


O desgaste da realidade sócio-  
institucional, identidade e *stress* no  
trabalho de guardas municipais



**EDUARDO PINTO SILVA**  
DOUTOR PELA FACULDADE DE EDUCAÇÃO DA UNICAMP.  
**JOSÉ ROBERTO HELOANI**  
LIVRE-DOCENTE PELA FACULDADE DE EDUCAÇÃO DA UNICAMP

## INTRODUÇÃO

**A**s relações entre estrutura sócio-institucional e doenças ocupacionais não devem ser compreendidas tão somente em termos de causa e efeito. Tais relações envolvem inúmeras nuances e uma complexa interação de variáveis psicossociais correlacionadas. No presente artigo abordamos a relação entre o *stress* e os aspectos psicossociais, identitários e institucionais do trabalho de guardas municipais. O *stress* é compreendido como um processo dialético de desgaste sócio-institucional e bio-psíquico, ou ainda, como um processo de defesa dos trabalhadores diante das adversidades da realidade social e das formas patogênicas de gestão e organização do trabalho. Compreende-se que o *stress* deva ser escutado e não controlado, na medida em que o discurso do sujeito estressado, desde que devidamente traduzido como expressão do processo dialético acima mencionado, permite-nos formular proposições de intervenção e de transformação de tais adversidades.

## A PESQUISA OBJETIVOS E HIPÓTESES

O objetivo geral da pesquisa foi o de investigar os aspectos psicossociais e os processos de saúde-doença no trabalho de guardas municipais. Os objetivos específicos foram: pesquisar a porcentagem do *stress* na amostra; analisar os fatores estressores predominantemente associados ao *stress* e a formação técnico-profissional enquanto possível fator estressor relacionado à organização e gestão do trabalho. Tais objetivos relacionavam-se às hipóteses de existência de uma significativa porcentagem de *stress* na referida categoria profissional e a de uma multicausalidade etiológica do mesmo.

## CONTEXTO

A pesquisa foi realizada em um macrocontexto caracterizado por uma progressiva precarização social e do trabalho (Appay, 1997; Castel, 1998; Segnini, 2001; Dowbor, 2002) e por um sistema jurídico-policial com problemas estruturais e fortes resquícios autoritários, a despeito das tentativas de reforma da Segurança Pública desde o início do incompleto processo de democratização brasileiro (Pinheiro, 1984; Bretas, 1997; Barcellos, 1992; Gaspari, 2002; Mingardi, 1991).

O contexto mais específico da pesquisa nos remeteu a uma série de problemas pertinentes à gestão pública. Tais problemas relacionavam-se tanto ao referido macrocontexto como às peculiaridades da Secretaria Municipal de Segurança e das práticas de gestão e organização do trabalho nela evidenciadas.

A Guarda Municipal por nós pesquisada subordinava-se à Secretaria de Segurança da Prefeitura Municipal e havia sido criada em 1997. No ano 2000, a administração da Guarda Municipal havia sido de responsabilidade da gestão do prefeito Francisco Amaral. Durante tal gestão houve uma série de gre-

ves do funcionalismo público municipal. As greves foram mobilizadas sobretudo por perda de benefícios, salários congelados, aumento do preço de convênios médicos e pagamentos sistematicamente fora dos prazos de praxe. Já no ano de 2001, a administração da Guarda Municipal ficou a cargo da gestão do prefeito Antonio da Costa Santos. O início desta gestão foi marcado por uma indefinição do nome do secretário da pasta de Segurança durante os primeiros meses, fato este que gerou incertezas e receios da categoria profissional em relação às possíveis mudanças das políticas a serem dirigidas ao setor.

A criação da Guarda Municipal havia sido prevista por lei municipal e a missão a ela destinada era a da defesa do patrimônio público municipal, ou ainda, mais especificamente, a “*proteção dos bens, instalações e serviços municipais*” e a “*vigilância e proteção das áreas de proteção ambiental*” (Lei Orgânica do Município, seção II, artigo 129, p.79, 1996). Não obstante, verificamos que ocorria uma série de discussões, controvérsias e polêmicas, nos âmbitos jurídico, acadêmico, policial, político, legislativo e jornalístico, em torno da delimitação legal e/ou real do raio de ação das Guardas Municipais brasileiras (Franco, 1998; Mateus, 1989; Paschoal, 2003). Apesar de tais polêmicas, a Guarda Municipal não limitava-se ao patrulhamento preventivo e comunitário do patrimônio municipal, mas também exercia funções de patrulhamento em colaboração ao deficiente aparato da Polícia Militar dos Estados.

## **PARTICIPANTES**

Participaram da avaliação sobre stress 238 guardas municipais de um total de 412 atuando na corporação (a amostra correspondeu a 57,76% da corporação). Foram abordadas todas as equipes de trabalho (diurnas e noturnas) da Guarda Municipal (total de 26).

As equipes empenhavam-se em distintas modalidades de atividades. O grande contingente de guardas alocavam-se nas chamadas Equipes Motorizadas, que realizavam o

patrolhamento de rua. Existiam 11 Equipes Motorizadas: 7 delas faziam o patrolhamento em duplas, percorrendo um itinerário pré-estabelecido em viaturas de pequeno porte; as outras 4 (com quatro componentes), faziam um trabalho de apoio aos guardas envolvidos em ocorrências de maior complexidade ou risco. Estas últimas eram denominadas Equipes de Apoio e trabalhavam com viaturas de maior porte e sem itinerários fixos. Dos 238 guardas avaliados, 122 pertenciam às Equipes Motorizadas (51,26% da amostra). As Equipes de Apoio eram uma espécie de “elite” da Guarda Municipal e gozavam de maior prestígio do que as demais equipes.

O segundo maior contingente de guardas alocava-se nas Equipes do Patrolhamento a Pé, que realizavam o patrolhamento ostensivo, em duplas, percorrendo itinerários a pé nas ruas e praças do centro da cidade. Dos 238 guardas avaliados, 64 pertenciam ao patrolhamento a pé (26,89% da amostra).

Estes dois grandes contingentes de guardas municipais eram concebidos pela cultura organizacional como encarregados diretos de uma missão policial, já que faziam o “*trabalho de rua*”. Um contingente numericamente inferior de guardas, cuja tarefa estava articulada a de ambas equipes anteriores, alocava-se no Centro de Patrolhamento Operacional (COP). As quatro equipes do COP tinham a função de fiscalizar os trajetos das viaturas, indicar tarefas para os guardas nas ruas e solicitar apoio para ocorrências mais complexas (via rádio), assim como de atender a todas as solicitações (via telefonema) da população. No jargão da corporação, eram eles que “*pagavam as missões*” aos demais “*parceiros*”. Dos 238 avaliados, 18 (7,56% da amostra) eram do COP.

As demais equipes que participaram eram responsáveis pelo patrolhamento de um Parque Municipal e outras 2 equipes, pelo almoxarifado e tarefas administrativas.

Resta mencionar que também participaram guardas que trabalhavam em postos de trabalho fixos (guaritas próximas aos terminais de ônibus e vigilância nos Centros de Saúde e Escolas Municipais). O trabalho em postos fixos era geral-

mente rechaçado e mal quisto. Muitas vezes o guarda que era obrigado a trabalhar em um posto fixo percebia a tarefa como uma punição. Em alguns casos, tratava-se de fato de punição disciplinar.

Participaram das entrevistas individuais realizadas 42 guardas municipais, sendo 30 que apresentavam *stress* (de um total de 76 estressados, correspondente a 31,93% da amostra) e 12 que não apresentavam *stress* (de um total de 162 não estressados, correspondente a 68,07% da amostra).

Participaram da pesquisa acerca da formação técnico-profissional um total de 215 guardas municipais. Nesta etapa da pesquisa foram abordadas um total de 14 equipes (Equipes Motorizadas, Patrulhamento a Pé, COP e Equipe do Parque).

## MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

As hipóteses da pesquisa foram verificadas através da utilização de um método pluridimensional de pesquisa, de natureza quantitativa e qualitativa.

A avaliação do dado epidemiológico básico – porcentagem do *stress* na corporação - deu-se mediante aplicação do Inventário de Sintomas do Stress (Lipp & Guevara, 1994). Tal instrumento de análise nos permitiu não somente identificar a porcentagem do *stress* na corporação enfocada, mas também as fases do mesmo (alarme, resistência ou exaustão).

A avaliação quantitativa dos fatores estressores psicossociais foi realizada, por sua vez, através da Escala de Reajustamento Social (Holmes & Rahe, 1968).

Estes instrumentos compuseram um mesmo questionário, sendo que neste também foram incluídas algumas questões adicionais, elaboradas pelo pesquisador, sobre os temas trabalho, saúde e vida familiar.

A aplicação deste questionário no conjunto das equipes foi, por um lado, precedida pelas observações da rotina de

trabalho dos guardas municipais e pelas atividades do pesquisador enquanto psicólogo da instituição e, por outro lado, sucedida por entrevistas grupais semi-estruturadas (grupos focais) e entrevistas individuais semi-estruturadas, sendo estas últimas realizadas principalmente com os guardas municipais identificados como estressados.

O número de componentes das entrevistas grupais variou de um mínimo de 4 componentes até no máximo 18 componentes (média de 11 componentes). Nas entrevistas grupais abordou-se, sobretudo, os temas *gestão e organização do trabalho e medo e risco na atividade trabalho*. As entrevistas individuais, por sua vez, complementaram os dados obtidos através dos questionários individuais e entrevistas grupais.

Após finalizar esta etapa da pesquisa, foi aplicado um segundo questionário, voltado à investigação da formação técnico-profissional. Neste questionário os trabalhadores não somente avaliaram a formação recebida e os conteúdos que lhes pareciam mais relevantes para o exercício de sua função profissional, mas também puderam sugerir aprimoramentos e/ou mudanças para a mesma. Após a aplicação de tais questionários, foram realizadas, novamente, entrevistas grupais semi-estruturadas, desta feita sob o foco temático da formação profissional.

Os métodos e procedimentos adotados partiram de um enfoque multidisciplinar e de uma abordagem e compreensão dialéticas dos processos de saúde-doença. Sendo assim, buscamos operacionalizar métodos e procedimentos de pesquisa complementares (quantitativos e qualitativos), de modo a possibilitar uma análise que captasse os movimentos, contradições e múltiplos sentidos envolvidos nos processos de saúde-doença.

O dado epidemiológico básico por nós obtido (31,93% de guardas estressados), confrontado com o discurso dos trabalhadores e a análise institucional, permitiu que definíssemos o *stress* enquanto um processo dialético de desgaste bio-psíquico e sócio-organizacional.

## O CONCEITO DE *STRESS* E O *STRESS* POLICIAL

O conceito de *stress* adentrou ao campo da saúde através da contribuição de Selye, médico endocrinologista que o definiu enquanto uma Síndrome de Adaptação Geral do organismo face aos agentes estressores do meio-ambiente (Selye, 1956, p.28-49). Selye (1956, p.35-40) comprovou experimentalmente a relação entre o *stress* e os processos biológicos (alterações nas glândulas supra-renais, descarga de adrenalina, atrofia do timo e gânglios linfáticos e aparecimento de úlceras sangrantes). Selye (1956, p.140) também nos apontou para existência de distintas fases ou graus de *stress*, a saber: fases do alarme, resistência e exaustão. O endocrinologista considerava que, do ponto de vista estritamente médico o *stress* relacionava-se ao desgaste do corpo, mas ponderava que, de um ponto de vista mais amplo, o mesmo podia ser compreendido como “*desgaste da vida*”, ou ainda, “*sal da vida*” (Selye, 1956, p.XIII). Além de tais formulações, Selye também apontou para analogia entre os processos presentes na Síndrome de Adaptação Geral aos processos defensivos descritos pela Psicanálise (Selye, 1956, p.223).

Apesar da amplitude da obra de Selye (1956), sua contribuição tendeu a ser estratificada pelas abordagens médicas e comportamental-cognitivistas (Silva, 2005). Tais abordagens restringiram demasiadamente a compreensão do *stress*, de modo a construir uma concepção científico-hegemônica na qual tal conceito cristalizou-se em torno de um viés biológico-individualizante. Conforme nos argumenta Seligmann-Silva (1995, p.293), tais abordagens despolitizaram a compreensão do *stress* no trabalho, ou melhor, ofuscaram a compreensão do *stress* enquanto desgaste socialmente construído na vida social e organizacional e, portanto, intrinsecamente articulado às relações de poder e dominação no trabalho.

Esta visão individualizante e biologizante sobre o *stress* também influenciou a maior parte dos estudos sobre o *stress* policial da literatura norte-americana (Farmer, 1990; Silva

2005). Não obstante, é possível verificar visões de autores norte-americanos que relacionaram o *stress* policial às dificuldades da vida laboral e sócio-organizacional, tais como a rigidez hierárquica das instituições policiais, alijamento dos trabalhadores dos círculos de decisão e poder e limitadas possibilidades de promoção e desenvolvimento profissional (Violanti, 1993; Reiser, 1974).

Segundo nosso ponto de vista (Silva, 2005) o *stress* não deve ser reduzido à sua dimensão de desgaste bio-psíquico. Este último, que expressa-se no plano individual, articula-se de forma dialética ao desgaste sócio-organizacional, ou seja, à precarização social (Appay, 1997; Segnini, 1998; Dowbor, 2002) e aos aspectos patogênicos da gestão e organização do trabalho (Dejours, 1992; 2004; Heloani, 2003). Neste sentido, compreendemos o *stress* como um processo dialético, tenso e geralmente acumulativo de desgaste pessoal, coletivo e organizacional.

Na nossa pesquisa, verificamos sobretudo o *stress* em fase de resistência (80,23% dos sujeitos estressados). Isso significava que a maior parte dos trabalhadores encontrava-se em situação de desgaste; porém, vale ressaltar, tratava-se de um desgaste no qual as forças de oposição ou resistência à exaustão ainda se faziam presentes. Sendo assim, pudemos, sob o eixo articulador de distintas abordagens críticas em Psicologia do Trabalho (Dejours, 1992; 2004; Heloani, 2003; Enriquez, 1997; Pagès, 1987; Sato, 1993; Seligmann-Silva, 1995), realizar uma revisão crítica do conceito de *stress* proposto pelas abordagens médica (Selye, 1956) e comportamental-cognitivista (Lipp, 2000), de modo a redefini-lo enquanto um desgaste do desejo e da defesa política dos trabalhadores que, não obstante, lutam para não sucumbir à força da dominação e à perversa adaptação passiva à lógica do instituído.

Segundo nossa concepção, embora o desgaste sócio-psíquico-organizacional (*stress*) possa ir além da situação de resistência (defesa) e culminar em esgotamento ou *burnout* (Arantes, 2002, p.87-97), existe um potencial político, crítico e utópico do *stress* (Silva, 2005). Dito de outra forma, é sobretudo na situação de *stress* em fase de resistência que podemos, en-



quanto psicólogos tradutores do sofrimento psíquico dos trabalhadores (Silva, 2005), enfrentar a “*patologia da comunicação*” no trabalho (Dejours, 2004, p.244), de modo a transformar irritações e ironias dos mesmos em questionamentos propiciadores de alterações dos aspectos patogênicos da gestão e organização do trabalho.

## DADOS DA PESQUISA

Alguns dados epidemiológicos e quantitativos coletados mediante instrumentais específicos (*ISS, Escala de Reajustamento Social*) merecem ser explicitados e confrontados aos dados de natureza qualitativa, estes últimos coletados utilizando-se principalmente de entrevistas individuais e grupais e da observação do cotidiano e da cultura organizacional.

No que se refere ao *ISS* verificou-se um total de 31,93 % de sujeitos estressados na amostra. Destes, 80,23% encontravam-se em fase de resistência, 15,78% em fase de exaustão e 3,94% em fase de alarme.

Um outro dado relevante foi o da distribuição do *stress* nas distintas equipes. Ressaltamos aqui a diferença entre a média de 66,66% de sujeitos estressados no setor de telefonia ou “COP” e a média de 18,7% de sujeitos estressados nas Equipes de Apoio, ou ainda, de 83,33% de estressados numa das equipes do COP, em contraste com 0% de estressados numa das Equipes de Apoio.

O índice de *Reajustamento Social* igual ou maior que 250 foi verificado em 14,70% da amostra. Já no contingente de sujeitos estressados o índice igual ou maior que 250 foi verificado em 19,71% dos sujeitos estressados (o índice de 250 significa alta probabilidade de doenças em função da condição de stress).

Em relação às situações de trabalho, destacamos, de forma decrescente, as indicações de satisfação (68,48%), realização (47,89%), frustração (34,87%), irritação (34,45%) e excitação (34,45%).

A análise das sugestões dos trabalhadores em relação à formação técnico-profissional apontou para a preferência das disciplinas de Armamento e Tiro (89,76%), Educação Física e Defesa Pessoal (86,51%), Noções Gerais de Direito (80,90%); Pronto-socorrimento (73,48%), Atividades Policiais (73,48%), Ética Profissional (73,02%). O conhecimento almejado era de caráter prático ou orientador da atuação profissional. Havia forte disposição para atividades de debates e de incremento de ações comunicativas no coletivo de guardas municipais e a demanda por um saber prático orientador de uma atuação profissional condizente aos aspectos éticos e aos limites e deveres pertinentes ao cargo.

## **ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA**

O *stress* foi compreendido como um processo dialético de desgaste sócio-institucional e bio-psíquico.

O desgaste bio-psíquico no trabalhador relacionava-se ao desgaste das instituições do sistema jurídico-policial (excessiva burocracia, corrupção, impunidade, funções ambíguas) e da instituição pública (escassez de recursos).

O contexto sócio-organizacional de progressiva precarização social e do trabalho (problemas financeiros, “bicos” e sobrecarga de trabalho), aliado aos aspectos patogênicos da organização e gestão do trabalho (normas arbitrárias de punição e promoção; baixo poder de participação nas decisões; amadorismo da formação técnico-profissional) foram compreendidos como aspectos hegemônicos na determinação do *stress*.

A história de vida e as psicodinâmicas familiar, conjugal e subjetiva foram compreendidas como fatores estressores correlacionados ao fator desgaste sócio-institucional. As predisposições psicológicas, segundo nossa análise, favorecem ou intensificam o desgaste relacionado à dinâmica sócio-institucional.

Vale também ressaltar que o *stress* relacionava-se à ambigüidade do papel profissional e, por conseguinte, às restrições à concretização da identidade profissional libidinalmente investida, a saber: a do guarda municipal armado, dotado de poder de polícia e de atuação abrangente e para além da mera proteção do patrimônio municipal. Esta ambigüidade do papel profissional era de origem macroinstitucional, ou seja, relacionava-se à concorrência entre as mais diversas interpretações jurídicas e políticas a respeito da delimitação legal da atuação das Guardas Municipais no Brasil. Tais interpretações (polêmicas e conflitantes) eram sustentadas por vários setores sociais (instituições policiais públicas civis e militares, instituições privadas de segurança, políticos do legislativo e executivo, imprensa, partidos políticos, associações de bairro, população etc), de modo que expressavam os distintos interesses, antagonismos e contradições presentes no campo social. Neste sentido, vale reforçar nossa compreensão de que os processos de saúde-doença são problemáticas complexas que situam-se muito além das dimensões individuais (psíquicas ou biológicas), ou seja, tratam-se de problemáticas sócio-psíquico-organizacionais.

Se por um lado havia um conjunto de fatores estressores, por outro lado ocorriam processos de resistência ou defesa frente aos mesmos. Podemos considerar que o desgaste e/ou força de tal resistência relacionava-se, entre outros aspectos, aos elementos psicodinâmicos, identitários e psicossociais envolvidos no trabalho.

Para compreendermos a identidade do guarda municipal e entendermos quem é esse profissional e quais são as suas representações, é necessário conhecermos o conceito de identidade, assim como compreendermos o que é identidade pessoal e social para, então, chegarmos ao conceito de identidade profissional.

O conceito de identidade é complexo e possui diferentes concepções na Antropologia, Sociologia, Filosofia e Psicologia. Para efeitos da presente pesquisa, o conceito de identidade será tomado em sua dimensão profissional, ou melhor, será enfatizada uma parte da identidade pessoal total, concebida como um dos aspectos da identidade do sujeito.

Assim, fomos buscar fundamentos teóricos em alguns autores, como Berger e Luckmann (1987), Habermas (1983), Ciampa (1992) e Dubar (1998), que concebem a identidade pessoal e profissional como resultado de um contínuo processo de socialização, isto é, a identidade se estrutura mediante intersubjetividades. Concordamos com estes autores na medida em que acreditamos que a estrutura psíquica de cada pessoa vai co-determinar a construção da identidade, porém, de modo algum, desconsideramos o meio social como fonte de influência em tal situação.

Assim, podemos perceber que, na constituição da identidade, o Outro é peça fundamental. Na socialização secundária há a interiorização dos submundos das instituições sociais que, de alguma forma, estão relacionados com o indivíduo, havendo, assim, uma identificação com estes princípios e representações (Berger & Luckmann, 1987, p.184-185).

Temos uma identidade que pode ir se modificando ao longo da história de vida da pessoa, de acordo com sua inter-relação com o meio social. A formação da identidade profissional se dá a partir da identidade social, isto é, a identificação enquanto classe e grupo de pertença.

Os guardas municipais enquanto categoria profissional, reconhecidos dentro de determinada legislação, existem. Todavia, será que está claro para esses profissionais a sua identidade profissional? Será que perguntas como “qual o nosso papel social?”, “qual a imagem que a sociedade tem de nós?”, “quem somos?”, “o quê acontecerá com nós?” etc, podem ser respondidas com relativa tranquilidade?

À medida que os guardas municipais estão exercendo a sua profissão, estão constituindo a sua identidade profissional, que é dada por meio do “fazer” e “ser” profissional, quer dizer, da *atividade* como guardas municipais. Contudo, tanto o “fazer” quanto o “ser” são heranças da realidade objetiva. Portanto, relacionam-se tanto à formação técnico-profissional como às representações sociais outorgadas pela população que, geralmente, servem como referenciais de identificação.

Ainda em relação aos aspectos identitários e psicodinâmicos do *stress*, podemos considerar que a porcentagem mais elevada do mesmo nas Equipes do COP (setor de telefonia) relacionava-se a um enfrentamento passivo da ansiedade na realização da tarefa, ao passo que a porcentagem mais baixa de *stress* nas Equipes de Apoio relacionava-se a um enfrentamento ativo da ansiedade na realização da tarefa. Nas primeiras verificou-se ansiedade excessiva face ao sentimento de urgência do município e riscos vivenciados pelos colegas do patrulhamento de rua, conflitos com guardas das viaturas e equipamentos de insuficiente qualidade. Já nas segundas verificou-se orgulho profissional, auto-realização, ótimos relacionamentos interpessoais e maior autonomia de regulação das condições de trabalho. Ademais, nestas últimas a tarefa era executada de forma condizente à identidade profissional libidinalmente investida. Em função deste aspecto, a situação de adrenalina era relatada como prazerosa, de modo que o fator identitário compensava e suplementava o fator biológico que, segundo a visão biológico-individualizante, seria o ponto nodal para compreensão do *stress*.

Nas entrevistas individuais verificamos que os escores de reajustamento social devem ser confrontados com os dados qualitativos, de modo a melhor contextualizá-los e, em alguns casos, retificá-los. Um dos casos avaliados envolvia o item “*mudanças nas atividades religiosas*”. O guarda, ao se socializar com práticas de trabalho ilícitas de seus colegas no cotidiano profissional, passou a praticá-las, a ponto de romper com sua retidão moral e com a prática religiosa. Sua esposa, inversamente, tornou-se ávida seguidora dos preceitos morais preconizados pela religião, de modo que passaram a vivenciar uma vida conjugal bastante conflitiva. O escore atribuído revelou-se insuficiente no sentido de uma compreensão global da complexidade e intensidade do desgaste presente nas mudanças subjetivamente vivenciadas. Os dados quantitativos, não obstante tal ressalva, apontaram para uma relação entre *stress* e reajustamento social, ainda que não mecânica nem tampouco causal, ou seja, o reajustamento social foi compreendido como fator de vulnerabilidade ao *stress*.

Assim, avaliamos como imprescindível que os pesquisadores que venham a utilizar a escala de Holmes e Rahe (1968) levem em consideração a revisão crítica de Nunes (1983), segundo a qual os dados nela obtidos devem ser sempre contextualizados e relacionados à subjetividade do sujeito pesquisado, uma vez que *“mudança de vida é um conceito unidimensional, referindo-se somente à quantidade de mudança exigida e não à natureza qualitativa da mesma”* (Nunes, 1983, p.34).

Já a análise dos questionários relativos à formação profissional, aliada às entrevistas coletivas a ele relacionadas, nos demonstrou que, por detrás do *“turbilhão da raiva”* que a abordagem comportamental-cognitivista tende a tomar como fruto de crenças irracionais auto-produzidas e, por conseguinte, objeto da intervenção individualizante da *“terapia comportamental cognitiva”* (Lipp, 2005, p.149-154), residem críticas pertinentes e imprescindíveis aos processos de transformação das formas patogênicas de gestão e organização do trabalho e dos anacronismos da realidade sócio-institucional. As ironias e falas irritadas, freqüentemente presentes nos guardas municipais face os questionamentos relativos à formação técnico-profissional, devem ser interpretadas e não exatamente controladas. No caso em questão, pudemos verificar que os guardas municipais clamavam por diretrizes mais claras da delimitação da sua função (direitos e deveres) e por práticas socializadoras de discussão de situações concretas de atuação profissional. Tal reivindicação criticava as confusões engendradas pelo jogo de poder e interesses antagônicos e contraditórios da disputa jurídico-institucional entre autoridades, políticos e instituições policiais, em relação ao poder de polícia das Guardas Municipais. Tais indefinições refletiam-se nas ambigüidades das orientações preconizadas pela gestão e na oscilação entre incentivo e restrição à ação de vigilância para além da proteção patrimonial do município.

Compreendemos que as reivindicações dos trabalhadores clamavam por conhecimentos efetivamente teórico-práticos e por uma superação das distorções comunicativas engendradas pela legislação e discursos dos *experts*. Conforme verificamos nas sugestões preconizadas, reivindicavam a apro-

priação de um saber jurídico de utilidade concreta, balizado pela ética e pela possibilidade de constituição de um profissionalismo efetivo, assim como de uma identidade profissional clara e bem delimitada em superação a identidade profissional nebulosa ou ambígua.

De modo geral, compreendemos que o “*turbilhão da raiva*” do sujeito estressado, descrito por Lipp (2005) como fenômeno relacionado às crenças irracionais que devem ser desfeitas, deve ser compreendido de forma mais crítica, a saber: como uma defesa política e de resistência crítica dos trabalhadores às adversidades da realidade sócio-institucional. Do nosso ponto de vista, se o sujeito estressado não for devidamente escutado (Cabistani, 2000) sua defesa redundará em exaustão ou cinismo e em reprodução de uma lógica institucional autoritária, ineficaz e desgastada.

Conforme nosso argumento (Silva, 2005), o papel do psicólogo do trabalho é o da escuta e compreensão da defesa e resistência política do trabalhador. A tradução do discurso estressado deve se dar no sentido da formulação de proposições de transformação das formas patogênicas de gestão e organização do trabalho e, nesse sentido, objetivar uma comunicação efetiva entre indivíduo, instituição e sociedade. Vale ressaltar que a ação do psicólogo do trabalho deve aliar-se a de outros profissionais e à da sociedade civil organizada, de modo a possibilitar que os gestores das organizações policiais não se rendam ao automatismo e ao imediatismo da prática da punição e da disciplina a todo custo, prática esta não raramente executada de forma arbitrária.

Sendo assim, pudemos afirmar, a partir de uma releitura epistemológica crítico-dialética e psicossocial do conceito e do fenômeno do *stress* que, no caso de nosso objeto de pesquisa, o mesmo caracterizava-se como uma defesa do trabalhador face às adversidades da realidade sócio-institucional e dos aspectos patogênicos da gestão e organização do trabalho.

## CONCLUSÕES

Dentre as discussões e argumentos acima expostos destacamos as seguintes conclusões: os aprimoramentos da formação técnico-profissional a partir da percepção das necessidades de transformações sócio-institucionais pelos trabalhadores podem agir como fator de atenuação ou transformação da condição de *stress*; o papel do psicólogo do trabalho deve ser o de criação permanente de foros de negociação e de reflexão entre a sociedade, gestão e grupos de guardas municipais (construção do espaço da palavra e da negociação no cotidiano da realidade sócio-institucional), de modo a possibilitar que capacidades críticas expressas de forma distorcida possam ser transformadas em ações comunicativas; a escuta do *stress* do trabalhador coletivo, e não as medidas de controle individualizado do mesmo, devem nortear as intervenções sócio-organizacionais; deve-se promover ações multiprofissionais propiciadoras da transformação organizacional em detrimento da adaptação do trabalhador à desgastada situação sócio-organizacional; a problematização dos processos de trabalho, da realidade sócio-institucional e das relações de poder é condição *sine qua non* para as transformações organizacionais.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARANTES, M. A. DE A. C. *ESTRESSE*. SÃO PAULO: CASA DO PSICÓLOGO, COLEÇÃO CLÍNICA PSICANALÍTICA, 2002.

APPAY, B. *PRÉCARISATION SOCIALE, TRAVAIL ET SANTÉ*. PARIS: IRESCO, 1997.

BARCELLOS, C. *ROTA 66: A HISTÓRIA DA POLÍCIA QUE MATA*. 26.ED. RIO DE JANEIRO: GLOBO, 1992.

BERGER, P., LUCKMANN, T. *A CONSTRUÇÃO SOCIAL DA REALIDADE*. PETRÓPOLIS, RJ: VOZES, 1987.

BRETAS, M. L. OBSERVAÇÕES SOBRE A FALÊNCIA DOS MODELOS POLICIAIS. *TEMPO SOCIAL, REVISTA DE SOCIOLOGIA DA USP*, v.9, n.1. p. 79-94, MAIO, 1997.

CABISTANI, R. M. A PSICANÁLISE NA ESCUTA DO SUJEITO ESTRESSADO. IN: JERUSALINSKI, A., MERLO, A. C., GIONGO, A. L. (ORG.). *O VALOR SIMBÓLICO DO TRABALHO E O SUJEITO CONTEMPORÂNEO*. PORTO ALEGRE: ARTES E OFÍCIOS, CAP.5, p257-260, 2000.

CASTEL, R. *AS METAMORFOSES DA QUESTÃO SOCIAL: UMA CRÔNICA DO SALÁRIO*. SÃO PAULO: VOZES, 1998.

CIAMPA, A. DA C. *A ESTÓRIA DE SEVERINO E A HISTÓRIA DE SEVERINA*. SÃO PAULO: BRASILIENSE, 1992.

DEJOURS, C. *A LOUCURA DO TRABALHO: ESTUDO DE PSICOPATOLOGIA DO TRABALHO*. 5. ED. SÃO PAULO: CORTEZ, 1992. TRADUÇÃO DE ANA ISABEL PARAGUAY E LÚCIA LEAL FERREIRA.

\_\_\_\_\_. PATOLOGIA DA COMUNICAÇÃO, SITUAÇÃO DE TRABALHO E ESPAÇO PÚBLICO. EM: LANCMAN, S, SZNELWAR, L. I. (ORG.). *CHRISTOPHE DEJOURS: DA PSICOPATOLOGIA À PSICODINÂMICA DO TRABALHO*. RIO DE JANEIRO: FIOCRUZ, 2004.

DOWBOR, L. *O QUE ACONTECE COM O TRABALHO ?* SÃO PAULO: SENAC, 2002.

DUBAR, C. *A SOCIALIZAÇÃO: CONSTRUÇÃO DAS IDENTIDADES SOCIAIS E PROFISSIONAIS*. PORTUGAL: PORTO EDITORA, 1998

ENRIQUEZ, E. *ORGANIZAÇÃO EM ANÁLISE*. PETRÓPOLIS, RJ: VOZES, 1997.

FARMER, R. CLINICAL AND MANAGERIAL IMPLICATIONS OF STRESS RESEARCH ON THE POLICE. U.S.A.: *JOURNAL OF POLICE SCIENCE AND ADMINISTRATION*, v.17, n.3, p.205-218, 1990.

FRANCO, F. A. *POLÍCIA MUNICIPAL E DEMOCRACIA*. SÃO PAULO : FGV, DISSERTAÇÃO DE MESTRADO, 1998.

GASPARI, E. *AS ILUSÕES ARMADAS: A DITADURA ESCANCARADA*. SÃO PAULO: COMPANHIA DAS LETRAS, v.2, 2002.

HABERMAS, J. *PARA A RECONSTRUÇÃO DO MATERIALISMO HISTÓRICO*. SÃO PAULO: BRASILIENSE, 1983.

HELOANI, J. R. *GESTÃO E ORGANIZAÇÃO NO CAPITALISMO GLOBALIZADO: HISTÓRIA DA MANIPULAÇÃO PSICOLÓGICA NO MUNDO DO TRABALHO*. SÃO PAULO: ATLAS, 2003.

HOLMES. T.H., RAHE, R. (1967). THE SOCIAL READJUSTMENT RATING SCALE. IN: *JOURNAL OF PSYCHOSOMATIC RESEARCH*, 11, p.213-218.

LIPP, M. E. N. (ORG.). *O STRESS ESTÁ DENTRO DE VOCÊ*. 2ED. SÃO PAULO: CONTEXTO, 2000.

\_\_\_\_\_. *STRESS E O TURBILHÃO DA RAIVA*. SP: CASA DO PSICÓLOGO, 2005.

LIPP, M. E. N. & GUEVARA, A. J. DE H. VALIDAÇÃO EMPÍRICA DO INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS (ISS). CAMPINAS, SP: *ESTUDOS DE PSICOLOGIA*, v.11, n.3, p.43-49, 1994.

MATEUS, P. P. *A POLÍCIA MILITAR E A INSTITUCIONALIZAÇÃO DAS GUARDAS MUNICIPAIS*. SÃO PAULO: POLÍCIA MILITAR DE SÃO PAULO, MONOGRAFIA, CURSO DE APERFEIÇOAMENTO E ESTUDOS SUPERIORES DA POLÍCIA MILITAR DE SÃO PAULO, 1989.

MINGARDI, G. *TIRAS, GANSOS E TRUTAS: COTIDIANO E REFORMA NA POLÍCIA CIVIL*. SÃO PAULO : PÁGINA ABERTA, 1991.

NUNES, E. D. OS EVENTOS DA VIDA: UMA REVISÃO. *JORNAL BRASILEIRO DE PSIQUIATRIA*, RIO DE JANEIRO, v.32, n.1, p.31-40, 1983.

PAGÈS, M. ET. ALI. *O PODER DAS ORGANIZAÇÕES*. SÃO PAULO: ATLAS, 1987. TRADUÇÃO DE MARIA CECÍLIA PEREIRA TAVARES E SONIA SIMAS FAVATTI.

PASCHOAL, J. C. O PAPEL DAS GUARDAS MUNICIPAIS NA SEGURANÇA PÚBLICA. *REVISTA DO ILANUD*, SÃO PAULO, INSTITUTO LATINO-AMERICANO

DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A PREVENÇÃO DO DELITO E TRATAMENTO DO DELINQUENTE, p.157-169, 2003.

PINHEIRO, P. S. VIOLÊNCIA, CRIME E SISTEMAS POLICIAIS EM PAÍSES DE NOVAS DEMOCRACIAS. *TEMPO SOCIAL*, SÃO PAULO, REVISTA DE SOCIOLOGIA DA USP, v.9, n.1. p.43-52, MAIO, 1997.

REISER, M SOME ORGANIZATIONAL STRESS ON POLICEMAN. *JOURNAL OF POLICE SCIENCE AND ADMINISTRATION*, USA, NORTHWESTERN UNIVERSITY SCHOOL OF LAW , v.2, n.2, p. 156-159,. 1974.

SATO, L. TRABALHO COMO CATEGORIA EXPLICATIVA DOS PROBLEMAS PSICOSSOMÁTICOS E DE SAÚDE MENTAL. IN: FERRAZ, F. C., VOLICH, R. *PSICOSSOMA II*. SÃO PAULO: CASA DO PSICÓLOGO, p.175-180, 1998.

SEGNINI, L. R. P. ENTRE LE CHÔMAGE ET L'ENGRENAGE DES EMPLOIS PRECAIRES. *REVUE INTERNATIONALE DE PSYCHOPATOLOGIE ET DE PSYCHODYNAMIQUE DU TRAVAIL*, PARIS, MARTINS MEDIA, 2001.

SELIGMANN-SILVA, E. *DESGASTE MENTAL NO TRABALHO DOMINADO*. SÃO PAULO: CORTEX, 1995.

SELYE, H. *STRESS: A TENSÃO DA VIDA*. SÃO PAULO: IBRASA, 1956.

SILVA, E. P. E. *O STRESS NO TRABALHO DE GUARDAS MUNICIPAIS: A DIALÉTICA ENTRE O DESGASTE SÓCIO-INSTITUCIONAL E O BIO-PSÍQUICO*. TESE DE DOUTORADO. FACULDADE DE EDUCAÇÃO DA UNICAMP, CAMPINAS, SP: 2005.

VIOLANTI, J. M. PADRÕES DE ESTRESSE NO TRABALHO POLICIAL: UM ESTUDO LONGITUDINAL. *REVISTA ESPECIAL DA POLÍCIA MILITAR DO RIO DE JANEIRO*, RIO DE JANEIRO, NÚMERO ESPECIAL, p.19-28, 1993.