

A CONSTRUÇÃO DO SENTIDO DE ENVELHECIMENTO PARA OS ASSISTENTES SOCIAIS: UMA ABORDAGEM CONTEXTUALISTA DAS EMOÇÕES A PARTIR DO COTIDIANO DE TRABALHO

Construction of the Meaning of Aging for Social Care Workers: a contextualist approach of emotions from everyday work

Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS. Brasil. *E-mail:* patriciaposp@gmail.com

Josiane Silva de Oliveira

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS. Brasil. *E-mail:* oliveira.josianesilva@gmail.com

Neusa Rolita Cavedon

Professora Associada do Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da UFRGS e Pesquisadora do CNPq. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS. Brasil. *E-mail:* neusa.cavedon@ufrgs.br

Resumo

Este artigo analisou como as relações entre emoções e trabalho, presentes nas falas sobre a assistência social, configuram o sentido de envelhecimento para os profissionais dessa área de atuação em uma instituição de longa permanência para idosos. Articulou-se a abordagem contextualista dos estudos das emoções entremeadas com o processo de constituição subjetiva dos assistentes sociais. Para a coleta de dados foi realizada pesquisa em documentos disponibilizados pela instituição e entrevistas semiestruturadas com a assistente social, duas estagiárias deste segmento profissional e quatro idosos residentes na instituição pesquisada. Os resultados evidenciaram uma polarização entre dois modelos hegemônicos de entendimento da velhice, em que o engajamento emocional atua como a esfera subjetiva que permite a objetivação desse processo de clivagem social. Por meio das análises do engajamento emocional nas atividades de trabalho da assistência social, foram identificadas as práticas organizacionais que reafirmam o modelo de pauperização e de abandono dos idosos na sociedade.

Palavras-chave: Emoções. Trabalho. Envelhecimento. Instituições de Longa Permanência para Idosos. Assistência Social.

Abstract

This article examined how the relationship between emotions and work, present in the discourses about social care, configure the meaning of aging for professionals in this area in a Long Term Care Institution for Elders. The contextualist approach of studies of emotions was theoretically articulated intertwined with the process of subjective constitution of the social workers. In order to collect the data a documental research was provided by the institution, and semi-structured interviews with the social workers were carried out, two interns of the professional segment and four elderly residents of the institution. The results demonstrated a polarization between two hegemonic models of understanding of old age, in which emotional engagement acts as the subjective sphere that allows the objectification of this process of social cleavage. Through the analysis of emotional engagement in the social care work activities, we identified organizational practices that confirm the model of impoverishment and neglect of older people in society.

Keywords: Emotions. Work. Aging. Long Term Care Institutions for Elders. Social Care.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo principal deste artigo consiste em compreender como as relações entre emoções e trabalho, presentes nas falas sobre a assistência social, configuram o sentido de envelhecimento para os profissionais dessa área de atuação em uma instituição de longa permanência para idosos. Os estudos sobre as emoções no ambiente de trabalho têm sido comumente discutidos a partir de seus aspectos biológicos e cognitivos, o que tem limitado o entendimento de como a estrutura da sociedade e as formatações sociais da subjetividade implicam nas produções e expressões emocionais nas organizações. (BULGACOV; VIZEU, 2011; ESSERS, 2009)

Propôs-se analisar as emoções a partir da abordagem de estudos de Lutz e Abu-Lughod (1990), denominada de contextualista. Nessa perspectiva de análise (LUTZ; ABU-LUGHOD, 1990), as emoções são discutidas a partir da dinâmica social, tendo como foco seu processo de constituição, e seu domínio por meio de práticas de discursos situados. As explorações analíticas das emoções ocorrem nas narrativas que envolvem questões de sociabilidade e de poder na vida cotidiana dos indivíduos. Considera-se as emoções como produções socioculturais que por seus efeitos materiais e simbólicos podem desvelar relações de poder, mecanismos de resistências, performances e práticas de contextos sociais situados sócio-historicamente incluindo as organizações. Buscou-se, também, refletir teoricamente como o engajamento emocional no ambiente de trabalho é desdobrado em práticas e comportamentos organizacionais pelos quais se faz possível analisar as dimensões macro e micro da dinâmica social.

O contexto organizacional de análise são as Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) que configuram um local de atendimento aos idosos fora do convívio familiar (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010). Originalmente, essas organizações eram denominadas asilos e ofereciam serviços de assistência social. Entretanto, tais serviços deixaram de ser suficientes no contexto de envelhecimento populacional em face do aumento no número de pessoas com redução da capacidade física, cognitiva e mental que passou a requerer assistência à saúde. Atualmente, as instituições acolhedoras de idosos tendem a oferecer,

além dos serviços de saúde, também moradia, alimentação, vestuário e lazer aos usuários (CAMARANO *et al.*, 2010). Padronizando a denominação desses espaços organizacionais, a Organização Mundial de Saúde (OMS) estabeleceu o termo *Long Term Care Institution*, e, no Brasil, a Sociedade Brasileira de Gerontologia (SBGG) adotou a denominação Instituição de Longa Permanência para Idosos. (CAMARANO *et al.*, 2011, 2010)

Sendo assim, os termos “instituição” e “institucionalizados” utilizados ao longo deste texto se referem, respectivamente, ao universo organizacional preconizado pela OMS para atendimento aos idosos afastados do convívio familiar, e aqueles que se utilizam dos serviços prestados por essas organizações. Ao longo das análises poder-se-á observar que esses termos já foram incorporados na linguagem dos indivíduos imersos nesse contexto. Portanto, não serão utilizados esses conceitos no sentido comumente apresentado na área de Administração, a exemplo da Teoria Institucional. (CRUBELLATE, 2007; DIMAGGIO; POWEL, 2005)

A relevância do estudo encontra respaldo no fato de, nas duas últimas décadas, o envelhecimento da população brasileira ter demandado atenção, principalmente, no que tange ao cuidado para com o público idoso, para além das discussões em termos de aposentadoria e, conseqüentemente, impacto na previdência social (DEBIASI, 2004). Apesar de a legislação brasileira estabelecer ser a família¹ o principal responsável pelo cuidado para com o idoso, a dinamicidade do contexto social e a atual fluidez dos relacionamentos familiares têm reconfigurado essa prerrogativa. Nesse contexto surgem as instituições, públicas ou privadas, acolhedoras de idosos.

No senso comum, o envelhecimento tem sido observado sob dois prismas antagônicos (DEBERT, 1999). O primeiro destaca o processo de pauperização e abandono das pessoas idosas, associando-as à inatividade, à incapacidade e à improdutividade. Já o segundo modelo propaga a imagem do velho bem-sucedido, que mantém sua funcionalidade, flexibilidade e adaptabilidade frente aos desafios advindos do envelhecimento (DEBERT, 1999). Sendo assim, cumpre detectar qual a visão de envelhecimento dos indivíduos que atuam diretamente com este público, ou seja, os profissionais que trabalham em uma instituição de longa permanência para idosos, de natureza filantrópica. Dentre os diversos profissionais que atuam em

ILPIs, prioriza-se, neste estudo, os assistentes sociais, profissionais que, devido à natureza de sua atividade laboral, estabelecem contato direto com os idosos, uma vez que suas principais atribuições estão relacionadas à garantia dos direitos dos idosos institucionalizados. É essa proximidade com o universo dos longevos e o conhecimento de suas histórias de vida que permite aos assistentes sociais o desenvolvimento de um sentido de envelhecimento a partir da vivência laboral e das emoções desencadeadas por esse processo.

Este artigo está estruturado em sete itens, além desta introdução. Primeiramente, apresenta-se a abordagem contextualista de estudos das emoções, seguida dos debates de como a constituição subjetiva dos assistentes sociais é perpassada pelo engajamento emocional. A seguir, serão apresentados os modelos de entendimento sobre o envelhecimento humano apresentados nos debates acadêmicos, e, no quarto momento, uma breve elucidação sobre o que vem a ser as instituições de longa permanência para idosos. Posteriormente, apresentar-se-á o caminho metodológico que foi desenvolvido na pesquisa de campo, seguido das análises dos resultados. Ao final, serão apresentadas as contribuições teóricas e empíricas da pesquisa e as possibilidades de outros estudos que possam avançar nas discussões aqui expostas.

2 UMA ABORDAGEM MICROPOLÍTICA DE ESTUDOS SOBRE EMOÇÕES

Os estudos sobre as emoções são comumente discutidos a partir de seu entendimento como um fenômeno individual, em que os referenciais da Psicologia Cognitiva têm sido utilizados como base teórica (SHIER; GRAHAM, 2010). Por outro lado, pesquisas com orientação das Ciências Sociais têm discorrido sobre o caráter social das emoções sob o enfoque de sua formatação social, e como suas expressões se relacionam às dinâmicas socioculturais, como propugnam Herzfeld (2009) e Khoury (2006).

Possibilitando maior escopo das teorizações sobre as emoções nas Ciências Sociais, Lutz e Abu-Lughod (1990) propõem compreender o conceito de emoção desde uma abordagem denominada Contextualista. De acordo com as referidas autoras, a corrente de estudos contextualista das emoções distingue-se pelo

foco sobre o estabelecimento da emoção, seu domínio por meio da constituição de práticas de discursos situados, bem como sua influência na vida social. O entendimento dessa dinâmica perpassa as narrativas que envolvem questões de sociabilidade e de poder como, por exemplo, o ambiente de trabalho (ESSERS, 2009). Para Lutz (1990), no Ocidente, os discursos sobre as emoções possuem como retórica o controle das questões relacionadas ao gênero, pois implícitas nas discussões sobre o feminino estão sinais de fraqueza das mulheres. Portanto, o discurso sobre emoções reflete relações de poder na sociedade.

Rezende (2011) corrobora esses postulados ao afirmar a necessidade de se compreender o contexto em que o discurso emocional é acionado, por quem, para quem, quando, com que propósitos. O discurso emotivo seria uma forma de ação social que cria efeitos no mundo, sendo esses últimos interpretados de um modo culturalmente informado pelo público desse “saber emotivo”. É seguindo essa ótica que Lutz e Abu-Lughod (1990) afirmam serem as emoções construtos socioculturais agenciadores de formas constituintes de sentidos e forças do lugar de seu desempenho. Assim, é possível analisar como o cotidiano da vida social é afetado pelas emoções, considerando-as a partir de suas exterioridades. Os discursos emotivos ou os discursos sobre as emoções também produzem a sociedade, pois são formas de mobilização subjetiva dos indivíduos (REZENDE, 2011). As emoções não mantêm apenas uma relação de referência com as suas externalidades (COELHO, 2010), elas também podem produzir relações sociais, e atuam como mecanismo de expressão, reforço ou transformações dessas multiplicidades relacionais, em que as análises de sua dinâmica possibilitam desvelar os mecanismos instáveis que formam um saber sobre a sociedade. (ESSERS, 2009)

Considera-se as emoções como produções socioculturais, em que seus efeitos, materiais e simbólicos, descortinam relações de poder, mecanismos de resistências, *performances* e práticas de contextos sociais, situados sócio-historicamente. O agenciamento das emoções na sociedade também pode se estabelecer por meio de práticas de formação de categorias sociais. Wilinska e Henning (2011) empreendem essas discussões em um estudo etnográfico realizado numa instituição acolhedora de pessoas com deficiência e idosos na Polônia, no qual o desafio posto foi de

compreender a construção da identidade dos idosos nesta instituição. Os referidos autores afirmam que as práticas dos profissionais que atuam no cuidado com os idosos produzem, sustentam e promovem a identidade etária dos idosos, além de se referir ao engajamento afetivo estabelecido entre os profissionais e os idosos atendidos pela instituição que os acolhe.

Outras pesquisas, como a de Martinelli (2011) em contextos hospitalares, a de Regis (2011) na área de Gestão de Pessoas, e, ainda, a de Olaison (2010) sobre a produção de documentos e a discursividade das categorizações dos idosos em instituições, perpassaram questões relacionadas ao engajamento subjetivo nas práticas de assistência social no ambiente de trabalho. Entretanto, não é possível encontrar na literatura pesquisas que discutissem como o engajamento emocional na assistência social no ambiente de trabalho de institucionalização influencia o entendimento sobre o envelhecimento para os profissionais envolvidos nessa área de atuação, e seus desdobramentos em comportamentos organizacionais. É a partir dessa lacuna teórica que este estudo se insere. Na próxima seção deste artigo serão discutidas como as emoções perpassam a construção subjetiva dos assistentes sociais, especialmente, em seu ambiente de trabalho.

3 A CONSTITUIÇÃO SUBJETIVA DOS ASSISTENTES SOCIAIS

O processo de racionalização econômica das atividades na sociedade capitalista também encontrou ressonância no que se refere às questões sociais. A partir das contradições implicadas na estrutura da sociedade em relação à força de trabalho nela inserida, em especial nos polos industriais, demandavam ações de cunho social de forma a amenizar os impactos das relações de trabalho na condição social dos trabalhadores. Sob essa dinâmica, no começo dos anos de 1900, diversas ações de assistência social foram fomentadas em diferentes países da América Latina como mecanismo de atuação frente às contradições impostas pelas relações de capital-trabalho. (MACHADO, 2010)

A assistência social ganha contornos profissionais na medida em que essa atividade se torna uma política de ação de Governo. As escolas de Serviço Social no Brasil são estabelecidas na década de 1930 por po-

líticas governamentais de higiene, nas quais a Igreja Católica foi uma das instituições que mais colaborou para o estabelecimento destas escolas, bem como para a delimitação das competências desta atividade. (MACHADO, 2010)

Entretanto, como um tipo especializado de trabalho, o Serviço Social apresenta outras perspectivas e formas de atuação em diferentes espaços ocupacionais, para além do caráter interventor de expansão nos modos de produção capitalista. A formação do assistente social é constituída a partir de projetos ético-políticos profissionais em consonância com as transformações sociais, e essa compreensão deve ser considerada nas discussões sobre a atuação desses profissionais (CISLAGHI, 2011; SANTOS *et al.*, 2010; RIBEIRO, 2008). Mais do que atuar em situações de risco social promovido pela dinâmica social, esses profissionais agem na garantia e na expansão dos direitos sociais dos indivíduos.

Do mesmo modo, o engajamento político desses profissionais pode ser comprometido com demandas de diversos grupos marginalizados na sociedade (WULFF *et al.*, 2010). Esse posicionamento crítico estabelece o desafio para os assistentes sociais de atuarem a partir da heterogeneidade e do contexto sócio-histórico da localidade. Nesse sentido, não se mostra possível estabelecer uma forma universal de desempenho desses profissionais, porém, há que se problematizar sob quais projetos políticos esses indivíduos buscam se pautar. (GILBERT; POWELL, 2010)

De acordo com Yazbek e Degenszajn (2010), o trabalho dos assistentes sociais também se relaciona com a dinâmica do espaço urbano. A dinâmica social contemporânea tem produzido grupos marginalizados e a intervenção desses profissionais se faz necessária tanto no desenvolvimento de políticas públicas, como na constituição de espaços de acolhimento dos sujeitos em situação de degradação social. Desde essa perspectiva, Mansano (2010) discute as dimensões afetivas presentes no trabalho do assistente social. De acordo com a referida autora, não existiria neutralidade, controle ou regularidade nas atividades em que há demanda afetiva no trabalho. O assistente social se forma em um contexto de dimensões contraditórias (MANSANO, 2010). Por um lado, esse profissional se coloca presente em situações nas quais deve observar a formação de aparatos legais do Estado por meio de legislações es-

pecíficas como, por exemplo, o Estatuto do Idoso. São as análises desses procedimentos legais que Mansano (2010) assinala serem as condições burocráticas pelas quais os assistentes sociais avaliam situações em que o exercício da cidadania está sendo violado.

Por outro lado, esses mesmos profissionais estão em contato com as condições reais de existência dos indivíduos. Os problemas do cotidiano dos indivíduos é que se configuram como o pano de fundo para a busca por medidas de amparo social, sendo que por muitas vezes o aparato legal não responde de forma resolutiva às demandas dos problemas sociais (MANSANO, 2010). Essa demanda intersubjetiva do Serviço Social é uma dimensão de trabalho não circunscrita às legislações específicas e denota uma lacuna entre as prescrições e as ações cotidianas nos projetos ético-políticos destes profissionais.

É a imersão nestas contradições sociais que constituem os assistentes sociais. Torres (2009) já problematizava esse entendimento ao afirmar que o trabalho como uma atividade dos indivíduos implica sua constituição sócio-histórica, e como tal alude à formação de valores, preconceitos e sentimentos. Nesse sentido, pode-se realizar uma aproximação da constituição subjetiva dos assistentes sociais e a dinâmica das emoções discutida por Lutz e Abu-Lughod (1990), em especial quando as referidas autoras afirmam que as emoções atuam como construtos socioculturais agenciadores de formas constituintes de sentidos e forças do cotidiano da vida social. Esse processo de construção subjetiva se articula com a forma pela qual os sujeitos sociais constroem sentidos em suas relações sociais. Sob esse enfoque, o próximo item deste artigo visa discutir a construção do sentido de envelhecimento na sociedade contemporânea.

4 A CONSTRUÇÃO SOCIAL DO ENVELHECER

As discussões sobre o envelhecimento e a velhice têm apresentado basicamente dois modelos antagônicos (DEBERT, 1999). No primeiro, que aponta para a pauperização e abandono a que o velho é relegado, a velhice é tratada como um período marcado pela decadência física e pela ausência de papéis sociais. O avanço da idade, encarado como um processo contínuo de perdas e de dependência, é responsável

pela associação a um conjunto de ideias negativas sobre o que vem a ser velhice (DEBERT, 1999). Esse modelo reforça os estereótipos associados à velhice como um período em que o indivíduo se retrai frente à doença e à pobreza, tornando-se dependente, prevalece a caracterização do idoso como um ser isolado, abandonado pela família e mantido pelos recursos do Estado (DEBERT, 1999). Nessa concepção de velhice com foco nas perdas, ao velho não resta outro papel senão o de refugio, de desconsideração, pois destituído de capacidade para produzir economicamente, não apresenta contribuição para uma sociedade que se rotula como capitalista, urbana e moderna (LOUREIRO, 1998; CARVALHO, 2009). O próprio termo “velho” é utilizado para expressar decadência, incapacidade laboral e exclusão social. (FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008)

O segundo modelo, representado pela ideia de terceira idade, é constituído por idosos considerados ativos e capazes, como indivíduos que respondem criativamente aos desafios que enfrentam em seu cotidiano, que redefinem sua experiência de forma a se contrapor aos estereótipos ligados à velhice (DEBERT, 1999). Nesse contexto, a “velhice” passa a ser “terceira idade” e os “velhos” tornam-se “idosos” (GROISMAN, 1999). O que difere a concepção da terceira idade do primeiro modelo é a caracterização de uma fase de vida em que as pessoas aproveitariam seu tempo intensamente, em busca de realizações pessoais. Esse conceito apresenta a imagem do velho bem-sucedido – indivíduos dinâmicos com tempo e recursos para usufruir de diversão e liberdade. Nessas novas representações sociais sobre o envelhecimento estão presentes o lazer, os cuidados com o corpo e a saúde, bem como a ampliação do círculo social e o exercício da sexualidade. (GROISMAN, 1999; ALCÂNTARA, 2004)

Neri e Cachioni (1999) contextualizam a velhice bem-sucedida não como a preservação de níveis de desempenho condizentes com indivíduos mais jovens, mas com a ideia de que o requisito principal para uma “boa velhice” é a preservação do potencial para o desenvolvimento individual. Considerando que na velhice o potencial de desenvolvimento fica resguardado dentro dos limites de plasticidade do indivíduo, definida pela idade, pelas condições de saúde, pelo estilo de vida e pela educação, os prejuízos advindos do envelhecimento podem ser minimizados por meio

da ativação das capacidades de reserva para o desenvolvimento. Trata-se da manutenção do equilíbrio entre as limitações e as potencialidades individuais. Segundo as autoras, a velhice bem-sucedida não nega as perdas, mas exalta a capacidade de adaptação dos indivíduos tanto nos aspectos biológicos quanto nos psicológicos e sociais.

Mais do que polarizar, diante desses dois modos de entendimento do envelhecimento humano, é preciso considerar o ambiente socioeconômico no qual os indivíduos estão imersos, pois a visão a respeito do envelhecimento depende da filosofia de vida, dos valores pessoais e sociais, dos contextos econômico, histórico, social e cultural. (KELLY; RIBAS; COSTA, 2010; DEBERT, 1999; NERI; CACHIONI, 1999)

O envelhecimento da população brasileira, acompanhado pela reestruturação dos arranjos familiares, tem apontado uma demanda, cada vez maior, de encaminhamento de idosos à institucionalização. Com vistas a clarificar o universo das instituições de longa permanência para idosos, o próximo item apresenta um esboço do que vem a ser uma ILPI, sua origem, função e os preconceitos associados a esta modalidade de cuidado.

5 AS INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS

A origem das instituições de longa permanência para idosos está ligada aos asilos, modalidade mais antiga de atendimento ao idoso fora do convívio familiar (HERÉDIA; CORTELETTI; CASARA, 2010). Os serviços de assistência social, oferecidos pelos asilos, deixaram de ser suficientes em face do crescente envelhecimento populacional e aumento do número de pessoas com redução da capacidade física, cognitiva e mental que passou a requerer serviços de assistência à saúde. (CAMARANO *et al.*, 2010)

Apesar de os serviços de saúde serem os principais ofertados pelas ILPIs brasileiras, essas instituições não são apenas voltadas para o atendimento clínico e terapêutico, posto que os residentes recebem, além da assistência à saúde, moradia, alimentação, vestuário, entre outros serviços (CAMARANO *et al.*, 2010). Na tentativa de definir essas instituições com função híbrida, a Sociedade Brasileira de Geriatria e Ge-

rontologia (SBGG) adaptou o termo utilizado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), *Long Term Care Institution*, e adotou a denominação Instituição de Longa Permanência para Idosos. (CAMARANO *et al.*, 2011; 2010)

Conforme definição da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)², as instituições de longa permanência para idosos são governamentais ou não governamentais, de caráter residencial, destinadas ao domicílio coletivo de pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, com ou sem suporte familiar, em condição de liberdade, dignidade e cidadania. As ILPIs constituem uma das modalidades de cuidado de longa duração dirigidas aos idosos com algum grau de dificuldade para a realização das atividades cotidianas, sem renda e/ou aqueles cuja família não possui recursos (financeiros, físicos ou emocionais) para a prestação dos cuidados necessários. (CAMARANO; MELLO, 2010)

Apesar de constituírem a modalidade de cuidado mais comum ao idoso dependente fora do âmbito familiar, em todo o mundo (CHRISTOPHE; CAMARANO, 2010), as instituições asilares têm sido vistas com preconceito e resistência por parte da sociedade que as associam a depósito de velhos, lugar de exclusão, dominação e isolamento social ou, ainda, lugar para morrer (CAMARANO *et al.*, 2010). De acordo com Christophe e Camarano (2010), Camarano (2007) e Alcântara (2004), parte do preconceito pode ser justificado pela história da institucionalização da velhice que começou como uma prática assistencialista.

Aliados aos preconceitos ligados às ILPIs, em relação a sua origem (associada à pobreza e ao abandono) e à semelhança com algumas características encontradas em instituições totais (GOFFMAN, 2003), tem-se ainda a presença de outros aspectos considerados negativos, a saber: a) o medo da morte e da finitude, uma vez que essas instituições são destinadas a pessoas que estão vivendo a última fase da vida, com suas perdas e doenças, à espera da morte; e b) as denúncias de violência praticadas nas instituições e veiculadas na mídia; c) a baixa qualidade dos serviços prestados por algumas instituições. (CHRISTOPHE; CAMARANO, 2010; ALCÂNTARA, 2004)

No Brasil, a atitude de recorrer à institucionalização é polêmica e carregada de preconceito (CAMARANO, 2007). Os familiares que decidem pela mudança do idoso para uma residência asilar, devido

ao forte valor cultural que responsabiliza a família por esse cuidado, comumente enfrentam um intenso sentimento de culpa, o que só faz aumentar as dificuldades diante dessa nova realidade (CAMARANO; SCHARFSTEIN, 2010; CAMARANO, 2007). Para Christophe e Camarano (2010), a forma de cuidado asilar pode apresentar vantagens e desvantagens a depender das necessidades de cada idoso e da disponibilidade de cuidado por parte da família. Para os indivíduos que não têm família e para os que enfrentaram conflitos familiares, a institucionalização pode representar uma alternativa de amparo, proteção e segurança.

Considerando que a velhice apresenta duas visões distintas e que a realidade em que os idosos brasileiros estão inseridos pode ser múltipla, assim como as razões para a institucionalização, este artigo busca compreender qual o sentido de envelhecimento que os profissionais de serviço social que atuam em uma ILPI elaboram a partir de sua vivência laboral, uma vez que eles trabalham diretamente com o público idoso. No próximo item serão apresentadas as escolhas metodológicas realizadas com a finalidade de atender a esse objetivo.

6 CAMINHOS TRILHADOS PARA A OBTENÇÃO DOS DADOS

Em relação ao método foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa de cunho interpretativo (DENZIN; LINCOLN, 1994). A coleta de dados foi realizada entre os meses de outubro de 2011 e janeiro de 2012, em uma Instituição de Longa Permanência para Idosos localizada na cidade de Porto Alegre, capital do Rio Grande do Sul. Considerando que 19,5% das ILPIs brasileiras estão localizadas na região sul (693), sendo o maior número concentrado em Porto Alegre (129) (CAMARANO *et al.*, 2011; CAMARANO, 2008), a instituição pesquisada foi escolhida a partir dos seguintes critérios: a) localização: Porto Alegre; b) grande porte, que abriga 50 idosos ou mais (CAMARANO *et al.*, 2011); c) natureza: filantrópica (instituição acolhedora de idosos socialmente vulneráveis e de baixa classe social). A referida instituição, fundada em 1931, abriga em média 130 idosos de ambos os sexos, com idade entre 61 e 102 anos e apresentando diferentes graus de dependência.

Para a coleta de dados, foram utilizadas as seguintes técnicas: pesquisa em documentos disponibilizados pela instituição e a opção por entrevistas com roteiro semiestruturado (FONTANA; FREY, 1994). As entrevistas foram previamente agendadas com os participantes da pesquisa e realizadas na própria instituição. Foram entrevistadas a assistente social e duas estagiárias desse segmento profissional. O roteiro das entrevistas foi estabelecido a partir de três eixos: (1) descrever o cotidiano de trabalho de assistência social na ILPI em estudo; (2) descrever as emoções relacionadas às atividades desse tipo de trabalho; (3) discorrer sobre o entendimento acerca do processo de envelhecimento humano. Também foram entrevistados quatro idosos residentes na referida instituição. Apesar da utilização de um roteiro previamente estabelecido, as entrevistas foram conduzidas de modo semelhante a uma conversa informal. As entrevistas foram gravadas, totalizando duzentos e sessenta minutos de áudio, sendo o conteúdo transcrito na íntegra. Durante a coleta de dados, uma das pesquisadoras realizou observação direta na instituição em estudo, acompanhando o cotidiano de trabalho, em especial, as atividades desenvolvidas pelas assistentes sociais com o propósito de compreender as formas de relacionamento destas com os idosos e o desenvolvimento de suas atividades.

As análises dos materiais coletados seguiram as orientações de Lincoln e Guba (1994), segundo as quais as interpretações são consideradas como polifonias construídas a partir das tramas de constituição da pesquisa, em que são circunscritas dimensões de análises com base no corpo teórico-metodológico estabelecido. Exposto isso, são estabelecidos três dimensões de análises, expostas no item a seguir, sendo as mesmas: (1) as experiências dos entrevistados em relação ao processo de constituição dos assistentes sociais na instituição em estudo; (2) o engajamento emocional no contexto organizacional; (3) a construção do sentido de envelhecimento humano por meio do engajamento emocional nas práticas de assistência social. Com relação aos aspectos éticos, depois de esclarecidos quanto aos objetivos da pesquisa e convidados a participar livremente, foi solicitado a cada participante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os sujeitos entrevistados serão nominados por meio de nomes fictícios.

7 O PROCESSO DE CONSTITUIÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS

Nas discussões sobre o processo de constituição profissional como assistente social foi possível observar que essa atuação é, primeiramente, articulada com a dimensão subjetiva das entrevistadas no âmbito da estrutura social, onde ocorre a produção da relação de trabalho com um engajamento por meio das relações afetivas. É para tal aspecto que Gilbert e Powell (2010) chamam atenção quando discorrem sobre os projetos ético-políticos constituintes dos comportamentos dos assistentes sociais nos espaços organizacionais, visto que, mais do que uma profissão, a assistência social denota os jogos políticos com a realidade social em que esses profissionais estão inseridos. Emília, assistente social da instituição, foi criada pela avó materna e afirma que sempre teve muita afinidade com idosos. Fernanda, estagiária de Serviço Social, acompanhava o trabalho da avó que administrava uma clínica geriátrica, e Camila, também estagiária de Serviço Social, cuidava do pai, que vivia em condição de dependência física. O engajamento com projetos ético-políticos possibilitam uma descoberta da assistência social para além de práticas somente assistencialistas, como representado na seguinte fala de Fernanda (estagiária de Serviço Social):

Eu comecei no Serviço Social com uma visão bem assistencialista, sabe? De querer ajudar, de querer unir. Ganhar dinheiro fazendo uma coisa que eu achava que era boazinha. Só que daí quando eu adentrei mesmo no Serviço Social, quando eu consegui entender o que é o Serviço Social foi aí que eu me encantei. Que ele tá muito além de um mero assistencialismo. Ele trabalha com a garantia dos direitos.

Garantir direitos, nas falas das assistentes sociais, remete ao acesso aos dispositivos assistenciais ofertados pelo Governo, como os descritos no Estatuto do Idoso. Essa visão da assistência social tem impacto direto no cotidiano da organização em estudo, especialmente por permitir “o ouvir” as demandas dos idosos nas atividades diárias, bem como estabelecer atividades, a exemplo dos bingos. Essa última atividade segundo os idosos não costuma contar com a participação deles, usuários da ILPI. Essa dissonância, por um lado, promove uma relação de poder com os idosos

que observam a assistência social como assistencialista. Por outro, as práticas de gestão são pautadas nesse entendimento do envelhecimento como dependência social, como será discutido ao longo da análise.

Nos relatos dos idosos sobre a assistência social, foi possível identificar um entrelaçamento dessa atividade com a dos profissionais de saúde. A fala do senhor João (83 anos, institucionalizado há seis meses) ilustra esse processo, pois quando questionado sobre como avaliava o atendimento recebido na instituição ele comenta: “*Os funcionários que eu mais gosto aqui são os que atendem. São vestidos de branco. Fala com a gente*”. Para os idosos “os funcionários de branco” representam cuidado e atenção, logo, os assistentes sociais são considerados como “enfermeiros sociais”, pois cuidam da relação deles com a família, e realizam o trabalho de escuta de suas demandas, como discutem Gilbert e Powell (2010).

Do ponto de vista de Emília, assistente social, “*o serviço social é a porta de entrada pra tudo que acontece dentro da instituição*”. Devido ao caráter político e emocional da atividade, do profissional de serviço social é exigido preparação e envolvimento, sendo que este último não raras vezes ultrapassa os limites entre vida pessoal e profissional.

Eu sinto assim que a minha vida é aqui [...], eu passo a maior parte do tempo. Antes eu fazia quarenta e quatro horas. Atualmente é trinta horas, mas eu não faço trinta. Eu bato o meu ponto, o meu cartão e continuo aqui até mais tarde. Venho sábados, venho domingos, porque eu gosto do que eu faço. Eu amo o que eu faço! E quanto mais eu puder dar carinho para os idosos, poder dar atenção, e poder trazer atividades de fora pra dentro pra que eles possam se socializar com a comunidade, isso pra mim é perfeito! (Emília, Assistente Social).

Ao encaminhar as entrevistas com os idosos, as falas revelaram a visão que eles têm a respeito das assistentes sociais: de profissionais que preferem alguns idosos, em detrimento de outros; que são elas quem mandam, as “donas da casa”; e que abafam conflitos, pois “passam a mão” na cabeça de alguns idosos vistos como pivôs de discórdia. É possível considerar que esse processo de trabalho, dadas as demandas dos problemas sociais, tem como pano de fundo a busca por intervenções que as medidas de aparato legal não

respondem de forma resolutiva (MANSANO, 2010). Isso resulta em um engajamento afetivo que transcende o comportamento desses profissionais no espaço organizacional, e possibilita articular o desenvolvimento de suas atividades de trabalho a um contexto socioeconômico na sociedade, que também posiciona os assistentes sociais:

Quando eu cheguei [na instituição] eu achava essa idosa muito triste. E eu procurei saber, fui ver o estudo social dela, e vi que ela era uma idosa, que ela era mãe solteira, e que ela tinha um filho que ela já não via há mais de quarenta anos. [...] Fui tentar descobrir onde morava esse filho e tudo pra poder contatar com ele. Consegui. Identifiquei onde ele estava morando e tudo, e liguei pra ele. [...] Então, eu fui tentando amenizar essa situação e manter um diálogo com ele, aberto, mesmo por telefone pra que depois a gente pudesse conversar futuramente, e ele poder rever a mãe dele e tudo. Fazer esse link, né? [...] Uns quatro meses depois ele me ligou. [...] Eu me emocionei quando ele disse: "Olha, [...] eu estou preparado pra ter um reencontro com a minha mãe" [choro]. E aí, foi o que aconteceu, a gente marcou esse encontro e no dia foi muito lindo. [...] Choravam como crianças, e eu então, bah! Foi bem no início assim de meu trabalho aqui [choro] (Emília, Assistente Social).

Essa narrativa relativa à referida idosa asilada encontra amparo em Camarano (2010) e Camarano (2007), que atribui à ausência de família e aos conflitos familiares os principais motivos para a institucionalização. O depoimento da assistente social revela a realidade da ILPI pesquisada que, por sua natureza filantrópica, acolhe prioritariamente idosos socialmente vulneráveis. É esta percepção, de um cotidiano de trabalho pautado em clivagens sociais, que determina a posição que os idosos ocupam na estrutura social, e designa como as assistentes sociais interpretam suas condições de trabalho. Um comportamento nas organizações, que além de vinculadas às questões de aparato legal do Estado, dos Direitos Sociais, diz respeito a um engajamento político e emocional na relação com os idosos. Ademais, esse engajamento emocional, como afirmam Wilinska e Henning (2011) e Lutz e Abu-Lughod (1990), provoca mobilizações sociais que atuam não apenas em uma relação de referência as suas externalidades (COELHO, 2010). As emoções

produzem, sustentam e promovem práticas sociais no ambiente de trabalho que podem tanto transgredir como reafirmar clivagens sociais. No próximo item serão apresentadas como essas relações se desvelam no comportamento organizacional dos assistentes sociais.

8 O ENGAJAMENTO EMOCIONAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

O engajamento emocional com os idosos no comportamento dos assistentes sociais nas organizações implica, também, a retórica do controle e de questões relacionadas ao gênero na dinâmica de trabalho. No que concerne à retórica do controle, apesar de prever atendimento psicológico aos idosos, a instituição pesquisada não conta com um psicólogo dentre os profissionais atualmente disponíveis. O relato de Camila (Assistente Social estagiária) revela que, na falta desse profissional, o serviço social toma para si a função de escuta: "E depois eu vou nos quartos e faço aquele trabalho de escuta que é o nosso trabalho fundamental, né?". Esse envolvimento emocional do assistente social com os idosos ao escutar suas histórias de vida e reivindicações estabelece entre eles uma relação de poder concernente aos assistentes sociais de modo a reificar um processo subjetivo a partir de uma condição material do processo de institucionalização. A seguir é apresentado um relato que ilustra como, por meio das emoções, as assistentes sociais podem estabelecer uma relação de poder com idosos e estes se utilizam de diversos mecanismos, como a negação de vínculos jurídicos com as profissionais, como meio de resistência a uma possível situação de dominação:

Eu tenho uma idosa que [...] A história dela me comoveu. Não tem outra palavra assim. Desde que eu conheci ela eu sou muito apegada a ela. E ela é uma senhora que não tem ninguém pra ela. Não tem família, não tem nada. [...] Aqui, pro idoso estar na casa, tem que ter uma corresponsabilidade. Alguém tem que responder pelo idoso lá fora. E quando o idoso não tem ninguém, fica a cargo do Estado. [...] E eu me ofereci pra adotar essa idosa. [...] E eu falei pra idosa isso. E ela foi muito incisiva: eu não quero ninguém por mim. E eu disse: por quê? Ah, porque tu vai me querer tirar da casa, vai querer me levar pra tua casa. E eu disse: não.

Eu não quero. Eu quero só me responsabilizar por ti. Tudo que você precisar aqui dentro. Eu quero ser como família pra ti [...] Eu sou muito apegada a ela. Eu acho que eu posso dizer isso (Fernanda, Estagiária de Serviço Social).

Na organização em estudo, o processo de institucionalização remete a uma condição de dependência e vulnerabilidade social dos idosos, por isso, as decisões de intervenção dos profissionais nesse ambiente de trabalho são consideradas legítimas. Esse processo coloca os idosos em uma condição de passividade, determinando sua posição nessa relação social. Essa percepção de vulnerabilidade se reflete de maneira direta na forma de atuação das assistentes sociais entrevistadas que, no tratamento com o idoso, buscam o uso de palavras ternas como “minha querida”, “meu amor” e em expressões físicas de carinho como o toque, o abraço, uma forma de compensar o idoso pela sua condição de institucionalizado.

Nós temos aqui quase cento e trinta idosos e, muitas vezes, eu não consigo parar e conversar com eles. Então, aqueles que vêm aqui na sala, eu abraço, eu beijo, eu falo, eu dou atenção, porque aqueles é como se... eu penso: Bom, se não posso dar pra aquele, aquele outro, eu não estou lá, mas eu vou dar aquilo ali como se eu estivesse dando pros outros. Mas, ao mesmo tempo eu sei que não é assim. E eu me culpo por isso... eu queria me virar em quatro pra poder estar em cada setor dando um pouco de atenção pra cada um (Emília, Assistente Social).

Dessa dinâmica emerge o entendimento das assistentes sociais sobre o processo de constituição da organização em que trabalham, bem como do idoso institucionalizado:

Hoje, é melhor pra esse idoso tá aqui porque lá fora ia ser pior. Lá fora ele ia tá desassistido, lá fora ele ia passar fome, lá fora ele não ia ter teto. Então, sim. Institucionalize este idoso. Mas, assim, eu digo que é a última coisa a... não tem coisa melhor do que estar em casa. Não tem coisa melhor que estar com tua família (Fernanda, Estagiária de Serviço Social).

Porque não cultivaram a família, não cultivaram as amigas e aí acabaram sozinhas. Se abandonaram, como eu te falei (Emília, Assistente Social).

No cotidiano de trabalho, as assistentes sociais reproduzem as representações das instituições asilares como lugar de excluídos e de isolamento social, pois a organização em estudo é entendida a partir de uma prática assistencialista (CHRISTOPHE; CAMARANO, 2010; ALCÂNTARA, 2004). Apesar de as assistentes sociais reconhecerem que o processo de institucionalização destitui os idosos do convívio social, suas falas remetem a condições individuais de culpabilização desses idosos pela falta de construção de sociabilidades e omitem a perspectiva de compreensão acerca dos aspectos inerentes ao próprio sistema capitalista, em que a lógica da eficiência e do entendimento dos indivíduos como objetos para expansão do sistema econômico também se fazem presentes. (CISLAGHI, 2011; SANTOS *et al.*, 2010; RIBEIRO, 2008)

A decisão pela institucionalização não apresenta um padrão único, pois pode partir da família, independente da vontade do idoso; de ambos, quando a família e o idoso decidem juntos; apenas do idoso; do Estado, quando encaminha idosos moradores de rua ou em situação de conflito familiar (CAMARANO; SCHARFSTEIN, 2010). Esse processo multifacetado da institucionalização é identificado nos relatos dos idosos entrevistados neste estudo, e observado nos excertos das entrevistas apresentados a seguir.

Aí, ela deu aquela desculpa: “É, mãe! Porque a senhora não pode mais ficar sozinha, porque a senhora é doente, e pode dar qualquer coisa aí. Às vezes a [neta] pode não tá aí e até eu chegar pode acontecer alguma coisa”. Começou com aquelas desculpas. Mas, pensa que eu sou boba? Eu não sou boba não. Isso aí foi uma traição que ela fez pra mim (D. Rosalina, 82 anos, institucionalizada há 3 anos).

Vim pra cá porque a minha filha e meu genro trabalham, eu ficava em casa sozinho e sem comida [...] no sábado ela me busca e eu fico em casa lá com ela. Sábado e domingo (Sr. João, 83 anos, institucionalizado há 6 meses).

Eu vim pra cá porque eu achei que velho é chato e eu sou chata. E eu estava incomodando. E eu acho que eu ia incomodar mais. Então, eu resolvi que vim [vir] pra cá pra dar um descanso pra minha nora (D. Helga, 86 anos, institucionalizada há 4 anos).

Eu estava muito sozinha. Há muitos anos que eu moro sozinha. Mas a idade vai avançando e a gente vai perdendo aquele pique de estar

sozinha. E chegou ao ponto que eu estava com medo de ficar sozinha. Aí, eu resolvi vir pra cá (D. Noêmia, 78 anos, institucionalizada há 4 meses).

Os relatos apresentados evidenciam a influência da dinâmica familiar no processo de institucionalização, sendo que no primeiro é clara a destituição de poder decisório do indivíduo a respeito de si mesmo devido à condição de “idoso”. Além da lógica do controle, postulada pela dinâmica emocional no trabalho, questões de gênero também perpassam a constituição da organização em estudo. A fala da Assistente Social Emília remete a essa discussão quando discorre sobre as demandas do serviço social, sendo uma das principais a administração de conflitos entre os idosos: “As idosas brigam, existem muitas fofocas, rivalidades entre elas. Assim, oh, elas têm aquela coisa da competição que uma se acha melhor que a outra.” O relato apresentado generaliza os idosos institucionalizados como se todos agissem da mesma forma e como se todos pertencessem ao sexo feminino. É por isso que Lutz (1990) afirma que no ocidente os discursos sobre as emoções são relacionados a gênero, pois implícita nas discussões sobre as representações do feminino estão as relações de poder existentes na sociedade.

Na instituição em estudo a assistência social é realizada somente por mulheres implicando um sentido de cuidado associado ao feminino tal como acontece, via de regra, na sociedade capitalista ocidental (LUTZ, 1990). Sendo assim, o próprio sentido do envelhecimento para as assistentes sociais acaba por ser interpelado pela dinâmica vivenciada em seu trabalho na instituição. No próximo item deste artigo é evidenciado como esse processo se desenvolve no contexto em questão.

9 A CONSTRUÇÃO DO SENTIDO DE ENVELHECIMENTO

A partir do cotidiano de trabalho, os sentidos do envelhecimento para esses profissionais vão se constituindo de forma a reafirmar a relação de dependência dos idosos com a sociedade. Esse processo é respaldado pelo modelo de envelhecimento pautado na pauperização e dependência, pois a condição do idoso, conforme relatado por uma das estagiárias, está

muito além da vivência de uma temporalidade linear dos sujeitos institucionalizados contemplando suas condições socioeconômicas.

Os filhos estão muitas vezes se distanciando e muito pela questão econômica, pela questão social mesmo, sabe? Às vezes a exclusão dele se dá porque ele não tem dinheiro. Economicamente ele está excluído. Mas não mais por ser velho, não mais porque ele não acompanha a sociedade (Fernanda, Assistente Social Estagiária).

A questão econômica como um fator determinante na construção de uma visão positiva ou negativa a respeito do envelhecimento também é evidenciada nos relatos de idosos, quando questionados sobre sua atual fase de vida.

Eu não estou gostando nada, nada. De jeito nenhum! Eu sempre estou dizendo que eu era uma mulher feliz, uma mulher alegre. Eu trabalhava, tinha meu dinheiro, comprava o que eu queria. Era outra vida. E agora, virar nisso? Ah, não! Não estou gostando nada. [...] Então, como é que vai ser feliz se eu dependo só dos meus filhos? (D. Rosalina, 82 anos, institucionalizada há 3 anos).

Eu trabalhei que nem burro. Hoje eu não quero nada não. Eu dei tudo que eu tinha. Não sobrou nada. O dia mais feliz da minha vida foi o dia em que eu dei a última casa. Tu sabe o que é uma pessoa se sentir feliz porque ficou sem nada? Eu me senti feliz. Fiquei só com meu salário mixuruca [...] Agora, eu sou eu (D. Helga, 86 anos, institucionalizada há 4 anos).

Essa dependência social se reflete no processo de reificação dos sujeitos na sociedade, não dizendo respeito somente aos idosos, mas àqueles que não possuem um corpo eficiente para o trabalho e a manutenção do sistema econômico. É por isso que, tanto para as assistentes sociais quanto para os idosos, as narrativas sobre o processo de envelhecimento são articuladas à precariedade da situação econômica dos indivíduos que passam a ser vistos como mais um “objeto” na sociedade:

O ser velho hoje é aquilo assim ó: tu não serve pra mais nada! Tu tá ali, enquanto tu serviu tu tinha um valor. A partir do momento que tu não tá, como é que eu vou te dizer, tu não tá servindo pra alguma coisa, então tu é jogado de lado. É

por isso que as instituições hoje estão assim ó, super lotadas. Não serve mais então fica jogado. Como um carro velho (Camila, Estagiária de Serviço Social).

Como discutido anteriormente, é na construção social sobre o envelhecimento que as organizações que institucionalizam os idosos se pautam, e o cotidiano de trabalho dos assistentes sociais atua de forma a reforçar esse entendimento por meio do engajamento emocional em suas atividades laborais. Essa dinâmica contextualista das emoções constitui práticas organizacionais a partir da retórica da necessidade de controle e de dependência dos idosos. Entretanto, a compreensão a respeito das necessidades e expectativas dos idosos pesquisados, a partir do engajamento emocional pela dependência, pode revelar-se equivocada. Os idosos relataram possuir disposição para a realização de tarefas diferentes das oferecidas pela instituição (bingo, bailes, sessões de filme), como as de cuidado com a casa, atividades que muitas vezes lhe são restringidas, como pode ser observado nos seguintes relatos:

Eu costuro, lavo roupa, estendo, recolho, dobro. Sempre acho o que fazer. Eu nunca estou de “varde”. [...] É muito difícil me pegarem aqui deitada (D. Rosalina, 82 anos, institucionalizada há 3 anos).

Um dia eu estava no meu quarto que é lá pros fundos. Eu estava lá fora da porta, no corredor. Com a vassoura lá. Comecei a passar a vassoura justamente na hora que passou. Não sei se é presidente, vice-presidente, me pegou na tampa. Chegou pra mim na maior delicadeza: a senhora me dá licença? E fiquei bem assim. Que será que ele quer com a vassoura? Pegou a vassoura e saiu. Não me disse nada (risos). Diretamente ele não me disse nada. Somente me tirou a vassoura da mão (risos). Eles não deixam a gente fazer nada (D. Noêmia, 78 anos, institucionalizada há 4 meses).

Durante as observações, por inúmeras vezes foram presenciadas situações de idosos buscando ajudar de diferentes maneiras, seja recolhendo lixo no pátio, carregando sacolas ou varrendo. Na maioria das vezes, tais tentativas resultam em desaprovação por parte dos funcionários e em desistência por parte dos idosos, com exceção da ocasião em que uma idosa disputou a vassoura com a assistente social, ganhando o “direito” de varrer a área em frente à sala. Isso denota

outros mecanismos de resistência às relações de poder implicadas nas práticas organizacionais.

Na tentativa de preservar os idosos, as práticas organizacionais limitam suas ações, visto que o entendimento apresentado pelos assistentes sociais, por meio do engajamento emocional, reforça o processo de envelhecimento como sinônimo de abandono e dependência. No contexto em análise, é possível observar que as narrativas sobre a velhice bem-sucedida, representada na capacidade de adaptação dos idosos, ainda não se faz presente nas práticas de assistência social. Nesse sentido, a abordagem contextualista de estudo das emoções nos estudos organizacionais podem desvelar como o engajamento emocional nos contextos de trabalho postulam uma dinâmica de controle dos indivíduos que reforçam clivagens sociais nas práticas organizacionais.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo neste artigo foi compreender como as relações entre emoções e trabalho, presentes nos discursos sobre a assistência social, configuram o sentido de envelhecimento para os profissionais dessa área de atuação em uma instituição de longa permanência para idosos. Foi possível observar que na instituição em questão as atividades de assistência social são designadas às mulheres, pois, como discutem Lutz e Abu-Lughod (1990), discutir emoções na sociedade capitalista ocidental é falar de gênero, onde implícitas nos discursos emocionais estão as relações de gênero imbricadas em relações de poder.

As relações entre emoções e trabalho na instituição evidenciaram, nas falas dos idosos, a naturalização do imaginário social a despeito dos profissionais de saúde como os “profissionais do cuidado” remetido ao uso do jaleco branco, e ao status quo que o uso desse objeto remete à classificação social dos profissionais. O uso do jaleco branco indica quem é engajado no cuidado com os idosos. Nesse sentido, essas discussões contribuem com os estudos organizacionais ao descortinar como os objetos de uso no trabalho de determinadas categorias profissionais, a exemplo dos equipamentos de proteção individual (EPIs), se constituem carregados de aspectos de clivagem social no ambiente de trabalho.

No processo de assistência social, as emoções atuam como dispositivos de controle dos idosos. Foi por meio das análises do engajamento emocional nas atividades de trabalho da assistência social que se identificam práticas organizacionais que reafirmam o modelo de pauperização e abandono dos idosos na sociedade. Esse processo ficou evidente quando se observa que, apesar dos discursos sobre a velhice bem-sucedida na sociedade, os idosos têm limitada a sua capacidade de decisão sobre suas atividades rotineiras na instituição, sendo as mesmas decididas e conformadas a partir dos gestores.

Com os resultados deste artigo propõe-se avançar teoricamente nos estudos organizacionais a respeito das emoções como fenômenos socioculturais no ambiente de trabalho que atuam como dispositivos de controle dos indivíduos na sociedade. Esses dispositivos emocionais podem agir de modo a reafirmar mecanismos de clivagem social no ambiente de trabalho, pois implícitos nestas discussões estão mecanismos de relações de poder e reificação dos indivíduos. O engajamento emocional também pode operar de forma a estimular o pensar a respeito de mecanismos de enfrentamento aos aparatos institucionais, que estabelecem brechas e outros processos de confronto à disciplinarização dos indivíduos, como observado nas atitudes de confronto dos idosos em relação à postura das assistentes sociais.

As discussões teóricas as quais se reporta neste estudo possibilitaram o aprofundamento dos debates sobre emoções, envelhecimento e organizações para uma abordagem social e processual de articulações entre estes conceitos. Desse modo, propôs-se abrir um espaço de discussão, a partir do qual e para além do entendimento do engajamento emotivo no ambiente de trabalho como fenômeno de participação ou de dominação, essa proposição analítica possibilitaria, talvez compreender relações de poder, conflitos, ou mecanismos de confronto, ainda que “silenciosos”, que perpassam os processos e comportamentos organizacionais.

Não obstante, por este estudo ter sido circunscrito a um ambiente organizacional de institucionalização, bem como de os sujeitos de pesquisa apresentarem a predominância do gênero feminino, considera-se que esse contexto pode limitar as conclusões apresentadas. Entretanto, abre espaço para que essa perspectiva de análise seja desenvolvida em outros ambientes

organizacionais, como em ILPIs gerenciadas pela iniciativa privada, e a partir de análises de outras práticas organizacionais que não somente a assistência social. Esse processo também poderá desvelar outros mecanismos pelos quais o envelhecimento é instituído de roupagens como terceira idade, idoso, melhor idade, onde será possível confrontar teórica e empiricamente as conclusões deste estudo, possibilitando ampliar as discussões sobre o envelhecimento dos indivíduos nos estudos organizacionais, para além dos debates sobre aposentaria, fomentando um repensar das ações a serem implementadas por aqueles que atuam ou gerenciam profissionais nesses espaços que acolhem idosos.

REFERÊNCIAS

- ALCÂNTARA, A. de O. **Velhos institucionalizados e família: entre abafos e desabafos**. Campinas: Alínea, 2004.
- BULGACOV, Y. L. M.; VIZEU, F. A positividade da emoção na prática da pesquisa nas organizações. **Cadernos EBAPE.BR** (FGV), Brasília, DF, v. 9, p. 488-509, 2011.
- CAMARANO, A. A. (Coord.). **Características das instituições de longa permanência para idosos – região Sul**. Brasília, DF: IPEA; Presidência da República, 2008.
- CAMARANO, A. A. Instituições de longa permanência e outras modalidades de arranjos domiciliares para idosos. In: NERI, A. L. (Org.). **Idosos no Brasil: vivências e expectativas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, Edições SESC SP, 2007.
- CAMARANO, A. A. *et al.*. Condições de funcionamento e infraestrutura das instituições de longa permanência para idosos no Brasil. **Comunicados do IPEA**, Rio de Janeiro, n. 93, 2011, p. 1-14.
- CAMARANO, A. A. *et al.* As instituições de longa permanência para idosos no Brasil. In: CAMARANO, A. A. (Org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?** Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 187-212.

- CAMARANO, A. A. MELLO, J. L. Cuidados de longa duração no Brasil: o arcabouço legal e as ações governamentais. *In*: CAMARANO, A. A. (Org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa**: um novo risco social a ser assumido? Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 67-91.
- CAMARANO, A. A.; SCHARFSTEIN, E. A. Instituições de longa permanência para idosos: abrigo ou retiro? *In*: CAMARANO, A. A. (Org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa**: um novo risco social a ser assumido? Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 163-186.
- CARVALHO, A. S. Gestão de pessoas e envelhecimento: sentido do trabalho para o idoso. *In*: Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 33, 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2009.
- CHRISTOPHE, M.; CAMARANO, A. A. Dos asilos às instituições de longa permanência: uma história de mitos e preconceitos. *In*: CAMARANO, A. A. (Org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa**: um novo risco social a ser assumido? Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 145-162.
- CISLAGHI, J. F. C. A formação profissional dos assistentes sociais em tempos de contrarreformas do ensino superior: o impacto das mais recentes propostas do governo Lula. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 105, p. 241-266, 2011.
- COELHO, M. C. Narrativas da violência: a dimensão micropolítica das emoções. **Maná**, v. 16, n. 2, p. 265-285, 2010.
- CRUBELLATE, J. M. Três contribuições conceituais neofuncionalistas à teoria institucional em organizações. **RAC. Revista de Administração Contemporânea**, São Paulo, v. 11, p. 199-222, 2007.
- DEBERT, G. G. **A Reinvenção da velhice**: socialização e processos de reprivatização do envelhecimento. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Fapesp, 1999.
- DEBIASI, C. M. O mercado de previdência privada no Brasil: análise das melhores alternativas de investimento previdenciário. **Revista de Ciências da Administração**, São Paulo, v. 6, n. 12, p.1-22, 2004.
- DENZIN, N. K; LINCOLN, Y. S. Introduction: entering the field of qualitative research. *In*: DENZIN, N. K; LINCOLN, Y. S. (Ed.) **Handbook of Qualitative Research**. London: Sage, 1994.
- DIMAGGIO, P. J.; POWEL, W. W. A gaiola de ferro revisitada: isomorfismo institucional e racionalidade coletiva nos campos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 45, n. 2, p. 74-89, abr.-jun. 2005.
- ESSERS, C. Reflections on the narrative approach: dilemmas of power, emotions and social location while constructing life-stories. **Organization**, USA, v. 6, n. 2, p. 163-181, 2009.
- FERREIRA, J. M.; CUNHA, N. C. V. da; MENUT, A. Z. C. Qualidade de vida na terceira idade: um estudo de caso no SESC Alagoas. *In*: Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.
- FONTANA, A; FREY, J.H. Interviewing: the art of science. *In*: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Org.). **Handbook of Qualitative Research**. London: Sage, 1994. p. 546-670.
- GILBERT, T.; POWELL, J. L. Power and social work in the united kingdom: a Foucauldian excursion. **Journal of Social Work**, USA, v. 10, n. 1, p. 3-22, 2010.
- GOFFMAN, E. **Manicômios, prisões e conventos**. 7. ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.
- GROISMAN, D. Asilos de velhos: passado e presente. **Estudos interdisciplinares sobre o envelhecimento**, Porto Alegre, v. 2, 1999, p. 67-87.
- HERÉDIA, V. B. M.; CORTELLETTI, I. A.; CASARA, M. B. Institucionalização do idoso: identidade e realidade. *In*: CORTELLETTI, I. A.; CASARA, M. B.; HERÉDIA, V. B. M. (Org.). **Idoso asilado**: um estudo gerontológico. 2. ed. Caxias do Sul: Educus; Porto Alegre: Edipucrs, 2010.
- HERZFELD, M. The cultural politics of gesture: reflections on the embodiment of ethnographic practice. **Ethnography**, USA, v. 10, n. 2, p. 131-152, 2009.

- KELLY, L. T. de S.; RIBAS, J. R.; COSTA, I. de S. A. da. Atividades física, educativa e de dança: um estudo dos valores dos consumidores idosos. **ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO**, 34, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.
- KHOURY, M. G. P. As ciências sociais das emoções: um balanço. **Revista Brasileira de Sociologia das Emoções**, v.5, n. 14/15, ago.-dez. p. 137-157, 2006.
- LINCOLN, Y. S.; GUBA, E. G. Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. *In*: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.) **The Handbook of Qualitative Research**. London: Sage Publications, 1994. p. 163-188.
- LOUREIRO, A. M. L. **A velhice, o tempo e a morte:** subsídios para possíveis avanços do estudo. Brasília, DF: Editora Universidade de Brasília: 1998.
- LUTZ, C.; ABU-LUGHOD, L. (Org.). **Language and the politics of emotion**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.
- MACHADO, G. S. O serviço social nas ONGs no campo da saúde: projetos societários em disputa. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 102, p. 269-288, 2010.
- MANSANO, S. V. Dimensões afetivas atualizadas no trabalho do assistente social. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 12, n. 2, p. 33-49, 2010.
- MARTINELLI, M. L. O trabalho do assistente social em contextos hospitalares: desafios cotidianos. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 497-508, 2011.
- NERI, A. L.; CACHIONI, M. Velhice bem-sucedida e educação. *In*: NERI, A. L.; DEBERT, G. G. **Velhice e sociedade**. Campinas: Papyrus, 1999. p. 113-140.
- OLAISON, A. Creating images of old people as home care receivers: categorizations of needs in social work case files. **Qualitative Social Work**, USA, v. 9, n. 4, p. 500-518, 2010.
- REGIS, M. F. A. O serviço social e a área de gestão de pessoas: mediações sintonizadas com a Política Nacional de Humanização no Hospital Giselda Trigueiro. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 482-496, 2011.
- REZENDE, C. B. Um estado emotivo: representação da gravidez na mídia. **Cadernos Pagu** (UNICAMP. Impresso), São Paulo, v. 36, p. 315-344, 2011.
- RIBEIRO, R. S. O trabalho do assistente social e sua inserção no processo de trabalho em saúde: um olhar sobre a atenção primária e a estratégia saúde da família. **Libertas**, Juiz de Fora, v. 8, n. 1, p. 91-109, 2008.
- SANTOS, J. S. *et al.* Fiscalização do exercício profissional e projeto ético-político. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 101, p. 146-176, 2010.
- SHIER, M. L.; GRAHAM, J. R. Work-related factors that impact social work practitioners subjective well-being: well-being in the workplace. **Journal of Social Work**, USA, v. 11, p. 4, p. 402-420, 2010.
- TORRES, M. M. As múltiplas dimensões presentes no exercício profissional do assistente social: intervenção e o trabalho sócio-educativo. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 12, n.1, p. 202-227, 2009.
- YAZBEK, M. C.; DEGENSZAJN, R. R. Entrevista com Vera Telles: cidades, trajetórias urbanas, políticas públicas e proteção social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 104, p. 773-794, 2010.
- WILINSKA, W.; HENNING, C. Old age identity in social welfare practice. **Qualitative Social Work**, USA, v. 10, n. 3, p. 346-363, 2011.
- WULFF, D. *et al.* Drama in the academy: bringing racism to light. **Qualitative Social Work**, USA, v. 9, n. 1, p. 111-127, 2010.

NOTAS

1 Ver Política Nacional do Idoso – Lei n. 8.842, de 4 de janeiro de 1994, e Estatuto do idoso – Lei n. 10.741, de 1º de outubro 2003.

2 Resolução da Diretoria Colegiada – RDC/ANVISA n. 283, de 26 de setembro de 2005.