

## **A BUSCA PELA QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE UNIVERSITÁRIO: RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA**

*Ruth Yamada Lopes Trigo Oga, Myrt Thânia de Souza Cruz*

Faculdade de Economia e Administração, Pontifícia universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil

**Resumo:** As transformações sociais e tecnológicas que ocorreram nos últimos anos têm alterado drasticamente o cerne das relações interpessoais e sociais, incorporando novas dinâmicas e tornando escassas tantas outras como os laços de solidariedade, por exemplo. Os seres humanos se vêem cada vez mais inseguros em relação ao aspecto profissional com conseqüências na sua vivência do cotidiano, inclusive em sua vida particular. O que os coloca diante de desafios cada vez mais complexos, na tentativa de conciliar diferentes dimensões da vida: espiritualidade, profissional, familiar, lazer, dentre outras. A pressão para o sucesso “a qualquer preço” intensifica o ritmo de trabalho e os coloca em condição de competitividade exacerbada, o que invariavelmente conduz a situações de estresse e, não raro, ao desenvolvimento de patologias decorrentes dessa pressão. Razão pela qual, através da prática de ouvir e ser continente à demanda da vida universitária e seus desdobramentos, criou-se um serviço de atendimento e orientação psicopedagógicos, cujo objetivo central era criar espaço de escuta e escoamento das demandas ali trabalhadas. Este trabalho se propõe a analisar a implementação de um serviço que atende e orienta as pessoas visando a promoção de saúde numa instituição educacional na cidade de São Paulo, sob a ótica do Pensamento Complexo, considerando-se as inter-relações dos múltiplos fatores históricos e sociais. Concluímos que, apesar das dificuldades encontradas no trabalho com as subjetividades humanas, pensar em alternativas viáveis é possível e, a busca pelo bem-estar e qualidade de vida das pessoas envolvidas em uma instituição torna-se uma necessidade cada vez mais imperante. A solução passa por experiências muitas vezes simples, mas criativas, cujos baixos custos indicam a possibilidade de replicá-las em outros contextos organizacionais.

**Palavras-Chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Psicologia Organizacional; Aconselhamento.

**Abstract:** Social and Technological transformations have been changing types, levels and dynamics of interpersonal relationships. Stress due to impermanence regarding jobs and socio-economical status end up affecting all life dimensions hence the increasing need in all kinds of institutions of some type of counseling and/or coaching service. This paper deals with such an experience at a higher educational institution showing how people may be helped to overcome stressful conditions and improve quality of life.

**Keywords:** Quality of Life, Counseling Services, Organizational Psychology.

## Introdução

O Século XXI caminha intensamente para transformações rápidas e drásticas sob todos os pontos de vista, a exemplo do que fora observado no Século XX, cuja nomenclatura de “Era dos Extremos”, tratada por Robsbawn (2005) dimensiona a complexidade das mutações vivenciadas. Acompanhar os passos dessas transformações com a rapidez exigida pelo seu ritmo parece ser um ideal difícil de ser perseguido por grande parte das pessoas. E, embora esse tenha sido um ideário social da Modernidade Líquida, conforme Bauman (2001), a rapidez e fluidez do tempo e do espaço, colocam-nos diante do dilema entre a restrição e a liberdade. O que se observa no cotidiano é a presença de dificuldades de adaptação a essas mutações, bem como o sentimento de inadequação diante delas. As mudanças tecnológicas e sociais observadas na nossa sociedade não têm significado necessariamente melhoria da qualidade da vida das pessoas. Aspectos positivos e negativos dessas mudanças têm sido descritos por vários autores, sendo que grande parte destaca as dificuldades e sentimentos de inadequação, conforme descrito por Bauman (op cit.).

O acesso às tecnologias, especialmente às novas conexões e interconexões, favorece novas formas de relacionamentos, possibilitando a construção de novos laços comunitários, segundo Todorov (1996) como possibilitadores de sociabilidade, o que permite intercâmbio de valores, saberes, trocas e reciprocidades, bases necessárias para a construção de subjetividades. Entretanto, essas novas formas de intersubjetividades têm trazido consigo uma série de dificuldades adicionais ao indivíduo, como a dificuldade de manter-se atualizado e “conectado”, a dificuldade de manter relações sólidas, bem como o sentimento de cansaço e estresse diante de tantos estímulos. A possibilidade de comunicação e informação à mão, a qualquer momento, sem limites, parece contribuir para que esta sensação se intensifique. Não raro, surgem relatos de indivíduos que se sentem sob a dominação e totalmente à mercê dessas conexões, como se não tivessem a opção de se manterem “desligados”, “não plugados”. Novas extensões o acompanham mesmo quando estão longe dos seus escritórios: blackberrys, palms, celulares de última geração, dentre outros.

A sensação de dominação parece acompanhar o indivíduo aos diferentes quadrantes geográficos que percorre. As tecnologias de satélites o mantêm sob a égide da comunicação. Com isso, novas demandas de saúde mental têm sido verificadas nos mais diferentes espaços. No ambiente universitário, pela natureza da atividade desenvolvida, há uma intensificação dessas demandas, impactando diretamente na qualidade de vida de sua comunidade. O presente estudo é uma tentativa de analisar um serviço criado a partir dessas demandas e que se posiciona como uma tentativa de trabalhar essas questões.

À contraposição da dominação, libertar-se, segundo Bauman (Op. cit.), “significa literalmente libertar-se de algum grilhão que obstrui ou impede os movimentos; começar a *sentir-se* livre para se mover ou agir. “Sentir-se livre” significa não experimentar dificuldade, obstáculo, resistência ou qualquer outro impedimento aos movimentos pretendidos ou concebíveis.” Para o autor, o problema reside no fato de que pode haver incongruência entre o que se sente como liberdade com o que ela é de fato, sugerindo que as pessoas possam estar satisfeitas com suas condições, sentirem-se livres, mesmo diante da escravidão. A genuinidade da liberdade não reside na supressão

das condições objetivas da dominação ou da escravidão, pois não há como se certificar de que as pessoas almejem de fato a perspectiva da libertação, uma vez que nem todos estão dispostos a enfrentar as dificuldades que o exercício da liberdade pode acarretar.

Bauman, citando argumentos de Arthur Schopenhauer, propõe o equilíbrio entre os desejos, a imaginação e a capacidade de agir. Para ele, “o equilíbrio pode ser alcançado e mantido de duas maneiras diferentes: ou reduzindo os desejos e/ou imaginação, ou ampliando nossa capacidade de ação”. Posicionando-se como sujeito do capital, desejar menos significa ir contra a atração da mercadoria ou minimizar sua ação sobre o inconsciente, razão pela qual o autor distingue “entre liberdade “subjéctiva” e “objectiva” – e também entre a “necessidade de libertação” objectiva e subjéctiva.

Nesta perspectiva, o indivíduo pode manter-se equilibrado de duas formas: desejando menos, portanto, consumindo menos ou produzindo cada vez mais. Produzir mais é a primeira e imediata decisão, especialmente em países em desenvolvimento como o nosso, onde o indivíduo não chegou necessariamente a um patamar de acesso aos bens de consumo, amplamente difundido em países desenvolvidos e pouco vivenciado por países periféricos. Embora pareça ser o caminho mais lógico, não é necessariamente o mais saudável, via de regra não o é. A perspectiva de desejar menos ou ajustar os desejos tem sido compreendida como visão fracassada, embora parte significativa do globo tem pensado em outras alternativas possíveis, na contramão do consumo a qualquer preço. Idéias como Desenvolvimento Sustentável têm buscado a qualidade de vida das comunidades, intensificando que consumir responsabilmente é possível e pode ajudar na melhoria dessa qualidade de vida.

Num sentido macrodecisório, pensar em sustentabilidade parece ser óbvio, entretanto, os desafios maiores ficam a cabo das dinâmicas cotidianas daqueles mais necessitados, especialmente para “ironicamente” aqueles que ainda não acessaram ou se atualizaram nas escalas de consumo. O nível de desemprego está muito alto, principalmente em nosso país. É aterrorizador pensar na possibilidade de se tornar um desempregado. Diante desse cenário, o que o trabalhador faz? Como vive?

De um modo geral, trabalha produzindo em média 8 horas diárias e volta para casa, cansado e sem dinheiro. Resta-lhe como distração, lazer e realização – o conforto de um sofá ou uma cama, diante da TV. Ele amortiza seus sentimentos perante tantas notícias trágicas a que se expõe em grande frequência, realizando-se através de filmes de super-heróis, ou descarregando sua tensão através de filmes violentíssimos, ou “amando” através de personagens de novelas ou ainda, aprendendo a consumir o que esses personagens todos indicam ser bom, chegando inclusive a “praticar” esportes, assistindo aos melhores atletas, em “shows” de jogos espetaculares. A falta de motivação, o desânimo completo, a frequente depressão, a vida anti-social e o isolamento quase que total, passam a ser na prática, o cotidiano, o seu passado, presente e futuro.

Não há perspectivas de melhoras... Mas sempre há esperança de um dia consumir mais!

Como se isso pudesse compensar e trazer a felicidade que tanto desejam.

Bauman (2001) analisando as obras de Freud *O mal-estar da civilização e O futuro de uma ilusão*, argumenta que para o autor “embora alguns espécimes seletos da humanidade pudessem dominar a arte do autocontrole, todos os demais, e isso quer

dizer a vasta maioria, precisavam da coerção para continuar vivos e permitir que os outros vivessem”. Esta renúncia do instinto, por assim dizer, seria o tributo necessário pago à sociedade pela condição de humanidade. Bauman, entretanto, critica tal posicionamento, argumentando que sua validade restringe-se ao âmbito da clínica psicanalítica. Para ele, trata-se antes de um arranjo moderno, onde a face emancipatória também convive com a face coercitiva.

## **1 - A globalização e novos arranjos para a qualidade de vida nas instituições**

Durante algum tempo a sociedade parece ter permanecido em estado de “torpor” diante das transformações aceleradas. O caráter efêmero e volátil do resultado das transformações parece ter causado uma espécie de efeito “catatônico” nos indivíduos, evidenciado em parte dos estudos da década de noventa, quando a maioria dos autores destacava aspectos negativos dessas transformações. Gradativamente, surgem estudos que procuram conciliar as transformações sociais e tecnológicas com o aumento da qualidade de vida da população.

Henderson (2003) entende que existem possibilidades de reação para uma economia global que promova transformações positivas. Fala sobre desenvolvimento humano equitativo e sustentável que busquem um caminho de coesão social, solidariedade e respeito pela vida de um modo geral.

De qualquer maneira a vida dos seres humanos tem sido caracterizada por incertezas que trazem ansiedade e angústia na maioria das vezes. E para quem trabalha, especificamente, como tem sido enfrentar essas mudanças? E como elas afetam o cotidiano de cada indivíduo?

Sennett (1998) discute sobre quão insalubre é a flexibilidade que vivemos hoje no mundo das organizações, chegando inclusive a corroer o caráter do homem. O autor analisa a efemeridade das relações de emprego e os impactos no mundo subjetivo do trabalhador, demonstrando que o fato dos empregos na atualidade serem de curta duração o mundo dos negócios exige agilidade e rapidez atingindo o homem de tal forma, que o torna impaciente e imediatista. Se para desenvolver o seu caráter o indivíduo depende de suas ligações com o mundo e se desenvolve a longo prazo então, no mundo do trabalho atual não há tempo suficiente para que as relações de lealdade ou compromisso mútuo se formem.

As incertezas sempre estiveram presentes de alguma forma na vida humana, entretanto seu caráter de efemeridade e volatilidade é próprio da chamada sociedade de risco, segundo Beck (1999), havendo a necessidade de ajustamentos a essa nova demanda social.

Tonelli (2001) realizou estudo comparativo entre o que tem acontecido em termos de relações amorosas e familiares e as novas competências no trabalho. Até por volta da década de 60 o modelo patriarcal de família tinha o papel do homem como provedor e da mulher como aquela que cuidava do lar e da educação dos filhos, sendo totalmente dependente do marido. Esta era uma relação feita para durar até o fim de suas vidas. Sexualmente falando, à mulher cabia o papel de mera reprodutora e o homem era aquele que tinha necessidades de sentir prazer nas suas relações e que, portanto seria compreensível a necessidade de relações extraconjugais, de curta duração. Na vida atual

o relacionamento dos casais se modificou numa perspectiva de democratização onde os cônjuges buscam satisfação na própria relação construída, através de decisões discutidas e definidas por ambos e onde há o desejo de auto-realização das duas partes. Vive-se numa sociedade de risco, onde existem opções e escolhas (Guiddens, 1993) inclusive de relações afetivas (hoje a mulher também se arrisca inclusive nas relações fora de seu casamento em busca de prazer), além das que acontecem no campo de trabalho. À mulher coube a conquista do espaço profissional e como tal, hoje ela não precisa mais depender de seu marido. Dessa maneira as relações estáveis ficam ameaçadas e muitas vezes, fragmentadas.

As novas dinâmicas sociais impactam as relações interpessoais tanto no âmbito do trabalho quanto no âmbito particular, o que não garante necessariamente a qualidade de vida das pessoas. Se por um lado a conquista de relações igualitárias trouxe uma série de benefícios inquestionáveis tanto para os homens quanto para as mulheres, por outro, trouxe também uma série de desafios, como a necessidade de ajustamentos a tripla jornada de trabalho feminina e o alto grau de estresse que essa nova realidade demanda, por exemplo. Com isso, cada vez mais há a necessidade de que se busque pela qualidade de vida de todos.

Os princípios da promoção de saúde têm como referência as conferências internacionais da promoção de saúde de 1986, 1988, 1991, 1997 e 2000. As discussões nessas conferências foram feitas com a intenção de buscar Saúde para Todos, onde o conceito de saúde foi compreendido como o maior recurso para o desenvolvimento social, econômico e pessoal, assim como uma importante dimensão da qualidade de vida e, sabendo-se que fatores políticos, econômicos, sociais, culturais, ambientais, comportamentais e biológicos podem favorecer a saúde. Portanto promoção de saúde foi definida como o processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria de sua qualidade de vida e saúde, incluindo maior participação no controle desse processo. Os indivíduos e grupos devem saber identificar seus desejos, satisfazer necessidades e modificar o meio ambiente no sentido do bem-estar geral, inclusive no sentido de melhor preservação da vida no planeta. Dessa maneira fica entendido que a promoção de saúde não é responsabilidade exclusiva do setor de saúde, mas refere-se sim a um estilo de vida em direção ao bem-estar global.

Os pressupostos abordados nessas conferências internacionais nos indicam as seguintes condições para alcançarmos a saúde: paz, habitação, educação, alimentação, renda, ecossistema estável, recursos sustentáveis, justiça social e equidade.

A ação para a promoção da saúde, embora parta de ação coordenada entre governo, setor de saúde e outros setores sociais e econômicos, deve absorver a perspectiva da intersetorialidade, envolvendo organizações voluntárias e não-governamentais, autoridades locais, indústria e mídia. Incluem-se também as pessoas em todas as esferas da vida, como indivíduos, famílias e comunidades. Observou-se que as estratégias e programas na área de promoção de saúde deveriam se adaptar às necessidades, características e possibilidades locais.

Na esteira da promoção da saúde, a construção de políticas apropriadas para o alcance da promoção de saúde expande-se em vários países da Europa e, posteriormente, aporta-se na América Latina e mais especificamente, no Brasil. Uma das questões centrais é a necessidade de se criar ambientes favoráveis à expansão e sedimentação dessas políticas.

A noção de saúde aqui empreendida considera que nossas sociedades são complexas e interrelacionadas, dado que não pode estar separada de outras metas e objetivos. Compreendendo a ligação da população ao seu meio-ambiente, um dos princípios é encorajar a ajuda recíproca – cada um deve aprender a cuidar de si próprio, do outro, da comunidade e do meio-ambiente natural. É preciso ajudar para que as pessoas se preparem para suas diversas fases da existência, podendo fazer opções que conduzam a uma saúde melhor.

Os indivíduos são seres intercambiáveis e, conforme Todorov (op. Cit) buscam laços comuns como possibilidade de ser e existir no mundo. Laços esses, essenciais para o desenvolvimento das ações de promoção da saúde, porque saudável não se refere apenas ao que não está doente no que tange ao físico e biológico, mas ao mental, ao social, ao econômico, ao político. Ao que a humanidade constrói, junto à natureza mais ampla, onde muitas vezes o homem não tem poder e controle. É preciso aprender a lidar com o inesperado e com o novo sem precisar destruir o diferente e o fraco.

O Serviço apresentado a seguir surge a partir da convicção de que é possível criar espaços para a promoção da saúde dentro de ambientes organizacionais complexos, integrando as diversas dimensões que fazem parte da vida daqueles que ali estão inseridos cotidianamente.

## **2 - Emergências paradigmáticas: novas práticas no ambiente universitário que possibilitaram o surgimento do Serviço de Atendimento e orientação Psicopedagógicos**

O convívio cotidiano na Universidade, diante dessa nova realidade, impulsionou a concepção e desenvolvimento de um programa de qualidade de vida no ambiente organizacional denominado Serviço de Atendimento e Orientação Psicopedagógicos – SAOPSIPE. O postulado primordial do serviço reside na crença da promoção de saúde (entendida na sua forma mais ampla e completa) e na experiência da realização de vivências prazerosas e harmônicas. Entende que é preciso mudar de referência para pensar e atuar nessa realidade marcada pela complexidade, conforme Morin (1990, 1996). Na perspectiva do paradigma da complexidade não há mais como olhar o ser humano isolado de seu contexto e se faz necessário compreendermos que ao mesmo tempo em que o ser individual existe, a sua própria constituição está ligada ao coletivo, fazendo parte da vida de um organismo vivo que é o conjunto dos homens, seja da instituição educacional em questão, seja da sociedade paulista ou da brasileira ou, ainda, da civilização humana atual.

O ser humano e suas conexões são compreendidos tanto em suas particularidades quanto nas dimensões genéricas e universais. Suas atitudes e o comportamento devem ser analisados e compreendidos como sendo daquele sujeito e também da conexão dele com o restante dos humanos no âmbito mais próximo, como no mais longínquo.

O início deste programa partiu da compreensão de o espaço de convivência universitária deriva trocas e subjetividades típicas daquele local, mas sempre em interconexão com os macro contextos advindos da globalização. Contatou-se a necessidade de melhoria da qualidade de vida das pessoas ali envolvidas, a partir das cadeiras básicas de Psicologia Aplicada à Administração I e Psicologia Aplicada à Administração II.

Espontaneamente, os indivíduos identificavam na equipe das referidas cadeiras, um espaço de escuta, capaz de significar algum tipo de intervenção. Decorreu daí, a formatação de um programa que pudesse absorver e escoar as demandas por qualidade de vida das pessoas que procuravam espontaneamente a equipe.

A formatação inicial do serviço contou com duas docentes psicólogas, instaladas em uma pequena sala, onde há total privacidade daqueles que buscam espontaneamente o serviço que buscou dar conta de necessidades da vida do cotidiano de pessoas, que ora apresentam questões simples que com uma simples conversa momentânea, mas esclarecedora lhes faz retomar o próprio rumo, ora pessoas com grande sofrimento e prejuízo da saúde, necessitam de orientação para encaminhar e buscar soluções urgentes e precisas. Desde sua concepção, percebeu-se que havia a necessidade de se lançar um olhar analítico mais amplo, sob a perspectiva do pensamento complexo, demandado pela própria natureza das complexidades ali envolvidas.

Um dos pontos primordiais do serviço é não abrir mão da noção de complexidade, analisando e compreendendo as ações como elementos de um tecido vivo do qual fazemos parte, o que significa que nossas decisões influenciarão um processo mais amplo de mundo e também por um processo do eu que cada um é. Revendo os últimos acontecimentos e o sofrimento que a maioria das pessoas tem sentido é fácil de imaginar que existe uma reação de busca de alternativas para sobrevivência ou para diminuir o grau de sofrimento. Na tentativa de acompanhar as transformações a passos largos, que a sociedade tem experimentado, a busca pela qualidade de vida tem sido imperativa para os indivíduos, através de melhoria e acesso a atividades físicas e atividades de auto conhecimento como psicoterapias e outras e, institucionalmente, através de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Limongi-França (2003) nos diz que as demandas de qualidade de vida pressupõem necessidades para a preservação pessoal e da sobrevivência da espécie. Disse que alguns desencadeadores são típicos de nossa sociedade e dividiu-os em quatro tipos: 1)vínculos e estrutura de vida pessoal (família, cuidados com a saúde, etc); 2)fatores socioeconômicos (globalização, desemprego, etc); 3)metas empresariais (competitividade, imagem corporativa, etc) e 4)pressões organizacionais (novas estruturas de poder, co-responsabilidade, etc). Para responder a esses fatores a QVT utiliza vários conhecimentos como: ergonomia, psicopatologia, questões de saúde e segurança do trabalho, comunicação tecnológica, empregabilidade e muitos outros assuntos. A autora aponta que os projetos concretos existentes até o momento, respondem muito mais à dimensão biológica (63%), depois vem a dimensão organizacional (22%), seguido pela dimensão social (10%) e por último a dimensão psicológica (5%). Alguns dos aspectos gerados pelos programas de QVT são: aumento da produtividade e da competitividade, melhoria da imagem da empresa, redução de faltas/doenças, melhoria no estilo de vida, recebimento do certificado ISO e muitos outros.

### **3 - O Início do Serviço**

O Serviço pôde ser concebido em uma Universidade que se caracteriza historicamente como um espaço democrático, onde as relações são marcadas pela liberdade de expressão. Nesse cenário, insere-se na Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuariais para atender professores, estudantes e funcionários, perfazendo cerca de 7000 pessoas. É importante saber que nesta instituição existe

“espaço” e disponibilidade para o novo e o indefinido, para a diversificação e para compreender a complexidade de uma realidade, sem com isso abrir mão daquilo que parece difícil e sutil, ou melhor dizendo, além do racional e da lógica formal, considera-se o intuitivo, o subjetivo e a intersubjetividade proveniente das relações ali tecidas.

O serviço se formaliza em 1998, para auxiliar as pessoas, acompanhando-as desde a sua rotina mais comum, até os seus momentos de maior ansiedade ou até conflitantes; serviço este voltado ao mais humilde funcionário ou ao mais graduado e titulado professor; ao estudante de nível sócio econômico mais alto até o bolsista que trabalha para sua sobrevivência...

O serviço pôde ser criado, conforme abordado anteriormente, pela necessidade apontada pelas pessoas envolvidas na comunidade acadêmica daquela unidade. Uma série de razões práticas acompanhou seu nascedouro. Uma delas se referia as questões de adaptação dos alunos que saíam do ensino médio para um ensino de nível superior, o que demandava uma nova realidade para os jovens que muitas vezes se sentiam “perdidos” em um ambiente livre e democrático, não tendo mecanismos muito exigentes de cobrança. Isto, muitas vezes, favorece uma situação em que aqueles que foram muito reprimidos anteriormente, sintam-se “deslumbrados” e acabem relaxando no seu empenho aos estudos. Outra questão é a de que professores de cursos de nível superior não têm a mesma didática que os do ensino fundamental, colaborando para que muitos alunos apresentem dificuldades de aprendizagem. Acrescente –se ainda o fato de que esta é a última etapa escolar antes que esses estudantes se tornem profissionais, o que exige deles o preparo para enfrentarem o mercado de trabalho. Resumindo, constatou-se que são aspectos relevantes que exigem, na formação desses estudantes, uma adaptação que propicie a possibilidade de se tornarem pessoas capazes de agir com maior autonomia, responsabilidade e maturidade.

Outra razão para a existência do serviço era o fato de a direção da faculdade, chefia do departamento, ou coordenação de curso terem que lidar com conflitos de relacionamentos de natureza diversa: entre alunos e professores; funcionários e alunos ou professores ou quaisquer outros relacionamentos entre pessoas desta comunidade. Já naquela época havia indicações que o MEC – Ministério da Educação e Cultura - desejava que as escolas de nível superior também apresentassem algum serviço de atendimento e orientação psicológico - pedagógica.

Após quatro anos de existência, o Serviço foi estendido para toda a Faculdade, incluindo os outros cursos, a pedido do próprio Diretor. Além das justificativas já enumeradas é o próprio resultado do serviço que, paulatinamente, acabou demonstrando a sua importância não somente na vida de cada uma das pessoas desta comunidade, mas também no coletivo do grupo, no desenvolvimento organizacional deste estabelecimento de ensino.

Atualmente o serviço está disponível para atender a um público de mais de sete mil pessoas, incluindo professores, estudantes e funcionários. Seu objetivo geral se distribui no tripé: atender, orientar e/ou acompanhar alunos de um modo geral, e aqueles que buscarem diretamente o SAOPSIPE, para que sua formação profissional e acadêmica se realize a contento, superando dificuldades que eventualmente possam interferir e atrapalhar essa formação; oferecer um espaço apropriado para que os professores possam trazer possíveis dificuldades no desempenho de suas funções, que venham



interferir no bom desenvolvimento de seu trabalho na faculdade, ou na vida de modo geral e; disponibilizar o SAOPSIPE, para os funcionários da Faculdade, no sentido de encaminhar da melhor forma possível, dificuldades surgidas no desempenho de sua função; seja em questões profissionais ou pessoais.

Na prática, as principais atividades são:

- Orientar e acompanhar alunos recém chegados à Universidade, após vestibular, no início do primeiro ano letivo à nova realidade do sistema educacional;
- realizar orientação profissional com aqueles que se mostrarem indefinidos e inseguros, quanto à escolha profissional;
- acompanhar os alunos durante toda a sua formação na Faculdade, no desempenho em todas as disciplinas por eles cursadas e eventuais comportamentos que sobressaíam;
- acompanhar alunos que se mostrarem com baixo rendimento escolar, propondo alternativas para que se reforcem no que for necessário e possível, sugerindo a utilização de recursos, que, muitas vezes, a própria Universidade oferece, como por exemplo: cursos instrumentais, cursos de redação e outros;
- auxiliar na administração das dificuldades de relacionamento de um modo geral, como por exemplo entre alunos e professores, realizando inclusive o trabalho de mediação de conflitos entre eles;
- orientar alunos que apresentem sinais expressivos de apatia, desinteresse, desmotivação e “indisciplina”;
- atender alunos em caráter emergencial, com problemas psíquicos e encaminhá-los para serviços mais adequados,
- acompanhar e orientar os alunos de 4º e 5º anos nas necessidades específicas ao desenvolvimento de seu papel enquanto futuro próximo profissional, como por exemplo desenvolvimento e desempenho em estágio ou trabalho.

A estrutura do serviço é relativamente simples, contando com uma pequena sala, aparelhada com computador, telefone e material de escritório. O atendimento é feito em sistema de plantão, com hora marcada por telefone, ou em atendimento imediato, caso alguma profissional esteja disponível. Os custos referem-se à destinação de horas de duas docentes fixas e mais outras duas aprovadas recentemente. A simples estrutura não é impeditivo para a realização de quaisquer atividades, devido ao fato do serviço se propor a atender na própria estrutura demanda, por exemplo, problemas de relacionamento entre professor e turma, trabalha-se na própria turma; reuniões com equipes de professores, reúne-se em sala própria para reunião, de forma que apenas os atendimentos individuais são feitos dentro da sala própria para os serviço.

A proposta central é ouvir todas as pessoas que buscassem ajuda (sejam professores, funcionários e alunos, ou a própria direção ou chefias de departamentos, ou ainda coordenações dos cursos) naquilo que necessitassem, orientando-as para que elas mesmas cuidem das suas soluções, indicando alternativas, possibilidades, caminhos, dando suporte pessoal para alcançá-las. A idéia de autonomia do sujeito social e a construção conjunta de soluções possíveis visualizam o posicionamento teórico do serviço, razão pela qual não se pretende delimitar a natureza das questões trabalhadas, entendendo que a organização é um sistema complexo e a delimitação reduziria essa complexidade e engessaria a própria natureza do serviço, o que só teria a perder, pois as dimensões da criatividade humana correria o risco de ser suplantadas. Da mesma forma,

o serviço está aberto a todos aqueles que o buscam, independentemente de fazerem parte daquela unidade ou não. Na prática, pessoas da universidade como um todo já buscou o serviço e foram atendidas. Não se trata de um serviço de psicoterapia, quando há esta demanda, faz-se o escoamento dela através da rede que existe dentro da universidade.

Se para o indivíduo esse atendimento pode significar um simples ouvir no momento em que a cidade de São Paulo, uma grande metrópole que facilita o isolamento das pessoas, ou o sofrimento de muitos que não possuem total infra-estrutura para uma vida saudável, por outro lado também significa a possibilidade de ajudar a organização que é esta instituição em muitas direções diferentes. É importante lembrarmos que são as pessoas que dão a vida à organização, elas são as razões de sua existência, e ao mesmo tempo, é nas relações entre as pessoas que ocorrem as trocas, a interação, a integração ou mesmo, o conflito.

O serviço não foi criado apenas para o atendimento de indivíduos, mas também para o conjunto das pessoas e, como tal, tem procurado desenvolver atividades que busquem a melhoria de vida também no coletivo em suas perspectivas de desenvolvimento. Entende ainda, que, cuidando dos seres humanos dessa comunidade, será possível colaborar para que a própria organização tenha melhora significativa, com possibilidades de expandir um potencial saudável ao grupo dos seres humanos de um modo geral.

Os quadros abaixo procuram sintetizar a quantidade de serviços prestados à organização, distribuídos nas diferentes categorias, conforme já descrito.

	2007	2008
Professores	33	61
Estudantes da unidade	143	143
Funcionários	16	6
Estudantes - outros cursos	15	0
Familiares dos estudantes	8	20
Comunidade interna	23	26
TOTAL	251	256

Atendimentos Realizados nos Últimos 2 anos

### **Considerações Finais**

As novas dinâmicas sociais demandam novas formas de se pensar e intervir em realidades sociais complexas. As velhas fórmulas não têm garantido a eficácia da busca pela saúde das pessoas. A emergência de novos postulados na compreensão dos fenômenos humanos e suas interações demanda novas práticas e lidas. A noção de promoção da saúde fornece o entendimento de como devemos pensar e operacionalizar a busca pela qualidade de vida, questão imperante na nossa sociedade marcada pelo risco, pela incerteza, volatilidade e degradação das relações interpessoais.

Neste cenário, corroído e esfacelado, onde as possibilidades de atuação do humano tornam-se cada vez pautadas na competitividade e individualidade emergem novas demandas por qualidade de vida que busquem um mundo melhor. Novos paradigmas

surtem frente a essas novas demandas. Na esteira das discussões sobre promoção de saúde e sustentabilidade surgem práticas de qualidade de vida no trabalho como formas diferenciadas de se intervir em realidades organizacionais complexas, povoadas por conflitos e acomodações. Essas discussões fazem parte de um olhar integrado, sistêmico e complexo da atuação de cada indivíduo no mundo e como esta atuação se interconecta com as diferentes facetas de sua existência.

Inscrito num contexto de uma universidade comunitária, democrática e participativa surge o Serviço de Atendimento e Orientação Psicopedagógicos, destinado a atender a comunidade interna de uma unidade que lida com os cursos de graduação em Administração, Contabilidade, Economia e Atuariais. Por serem cursos voltados ao mercado de trabalho, seu público, tanto alunos, quanto funcionários e professores lidam cotidianamente com questões relacionadas às pressões próprias do mundo executivo, bem como às cobranças por performance e produtividade. Este cenário parecia propício para que as questões ligadas às exigências profissionais, às relações interpessoais e seus desdobramentos, impactassem diretamente na qualidade de vida das pessoas ali envolvidas. Neste sentido, o grupo de docentes psicólogos que atuavam na unidade passou a ser fonte de escuta das principais queixas das pessoas. Com o tempo percebeu-se que seria necessário a formatação de serviço que pudesse absorver e escoar as demandas apresentadas, contribuindo significativamente para a qualidade de vida da organização.

Passados dez anos de seu projeto piloto, o serviço expandiu-se para os três *campi* da Universidade, atendendo aqueles que procuram espontaneamente ou são conduzidos ao serviço por alguém da comunidade interna. Dessa forma, entende-se que os objetivos pelos quais o serviço foi criado são atingidos cotidianamente, mensurados através dos *feedbacks* recebidos frequentemente por aqueles que, no momento de sofrimento e angústia procuram o serviço, são atendidos e encaminhados à rede de apoio, quando necessário, retornam para dizerem como se sentem e como estão conduzindo suas vidas e lidando com os dilemas e problemas.

A possibilidade de que experiências dessa natureza possam ser criadas em outros espaços organizacionais, quer sejam universidades, escolas, repartições públicas, hospitais, empresas pequenas, grandes, parece ser uma necessidade cada vez mais imperante em um mundo cercado por dificuldades econômicas, financeiras e sócio ambientais que impactam diretamente na construção das subjetividades. Trata-se de uma possibilidade que requer a compreensão de que é possível trabalhar a qualidade de vida das pessoas sem que isso signifique elevados custos para a instituição.

## Bibliografia

- BAUMAN, Zygmunt. Globalização: as conseqüências humanas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.
- BAUMAN, Zygmunt. Modernidade Líquida. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- BECK, Ulrich. O que é globalização? : equívocos do globalismo – Respostas à globalização. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- BERGAMINI, Cecília W. TASSITARINI, Rafael. Psicopatologia do Comportamento Organizacional. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia C. Gestão com pessoas, subjetividade e objetividade nas organizações. In: DAVEL E.; VERGARA, Sylvia C. Gestão com pessoas e Subjetividade. São Paulo: Atlas, 2001.
- GENELOT, Dominique. *Manager dans la complexité*. Paris: Insep Editions, 1992.
- GIDDENS, Anthony. Transformação da intimidade. São Paulo : UNESP, 1992.
- HENDERSON, Hazel. Além da globalização: modelando uma economia global sustentável. São Paulo : Cultrix, 2003.
- HOBBSAWM, Eric. Era dos extremos. São Paulo: Schwarcz, 2002. 2. ed.
- JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. Intersetorialidade, Transetorialidade e Redes Sociais na Saúde. Revista de Administração Pública. RAP. Rio de Janeiro/34(6), nov/dez, 2000.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.
- MORIN, Edgar. O método: 5. a humanidade da humanidade. Porto Alegre: Meridional, 2002.
- \_\_\_\_\_. Introdução ao Pensamento Complexo. Instituto Piaget, 1990 (Paris).
- SCHULER, r. S. *Human resource management*. In: WARNER, m. (Ed.). *International encyclopedia of business and management*. Londres: Routledge, 1996, p. 3100-3116, v.4.
- SENNETT, Richard. A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro: Record, 2002. 6 ed.
- TOROROV, Tzvetan. A Vida em Comum: ensaio de Antropologia Geral. Campinas: Papyrus, 1996.
- TONELLI, Maria José. A questão das relações amorosas e familiares. In DAVEL, Eduardo e VERGARA, Sylvia C. Gestão com pessoas e subjetividade. São Paulo: Atlas, 2001.
- SITES CONSULTADOS, especialmente sobre as conferências de promoção de saúde:  
<http://www.opas.org.br/promocao/uploadArq/Adelaide.pdf>  
<http://www.opas.org.br/promocao/uploadArq/Sundsvall.pdf>  
<http://www.who.int/hpr/NPH/docs/jakarta-conference-report.pdf>  
[http://www.unifran.br/mestrado/promocaoSaude/docs/cartas\\_prom\\_saude.pdf](http://www.unifran.br/mestrado/promocaoSaude/docs/cartas_prom_saude.pdf)  
[http://www4.ensp.fiocruz.br/eventos\\_novo/dados/arq547.ppt#258](http://www4.ensp.fiocruz.br/eventos_novo/dados/arq547.ppt#258)