece por acaso, de que cada um está vivendo seu momento de aprendizado (E15).

Mas como a gente sente a misericórdia divina, a gente sabe que aquela criança teve um tempo, sua missão foi cumprida. A gente se conforma por isso, porque diante do sofrimento de uma criança dessa você pede a misericórdia de Deus pra levar. É muito doloroso, mas que dói aqui na alma da gente, viu? (E18).

Como pode-se inferir das falas acima, uma das formas encontradas pelos voluntários são meios compensatórios para minimizar o sofrimento, como sugerido por Mendes

(2007). Mas fica evidente que a dor da perda é latente e é fonte de desgaste emocional, muitas vezes, traduzida no choro do voluntário.

Eles utilizam, principalmente, estratégias de adaptação, que se baseiam na negação do sofrimento, na fuga, na tentativa de não se envolver emocionalmente com o paciente e de separar a vida profissional da vida pessoal, como pode-se constatar nas falas de E1, E3, E11, E12, E16 e E17.

Dor é pra todo mundo, sofrimento é pra quem retém no coração. Eu não retenho sofrimento no coração. Eu sinto a dor, mas eu não carrego o sofrimento (E1).

Lá, eu fugia quando alguém falecia. E, hoje em dia, eu vejo a morte de uma maneira diferente, ela não me assusta mais. Até isso a gente aprende. [...] Aí, eu disse: não eu preciso enfrentar. [...] Então, eu fui pro plantão, enfrentei. Ai aquilo foi me acalmando, porque, se eu pensar no sofrimento, eu não vou estar lá. [...] A história é deles, não de vocês, vocês têm que saber o limite vocês. Vocês não podem intervir na história do outro (E3).

Eu sempre falo: eu não levo os meus problemas da minha casa para a instituição. [...]. E aí, lá dentro eu não sofro. [...]. E quando eu saio de lá, tudo o que eu vi lá que aconteceu, eu deixo lá. Olha, pra mim é difícil, porque ali sofrimento eu não tenho. Apesar de ver criança que tá debilitada, em cada estado assim, que tá bem difícil (E11).

Uma das coisas que pra gente ser voluntária, tudo bem a gente vai doar, mas não vai se envolver (E12).

Foi uma perda assim, um sofrimento terrível, terrível mesmo pra mim. Aí eu me afasto. Passo uns dois meses longe, me recupero. Eu preciso desse tempo pra me recuperar (E16).

Uma coisa que eu aprendi com o tempo foi a não me envolver emocionalmente. Eu me blindo, talvez seja uma particularidade minha... Como eu nunca procurei saber do problema da mãe, eu nunca toco nesse assunto, eu não sei se ela é a mãe do filho que está numa cadeira de rodas porque amputou uma perna. Eu não sei. Eu não relaciono à mãe (E17).

É importante ressaltar que, mesmo que os voluntários se identifiquem com as atividades que realizam, apoiando o tratamento de crianças e adolescentes portadores de câncer, isso não os impede de experimentar vivências de sofrimento, pois elas fazem parte da natureza da atividade, como pode-se observar nas falas supracitadas. Para lidar com essas situações, os voluntários procuram não se deixar envolver ou se abater. Até buscam fuga ou negam o sofrimento. Ou seja, eles ultrapassam a dor na busca de uma condição de normalidade, a qual não implica na ausência de sofrimento, mas sim na luta contra a desestabilização psíquica do indivíduo, como afirmam Mariano e Carreira (2016).

E quando acontece de eles sentirem o envolvimento ou a dor, procuram se afastar, nem que seja momentaneamente, para se recuperar, como foi o caso de E16. Mariano e Carreira

(2016) dizem que se isso não for possível, a continuidade do trabalho restará inviabilizada, pois o indivíduo já não será capaz de retornar ao ritmo de trabalho.

Pode-se notar também que a estratégia de se blindar emocionalmente contra o vínculo com os pacientes, além de ser uma estratégia de proteção, pode ser considerada também uma manifestação de inteligência prática, dado que se refere ao modo operatório que o indivíduo desenvolveu para lidar com as dificuldades do trabalho. Porém, é um saber prático, uma estratégia que se demonstra pouco eficiente, como também foi observado no estudo de Mariano e Carreira (2016), pois esse envolvimento termina acontecendo, naturalmente, em decorrência da natureza da doença e do longo período de tratamento.

Outra estratégia pouco efetiva, que corrobora com os achados de Mariano e Carreira (2016), é a tentativa de separar os acontecimentos do ambiente laboral das vivências em outros âmbitos, pois o funcionamento psíquico é indivisível. O que acontece no trabalho afeta a vida pessoal e o sofrimento é inerente ao trabalhar, fundamentos básicos da Psicodinâmica do Trabalho.

Percebe-se também que, ainda que os voluntários tenham falado individualmente sobre essas estratégias, elas são mencionadas por todos, de forma que se pode inferir que se tratam de estratégias coletivas tacitamente compartilhadas por essa categoria de profissionais, como sugere Mendes (2007).

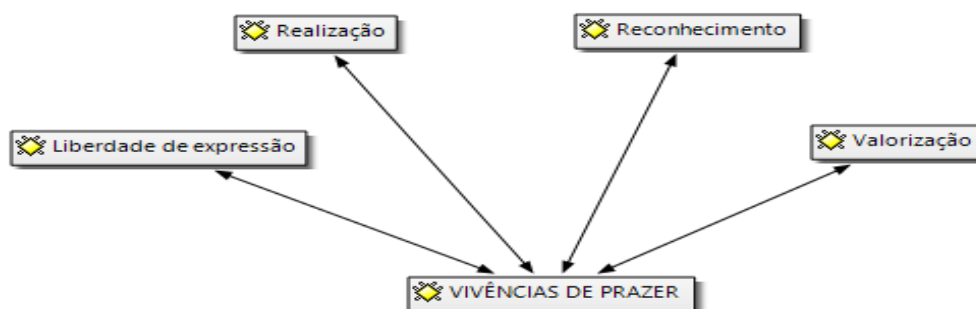
Ressalte-se ainda que em nenhum dos excertos as estratégias utilizadas modificaram a realidade do contexto de trabalho. Isso pode ser explicado pelo fato de que, segundo Silva, Vasconcelos e Figueiredo (2018), as estratégias defensivas não agem na transformação da organização do trabalho. Diferente da mobilização subjetiva que, por meio do espaço de discussão, da cooperação e da inteligência prática, atua para além de ressignificar o sofrimento, transformá-lo em prazer. De todo modo, ambas estão relacionadas à busca da estabilidade psíquica do indivíduo.

Um outro aspecto refere-se ao fato de que a própria natureza do trabalho dificulta a transformação ou a ressignificação do sofrimento em prazer. Conviver com a dor dos pacientes e de seus cuidadores, suportar o sofrimento dos óbitos faz parte da rotina do trabalho desses voluntários e, como afirmam Meyer et al (2018), pode causar desgaste emocional, distúrbios de humor e crises de ansiedade.

5.5 Vivências de prazer

Os voluntários relataram vivências indicativas de prazer, como alegria, felicidade, gratidão, realização, que foram categorizadas com base em Morrone e Mendes (2003), conforme Figura 7.

Figura 7 – Rede de vivências de prazer



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A categoria de realização foi mencionada por todos os entrevistados e a mais mencionada dentre as categorias acima. Indica que os voluntários se sentem realizados, felizes e afirmam que o trabalho que realizam é gratificante e os satisfaz por se sentirem úteis, a exemplo das falas de E1, E2, E4, E12, E18 e E19.

É um negócio tão, tão, tão gratificante, porque a paga disso não é física, não é pecuniária, não é monetizada, não é valorada. É valorizada, porque está no outro plano, tá? [...] Olha, não tem coisa mais gratificante do que uma prece de uma mãe chamada: Muito obrigada! (E1).

Ele teve na UTI, depois voltou pro leito. [...]. Foi melhorando e teve alta. No dia da festa de natal, ele foi lá, correu e me deu um abraço. Isso pra mim foi um prazer muito grande. Foi o maior. Mas todas as vitórias e soluções que a gente dá pro paciente dão prazer a gente. Esse é o nosso salário (E2).

Eu posso te falar o que eu sinto, mas é muito gratificante a gente poder, sabe, levar um pouco de alento. Desviar um pouco daquele momento de dor. Tudo que a gente pode fazer pra tornar menos pesado, alivia nossos dias também, sabe? Um abraço que a gente recebe. A gente tá ali com aquela bata, pode ter certeza, a gente tá de costas, chega uma criança agarrando nas nossas pernas, a coisa mais maravilhosa do mundo. [...] eu me sinto muito agradecida e realmente é um prazer (E4).

Eu me sinto assim uma pessoa realizada. [...]. Então assim, quando eu tô com elas, quando eu tô ali, eu me sinto uma pessoa realizada, uma pessoa feliz. Meu, na minha vida não falta nada. Poxa vida, você está diante de uma realidade tão difícil com as crianças e eles estão felizes. Por que você não ser feliz? Então eu me sinto realizada, feliz, completa (E12).

Prazer no trabalho é a sensação de ser útil ao próximo. Isso é impagável. Como se eu me sentisse útil ao próximo no planeta. É como se eu tivesse realmente cumprindo a minha missão (E18).

E, quando você faz um trabalho de ajuda ao próximo e você recebe amor e sorrisos como alegria, como retorno, aquilo te faz bem feliz e faz com que você possa acordar feliz. [...] Quando eu chego lá e vejo uma criança que tá sofrendo e, de alguma forma, a gente consegue transformar aquela dor em sorriso e alegria, aquilo já, eu já vejo como um milagre sabe? (E19).

Ressalte-se que a gratidão expressa na fala de E1 também é uma forma de reconhecimento, como tratado no tópico 5.4.4. Ou seja, além da realização, os voluntários reafirmam o reconhecimento, que também é uma subdimensão da mobilização subjetiva, como uma vivência de prazer.

Além disso, eles se identificam e se orgulham da instituição em que atuam, bem como se identificam com a causa do voluntariado, o que também contribui com a realização deles, como pode-se apreender das falas de E3, E13, E16, E17 e E19.

Eu sou muito feliz, muito realizada por fazer parte dessa instituição (E3).

Todo mundo gosta do que faz, estão lá porque gosta de estar lá. É uma doação e um amor incondicional (E13).

Eu realmente me sinto uma pessoa com a missão de estar aqui. Eu não penso outro lugar, parece que eu não vou sair daqui nunca. [...] Porque é tão bom você poder ajudar e eu tô numa instituição que eu sei que realmente faz a diferença na vida dessas crianças (E16).

A primeira coisa é que você tem que confiar pra onde você está se doando, né? Você doa, então eu confio plenamente no trabalho dela. Eu tenho confiança de que a minha doação está sendo plena (E17).

Então eu me sinto feliz, me sinto honrado em tá participando de uma instituição que tem um valor importantíssimo aqui no Ceará, no Nordeste e no Brasil, né? (E19).

Esses achados corroboram com a afirmação de Alderson (2004) de que a autorrealização é uma das premissas da Psicodinâmica do Trabalho pela busca do indivíduo de construir uma obra social comum, como é o caso dos voluntários.

Observa-se também que os voluntários possuem autonomia para realizar suas atividades e liberdade para emitir suas opiniões junto aos colegas, por meio do espaço de discussão, e à gestão, como pode-se constatar nas falas de E9, E10, E13 e E14.

A coordenação sempre foi aberta ao diálogo. [...]Tanto é que é um projeto que tem muito amor envolvido, então tem muita liberdade de conversa e de aproximação (E9).

Mas a instituição já tinha aberto isso: [...] Dos voluntários até se conhecerem pra trazer melhorias, escutar o voluntário dali pra realmente trazer melhorias (E10).

Uma com a outra, nós falamos sim. O que uma tá precisando mais, o que a gente vai fazer no próximo trabalho. Ver se tem que melhorar em alguma coisa. Porque cada um tem sua função, então se viu que alguém fez alguma coisa que ficou demais, a gente se junta exatamente pela questão do tempo (E13).

[...] a Presidente dá muita liberdade pra gente (E14).

Quanto à valorização, os voluntários percebem o valor, a importância do trabalho que realizam tanto para os beneficiados diretamente por esse trabalho como para a sociedade, como relatam E3, E10 e E17.

Muitos exemplos eu posso citar. Eu tenho meus vizinhos, mas eu não sou muito de estar conversando. Mas tem vizinhos que eu já passei indo pra instituição, eles veem a blusa da instituição, o trabalho da instituição. Por me ver nas redes sociais, e tipo assim: ‘Olha eu tenho isso pra doar. Você pode vir buscar?’. De uma certa forma, me ligam, me perguntam como é o trabalho (E3).

Eu disse: fique à vontade, aqui você pode ficar assim, sente aqui. [...] Foi muito legal porque todos se calaram e eu falei: o nome dela é Luna e é assim que eu queria que vocês tratassem. Porque eu tinha um peso como voluntário. [...] E é importante também porque eles estão vendo uma pessoa trans também e não se sentirem tão perdidos (E10).

[...] o melhor de tudo é o ensinamento: eu ensinei uma coisa que eu sei pra outra pessoa. [...] As que aprendem, tem umas vocacionadas pra pintura, que nunca sabiam que tinham esse dom [...] e a gente depois tem notícia depois que as pessoas estão produzindo em casa. Então, isso aí é a parte gratificante do trabalho, né? (E17).

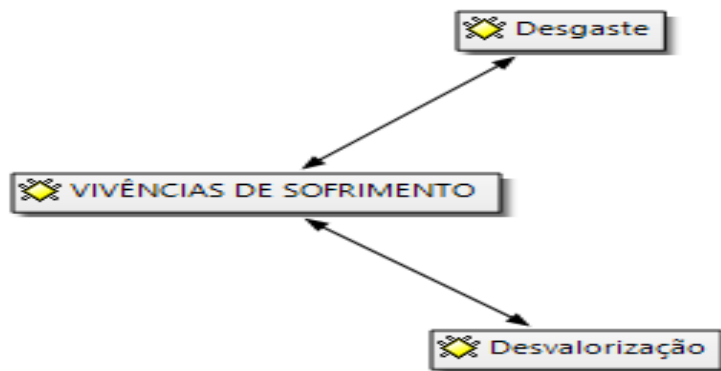
Ressalte-se que, ao analisar as falas acima, nota-se que essas vivências se manifestam atreladas às dimensões de contexto e de conteúdo, o que confirma a explicação de Silva (2019) de que as vivências de prazer são influenciadas por essas dimensões. Percebe-se também que, assim como afirmam Sartori e Souza (2018), a consequência do prazer no trabalho é a descarga psíquica, ou seja, o relaxamento e a satisfação do indivíduo em realizar sua atividade, favorecida pela autonomia dos voluntários para realizar suas atividades, mesmo com uma divisão clara de tarefas. Isso também explica o fato de a dimensão de conteúdo carga psíquica não ter emergido diretamente nesse estudo, dado que as organizações se demonstraram flexíveis, ainda que com estruturas hierárquicas e tarefas bem definidas.

Dessa forma, constatam-se que os elementos levantados como indicativos de prazer tanto de Morrone e Carreira (2003) como de Silva, Gonçalves e Zonatto (2017), foram evidenciados nesse estudo: a liberdade de expressão do trabalhador, sua autonomia para realizar as atividades, sua identificação com o trabalho, a sensação de orgulho, recompensa e reconhecimento do seu trabalho se encontram vinculadas às vivências de prazer.

5.6 Vivências de sofrimento

Assim como as vivências de prazer, as vivências de sofrimento foram categorizadas com base em Morrone e Carreira (2003), que as divide em duas categorias: desgaste e desvalorização, conforme Figura 8.

Figura 8 – Rede de vivências de sofrimento



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A maioria das vivências relatadas pelos voluntários estão relacionadas ao desgaste, ou seja, ao desânimo e à tensão emocional. Todos os entrevistados mencionaram vivências ligadas a essa categoria. Elas se manifestam através do luto e do sofrimento inerente à atividade de dar assistência a crianças e adolescentes com câncer, seguidas pelo sentimento de tristeza e dor, a exemplo das falas de E3, E5, E15, E16 e E19.

É tão engraçado que o sofrimento vai atrelado ao prazer de ajudar, né? Mas o sofrimento mesmo é as perdas, né? [...] Quando de repente acontece o pior, a gente sofre também. A gente vibra com a melhora daquela criança, vibra quando aparece um transplante, vibra quando ela consegue uma cirurgia bem-sucedida, mas também quando tudo aquilo acontece o oposto a gente vai sofrendo também. É a parte triste dessa vivência do voluntariado, é a parte da dor. [...] E o ato do sofrimento é a perda (E3).

As duas memórias de sofrimento são de óbito. Essa da paciente que veio a óbito no dia do meu plantão, a primeira paciente que eu atendi. Foi um negócio que eu pensei: será que eu posso continuar aqui ainda? Então foi um negócio que ficou muito passando na minha cabeça. E o outro foi quando eu já tava tendo as minhas aulas [...] e teve um óbito na hora da minha aula, né? (E5).

O sofrimento nessa área de ver as crianças é constante porque ali não tem criança saudável. Ali tem criança doente e muito doentes (E15).

Quando eu vejo, principalmente, criança muito pequenininha. Meu Deus, como é que o câncer atingiu essa criança tão pequena de 2, 3 meses? É muito sofrimento. Às vezes, passo 2, 3 dias pensando naquela criança (E16).

Tem mães que não falam comigo posteriormente, mas não porque elas não queriam. É porque quando elas falam comigo, lembram do filho, sabe? Porque tem muitas crianças que eu sou muito amigo. Lidar com o sofrimento, é ruim, é chato, mas não deixa de ser um aprendizado. É um misto de sentimentos, é tristeza junto com alívio. A gente não quer ver as pessoas sofrerem (E19).

Outros sentimentos ligados ao desgaste também foram relatados, porém com menor frequência como frustração, preocupação, raiva, impotência, medo, incerteza e ansiedade, a exemplo das falas de E17, E1, E15, E12, E6, E7 e E13, respectivamente. Essas falas coadunam com a afirmação de Meyer *et al.* (2018), de que os distúrbios de humor e crises de ansiedade são característicos de voluntários que dão suporte ao tratamento oncológico.

Em relação ao meu trabalho, o sofrimento mínimo que eu posso lhe dizer é eu estar lá e as mães não entrarem na sala. É o mínimo de sofrimento que eu tento driblar pintando os panos de prato para que sejam vendidos. É uma frustração eu não poder fazer essa minha doação, né? (E17).

Aquelas mães que perderam o emprego e tantas vezes o pai também, porque o pai também vai pra lá, a família vive em função desse salário-mínimo. Então, quando a criança morre, como é que fica? O pai desempregado, a mãe desempregada, como é que recoloca no mercado? (E1).

Um menininho que ele tava muito com a gente ali no café e tudo e o pai era meio bruto. [...]. Então, a gente trazia ele pra nossa mesa, a gente é que punha o leite porque ele falava pro pai “Tá quente” e o pai dizia: “Não tá, não! Toma assim mesmo”. E o menino tão fraquinho, tão debilitado que a gente tinha vontade de bater no pai (E15).

É ver o sofrimento do outro. De repente, essa criança que tá ali sofrendo de uma dor física e você, de repente, não pode fazer nada (E12).

[...] você fica com muito medo de se apegar muito porque quando aquela criança for embora, porque algumas vão embora, e algumas não conseguem resistir, você pode sofrer muito (E6).

Quando as mães conversam, eu não prometo nada, até porque eu não sou da área médica, eu não digo. Eu só digo: ‘Vamo continuar, fazer o que os médicos dizem’. Mas dentro de nós, esse sofrimento de não saber o que vai acontecer amanhã (E7).

A gente fica ansiosa. Até mesmo pela reação. A gente fica um pouco ansiosa, assim, uma responsabilidade pra como você vai tocar nesse assunto sem tá sendo grosseira, né? (E13).

Mas, quatro fatores, que sugerem ser interligados e estão conectados à categoria de desgaste, merecem destaque: desgaste emocional, absenteísmo, rotatividade e choque de realidade. Os voluntários relatam que a falta ao trabalho e a rotatividade de voluntários se devem, em geral, ao desgaste emocional da atividade e ao choque de realidade, que se impõe frente aos desejos do voluntário e os frustra. Isso remete a Dejours (2011a), o qual afirma que o sofrimento é inerente ao trabalho e ele ocorre quando o desejo do trabalhador confronta a realidade do trabalho. Do mesmo modo, pode-se inferir que essa fuga acaba por funcionar como uma estratégia de defesa do indivíduo que não se adaptou ao trabalho.

O único problema que a gente tem são faltas. Alguns voluntários vêm, fazem o treinamento, compram a bata e vêm 2, 3, 4 semanas e depois desaparecem. Parece que não aguenta, porque o trabalho, realmente, emocionalmente ele é puxado [...] A pessoa pensa que ser voluntário do projeto é ser voluntário de uma creche e a realidade é outra. (E2).

Tem pessoas que começaram no projeto e não suportaram porque é pesado. Você vai chegar lá e vai ter criança numa situação muito complicada. Você vai subir e tem crianças indo pra UTI, tem dias de óbito, então é bem pesado mesmo. É muito complicado se você acha que não tem o psicológico pra suportar dor (E4).

Por que será que tantas pessoas saem? Mas é justamente por isso, é a frustração, entendeu? Você tem que trabalhar: a instituição ela trabalha dessa forma, então o que a gente tem é isso.

Para diminuir o absenteísmo e a rotatividade relatados, os voluntários E4, E12 e E19 sugerem uma mudança na capacitação inicial a fim de que as dificuldades do trabalho real sejam enfatizadas desde o início, para que os novatos já decidam se são capazes de se comprometer com o trabalho. Isso porque as faltas e os desligamentos, além de causar sobrecarga para os demais voluntários, impacta negativamente os pacientes, que se afeiçoam aos novatos e sentem a ausência deles.

Quando eu vou falar com aquelas pessoas que estão chegando, eu tento muito puxar: por que você se tornou voluntário? Você lida bem com a morte? Eu jogo muito a realidade porque as pessoas chegam muito pela parte da alegria, pelas fotos sorrindo, das festas, os momentos de alegria. Eu puxo logo pela parte difícil [...]. Então, é mudar, acho que talvez, um pouco a visão das pessoas quanto ao trabalho voluntário. Chamar a atenção que é como a vida: tem dias que vai ser mais leve, outros dias mais pesado, mas que você está com o coração disposto pra aquilo ali, pra receber aquela demanda? (E4).

Talvez, eu até já falei com a coordenadora, eu acho que a preparação, o curso tem que passar a real pra pessoa: é assim que se trabalha. Então, não é tudo felicidade, tudo é maravilhoso, né? (E12).

[...] Isso é chato porque uma criança se identifica com certo voluntário e o voluntário não vai mais. [...] Então tem que ser trabalhado mais isso com o voluntário, se é aquilo que ele quer mesmo, sabe? Eu, por exemplo, eu acharia que o tempo de treinamento deveria ser mais tempo. E que no final do treinamento a coordenação falasse: 'Olhe, você não tá apto agora pra ser voluntário'. Eu sei que isso é pesado, sabe, de falar com uma pessoa que quer trabalhar, mas tem gente que não se dá porque não é toda pessoa que recebe uma carga emocional forte [...] (E19).

Nesse sentido, Martins (2018) recorda que esses imprevistos e o mau funcionamento das prescrições podem causar sobrecarga inesperada e dolorosa aos trabalhadores. No caso em tela, é doloroso não só para os voluntários, mas também para os beneficiados pelo serviço.

Quanto à desvalorização, que envolve o sentimento de incompetência do indivíduo em atender às exigências da organização, apenas E8 e E11 mencionaram vivências relacionadas a isso, porém não diretamente, como a pressão que existe por desempenho.

Eu demorei muito pra entregar um relatório, porque eu pedi um modelo, porque eu fiz o meu com modelo do meu jeito e não era assim, mas também não me dizia como é que era. Eles ficam cobrando, cobrando até que seja feito, que agora é de seis em seis meses (E8).

As crianças estão reclamando que vocês só pintam. Criança não quer só sentar e ficar com lápis de cor e papel. Vocês precisam fazer coisas diferentes (E11).

Ressalte-se que essas categorizações das vivências de prazer e de sofrimento foram feitas para ser possível explicar sobre elas de uma forma didática. Porém, ao analisar a narrativa de forma totalizante, é notório que o sofrimento e o prazer ocorrem simultaneamente na satisfação do voluntário de se doar, de ser útil, em meio ao sofrimento do paciente, mas também de suportar toda a tensão emocional que envolve a execução das suas atividades.

Retomando os conceitos de sofrimento criativo e patogênico, observou-se também pelos relatos que o sofrimento dos voluntários, em sua maioria, é criativo, pois, conforme Bueno e Macêdo (2012), este se caracteriza pela mobilização do indivíduo em transformar o sofrimento em algo benéfico para si, contando para isso com um certo grau de liberdade na organização para negociar um ponto de equilíbrio entre seus desejos e às imposições organizacionais. Não ficou evidenciado casos de sofrimento patogênico, dado que a condição para que ele ocorra é uma organização rígida, sem margem de negociação para os voluntários. Apesar de terem acontecido casos pontuais de adoecimento, estes se relacionaram ao sofrimento inerente à atividade e à alta demanda de trabalho.

5.7 Estado de saúde/adoecimento

Nesse estudo, apenas os voluntários E5, E6 e E10 relataram ter sua condição de saúde afetada em momentos específicos. E5 sentiu dor de cabeça pela alta demanda de crianças quando estava sozinho. Já E6 e E10 foram afetados pela perda de um paciente.

E tinha muita criança, eu tava sozinho e não sabia o que fazer. Então eu consegui sentar todo mundo e ficar contando história. Foi um negócio difícil, eu fiquei com dor de cabeça depois (E5).

Aí, quando foi no plantão da outra semana, ela tinha ido embora e eu fiquei assim, toda me tremendo. Parece que ela tava sentindo sabe? Tem até um desenho dela na sala dos voluntários. Foi algo muito forte pra mim. Eu passei uma semana bem mal mesmo por conta disso (E6).

Eu me senti assim que, mesmo eu nem sabendo quem era a criança que tinha falecido, aquilo foi um choque. Eu voltei com febre, eu senti febre emocional nesse dia. Eu fiquei assim que eu achei até estranho (E10).

Note-se que a alta demanda de trabalho e o sofrimento pela perda são vivências de desgaste que afetaram a condição de saúde física dos voluntários expressas em dor de cabeça, tremores no corpo e febre emocional. A alta demanda é um ponto que pode ser melhorado à medida que ingressem mais voluntários nas instituições. Mas o sofrimento da perda já é algo mais subjetivo e inerente à atividade, de forma que o voluntário precisa se preparar psicologicamente para esse fato e é importante que ele possa contar com o suporte psicológico viabilizado pelas instituições.

Os relatos pontuais de adoecimento podem ser explicados por duas alternativas: os voluntários se utilizam de estratégias defensivas para suportar o sofrimento, o que favorece a estabilidade da condição de saúde, como sugerem Dejours e Gernet (2012), ou ainda que, em sua maioria, eles se utilizam espontaneamente de elementos da mobilização subjetiva, o que é característico de indivíduos que gozam de boa saúde (DEJOURS, 2012b).

Areosa (2019) afirma que a compreensão do processo de saúde/adoecimento do indivíduo surge da análise da articulação entre a organização do trabalho e as vivências de prazer e sofrimento do trabalhador. Pelos relatos acima, pode-se inferir que a condição de saúde se sobrepõe a de adoecimento, possivelmente, porque as vivências de prazer se sobrepõem às de sofrimento e a organização do trabalho não é rígida, nem autoritária, favorecendo, assim, a descarga psíquica, como mencionado em tópicos anteriores.

5.8 Discussão da narrativa totalizante

Nesta seção, será feita uma análise considerando as falas dos 20 entrevistados, tomando-as como uma narrativa totalizante sobre as vivências de prazer e sofrimento e suas relações com os demais temas que emergiram nesse estudo, as convergências, divergências e especificidades assimiladas com base na literatura já apresentada. O tema motivação, seguido da centralidade do trabalho, das dimensões de contexto e conteúdo, as vivências em si e as implicações no estado de saúde e adoecimento serão abordados para melhor compreensão dessas experiências no trabalho voluntário.

O tema motivação deu enfoque às razões que fizeram os voluntários se envolver com esse tipo de trabalho, as quais se concentraram em aspectos como o desejo de ser útil, a satisfação pessoal, a ligação com o câncer, a espiritualidade e a identificação com a instituição. Esses fatores, com exceção da espiritualidade, possuem uma ligação direta com a realização, categoria de vivência de prazer na qual os entrevistados confirmam que se sentem satisfeitos, felizes e orgulhosos da instituição em que atuam. A espiritualidade é um ponto ambíguo, pois ao mesmo tempo que ela motiva o indivíduo a se engajar no voluntariado, ela serve como estratégia defensiva de proteção para suportar o sofrimento inerente à atividade de dar apoio às crianças e adolescentes com câncer. Ou seja, ela não implica diretamente em uma vivência de prazer, apenas ajuda a minimizar o sofrimento.

Do tema centralidade do trabalho emergiram o papel fundamental do trabalho na formação da identidade do indivíduo, sua importância e seu caráter transformador através de experiências que provocaram mudanças no ponto de vista dos voluntários quanto à forma de encarar situações de doença e de morte, subtemas que se relacionam com as vivências de prazer de valorização, dado que estas se concentram no valor, na importância do trabalho percebida pelo indivíduo, e de realização, em virtude da satisfação em realizar essas atividades que percebem como parte de suas vidas.

Por outro lado, a falta que o trabalho causa nesse período pandêmico poderia ser relacionada a um mal-estar, pois os voluntários parecem sentir um certo incômodo, constante, mas tolerável. Ressalte-se que essa falta chegou a afetar até os sonhos de uma voluntária, o que evidencia quão estruturante o trabalho pode ser na vida das pessoas. Porém, na maior parte dos casos relatados, a falta do trabalho foi um estímulo à criatividade, à inteligência prática dos voluntários, que buscaram outras formas de contribuir com as instituições. Por consequência,

pela mobilização subjetiva dos voluntários em transformar essa situação em uma vivência de prazer, pode-se afirmar que a falta do trabalho, mediante a inteligência prática, também está associada às vivências de liberdade de expressão, pela autonomia em criar alternativas para trabalhar, e de realização, pela satisfação em ser útil.

Em se tratando dos temas dimensões de contexto e dimensões de conteúdo, constatou-se o que Silva (2019) havia afirmado: as dimensões de conteúdo se desenrolam nas dimensões de contexto, influenciando as vivências de prazer e de sofrimento. A inteligência prática, por exemplo, é exercida pelos voluntários de modo a contribuir com a organização do trabalho. Eles possuem liberdade tanto para planejar as suas atividades como de exprimir opiniões, fazer sugestões, o que, além de estar relacionado às vivências de prazer de realização, é um estímulo a cooperação e é viabilizado pela existência de espaços de discussão nas instituições, que, por sua vez, são viabilizados pelas boas relações de trabalho.

O subtema organização do trabalho foi um dos mais mencionados e, portanto, sugere ser o mais significativo para os voluntários. A identificação com o trabalho, a autonomia para planejar as atividades e o respeito à hierarquia são pontos fortes que estão vinculados às vivências de prazer de realização, liberdade de expressão e valorização. Apesar de na Psicodinâmica do Trabalho, a divisão clara de tarefas remeter a uma organização rígida e que, portanto, traz malefícios à saúde mental do trabalhador, nessa pesquisa a clara divisão de tarefas combinada com a liberdade de planejá-las e um bom suporte de condições de trabalho da instituição se mostrou benéfica para os voluntários, propiciando-lhes vivências de prazer.

Por outro lado, algumas regras das instituições são fontes de vivências de sofrimento, principalmente, a de não se envolver com pacientes e cuidadores. Além disso, o absentismo e a rotatividade impactam na alta demanda de trabalho, fazendo com que os voluntários se sintam sobrecarregados. E ainda há outro componente da organização do trabalho que impacta nas vivências de sofrimento, de desgaste: a dificuldade de prever a demanda. Como a organização do trabalho é a principal mediadora da saúde mental, é importante que as instituições estejam atentas a esses pontos. Inclusive, alguns voluntários sugerem que o acompanhamento por parte da gestão seja mais próximo, o que pode ajudar na melhor execução das atividades.

Quanto ao subtema relações de trabalho, observou-se que o vínculo emocional com pacientes e cuidadores é fonte de vivências de prazer e sofrimento. Prazer pelo reconhecimento que eles ofertam aos voluntários e sofrimento pelo desgaste da dor de ver o sofrimento diário

dos pacientes e seus cuidadores e do luto, quando ocorrem óbitos. Esse vínculo também se mostrou relacionado ao desenvolvimento de inteligência prática, à medida que os voluntários não conseguem atender a prescrição das instituições de não se envolverem, e de estratégias defensivas, quando eles tentam se blindar e minimizar o sofrimento. Houve, ainda, um relato pontual de repreensão ao uso da inteligência prática pela infração à regra de não-envolvimento com pacientes, o que pode influenciar na desestabilização da saúde do indivíduo.

Mas há outros fatores relativos às relações de trabalho que se vinculam às vivências de prazer de realização, a exemplo do senso de pertencimento e das boas relações de trabalho que se desenvolveram na organização do trabalho. A maioria dos voluntários relatam se sentir em família, em casa, quando estão exercendo suas funções na instituição e que as relações ali nascidas extrapolam o âmbito profissional, ocorrendo um vínculo pessoal de amizade entre eles. Isso, além de facilitar a cooperação entre eles em prol do bem comum, é positivo para a saúde mental. Entretanto, há relatos de dificuldades pontuais na integração entre os projetos e falta de respeito a questões de gênero que, quando não mediadas por estratégias defensivas ou pela mobilização do indivíduo, podem implicar em vivências de sofrimento de desvalorização e de desgaste.

Quanto ao subtema condições de trabalho, os voluntários relatam que possuem boas condições de trabalho, suporte psicológico, recursos e um bom ambiente de trabalho. Porém, há necessidades de melhorias na estrutura física e mais recursos. Enquanto essas necessidades não são atendidas, os voluntários mobilizam sua criatividade, sua inteligência prática, para supri-las. Apesar de não mencionarem diretamente, pode-se inferir pelos relatos que as melhorias das condições de trabalho que foram implantadas são motivo de orgulho da instituição e gratificação, ou seja, estão relacionadas a vivências de prazer de realização.

Dado que foram demonstradas as relações da inteligência prática e da cooperação, como dimensões de conteúdo, com as dimensões de contexto, agora será abordado o espaço de discussão. Os voluntários relataram participar de reuniões onde podem tomar decisões em conjunto, sugerir mudanças e se integrar com colegas de outros projetos. Este seria o espaço formal. Além dele, existem grupos de *WhatsApp* e encontros informais entre os voluntários que também servem para discutir sobre suas atividades. Esses espaços são importantes porque possibilitam maior integração, cooperação entre os voluntários, além do reconhecimento de seus pares e da gestão, fatores relacionados as vivências de prazer de realização e reconhecimento. Além disso, a acessibilidade à gestão que esses espaços viabilizam,

flexibilizam a estrutura da organização do trabalho, tornando-a participativa, o que influencia na vivência de liberdade de expressão dos voluntários e na descarga psíquica, o que, por sua vez, favorece à saúde deles.

Quanto ao reconhecimento, os voluntários de maneira geral se sentem reconhecidos tanto pela gestão, quanto pelos pares, pacientes e cuidadores, bem como pela sociedade, o que referenda julgamentos positivos de utilidade e de beleza, e proporciona vivências de prazer, principalmente, na categoria de mesmo nome. Além disso, o reconhecimento também reforça a centralidade do trabalho, sendo uma razão pela qual a falta que os voluntários sentem do trabalho é tão importante.

Em relação às estratégias defensivas, nota-se que os voluntários se utilizam de estratégias de proteção, caracterizadas pela racionalização e alienação das causas do sofrimento, tais como racionalização da doença, da morte e uso da espiritualidade para justificá-las. Também se utilizam de estratégias de adaptação, embasadas na negação do sofrimento e na tentativa de não se envolver emocionalmente com os pacientes. Ressalte-se ainda que elas possuem caráter coletivo, mesmo que tenham sido acordadas tacitamente. Ambas as estratégias buscam minimizar o sofrimento ao suportável. Porém, não se mostram eficazes em transformar a realidade do trabalho, como a mobilização subjetiva. Ainda assim, tanto a mobilização subjetiva como o uso das estratégias defensivas são ferramentas para os voluntários enfrentarem as possíveis vivências de desgaste e desvalorização, o que implica na manutenção da saúde mental dos indivíduos.

Considerando que a Psicodinâmica do Trabalho entende a condição de saúde e o processo de adoecimento do trabalhador por meio da análise conjunta das vivências de prazer e sofrimento conjugadas à organização do trabalho, foi possível observar que os relatos pontuais de adoecimento físico dos voluntários estavam relacionados a alta demanda de trabalho e ao luto pela perda pacientes. Três voluntários manifestaram sintomas físicos como febre emocional, tremores e dor de cabeça, o que ratifica que mesmo que o indivíduo se identifique com a atividade que realiza, ele ainda é suscetível a vivências de sofrimento de desgaste que podem afetar a sua condição de saúde.

Quanto às vivências de prazer e sofrimento propriamente ditas, o Quadro 5 apresenta uma síntese a fim de melhor caracterizar cada categoria, como pode se observar a seguir:

Quadro 5 - Síntese de vivências de prazer e sofrimento

Temas/Subtemas	Vivências de Prazer	Vivências de Sofrimento
Vivências de realização	Satisfação pessoal, satisfação em ser útil, felicidade, gratificação, identificação e orgulho da instituição, identificação com a causa.	
Vivências de reconhecimento	Gratidão e reconhecimento pela gestão, pelos pares, pelos pacientes e cuidadores e pela sociedade.	
Vivências de valorização	Importância do trabalho para os beneficiados e para a sociedade.	
Vivências de liberdade de expressão	Autonomia para planejar as atividades e liberdade para emitir opiniões entre os colegas e a gestão	
Vivências de desgaste		Sofrimento pela perda de pacientes; Desgaste emocional inerente à atividade; Alta demanda de trabalho (Absentismo e rotatividade); Interferência na vida privada (sonhos); Questões de gênero; Frustração, preocupação, raiva, impotência, medo, incerteza e ansiedade. Impacto no estado de saúde: Febre emocional, tremores no corpo e dor de cabeça.
Vivências de desvalorização		Pressão por relatórios de desempenho; Comparação entre grupos.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O Quadro 6, por sua vez, sintetiza a relação das vivências de prazer e sofrimento com cada tema ou subtema bem como o impacto relatado no estado de saúde dos voluntários, quando houve:

Quadro 6 – Relação das vivências com as dimensões da PDT

Temas/Subtemas	Vivências de Prazer	Vivências de Sofrimento
Motivação	Vivências de realização: Gratificação, identificação com o trabalho, satisfação em ser útil, felicidade e orgulho da instituição.	
Centralidade do trabalho	Vivências de realização: Satisfação pessoal. Vivências de valorização: Importância do trabalho para o voluntário, caráter transformador do trabalho.	Vivências de desgaste: Interferência na vida privada (sonhos).

Continua.

Continuação Quadro 6.

Temas/Subtemas	Vivências de Prazer	Vivências de Sofrimento
Organização do trabalho	Vivências de realização: Identificação com o trabalho; divisão clara de tarefas. Vivências de valorização: Respeito e apreciação da hierarquia. Vivências de liberdade de expressão: Autonomia para planejar as atividades.	Desgaste emocional por respeito à regra de não se envolver com os pacientes e cuidadores. Alta demanda de trabalho. Dificuldade de prever a demanda. Necessidade de maior acompanhamento pela gestão.
Relações de trabalho	Vivências de realização: Satisfação pelas boas relações de trabalho além do âmbito profissional; Senso de pertencimento. Vivências de reconhecimento: Reconhecimento de pacientes, cuidadores e gestão. Vivências de liberdade de expressão: Liberdade em omitir opiniões entre os colegas e a gestão	Vivências de desgaste: Dificuldade na integração entre os projetos; Sofrimento da perda pelo vínculo emocional com pacientes e cuidadores; Questões de gênero. Vivências de desvalorização: Comparação entre grupos.
Condições de trabalho	Vivências de realização: Gratificação e orgulho da instituição pelas boas condições de trabalho e suporte psicológico.	
Inteligência prática	Vivências de realização: Gratificação pelo uso bem-sucedido da criatividade e da improvisação. Vivências de reconhecimento: Reconhecimento da gestão.	Vivências de desgaste: Repreensão por infringir a regra de não-envolvimento com pacientes.
Espaço de discussão	Vivências de realização: Satisfação pela integração e cooperação entre os colegas e a gestão. Vivências de reconhecimento: Reconhecimento pela gestão e pelos pares. Vivências de liberdade de expressão: Liberdade em omitir opiniões entre os colegas e a gestão.	
Cooperação	Vivências de realização: Satisfação pela integração e cooperação entre os colegas. Vivências de reconhecimento: Reconhecimento entre os pares. Vivências de liberdade de expressão: Liberdade em omitir opiniões entre os colegas.	Vivências de desgaste: Dificuldade na integração entre os projetos.
Reconhecimento	Vivências de reconhecimento: Gratidão e reconhecimento pela gestão, pelos pares, pelos pacientes e cuidadores e pela sociedade.	

Continua.

Conclusão Quadro 6.

Temas/Subtemas	Vivências de Prazer	Vivências de Sofrimento
Estratégia defensivas		Vivências de desgaste: Negação do sofrimento; tentativa de não se envolver emocionalmente com os pacientes e cuidadores; Racionalização da doença e da morte; Absenteísmo.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O fato de que a maioria dos relatos não manifestaram circunstâncias de adoecimento pode se dever aos seguintes fatores elencados no quadro acima: a existência de boas condições de trabalho, divisão clara de tarefas, suporte da instituição, liberdade de expressão, reconhecimento, boas relações de trabalho, cooperação, uso da inteligência prática e das estratégias defensivas. Esses elementos são condições favoráveis a vivências de prazer e auxiliam para que o sofrimento seja transformado ou minimizado para que as vivências de prazer se sobreponham e o trabalho voluntário continue.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo buscou compreender as vivências de prazer e sofrimento no trabalho voluntário sob a lente teórica da Psicodinâmica do Trabalho. Com efeito, o melhor entendimento dessas vivências pode contribuir para uma maior compreensão da dinâmica do trabalho voluntário e para o desenvolvimento de ações que promovam melhores condições de trabalho, qualidade de vida e bem-estar social para os voluntários.

Assim, quanto ao primeiro objetivo específico, de caracterizar as vivências de prazer no trabalho voluntário em organizações de apoio ao tratamento de portadores de câncer infantojuvenil, à luz das dimensões da Psicodinâmica do Trabalho, verificou-se que as vivências de realização, em que os voluntários se sentem felizes, realizados e gratificados, predominaram, seguidas das vivências de reconhecimento, liberdade de expressão e valorização. Isso reflete que, além de realizados, os voluntários se sentem reconhecidos, livres para emitir suas opiniões, sugerir mudanças no trabalho, tomar decisões em conjunto e que o trabalho que eles realizam é importante tanto para a instituição quanto para a sociedade.

Constatou-se ainda que essas vivências estão relacionadas diretamente às dimensões de contexto e de conteúdo da Psicodinâmica do Trabalho, bem como ao aspecto central que o trabalho possui na vida dos voluntários e a motivação deles em ingressar nesse tipo de trabalho. Que, apesar de haver uma profunda identificação dos voluntários com as atividades que realizam, isso não os isenta de passar por vivências de sofrimento, o que confirma a premissa da PDT de que o sofrimento é condição inerente ao trabalhar. Além disso, observou-se que as vivências de prazer ocorrem em concomitante às vivências de sofrimento, elas não são antagônicas como poderia se pensar, sendo a categorização em tópicos distintos meramente para fins didáticos.

Verificou-se ainda, quanto ao segundo objetivo específico, de descrever as vivências de sofrimento no trabalho voluntário em organizações de apoio ao tratamento de portadores de câncer infantojuvenil, à luz das dimensões da Psicodinâmica do Trabalho, que as vivências de desgaste, principalmente, relativas ao sofrimento da perda e do desgaste emocional inerente à atividade, são as mais presentes nos relatos dos voluntários e estão relacionadas ao vínculo emocional com os pacientes. Na tentativa de minimizar esse sofrimento ao suportável, os voluntários fazem uso de estratégias defensivas, que é uma dimensão de conteúdo, para dar continuidade ao trabalho.

Há outras vivências de sofrimento que, por sua vez, estão relacionadas às dimensões de contexto como as dificuldades de integração entre os projetos, a alta demanda no trabalho e

a comparação entre grupos, porém são pontuais diante do luto e da dor de presenciar o sofrimento das crianças e seus cuidadores. Porém, para enfrentar o sofrimento nessas dimensões de contexto, os voluntários se utilizam da inteligência prática para lidar com o trabalho real.

O estudo possibilitou identificar ainda que quando os voluntários possuem uma clara divisão de tarefas, boa gestão, boas condições de trabalho e boas relações de trabalho, combinadas com elementos da mobilização subjetiva e de estratégias defensivas, as vivências de prazer se sobressaem em relação às de sofrimento, o que favorece a estabilidade de sua condição de saúde bem como a continuidade do trabalho deles nas instituições em que atuam.

Por outro lado, destaca-se a medida sugerida pelos próprios voluntários para as organizações, desde a capacitação inicial, enfatizarem as dificuldades do trabalho de apoio às crianças com câncer para os novos voluntários a fim de diminuir a rotatividade e a sobrecarga de trabalho. Além disso, questões como necessidade de maior integração entre os projetos, incentivo à cooperação em vez da competição bem como ao respeito, independente de gênero, são pontos em que a gestão pode atuar para maior satisfação e qualidade de vida dos voluntários.

Diante dos resultados obtidos nessa pesquisa, conclui-se que a lente teórica da PDT se mostrou adequada para a compreensão do objeto desse estudo, pois permitiu uma análise a partir da escuta dos voluntários sobre as suas experiências no voluntariado. As entrevistas semiestruturadas em profundidade possibilitaram uma coleta detalhada de dados acerca das questões que norteiam esse estudo. Entende-se, assim, que esta pesquisa apresenta contribuições para avanço e aprofundamento dos estudos teórico-empíricos que buscam compreender as vivências de prazer e sofrimento à luz da Psicodinâmica do Trabalho.

Como limitações do percurso de pesquisa, apontam-se algumas dificuldades na realização das entrevistas *online*, como quedas de conexão, que foram prontamente sanadas pelos voluntários, seja pela proximidade do sinal de internet ou por agendamento de entrevista presencial. Outra limitação foi a impossibilidade de combinar a entrevista com outras técnicas de coleta de dados, como a observação direta, por conta da suspensão das atividades durante o período pandêmico em que foi feita a pesquisa. Isso viabilizaria uma triangulação dos dados para melhor fundamentar os resultados.

Ademais, o estudo foi realizado somente com voluntários que atuam no tratamento oncológico infantojuvenil. Sugere-se para estudos futuros ampliar o campo de pesquisa para outros segmentos como organizações de apoio à reabilitação de usuários de drogas, de suporte a pessoas em situação de rua ou ainda organizações que combinem diversas dessas atividades a fim de replicar esse estudo e checar se os achados dessa pesquisa podem ser generalizados. Ou ainda, que sejam pesquisadas as vivências de sofrimento de pessoas que abandonaram o

voluntariado a fim de entender melhor as causas dessa rotatividade. Sugere-se também que se utilizem outras técnicas de coletas de dados além da entrevista semiestruturada em profundidade a fim de propiciar melhor fundamentação à pesquisa qualitativa.

Espera-se também que esse estudo contribua com a divulgação do trabalho voluntário, tanto no meio acadêmico como fora dele, e possa incentivar o engajamento de mais pessoas nesse tipo de trabalho de maneira consciente, sabendo que prazer e sofrimento no trabalho caminham juntos, mas que é possível conviver com ambos e realizar um papel tão importante na construção de uma sociedade melhor.

REFERÊNCIAS

- ACKERMANN, Kathrin. Predisposed to Volunteer? Personality Traits and Different Forms of Volunteering. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**. 2019.
- ALDERSON, M. La psychodynamique du travail: objet, considerations épistémologiques et premisses théoriques. *Santé mentale au Québec*, **Érudit**, Canadá, v. 29 n.1, p. 243-260, 2004.
- ALVES, D. M. G. **As relações sociais de trabalho, no contexto de negócios sociais, à luz da psicodinâmica do trabalho**. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2018.
- ALVES, D. M. G.; BATISTA-DOS-SANTOS, A. C. Modelo para estudo de negócios sociais à luz da psicodinâmica do trabalho: metodologia qualitativa para pesquisas sobre vivências em organizações de impacto social. **Revista Gestão em Análise**, v. 7, p. 106-117, 2018.
- ALVES, I. Prêmio elege as 100 melhores ONGs do Brasil em 2019. **Observatório do Terceiro Setor**, São Paulo, 20 nov. 2019. Disponível em: <https://observatorio3setor.org.br/noticias/premio-elege-as-100-melhores-ongs-do-brasil-em-2019/>. Acesso em: 17 set. 2020.
- AMARAL, G.A.; MENDES, A. M.; FACAS, E. P. (Im)Possibilidade de mobilização subjetiva na clínica das patologias do trabalho: o caso das professoras readaptadas. **Revista Subjetividades**, v. 19, n. 2, p. 1–14, 2019.
- AMERICAN CANCER SOCIETY. Key Statistics for Childhood Cancers. **American Cancer Society**, Atlanta, 08 jan. 2020. Disponível em: <https://www.cancer.org/cancer/cancer-in-children/key-statistics.html>. Acesso em: 04 jun. 2020.
- AREOSA, J. O mundo do trabalho em (re)análise: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, v. 15, n. 2, p. 1–24, 2019.
- ASSIS, D. T.; MACÊDO, K. B. Os sentidos do trabalho na ONG Associação Servos de Deus. **SODEBRÁS**, v. 132, p. 47-53, 2016.
- AUGUSTO, M.M.; FREITAS, L. G.; MENDES, A. M. Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. **Psicologia em Revista (Online)**, vol. 20, p. 34-56, 2014.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1977.
- BATISTA-DOS-SANTOS, A. C. **Concepções de administração e administrador em tempos de capitalismo flexível: uma abordagem crítica**. 2013, 295f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2013.
- BECKHAUSER, S. P. R.; DOMINGUES, M. J. C. S. A profissionalização da gestão do voluntariado: um estudo de caso do departamento de voluntários do Hospital Israelita Albert Einstein. **Saúde Soc.**, São Paulo, v. 26, n. 4, p. 1026-1043, 2017.

BRASIL. Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 fev. 1998.

BRASIL. Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 13 jun. 2013.

BUENO, M; MACÊDO, K. B. A clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. **Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, v. 2, p. 47-63, 2012.

CAVALCANTE, C. E.; SOUZA, W. J. de; MOL, A. L. R.; PAIVA, J. de A. Motivação para a entrada de voluntários em ONG brasileira. **Revista de Administração (FEA-USP)**, v. 50, p. 523-540, 2015.

CEARÁ. Decreto Estadual nº 33.510, de 16 de março de 2020. Decreta situação de emergência em saúde e dispõe sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus. **Diário Oficial do Estado**. Fortaleza, n. 053, 16 mar. 2020. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/DECRETO-N%C2%BA33.510-de-16-de-mar%C3%A7o-de-2020.pdf>. Acesso em: 04 jan. 2021.

CLARY, E. G.; SNYDER, M. The motivations to volunteer: theoretical and practical considerations. **American Psychological Society**, v. 8, n. 5, 1999.

CLARY, E. G.; SNYDER, M.; RIDGE, R. Volunteers motivations: a functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers. **Nonprofit Management and Leadership**, 1992.

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET MÉTIERS – CNAM. **Christophe Dejours**. Paris: CNAM, 2021. Disponível em: <http://psychanalyse.cnam.fr/christophe-dejours-488797.kjsp>. Acesso em: 21 fev. 2021.

CORPORATION FOR NATIONAL AND COMMUNITY SERVICE – CNCS. **Rankings**. Washington D.C., 2018. Disponível em: <https://www.nationalservice.gov/serve/via/rankings>. Acesso em: 04 jun. 2020.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo e quantitativo**. 3ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

DALMOLIN, G. L. LANES, T. C.; MAGNAGO, A. C. S.; SETTI, C.; BRESOLIN, J. Z.; SPERONI, K. S. Prazer e sofrimento em trabalhadores da atenção primária à saúde do Brasil. **Revista Cuidarte**, v. 11, n. 1, p. 1–14, 2020.

DASHTIPOUR, P.; VIDAILLET, B. Work as affective experience: The contribution of Christophe Dejours psychodynamics of work. **Organization**, SAGE Publications, vol. 24, n.1, p.18-35, 2017.

DEJOURS, C. Addendum: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. *In: LACMAN, S.; SZNELWAR, L. (Org.). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.* Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011a.

DEJOURS, C. Para uma clínica da mediação entre psicanálise e política: A psicodinâmica do trabalho. *In: LACMAN, S.; SZNELWAR, L. (Org.). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.* Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011b.

DEJOURS, C. Subjectivity, work, and action, **Critical Horizons**, v.7:1, p. 45-62, 2006.

DEJOURS, C. Trabajar hoy: Nuevas formas del sufrimiento y de acción colectiva. *In: WLOSKO, M.; ROS, C. **El trabajo entre el placer y el sufrimiento.*** Remedios de Escalada: De la UNLa - Universidad Nacional de Lanús, 2019.

DEJOURS, C. **Trabalho vivo**: sexualidade e trabalho. Brasília: Paralelo 15, 2012a.

DEJOURS, C. **Trabalho vivo**: trabalho e emancipação. Brasília: Paralelo 15, 2012b.

DEJOURS, C.; BARROS, J. de O.; LANCMAN, S. A centralidade do trabalho para a construção da saúde. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, [S. l.], v. 27, n. 2, p. 228-235, 2016.

DEJOURS, C.; DUARTE, A. La souffrance au travail: révélateur des transformations de la société française. **Modern & Contemporary France**, v. 1, mar. 2018.

DEJOURS, C.; DERANTY, Jean-P. The Centrality of Work. **Critical Horizons**, v. 11, n. 2, p. 167-180, 2010.

DEJOURS, C.; GERNET, I. **Psychopathologie du travail**. Paris: Elsevier Masson, 2012.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**. 5. ed. ampliada. São Paulo: Cortez, 1992.

DUARTE, I. G.; CAVALCANTE, C. E.; MARQUES, R. R. R. Gestão de pessoas no terceiro setor: motivações dos voluntários da Fundação Cidade Viva. **Revista Organizações em Contexto**, v. 13, n. 25, p. 99-120, 2017.

FALQUETO, J. M. Z.; HOFFMAN, V. E.; FARIAS, J. S. Saturação teórica em pesquisas qualitativas: relato de uma experiência de aplicação em estudo na área de administração. **Revista de Ciências da Administração**, v. 20, n. 52, p. 40-53, dez. 2018.

FERREIRA, M.; PROENÇA, T.; PROENÇA, J. As motivações no trabalho voluntário. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, 2008.

FITZPATRICK, T.; EDGAR, L.; REMMER, J.; LEIMANIS, M. Job satisfaction among volunteers with personal cancer experience. **Journal of Social Service Research**, v. 39, n. 3, p. 293–305, 2013.

FITZPATRICK, T. R.; REMMER, J.; LEIMANIS, M. A study exploring risk management issues among volunteers in an oncology support program. **Journal of Social Service Research**, v. 41, n. 1, p. 25–38, 2015.

FONSECA, M. L. G.; SÁ, M. C. The intangible in the production of care: the exercise of practical intelligence in an oncology ward. **Ciência & saúde coletiva**, v. 25, n. 1, p. 159–168, 2020.

FONTANELLA, B. J. B. *et al.* Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 2, p. 389-394, fev. 2011.

GALASSI, A.; PRADHAN, R.; PALAT, G.; LEBARON, V. T. Global oncology volunteering: making an effective contribution. **Oncology Nursing Forum**, v. 44, n. 5, p. 530–533, 2017.

GANEM, V. Solo el trabajo rentable es evaluado. *In*: WLOSKO, M.; ROS, C. **El trabajo entre el placer y el sufrimiento**. Remedios de Escalada: De la UNLa - Universidad Nacional de Lanús, 2019.

GEMELLI, C. E. **Motivações para o trabalho voluntário sob a perspectiva do indivíduo: um estudo de caso na ONG Junior Achievement**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração). Escola de Gestão e Negócios. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2015.

GEMELLI, C. E.; BITENCOURT, C.; SANTOS, A. C. Motivadores do trabalho voluntário: uma proposta de modelo conceitual. **Revista Espacios**, vol. 37. n. 32, 2016.

GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIONGO, C. R.; MONTEIRO, J. K.; SOBROSA, G. M. R. Suinocultor: vivências de prazer e sofrimento no trabalho precário. **Psicol. Soc.**, Belo Horizonte, v. 29, e147648, 2017.

GLANZNER, C. H.; OLSCHOWSKY, A.; PAI, D. D.; TAVARES, J. P.; HOFFMAN, D. A. Avaliação de indicadores e vivências de prazer/sofrimento em equipes de saúde da família com o referencial da Psicodinâmica do Trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. Porto Alegre, v. 38, n. 4, 2017.

GÓMEZ, J. J. O. **Clínica del trabajo: el malestar subjetivo derivado de la fragmentación laboral**. Bogotá: San Pablo, 2019.

HOFFMANN, C; ZANINI, R. R.; MOURA, G. L.; COMORETTO, E.; COSTA, V. As contribuições da psicodinâmica do trabalho para a identificação de riscos de adoecimento no magistério superior. **Estudos Avançados** (USP. Impresso), v. 31, p. 257-276, 2017.

IANNARELLI, T. Apoio à causa do câncer infantojuvenil no Brasil. **Rede Filantropia**, São Paulo, 04 jul. 2014. Disponível em: <https://www.filantropia.org/informacao/apoio-%C3%A0-causa-do-c%C3%A2ncer-infantojuvenil-no-brasil>. Acesso em: 04 jun. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTÁTISTICA – IBGE. **As fundações privadas e associações sem fins lucrativos no Brasil**: 2016. Rio de Janeiro: IBGE, 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA – INCA. **Estimativa 2018**: incidência de câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA, 2017.

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA – INCA. **Estimativa 2020**: incidência de câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA, 2019.

ISBOLI, G. H. P.; SENRA, K. B.; PÉPECE, O. M. C. Volunteer and keep volunteering: a look through TSR. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 14, n. 1, p. 89–110, 2020.

JACOMETTI, M.; CASTOR, B. V. J.; PINHEIRO, D. M.; CASTILHO FILHO, J. P. Fenomenia e isonomia no contexto da modernidade: possibilidades de um novo modelo social para as organizações. **Revista Economia & Gestão**, v. 13, n. 32, p. 87-106, 2013.

JIANG, D; HOSKING, D; BURNS, R; ANSTEY, KJ. Volunteering benefits life satisfaction over 4 years: The moderating role of social network size. **Aust J Psychol**. V. 71: p. 183– 192, 2019.

LIMA, F. T. de; GEMMAO, S. F. B. Prazer e sofrimento no trabalho: vivências na produção de semijoias. **Psicologia & Sociedade**, v. 31, e181155, 2019.

LIMA NETO, J. A. de. **Planos de demissão incentivada/voluntária**: influência ou não dos fatores ofertados sobre a decisão de adesão por empregados de empresas públicas federais. 2019. 114f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração) – Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2019.

LLEWELLYN, S.; NORTHCOTT, D. The “singular view” in management case studies qualitative research in organizations and management. **An International Journal**, v. 2, n.3, p. 194-207, 2007.

MAHEIRIE, K. Constituição do sujeito, subjetividade e identidade. **Interações**, v. 7, n. 13, p. 31-44, jun. 2002.

MACHADO, C. E.; TRAESEL, E. S.; MERLO, A. R. C. Profissionais da Brigada Militar: vivências do cotidiano e subjetividade. **Psicologia Argumento**, vol. 33. n. 81, p. 238-257, 2015.

MARIANO, P. P.; CARREIRA, L. Estratégias defensivas no ambiente laboral da enfermagem nas instituições de longa permanência para idosos. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 37, n. 3, e58587, 2016.

MARTINS, F. C. A. **As vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores de uma rede de resorts**: contribuições da psicodinâmica do trabalho. 2018. Dissertação (Mestrado em Turismo). Faculdade de Turismo e Hotelaria. Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018.

MARTINS, M. V. A.; CAVALCANTE, C. E. O prazer e sofrimento no trabalho da atenção básica de saúde do município de Guarabira. **Revista Gestão&Conhecimento**, v. 9, p. 1, 2016.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MEYER, A.; MORAN, C.; FITZPATRICK, T.; ERNST, J.; KÖRNER, A. Oncology volunteers: the effect of a personal cancer history on compassion and psychological well-being. **Clinical Journal of Oncology Nursing**, v. 22, n. 4, p. 398–406, 2018.

MORAES, A. F. G.; SILVA, A. G. C.; CAVALCANTE, C. E.; AMORIM, A. F. A. “Ajudar os outros me deixa feliz”: voluntariado e felicidade no projeto acesso cidadão. **Teoria e Prática em Administração**, v. 7, n. 2, p. 36-65, 2017.

MORRONE, C. F.; MENDES, A. M. A ressignificação do sofrimento psíquico no trabalho informal. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 91-118, 2003.

NASCIMENTO, B.M.F.; MUNIZ, H. P. Mobilização subjetiva: do sofrimento ao viver criativo no trabalho. **Estudos Contemporâneos da Subjetividade**, v. 9, p. 40-52, 2019.

NASCIMENTO, B.M.F. **Mobilização subjetiva: do sofrimento ao viver criativo no trabalho**. 2015, 126f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal do Fluminense, Niterói, 2015.

NEERGAARD, H.; ULHOI, J. P. Introduction: methodological variety in entrepreneurship. *In*: NEERGAARD, H.; ULHOI, J. P. (Org.). **Handbook of qualitative research methods in entrepreneurship**. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 2007.

NETO, J. País tem 7,2 milhões de pessoas que fazem trabalho voluntário. **Agência IBGE Notícias**, Rio de Janeiro, 26 abr. 2019. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/24268-pais-tem-7-2-milhoes-de-pessoas-que-fazem-trabalho-voluntario>. Acesso em: 04 jun. 2020.

NUSSHOLD, P. Pensar la acción: Acerca de cómo cambiar el trabajo. *In*: WLOSKO, M.; ROS, C. **El trabajo entre el placer y el sufrimiento**. Remedios de Escalada: De la UNLa - Universidad Nacional de Lanús, 2019.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. **How’s life? 2015: Measuring well-being**. Paris, 2015.

PENA, L.; REMOALDO, P. Psicodinâmica do Trabalho: um estudo sobre o prazer e o sofrimento no trabalho docente na Universidade Óscar Ribas. **Saúde soc.**, São Paulo, v. 28, n. 4, p. 147-159, dez. 2019.

PEREIRA, J.J.; CAPPELLE, M. C. A.; REZENDE, A. F. Teoria e pesquisa em voluntariado: cinco principais perspectivas na Administração. **Revista Ciências Administrativas**, v. 26, n. 1, p. 1-16, 2020.

PINTO, F.; LIMA, T. C.; PAIVA, L.; FERRAZ, S.; ARAÚJO, R. Sentidos do trabalho dos voluntários de uma associação internacional. **Revista Perspectivas Contemporâneas**, v. 14, n. 2, p. 24–46, 2019.

PIRES, A. P. Amostragem e pesquisa qualitativa: Ensaio teórico e metodológico. *In:* POUPART, J. *et al.* (Org.). **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

RAMOS, A. G. **A nova ciência das organizações: uma reconceitualização da riqueza das nações**. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV, 1989.

RODRIGUES, E.; RODRIGUES, L.; PINHO, A. P. M. Motivação para atuação no voluntariado: estudo de caso em uma organização não-governamental. **Gestão e Sociedade**, v. 14, n. 40, p. 3923-3952, 2020.

ROESCH, S. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SALCI, M. A.; CASADO, J. M.; WAKIUCHI, J.; PAIANO, M.; CHARLO, P. B.; SALES, C. A. Significando o trabalho voluntário em casa de apoio oncológica. **Escola Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 4, e20190334, 2020.

SANTOS, O. O. A. dos; MACHADO, A. C. A.; FACAS, E. P. Psicodinâmica do trabalho e atividade pastoral. **Trabalho EnCena**, v. 3, n. 3, p. 115–138, 2018.

SARTORI, S.D.; SOUZA, E. M. de. Entre sofrimento e prazer: vivências no trabalho de intervenção em crises suicidas. **Revista Eletrônica de Administração**, vol. 24, p. 106-134, 2018.

SCHEFFER, A. B. Prazer e sofrimento no trabalho do voluntário empresarial. **Revista de Ciências da Administração**, v. 10, n. 20, art. 1, p. 11-36, 2008.

SCHMIDT, B.; PALAZZI, A.; PICCININI, C. Entrevistas Online: Potencialidades e Desafios para Coleta de Dados no Contexto da Pandemia de COVID-19. **Revista Família Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social**, v. 8, n.4, p.960-966, 2020.

SECRETARIA ESPECIAL DE PREVIDÊNCIA E TRABALHO – SEPRT. **Saúde e segurança: estudo apresenta análise sobre benefícios por incapacidade**. Brasília: SEPRT, 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/noticias/previdencia/institucional/saude-e-seguranca-estudo-apresenta-analise-sobre-beneficios-por-incapacidade>. Acesso em: 11 dez. 2020.

SERAPIONI, M.; FERREIRA, S.; LIMA, T. M. **Voluntariado em Portugal: contextos, atores e práticas**. Coimbra: Fundação Eugenio de Almeida, 2013.

SILVA, A. F. da; ISSI, H. B.; MOTTA, M. G. C. da; BOTENE, D. Z. A. Cuidados paliativos em oncologia pediátrica: percepções, saberes e práticas na perspectiva da equipe multiprofissional. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 36, n. 2, p. 56-62, 2015.

SILVA, A.; GONCALVES, M.; ZONATTO, V. C. S. Determinantes de prazer e sofrimento no trabalho hospitalar: uma análise à luz da teoria da psicodinâmica do trabalho. **BASE - Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, vol. 14, n. 3, 2017.

SILVA, J. B. da; VASCONCELLOS, P.A.; FIGUEIREDO, V. C. N. Trabalho e sofrimento: desafios da saúde mental de profissionais da assistência social. **Psicol. Estud.**, Maringá, v. 23, 2018.

SILVA, P. A. **A influência das gerações nos conflitos laborais no contexto da gestão pública, à luz da psicodinâmica do trabalho.** Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2019.

SOUSA, J. C.; BATISTA-DOS-SANTOS, A. C. A psicodinâmica do trabalho nas fases do capitalismo: análise comparativa do taylorismo-fordismo e do toyotismo nos contextos do capitalismo burocrático e do capitalismo flexível. **Revista Ciências Administrativas**, v. 23, n. 1, p. 186-216, 2017.

SOUZA, L. F. de.; COSTA, H. G. Motivação para o voluntariado - uma análise de sua evolução na literatura. *In: IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão (CNEG), 2013, Niterói. Anais...* Niterói: Universidade Federal Fluminense, 2013.

SOUZA, W. J.; MEDEIROS, J. P. Trabalho voluntário: motivos para sua realização. **Revista de Ciências da Administração**, v. 14, n. 33, p. 93-102, 2012.

STEVENS, E. Toward satisfaction and retention of senior volunteers, **Journal of Gerontological Social Work**, v. 16, n. 3-4, p. 33-41, 1991.

STUKAS, A.; HOYE, R.; NICHOLSON, M.; BROWN, K. M.; AISBETT, L. Motivations to volunteer and their associations with volunteers' well-being. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**, v. 45, n.1, p. 112-132, 2016.

SZNELWAR, L. I.; LANCMAN, S.; UCHIDA, S.; BARROS, J. O.; PEREIRA, L. Trabajar en la magistratura en Brasil: construcción de la subjetividad, la salud y el desarrollo profesional. *In: WLOSKO, M.; ROS, C. El trabajo entre el placer y el sufrimiento.* Remedios de Escalada: De la UNLa - Universidad Nacional de Lanús, 2019.

UCHIDA, S.; SZNELWAR, L.; LANCMAN, S. Aspectos epistemológicos e metodológicos da psicodinâmica do trabalho. **Travailleir**, v. 1, n. 25, p. 45-59, 2011.

VILELA, P. R. Governo lança campanha de incentivo ao voluntariado. **Agência Brasil**, Brasília, 02 dez. 2019. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2019-12/governo-lanca-campanha-de-incentivo-ao-voluntariado>. Acesso em: 29 fev. 2020.

WLOSKO, M. Introducción. *In: WLOSKO, M.; ROS, C. El trabajo entre el placer y el sufrimiento.* Remedios de Escalada: De la UNLa - Universidad Nacional de Lanús, 2019.

WLOSKO, M.; ROS, C. Aportes de la Psicodinámica del Trabajo al análisis de la violencia laboral: análisis del caso de enfermeira. *In: WLOSKO, M.; ROS, C. El trabajo entre el placer y el sufrimiento.* Remedios de Escalada: De la UNLa - Universidad Nacional de Lanús, 2019.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

PARTE I

1. Agradecimentos
2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e Termo de Confidencialidade
3. Dados de caracterização
 - a) Idade:
 - b) Estado civil:
 - c) Sexo:
 - d) Filhos:
 - e) Escolaridade:
 - f) Área de formação:
 - g) Tempo na organização:
 - h) Outro emprego:

PARTE II

1 História do entrevistado e da Organização da Sociedade Civil (OSC)

“Eu queria te convidar a voltar no túnel do tempo e resgatar os motivos que levaram a ser voluntário e porque você escolheu essa organização”.

2 Tópico-guia: Vivências em relação ao contexto de trabalho

- a) Fale como é o dia a dia do seu trabalho aqui dentro da OSC (fale o que quiser livremente e o quanto quiser)
- b) Como são as condições de trabalho?
- c) Como você se sente realizando esse trabalho aqui nessa instituição?
- d) Se você pudesse mudar alguma coisa no seu trabalho, o que você modificaria? Por quê?

3 Tópico-guia: Vivências em relação à organização do trabalho

- a) Como é a divisão de tarefas entre voluntários? E entre voluntários e funcionários?
- b) Como funciona a estrutura/hierarquia da organização?
- c) Existe alguma estrutura que dá apoio psicológico aos voluntários?
- d) Como são tomadas as decisões?

4 Tópico-guia: Vivências relativas às relações sociais de trabalho

Agora eu queria pedir para você falar o que puder e o quanto puder sobre como é o seu grupo de trabalho.

- a) Com quem você trabalha e como vocês fazem para dar conta do dia a dia de trabalho aqui?
Fale um pouco sobre como é trabalhar com essas pessoas.
- b) Você costuma receber *feedback* (opinião) sobre o seu trabalho? Se não: como você se sente com essa ausência de *feedback*? Por que você acha que não recebe *feedback*? Se sim: Como você se sente com esses *feedbacks*?
- c) Você costuma dar *feedback* sobre o trabalho dos outros voluntários e funcionários? Se não: Por quê? Se sim: Como você percebe a reação deles aos seus *feedbacks*?

5 Tópico-guia: Vivências relativas à mobilização subjetiva

- a) Existem regras ou uma forma padrão determinada para você executar seu trabalho? Já houve algum tipo de situação que você teve que agir logo e não dava para ser conforme os procedimentos padrões? Conte-me como foi.
- b) Como você avalia a cooperação entre os colegas, como acontece?
- c) Você sente que seu trabalho é reconhecido? Como?
- d) Existem reuniões entre os voluntários para discutir sobre o trabalho? Como são essas reuniões?

6 Elementos-estímulo

Entrevistado, nós vamos te apresentar alguns termos e queremos que você narre situações do trabalho que você associa a esses termos:

PRAZER NO TRABALHO
SOFRIMENTO NO TRABALHO

7 Fechamento

- a) Estamos chegando ao fim da entrevista. Como se sentiu?
- b) Quer acrescentar algo?

APÊNDICE B – ELEMENTO-ESTÍMULO 1



PRAZER NO
TRABALHO

APÊNDICE C – ELEMENTO-ESTÍMULO 2



SOFRIMENTO NO
TRABALHO

ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

UFC - UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ /



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO VOLUNTÁRIO

Pesquisador: LUANA BATISTA RODRIGUES

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 37237320.6.0000.5054

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.278.561

Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma pesquisa de caráter qualitativo e descritivo, quanto à abordagem. Utilizará como proposta de campo o modelo sugerido por Alves e Batista dos Santos (2018) para pesquisas qualitativas em Psicodinâmica do Trabalho, baseado em entrevistas de natureza exploratória, semiestruturadas sob o formato de tópicos-guia e uso de elementos-estímulo. Ainda dentro desse modelo, será utilizada a Análise dos Núcleos de Sentidos (ANS), uma adaptação feita por Mendes (2007) a partir da análise de conteúdo desenvolvida por Bardin (1977) como técnica para análise dos dados, a fim de compreender as vivências de prazer e sofrimento relatadas pelos voluntários. Para delimitação do corpus empírico, adotou-se uma amostragem de caso único tipo meio, a qual consiste na escolha de um meio, não necessariamente o mesmo local físico, que se apresenta ao pesquisador como passível de apreensão em sua totalidade. Ou seja, mesmo que a coleta seja feita em diversos espaços, os dados podem ser tratados como se referindo ao mesmo meio (PIRES, 2008). No caso desse estudo, o meio são duas Organizações da Sociedade Civil (OSCs) de apoio ao tratamento oncológico infantojuvenil: o Lar Amigos de Jesus e a Associação Peter Pan. Os sujeitos desta pesquisa serão voluntários,

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

UF: CE

Município: FORTALEZA

Telefone: (85)3366-8344

CEP: 60.430-275

E-mail: comepe@ufc.br

UFC - UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ /



Continuação do Parecer: 4.278.561

maiores de dezoito anos, que atuam nessas organizações. A intenção é que cada voluntário indique outro para ser entrevistado, o que caracteriza o método snowball, até que se atinja o estágio de saturação dos dados, ou seja, até o ponto em que os dados estão se repetindo e, portanto, não há mais informação relevante a ser coletada (FALQUETO; HOFFMAN; FARIAS, 2018). A previsão é de que esse ponto seja atingido em torno do décimo voluntário entrevistado de cada instituição, porém, caso ainda não tenha sido atingido, as entrevistas continuarão até que se atinja.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Compreender as vivências de prazer e sofrimento no trabalho voluntário.

Objetivo Secundário:

i) Caracterizar as vivências de prazer no trabalho voluntário, à luz das dimensões da Psicodinâmica do Trabalho; e ii) Descrever as vivências de sofrimento no trabalho voluntário, à luz das dimensões da Psicodinâmica do Trabalho.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Essa pesquisa oferece riscos mínimos, podendo haver apenas possível desconforto ou insegurança ao responder as questões solicitadas no questionário. Com o intuito de atenuar qualquer dano decorrente da sua participação, você tem a liberdade de aceitar ou não responder às perguntas e de se recusar a participar a qualquer momento, sem qualquer prejuízo para si.

Benefícios:

Os benefícios esperados pela participação na pesquisa são o maior entendimento e produção científica sobre o tema, o que pode contribuir no futuro para adoção de medidas que ofereçam bem-estar aos voluntários no ambiente de trabalho, dando a eles a oportunidade de desenvolver suas atividades com melhores condições e qualidade de vida.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa de campo será realizada por meio de entrevistas semiestruturadas em profundidade junto a voluntários, maiores de dezoito anos, que trabalham em instituições de apoio a crianças em tratamento oncológico. Os dados serão analisados por meio da técnica de

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

CEP: 60.430-275

UF: CE

Município: FORTALEZA

Telefone: (85)3366-8344

E-mail: comepe@ufc.br

Continuação do Parecer: 4.278.561

Análise dos Núcleos de Sentido, para compreensão das narrativas. Com efeito, o melhor entendimento das vivências de prazer e sofrimento pode contribuir no desenvolvimento de ações que promovam o bem-estar social no ambiente de trabalho, o que facilitará o desenvolvimento das atividades dos voluntários com melhores condições e qualidade de vida. Além disso, essas iniciativas podem facilitar o processo de atração de novos voluntários e garantir a permanência dos que já atuam no voluntariado.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Em conformidade

Recomendações:

Sem recomendações

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sem pendências

Considerações Finais a critério do CEP:

Enviar o relatório final ao concluir a pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1615460.pdf	27/08/2020 08:45:03		Aceito
Declaração de concordância	carta_concordancia.pdf	26/08/2020 11:39:19	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Outros	lattes_2020_08_19.pdf	26/08/2020 11:28:47	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle_platbrasil.pdf	26/08/2020 11:26:55	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Outros	email_assinatura_prof_vicente.pdf	26/08/2020 11:25:16	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Solicitação Assinada pelo Pesquisador Responsável	carta_cep_propesq.pdf	26/08/2020 11:24:01	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Outros	roteiro_entrevista.pdf	26/08/2020 11:20:33	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

CEP: 60.430-275

UF: CE **Município:** FORTALEZA

Telefone: (85)3366-8344

E-mail: comepe@ufc.br

UFC - UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ /



Continuação do Parecer: 4.278.561

Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto_luana_2020_08_20_plat_brasil.pdf	26/08/2020 11:18:54	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Orçamento	orcamento_declaracao_assinada.pdf	26/08/2020 11:17:51	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	autorizacao_lar_jesus_assinado.pdf	26/08/2020 11:17:21	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	autorizacao_app_assinado.pdf	26/08/2020 11:17:01	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Declaração de Pesquisadores	termo_utilizacao_dados_pesquisadores.pdf	26/08/2020 11:16:33	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Cronograma	cronograma_assinado.pdf	26/08/2020 11:14:37	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito
Folha de Rosto	folhaderosto_assinada.pdf	26/08/2020 11:13:46	LUANA BATISTA RODRIGUES	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

FORTALEZA, 15 de Setembro de 2020

Assinado por:
FERNANDO ANTONIO FROTA BEZERRA
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

CEP: 60.430-275

UF: CE **Município:** FORTALEZA

Telefone: (85)3366-8344

E-mail: comepe@ufc.br

ANEXO B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Você está sendo convidado(a) pela pesquisadora responsável desta pesquisa, Luana Batista Rodrigues, como participante da pesquisa intitulada “PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO VOLUNTÁRIO”. Você não deve participar contra a sua vontade. Leia atentamente as informações abaixo e faça qualquer pergunta que desejar, para que todos os procedimentos desta pesquisa sejam esclarecidos

Essa pesquisa tem como objetivo compreender as vivências de prazer e sofrimento no trabalho voluntário. Espera-se, como benefício dessa pesquisa, que se alcance maior entendimento e produção científica sobre o tema, o que pode contribuir no futuro para adoção de medidas que gerem bem-estar aos voluntários no ambiente de trabalho, dando a eles a oportunidade de desenvolver suas atividades com melhores condições e qualidade de vida.

Sua participação consiste em responder em torno de 20 perguntas de uma entrevista a fim de resgatar sua história como voluntário e da organização onde atua, caracterizar suas atividades, o ambiente de trabalho, suas relações de trabalho e experiências marcantes de prazer e sofrimento no dia a dia do trabalho voluntário. A entrevista deve ter duração aproximada de meia hora e será gravada para garantir a melhor análise dos dados.

Essa pesquisa oferece riscos mínimos, podendo haver apenas possível desconforto ou insegurança ao responder as questões solicitadas no questionário. Com o intuito de atenuar qualquer dano decorrente da sua participação, você tem a liberdade de aceitar ou não responder às perguntas e de se recusar a participar a qualquer momento, sem qualquer prejuízo para si.

As informações que serão fornecidas são confidenciais e quando divulgados os resultados do trabalho serão de forma global e anônima. A sua privacidade será mantida e os dados coletados serão utilizados apenas para esta etapa da pesquisa. Você não terá nenhuma despesa para participar da pesquisa e não haverá nenhum tipo de pagamento ou gratificação financeira pela sua participação.

A qualquer momento o participante poderá ter acesso a informações referentes à pesquisa pelos telefones/endereço abaixo indicados, assim como esclarecimentos de quaisquer dúvidas por estes mesmos contatos.

Pesquisadora responsável: Luana Batista Rodrigues
Orientadora: Profa. Dra. Tereza Cristina Batista de Lima
Endereço: Avenida da Universidade, 2481
Telefone para contato: 85-986552580
E-mail para contato: lbrodrigues@ufc.br

ATENÇÃO: Se você tiver alguma consideração ou dúvida, sobre a sua participação na pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFC/PROPESQ – Rua Coronel Nunes de Melo, 1000 - Rodolfo Teófilo, fone: 3366-8344/46. (Horário: 08:00-12:00 horas de segunda a sexta-feira).

O CEP/UFC/PROPESQ é a instância da Universidade Federal do Ceará responsável pela avaliação e acompanhamento dos aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos.

Eu, _____,

abaixo assinado, concordo em participar de livre espontânea vontade dessa pesquisa. Declaro que li cuidadosamente este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e que, após a leitura, tive a oportunidade de fazer perguntas sobre o seu conteúdo, como também sobre a pesquisa, e recebi explicações que responderam por completo minhas dúvidas. A pesquisadora me informou dos procedimentos da pesquisa bem como os riscos e benefícios decorrentes da minha participação. Foi me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento e ter acesso ao registro do consentimento sempre que solicitado. E declaro, ainda, estar recebendo uma via assinada deste termo.

Fortaleza, ____/____/____

Assinatura do participante: _____

Assinatura da pesquisadora responsável: _____