

PSICOLOGIA AMBIENTAL E SIMBOLISMO DO ESPAÇO: MAPEAMENTO AFETIVO DA RELAÇÃO DE TRABALHADORES DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL COM SEUS LUGARES DE TRABALHO

*ENVIRONMENTAL PSYCHOLOGY AND SPACE SYMBOLISM: AFFECTIVE MAPPING OF THE
RELATIONSHIP OF WORKERS IN SOCIAL ASSISTANCE POLICY WITH THEIR WORKPLACES*
*PSICOLOGÍA AMBIENTAL Y SIMBOLISMO DEL ESPACIO: MAPEO AFECTIVO DE LA RELACIÓN
DE LOS TRABAJADORES EN POLÍTICA DE ASISTENCIA SOCIAL CON SUS LUGARES DE
TRABAJO*

<https://doi.org/10.26895/geosaber.es.v12i0.1115>

ANDERSSON DE CASTRO LIMA ^{1*}
FÁBIO PINHEIRO PACHECO ²
ZULMIRA ÁUREA CRUZ BOMFIM ³

¹ Bacharel em Psicologia e mestrando em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGP) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Integrante do Laboratório de Pesquisa em Psicologia Ambiental (Locus). Av. da Universidade, 2762 - Centro de Humanidades II, Bloco Ícaro Moreira de Sousa, CEP: 60020-181, Fortaleza (CE), Brasil, Tel.: (+55 85) 3366.7648, lima.castro94@gmail.com, <http://orcid.org/0000-0003-1469-8529>

*Autor correspondente

² Bacharel em Psicologia pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Mestre e doutorando em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGP) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Integrante do Laboratório de Pesquisa em Psicologia Ambiental (Locus). Av. da Universidade, 2762 - Centro de Humanidades II, Bloco Ícaro Moreira de Sousa, CEP: 60020-181, Fortaleza (CE), Brasil, Tel.: (+55 85) 3366.7648, pfabiopinheiro@gmail.com, <http://orcid.org/0000-0003-4139-1506>

³ Professora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGP) da UFC e coordenadora do Laboratório de Pesquisa em Psicologia Ambiental (Locus). Av. da Universidade, 2762 - Centro de Humanidades II, Bloco Ícaro Moreira de Sousa, CEP: 60020-181, Fortaleza (CE), Brasil, Tel.: (+55 85) 3366.7648, zulaurea@gmail.com, <http://orcid.org/0000-0002-1874-8821>

Histórico do Artigo:
Recebido em 23 de novembro de 2020.
Aceito em 20 de junho de 2021.
Publicado em 20 de junho de 2021.

RESUMO

O referido artigo trata de uma investigação junto a trabalhadores da Política de Assistência Social (PAS) em um município do estado do Ceará que teve por objetivo compreender as suas relações com seus lugares de trabalho. A pesquisa sustenta-se nos arcabouços da Psicologia Ambiental transacional e na Psicologia Social de vertente Sócio-Histórica. Elegeu-se a Afetividade para elucidar aspectos de caráter físico-estrutural e simbólico das relações humano-ambientais. Utilizou-se o Instrumento Gerador de Mapas Afetivos para aferição da estima de lugar dos trabalhadores e para a análise de suas imagens afetivas. Os resultados mostram a prevalência da imagem de Contrastes potencializadores e despotencializadores relacionados às condições materiais de trabalho e às relações interpessoais. Por fim, o trabalho demonstra contribuição à gestão de políticas públicas a partir da investigação de relações humano-ambientais.

Palavras-chave: Psicologia Ambiental. Psicologia Sócio-Histórica. Mapas Afetivos. Assistência Social. Afetividade.

ABSTRACT

This article presents an investigation that aimed to understand the relations of Social Assistance Policy workers in a city in the state of Ceará with their workplaces. The research is based on contributions from transactional Environmental Psychology and Cultural-Historical Psychology. Affectivity was chosen to elucidate physical-structural and symbolic aspects of human-

Geosaber.es, Fortaleza, v. 12, p. 244-255, 2021.

Copyright © 2010, Universidade Federal do Ceará

environmental relations. The Affective Map Generator Instrument was used to measure the workers' Esteem for the Place and analyze their affective images. The results show the prevalence of the image of potentiating and depotentiating contrasts related to the availability of resources and interpersonal relationships. Finally, the work demonstrates a contribution to the management of public policies based on the investigation of human-environmental relations.

Keywords: Environmental Psychology. Cultural-Historical Psychology. Affective Maps. Social Assistance. Affectivity

RESUMEN

El artículo presenta una investigación que tuvo como objetivo comprender las relaciones de los trabajadores de la Política de Asistencia Social de una ciudad del estado de Ceará con sus lugares de trabajo. La investigación se basa en contribuciones de la Psicología Ambiental Transaccional y la Psicología Histórico-Cultural. Se eligió la afectividad para dilucidar aspectos físico-estructurales y simbólicos de las relaciones humano-ambientales. Se utilizó el Instrumento Generador de Mapas Afectivos para medir la Estima del Lugar de los trabajadores y analizar sus imágenes afectivas. Los resultados muestran la prevalencia de la imagen de contrastes potencializadores y despotenciadores relacionados con la disponibilidad de recursos y las relaciones interpersonales. El trabajo demuestra un aporte a la gestión de políticas públicas a partir de la investigación sobre relaciones humano-ambientales.

Palabras clave: Psicología Ambiental. Psicología Histórico-Cultural. Mapas Afectivos. Asistencia Social. Afectividad.

INTRODUÇÃO

Este trabalho surge a partir do contato de um órgão gestor da Política de Assistência Social de um município cearense com o Laboratório de Pesquisa em Psicologia Ambiental da Universidade Federal do Ceará (Locus-UFC). O órgão gestor em questão solicitou ao Locus a disponibilização de metodologias inovadoras para o processo de territorialização, dada a natureza territorializada e descentralizada da Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2008). Fruto do diálogo entre o laboratório e o órgão gestor, iniciou-se uma investigação sobre os territórios da Assistência Social no município a partir das percepções de seus trabalhadores quanto aos seus lugares de trabalho.

A partir do exposto, o presente artigo orienta-se a fazer uma aproximação entre as ciências ambientais e a ciência psicológica. Tradicionalmente, os ambientes têm tido status secundário em estudos da Psicologia. Por serem compreendidos apenas em seu caráter físico e estrutural, os espaços são pouco explorados pela Psicologia e acabam por serem mais vistos sob o olhar de áreas como a Arquitetura, o Design, o Urbanismo e a Geografia.

A Geografia Humana tem produzido bastante conhecimento acerca das relações humano-ambientais, constituindo assim importante aporte à Psicologia Ambiental. Como exemplo, a partir da observação da habilidade humana cidade dos indivíduos de interagirem com os ambientes, Yi-Fu Tuan (1980), geógrafo sino-americano, cunhou o conceito de topofilia: a capacidade dos sujeitos de se vincularem a territórios (do grego, *topos* – lugar e *filia* – afinidade).

Tal filiação aos territórios gera uma classificação diferente entre espaço e lugar. Tuan (1983, p. 6) argumenta que “o que começa como espaço indiferenciado transforma-se em lugar à medida que o conhecemos melhor e o dotamos de valor”. Dessa forma, o espaço representa algo próximo de uma posição geográfica, uma marcação objetiva. Já o lugar é descrito como o espaço atravessado pela subjetividade, internalizado, ou seja, é o espaço quando o é para alguém (TUAN, 1983). Nessa perspectiva, ambiciona-se entender as relações humano-ambientais considerando a dimensão do simbolismo do espaço. Isso implica entender o território para além da sua estrutura física e de seus limites geográficos.

O processo de territorialização é concebido como uma atividade estruturante dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS – (BRASIL, 2008; 2009) e de outros serviços da Assistência Social. Na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), há uma centralidade de ações desenvolvidas no território nos quais os profissionais estão inseridos, sendo o processo

de territorialização um dos primeiros passos de atuação desses profissionais. Nessa política, compreende-se que o território

[...] não se restringe à delimitação espacial. Constitui um espaço humano, habitado. Ou seja, o território não é somente uma porção específica de terra, mas uma localidade marcada pelas pessoas que ali vivem. É nos espaços coletivos que se expressam a solidariedade, a extensão das relações familiares para além da consanguinidade, o fortalecimento da cumplicidade de vizinhança e o desenvolvimento do sentimento de pertença e identidade. O conceito de território, então, abrange as relações de reconhecimento, afetividade e identidade entre os indivíduos que compartilham a vida em determinada localidade (BRASIL, 2011, p. 13).

Para a Psicologia Ambiental, podemos conceber o território como um ambiente onde, pela apropriação do espaço, os sujeitos constroem suas histórias e utilizam-no como referência para a construção de sua própria identidade pessoal e coletiva (POL, 1996). Ao estudar o território pela Psicologia Ambiental, compreendemos as transações e interações entre as vivências humanas e o entorno sócio-físico (construído ou natural), sendo possível analisar “como o indivíduo avalia e percebe o ambiente e, ao mesmo tempo, como ele está sendo influenciado por esse mesmo ambiente” (MOSER 1998, p. 122).

Em estudo realizado por Augusto, Feitosa e Bomfim (2016), observou-se a possibilidade de mapeamento e a realização do processo de territorialização a partir da afetividade. O estudo dos autores foi realizado em um CRAS e teve o Instrumento Gerador de Mapas Afetivos (BOMFIM *et al.*, 2014) como metodologia de coleta de dados. Tal iniciativa proporcionou desenhar o território estudado, revelando em sua integralidade as relações estabelecidas entre usuários-ambiente e os modos como os sujeitos implicavam-se com o lugar de moradia.

Com base nessa mesma perspectiva, este artigo apresenta parte dos resultados do diagnóstico desenvolvido no território de um município do estado do Ceará. A pesquisa objetivou compreender a atuação profissional dos trabalhadores da Assistência Social relacionada aos seus lugares de trabalho a partir das dimensões afetivas e psicossociais. Compreendemos que, ao perguntar ao trabalhador sobre seu lugar de trabalho, estaríamos não só apreendendo as características físicas do ambiente, mas também as representações sociais e a afetividade decorrentes relação pessoa-ambiente.

Para essa leitura psicossocial, utilizamos a Psicologia Ambiental de vertente transacionalista (GARCIA-MIRA, 1998) e a Psicologia Social Sócio-Histórica (LANE, 1989), que nos permite compreender a relação pessoa-ambiente para além dos aspectos físicos, demarcando também as dimensões afetivas, sociais, históricas e sociais. Como categoria-síntese, utilizamos da Afetividade (emoções e sentimentos), compreendida como “[...] a tonalidade afetiva e a cor emocional que impregna a existência do ser humano” (SAWAIA, 2011, p. 98), que possibilita a análise de fatores presentes na dialética inclusão/exclusão. Ao compreender os aspectos simbólicos presentes nas relações entre profissionais, territórios e condições de trabalho na gestão da Política de Assistência Social, chegamos à Estima de Lugar (BOMFIM, 2010) – categoria que demonstra o modo como as pessoas são afetadas e se engajam nos ambientes aos quais estão vinculadas.

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa. Para seu desenvolvimento, utilizamos do Instrumento Gerador de Mapas Afetivos (IGMA) (BOMFIM *et al.*, 2014), um método de coleta e análise de dados que utiliza como síntese interpretativa a comparação entre imagens obtidas por meio de desenhos, metáforas e escores da Escala de Estima de Lugar (ver Quadro 1). Com a análise do instrumento, obtém-se a construção de mapas afetivos – que expressam a afetividade e a implicação psicossocial do indivíduo em relação a um determinado ambiente.

Quadro 1 – Componentes do IGMA

Componente	Descrição
Desenho	O respondente é convidado a desenhar o que para si representa o lugar em questão. O sujeito deve ser estimulado a desenhar o que desejar, sem se preocupar com a qualidade do traço ou com a fidedignidade da representação.
Significado	O participante deve declarar detalhadamente o que significa seu desenho.
Sentimentos	O respondente é convidado a narrar detalhadamente quais sentimentos seu desenho lhe evoca. A seguir, o sujeito deve sintetizar os sentimentos que narrou em seis palavras.
Qualidades	O sujeito responde a respeito do que diria caso lhe perguntassem sobre o lugar em questão.
Metáfora	O respondente é convidado a estabelecer uma comparação entre o lugar e algo. O sujeito deve ser estimulado a comparar o ambiente com o que desejar, seja com outro lugar, com um objeto, com uma pessoa ou com uma situação.
Caminhos	O participante deve descrever dois caminhos que costuma percorrer no lugar. Para isso, deve listar ordenadamente as coordenadas, que podem ser desde ruas até quaisquer outros pontos de referência, sejam naturais ou construídos.
Engajamento em grupos	O respondente deve responder se participa/pertence ou não de/a algum grupo no lugar e, caso a resposta seja afirmativa, descrever tal grupo.
Escala de Estima de Lugar	O sujeito deve responder a uma bateria de 41 escalas do tipo Likert. Cada escala é composta por um item que é uma afirmação sobre o lugar sobre a qual o respondente deve posicionar-se de acordo com seu grau de concordância marcando um número entre 1 e 5 em uma escala numérica (onde 1 representa sua completa discordância e 5 a plena concordância).
Perfil da amostra	O participante responde a questões adicionadas pelo pesquisador com a finalidade de obter dados que caracterizem a amostra e/ou sirvam para testar correlações com os aspectos dos Mapas Afetivos e/ou da Estima de Lugar.

Fonte: Lima (2019, p. 41).

O IGMA foi aplicado a 269 trabalhadores da Assistência Social do município investigado (67% do quadro de servidores), distribuídos em 25 equipamentos, tais como Centros de Referência de Assistência Social, Centro de Referência para População em Situação de Rua, Centro de Referência Especializado de Assistência Social, Restaurante Popular, Banco de Alimentos, Centro de Convivência do Idoso e unidades de gestão. No presente recorte enfatizamos a análise qualitativa, com a qual categorizamos os dados nas imagens afetivas principais do instrumento, a saber, Pertencimento, Agradabilidade, Insegurança, Destruição e Contrastes. No Quadro 2, sintetizamos tais imagens.

A combinação entre essas imagens configura a Estima de Lugar (BOMFIM, 2010), que expressa a afetividade decorrente da inter-relação pessoa-ambiente. A estima de lugar pode se configurar como potencializadora (Agradabilidade e Pertencimento), gerando um aumento na potência de ação do indivíduo, denotando maior implicação psicossocial e participação do sujeito, ou pode ser uma estima despotencializadora (Destruição e Insegurança), que reflete vivências ruins que levam o indivíduo a implicar-se pouco com o ambiente, adotando uma postura mais passiva.

Quadro 2 – Descrição das imagens afetivas da Estima de Lugar

Caráter	Imagem afetiva	Descrição
Potencializadoras (aumentam a potência de ação)	Pertencimento	Manifesto por meio de sentimentos de pertença, de orgulho e de forte relação de identidade. O indivíduo tem dificuldade em se perceber distante e diferenciado do lugar. É comum a descrição do ambiente como o próprio lar e o desejo de permanência, bem como demonstrações de forte implicação com o lugar.
	Agradabilidade	Imagem de lugar agradável, valorado positivamente, ainda que sem forte relação de identidade ou desejo de permanência. Comumente relacionada a ambientes que promovem bem-estar (áreas verdes, espaços confortáveis, pontos de encontro) e/ou oportunidades (de desenvolvimento pessoal, material, profissional ou intelectual).
	Contraste potencializador	Confluência de fatores potencializadores e despotealizadores na relação com o ambiente marcada pela prevalência do aumento da potência de ação do sujeito.
Despotencializadoras (diminuem a potência de ação)	Contraste despotealizador	Confluência de fatores potencializadores e despotealizadores na relação com o ambiente marcada pela predominância do decréscimo da potência de ação do sujeito.
	Destruição	Imagem afetiva surgida da percepção do ambiente como abandonado (ausência de infraestrutura adequada, descuido e baixa ocupação/circulação). Comumente relacionada à percepção de sujeira e poluição (de qualquer ordem). A imagem é manifesta por sentimentos de vergonha e desprezo.
	Insegurança	Emerge do sentimento de insegurança do indivíduo, que se sente ameaçado. Imagem marcada por riscos, sendo comum o relato de que tudo pode acontecer no lugar. Pode haver dificuldade de interação social e ausência de confiança entre os sujeitos.

Fonte: Lima (2019, p. 28).

Quanto à análise dos dados, esta divide-se em aspectos quantitativos e qualitativos. A análise da Escala de Estima de Lugar (EEL) dá-se de forma quantitativa e é realizada a partir dos dois fatores nos quais se classificam seus itens:

- a) O Fator I, que agrega os itens que medem a Estima de Lugar potencializadora relacionada às imagens afetivas de Agradabilidade e de Pertencimento; b) O Fator II, que reúne os itens que mensuram a Estima

de Lugar despotencializadora relacionada às imagens afetivas de Insegurança e de Destruição (LIMA, 2019, pp. 46-47).

A análise da EEL resulta no Índice de Estima de Lugar (IEL). Para sua aferição, subtrai-se o somatório dos itens correspondentes ao Fator II do somatório dos itens correspondentes ao Fator I (BOMFIM *et al.*, 2014). Quanto à análise dos dados levantados por meio dos demais elementos do IGMA, esta dá-se a partir do método qualitativo de Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977) e resulta na construção de quadros categóricos (ver Quadro 3).

Quadro 3 – Modelo de quadro categórico

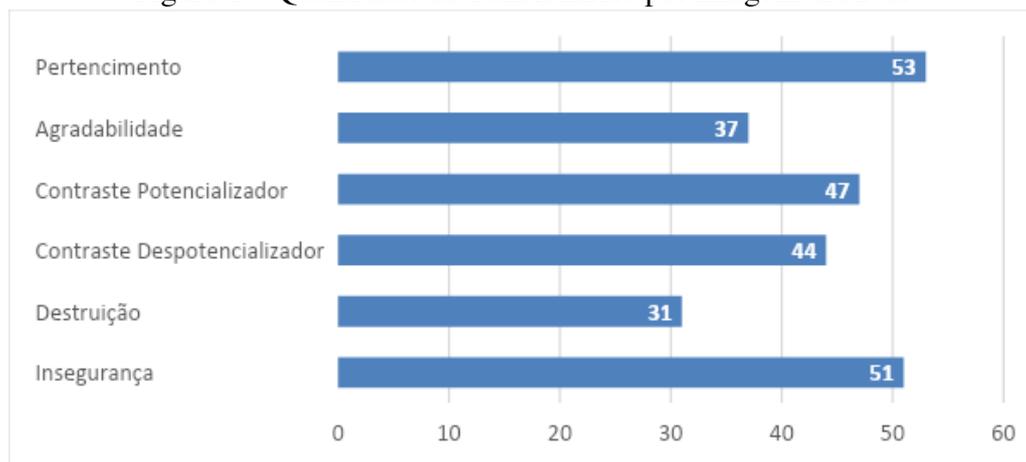
Identificação	Desenho		Significado
Nº de identificação do sujeito;	Imagem digitalizada do desenho realizado pelo participante. É classificado de acordo com sua <i>estrutura</i> , que pode ser <i>cognitiva</i> (se aludir a aspectos apreensíveis pelos órgãos dos sentidos) ou <i>metafórica</i> (caso se refira a elementos representacionais e simbólicos).		<i>Significado do desenho</i> declarado pelo sujeito.
Sentimentos	Qualidades	Metáfora	Sentido
<i>Síntese dos sentimentos e das emoções</i> listadas e descritas pelo sujeito.	<i>Avaliação e valoração do ambiente</i> pelo sujeito a partir de <i>atributos</i> .	<i>Comparação</i> estabelecida pelo sujeito entre o lugar em questão e algo.	<i>Articulação de sentidos</i> realizada pelo investigador que caracteriza a relação sujeito-lugar a partir dos elementos anteriores.

Fonte: Adaptado de Bomfim (2010).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A construção dos mapas afetivos se deu mediante a análise qualitativa das respostas abertas do IGMA. Na Figura 1 tem-se a distribuição das imagens afetivas que surgiram no levantamento.

Figura 1 – Quantidade de Funcionários por imagens afetivas



Fonte: elaborado pelos autores.

A imagem de Destruição foi a que menos apareceu (31 mapas afetivos). Ela está relacionada às experiências despotencializadoras, retratando percepções e vivências sobre um ambiente desagradável, degradado, mal cuidado, destruído, além de explicitar relações conflitantes e desgastadas (BOMFIM, 2010). No estudo, a Destruição manifestou-se relacionada a aspectos físicos (sujeira e instalações inapropriadas) e sociais (desleixo por parte das equipes, esgarçamento das relações e sensação de abandono). Observa-se, ainda, a qualificação do lugar de trabalho como “destruído” afetivamente, com explicitação de sentimentos como a “falta de amor, falta de companheirismo, [...] falta de zelo, falta de respeito, falta de união” (Mapa Afetivo n.º 30); e como um lugar “que precisa de uma organização, ouvir mais e respeitar o seu colega, deixar as brincadeiras, piadas para com seus colegas” (Mapa Afetivo n.º 41). Na Figura 2, vemos um dos mapas afetivos com a imagem de Destruição.

Figura 2 – Mapa Afetivo n.º 30

IDENTIFICAÇÃO: 30			
SIGNIFICADO:	QUALIDADE:	SENTIMENTOS:	METÁFORA:
Representa muita individualidade, quando às vezes queremos voar”.	Falta mais compromisso da gestão”.	“Muito conhecimento, menos amor pelo próximo. Falta de amor, Falta de companheirismo, Prioridades com uma parte, Falta de zelo, Falta de respeito, Falta de união”.	“Um pássaro com as asas quebradas”.
 <p>Estrutura: Metáforico</p>		30 SENTIDO:	
		O CRAS Pássaro de Asas Quebradas é aquele onde a destruição é representada por limitações quanto às relações interpessoais no ambiente de trabalho, causando sentimentos tais como falta de união e falta de respeito. Ocasionalmente, assim, um sentimento de poda de um desenvolvimento que poderia ser pleno e saudável.	

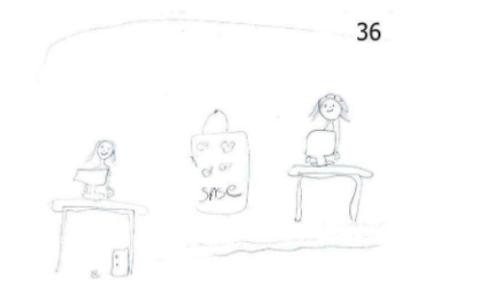
Fonte: Elaborada pelos atores.

A segunda menor prevalência foi a imagem de Agradabilidade, presente em 37 mapas afetivos. Essa imagem revela a atratividade que o lugar tem para os sujeitos, podendo dar-se por meio da existência de espaços organizados, de espaços de convivência e de oportunidades para atender às necessidades das pessoas (BOMFIM, 2010). Nos equipamentos estudados, a Agradabilidade esteve relacionada aos sentimentos de tranquilidade e satisfação profissional, como expresso em “Sentido de tranquilidade, paz de espírito, dever cumprido” (Mapa Afetivo n.º 36); e em “Meu local de trabalho é ótimo porque lá estou tendo a oportunidade de aprender muito para minha futura profissão” (Mapa Afetivo n.º 48). Tais características também podem ser observadas na Figura 3.

A terceira imagem mais presente foi a de Insegurança (51 mapas afetivos). A Insegurança é caracterizada por sentimentos de medo, de ameaça e de surpresa, podendo gerar ansiedade quanto à permanência da pessoa no lugar (BOMFIM, 2010). Entre os trabalhadores, essa imagem relacionou-se a fatores físicos/materiais (falhas estruturais, falta de recursos, medo de perder o emprego, ameaças à integridade física, etc.) e sócio-interacionais (desconfiança

entre os colegas de trabalho e sensação de desamparo por parte da gestão). Ademais, percebeu-se medo e incerteza quanto o estabelecimento das relações de trabalho, como expressos na qualificação dos lugares como “um ninho de cobras” (Mapa Afetivo n.º 62); e “Uma corrente com elos quebrados” (Mapa Afetivo n.º 63). Na Figura 4, é possível visualizar um mapa afetivo que expressa a imagem de Insegurança.

Figura 3 – Mapa Afetivo n.º 36

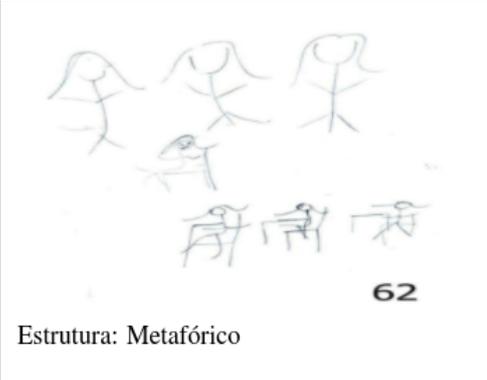
Identificação: 36			
SIGNIFICADO:	QUALIDADE:	SENTIMENTOS:	METÁFORA:
“Sentido de tranquilidade, paz de espírito, dever cumprido”.	“Local de aprendizagem, sigilo e companheirismo”.	Paz, Tranquilidade, Amizades, Paciência, Aprendizagem. Gratidão, Companheirismo”.	“Igreja porque temos que respeitar cada um que está do nosso lado e gratidão por estar aqui todos os dias”.
 <p>36</p> <p>Estrutura: Metafórico</p>		<p>SENTIDO:</p> <p>O CRAS Igreja é aquele cuja agradabilidade passa paz, tranquilidade e companheirismo aos seus funcionários, cuja gratidão existe ao saber que se pode trabalhar nele todos os dias.</p>	

Fonte: Elaborada pelos atores.

A imagem de Pertencimento apareceu em 53 mapas afetivos. Esta imagem se relaciona a sentimentos, emoções e palavras que expressam a identificação do indivíduo com o lugar, revelando aspectos da identidade, do apego aos lugares e a expressão de relações familiares (BOMFIM, 2010). No ambiente estudado, o Pertencimento esteve associado com imagens e metáforas de “Casa” e “Família”, como aparece nos mapas afetivos n.º 15 e n.º 37, respectivamente: “Com minha casa. Sinto como eles fizessem parte de minha família, pois possa mais tempo com meus companheiros de trabalho do que com minha própria família”; “A uma família, pois todos se ajudam”. Observa-se o estabelecimento de laços afetivos com o lugar de trabalho, principalmente em decorrência da qualidade das relações interpessoais, marcadas por sentimentos de companheirismo, amor, amizade, lealdade, compromisso e respeito. Mais características da imagem de Pertencimento podem ser vistas na Figura 5.

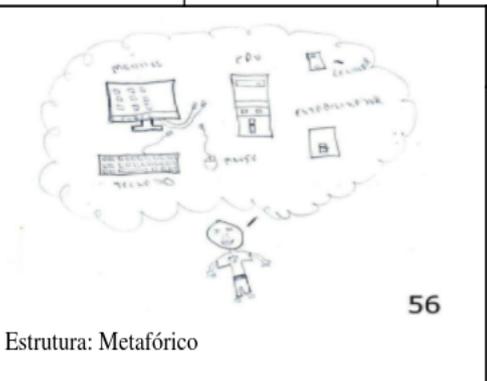
Por fim, a imagem afetiva que surgiu mais vezes foi a de Contrastes, presente em 91 mapas afetivos. os Contrastes são caracterizados por palavras que denotam sentimentos, emoções, percepções e vivências contraditórias, ambíguas, revelando uma polarização entre avaliações negativas e positivas em relação ao lugar (BOMFIM, 2010). Salienta-se que a imagem de Contraste tanto pode expressar uma estima potencializadora como despotencializadora (BOMFIM *et al.*, 2014). No estudo, observou-se 47 mapas afetivos de Contrastes Potencializadores e 44 mapas afetivos de Contrastes Despotencializadores. Na Figura 6, temos um exemplo de mapa afetivo com a referida imagem.

Figura 4 – Mapa Afetivo n.º 62

IDENTIFICAÇÃO: 62			
SIGNIFICADO:	QUALIDADE:	SENTIMENTOS:	METÁFORA:
“Mais de uma pessoa no cargo de chefia que não se comunica e repassam tarefas que muitas vezes é um retrabalho e quando não dá certo a culpa é nossa e os colegas ficam desmerecendo o trabalho”.	“É um local bom, apesar das situações ruins”.	Angústia, frustração e humilhação por parte dos colegas de trabalho.	Ninho de cobra, algumas pessoas torcem para as outras se prejudicarem para ficarem rindo da pessoa”.
 <p>Estrutura: Metafórico</p>		SENTIDO: A secretaria ninho de cobra é aquela em que a insegurança se manifesta ao sentir que os colegas torcem para ver os outros sendo humilhados para a sua satisfação pessoal. Mesmo sendo um local de trabalho bom, gera muita angústia e frustração.	

Fonte: Elaborada pelos atores.

Figura 5 – Mapa Afetivo n.º 56

IDENTIFICAÇÃO: 56			
SIGNIFICADO:	QUALIDADE:	SENTIMENTOS:	METÁFORA:
“Um computador, onde eu me identifico muitos onde eu me estresse, tiro meu estresse e onde eu me capacito”.	“Ambiente agradável, e as pessoas muito amigável um ajudando o outro”.	Sentimento de inteligência, de esperteza e de capacidade”.	“Compararia com um time de futebol, pelo motivo de ser um grupo e ser uma família, sempre querendo vencer os objetivos e também pela união e a força de vontade de cada um”.
 <p>Estrutura: Metafórico</p>		SENTIDO: A secretaria time de futebol é aquela cujo pertencimento leva o funcionário a sempre querer vencer seus objetivos com força e união.	

Fonte: Elaborada pelos atores.

Figura 6 – Mapa Afetivo n.º 11

IDENTIFICAÇÃO: 11			
SIGNIFICADO:	QUALIDADE:	SENTIMENTOS:	METÁFORA:
Desejo de fazer coisas legais, interessante, mas o descompasso não nos permite”.	“É um local de pessoas agradáveis, inteligentes, porém de muita vaidade”.	“Superação, União, Compromisso, Individualidade. Coletividade, porém desconexão”.	Biblioteca, trabalhamos com pessoas de vasto conhecimento”.
 <p>11</p> <p>Estrutura: Metafórico</p>		SENTIDO: A SASC biblioteca é lugar de contrastes que agrega pessoas com vastos conhecimentos, no entanto a vaidade nas relações gera descompasso, podendo transformar o sentimento de união e coletividade em ações individuais e desconexas.	

Fonte: Elaborada pelos atores.

Nas imagens de Contraste Despotencializador, há emoções antitéticas, porém mais propensas à tristeza e ao padecimento (BOMFIM, 2010). Observa-se a impotência dos trabalhadores diante dos problemas do trabalho, conflitando com a vontade de fazer um bom serviço. Tais pontos são expressos pelo “desejo de fazer coisas legais, interessantes, mas o descompasso não nos permite” (Mapa Afetivo n.º 11); e pelo fato de haver “satisfação pelo que eu faço e pela proposta que tem a política onde atuo, porém com frustração em alguns momentos por não conseguir concretizá-la da melhor forma, devido a fatores que vão além de mim” (Mapa Afetivo n.º 42).

Quanto ao Contraste Potencializador, este traz sentimento de aptidão para a construção de alternativas para os problemas que aparecem. No estudo, de modo geral, há a expressão de sentimentos de coragem e persistência que conflituam com sentimentos de medo e dúvida, como demonstrado nas declarações de que o lugar de trabalho é “um caminho com obstáculos, conquista e ao final um sol, que representa a luz e o que se pode conquistar” (Mapa Afetivo n.º 10); e que “Reflete os desafios do caminho, contudo não desistimos e desviamos das pedras para realizar um bom resultado” (Mapa Afetivo n.º 35).

CONCLUSÃO

Com o desenvolvimento da pesquisa, observou-se que grande parte das demandas levantadas pelos profissionais diz respeito a uma melhoria das relações interpessoais entre os colegas. Ademais, observou-se a necessidade de maior proximidade da gestão da política e dos profissionais que atuam diretamente com os usuários da política pública, estabelecendo diálogos mais estreitos e ações que valorizem e estimulem o trabalho em conjunto.

No tocante à operacionalização de atividades, evidenciou-se o desgaste infraestrutural e administrativo que afeta diretamente na execução das atividades dos trabalhadores. Tais problemas repercutem na geração de uma estima que pode ser despotencializadora nos

trabalhadores, podendo desestimular seu engajamento diante do enfrentamento das adversidades do trabalho em Assistência Social.

Por fim, é válido salientar que o trabalho na Política de Assistência Social tem mudado ao longo dos anos. Desde o estabelecimento da Assistência Social como política pública (BRASIL, 2004) e do Sistema Único de Assistência Social, ocorreram muitas alterações na forma como se estruturam as equipes de atendimento, bem como os requisitos acadêmicos e profissionais para compor tal equipe (BRASIL, 2013). Nesse cenário, o conhecimento sobre o lugar de trabalho é imprescindível e deve ser pauta urgente das ações de profissionalização do trabalho em Assistência Social no país.

REFERÊNCIAS

AUGUSTO, Diego Menezes; FEITOSA, Maria Zelfa de Souza; BOMFIM, Zulmira Áurea Cruz. A utilização dos mapas afetivos como possibilidade de leitura do território no CRAS. **Est. Inter. Psicol., Londrina**, v. 7, n. 1, p. 145-158, jun. 2016. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-64072016000100009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 25 ago. 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BOMFIM, Zulmira Áurea Cruz. **Cidade e afetividade**: estima e construção dos mapas afetivos de Barcelona e São Paulo. Fortaleza: UFC Edições, 2010.

_____. *et al.* Affective maps: validating a dialogue between qualitative and quantitative methods. In: GARCIA-MIRA, Ricardo; DUMITRU, A. (Orgs.), **Urban Sustainability: Innovative spaces, vulnerabilities and opportunities**. A Coruña: Deputación da Coruña & Instituto de Investigación Xoa Vicente Viqueira, 2014.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **CapacitaSUAS**: configurando os eixos de mudança. Brasília: Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2008. v. 1.

BRASIL. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

_____. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004.

_____. **Política Nacional de Educação Permanente do SUAS (PNEP/SUAS)**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2013.

LANE, Tatiana Maurer Silvia. A Psicologia Social e uma nova concepção do homem para a Psicologia. In: LANE, Tatiana Maurer Silvia; CODO, Wanderley. (Org.). **Psicologia Social: o Homem Em Movimento**. 8ª ed. São Paulo, SP: Editora Brasiliense, 1989.

LIMA, Andersson de Castro. **Estima de lugar e território**: construção de mapas afetivos de moradores do Timbó em Maracanaú-CE. 2019. 92f. - TCC (graduação) - Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Psicologia, Fortaleza, 2019.

GARCIA-MIRA, Ricardo. La Aportación de la Psicología Ambiental. *In*: GARCIA-MIRA, Ricardo. **La Ciudad Percibida: Una Psicología ambiental de los Barrios de A Coruña**. Coruña: Universidad da Coruña, 1997.

MOSER, Gabriel. Psicologia Ambiental. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v. 3, n. 1, p. 121-130, Jun 1998. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X1998000100008&lng=en&nrm=iso>. acesso em 23 Nov 2020.

POL, ENRIC. La apropiación del espacio. *In*: IÑIGUEZ, L: POL, Eric. **Cognición, representación y apropiación del espacio**. Barcelona, Espanha: Monografies Sócio/ambientais, 1996, p. 45-62.

SAWAIA, Bader. O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. *In* SAWAIA, Bader Burihan (Org.). **As artimanhas da exclusão: uma análise ético-psicossocial da desigualdade**. Petrópolis: Vozes, 2011.

TUAN, Yi-Fu. **Topofilia: um estudo da percepção, atitudes e valores do meio ambiente**. São Paulo: DIFEL, 1980.

TUAN, Y. F. **Espaço e lugar: a perspectiva da experiência**. São Paulo: Difel, 1983.