

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



Vítor Lemos de Souza

PSICODINÂMICA E SAÚDE NO TRABALHO

Niterói

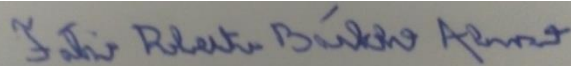
2020

PSICODINÂMICA E SAÚDE NO TRABALHO

O estresse nas organizações do trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Administração da Universidade Federal Fluminense (UFF) como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

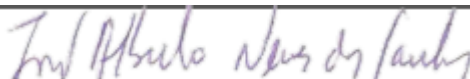
Banca Examinadora



Prof. Fábio Roberto Barbolo Alonso



Prof. Ivando Silva de Faria



Prof. João Alberto Neves dos Santos

Niterói

2020

Ficha Catalográfica

Souza, Vitor

Saúde e Psicodinâmica do Trabalho: O Estresse nas Organizações do Trabalho / Vitor Souza; Fábio Alonso, orientador.

Niterói, 2020.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal Fluminense, Niterói 2020.

1. Estudo sobre a relação entre o estresse e as instituições do trabalho .I. Alonso, Fábio, orientador. II. Universidade Federal Fluminense

Niterói

2020

RESUMO

O sofrimento psíquico consequente do estresse no trabalho é tema de relevância para a organização de processos de gestão empresarial e para os profissionais acometidos por sintomas e doenças associadas ao estresse no trabalho. O estresse laboral afeta de maneira significativa o bem-estar e a saúde do trabalhador, bem como é responsável por inúmeros afastamentos por motivos de saúde nas empresas. O objetivo da presente pesquisa foi discutir a relação entre estresse e trabalho em instituições empresariais por meio de um estudo de caso com uma profissional da área administrativa da cidade de Niterói, no Rio de Janeiro. A pesquisa se caracteriza como uma pesquisa qualitativa, com coleta de dados realizada por meio de um estudo bibliográfico, pesquisa de campo e pesquisa eletrônica, na qual buscou-se compreender a associação entre estresse e sofrimento psíquico do trabalhador. Os resultados indicam que a construção de estratégias de enfrentamento do estresse e a mudança na cultura das empresas são meios eficazes de redução de seus sintomas.

Palavras-chave: Estresse. Sofrimento psíquico. Estudo de caso.

ABSTRACT

Psychic suffering resulting from stress at work is a relevant theme for the organization of business management processes and also for professionals affected by symptoms and diseases associated with stress at work. Work stress significantly affects the well-being and health of the worker, as well as being responsible for numerous sick leave in companies. The objective of this research was to discuss the relationship between stress and work in business institutions through a case study with a professional from the administrative area of Niterói, Rio de Janeiro. The research is characterized as a qualitative research, with data collection through a bibliographic study, field research and electronic survey, which sought to understand the association between stress and psychological distress of the worker. Results indicate that building stress coping strategies and changing corporate culture are effective means of reducing their symptoms.

Keywords: Stress. Psychic suffering. Case study.

SUMÁRIO

<u>1 INTRODUÇÃO</u>	<u>7</u>
<u>1.1 Objetivo Geral</u>	<u>8</u>
<u>1.2 Objetivos Específicos</u>	<u>8</u>
<u>2 METODOLOGIA</u>	<u>9</u>
<u>3 REFERENCIAL TEÓRICO</u>	<u>11</u>
<u>3.1 Estresse No Trabalho</u>	<u>11</u>
<u>3.2 Sofrimento Social E Organização Do Trabalho</u>	<u>18</u>
<u>3.3 Sofrimento Social E Sofrimento Psíquico No Contexto Da Organização Do Trabalho</u>	<u>22</u>
<u>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</u>	<u>25</u>
<u>4.1 Situações Geradoras De Prazer E De Sofrimento</u>	<u>25</u>
<u>4.2 Situações Minimizadoras Das Condições De Sofrimento No Trabalho</u>	<u>27</u>
<u>4.3 Mecanismos De Enfrentamento De Situações Que Tornam O Trabalho Desgastante</u>	<u>28</u>
<u>4.4 Ações Da Instituição Para Prevenção Do Sofrimento No Trabalho</u>	<u>29</u>
<u>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</u>	<u>34</u>
<u>6 REFERENCIAS</u>	<u>35</u>

1 INTRODUÇÃO

Por muito tempo, o trabalho humano não foi considerado como integrante do rol de perspectivas relevantes da vida das pessoas, de maneira a ser considerado ademais um agente de impacto das aflições psíquicas. As características hereditárias, histórico familiar e afetivo bem como peculiaridades orgânicas eram tidos usualmente como os critérios mais importantes para elucidar desordens nesse âmbito.

Apesar de tudo, mesmo na atualidade, boa parte dos médicos não indagam seus pacientes sobre sua ocupação e/ou atividade profissional de provimento. Não raro, os profissionais e pesquisadores da saúde mental não levam em consideração que as pessoas têm uma rotina diária, que pode ter boa parte do tempo voltada para suas atividades laborativas obrigatórias, para assegurar seu sustento e de suas famílias. Entretanto, ao observar a clínica psicológica, é possível constatar que uma parte considerável dos pacientes é constituída por pessoas que fazem do trabalho um meio de organizar de certa forma a vida (VASQUES-MENEZES, 2004).

O universo do trabalho se transformou significativamente em nível mundial, com o progredir do processo de trabalho. Para Seligmann-Silva (2011), as tecnologias mais recentes e inovadoras foram apontadas como as responsáveis pela sucessão de malefícios que afligem a classe trabalhadora, no contexto do mercado de trabalho – como um agente limitador – bem como no aumento de volume de trabalho pelo acúmulo de funções.

Dessa forma, transcorreu-se a intensificação das pressões, medos, inseguranças e debilidades, que já acometiam o universo de trabalho na década de 90, gerando esgotamento dos indivíduos e de seu estado de saúde geral, e de sua saúde mental. As descobertas científicas possibilitaram ganhos expressivos de produtividade, sendo empregadas também para acentuar o controle e vigilância efetuados sobre os trabalhadores. Da mesma forma, houve ainda celeridade e aumento das atividades físicas e mentais, com diversos impactos deletérios à saúde no contexto do trabalho.

Mediante o exposto, o presente estudo pretende elucidar de que forma se dá o sofrimento social originado pela organização do trabalho no contexto atual dos sistemas de produção, analisando a relação entre sofrimento social e sofrimento psíquico no trabalho, no panorama conceitual da área de saúde mental e trabalho.

1.1 Objetivo Geral

Discutir a associação entre estresse e relações de trabalho em instituições empresariais.

1.2 Objetivos Específicos

Analisar a maneira como o trabalho está organizado em nossa sociedade.
Definir e discutir os conceitos de sofrimento social, sofrimento psíquico e trabalho sem sentido no contexto da organização do trabalho;

Descrever a maneira como o trabalho pode acometer a saúde mental dos trabalhadores.

1.3 Delimitações do Estudo

Esta pesquisa pretende realizar uma revisão bibliográfica sobre o estresse sofrido pelo trabalhador consequente do ambiente laboral. Com isso, buscou-se entender quais são as possíveis manifestações do estresse dentro do contexto corporativo e operacional, suas consequências, gatilhos e mecanismos de defesa, com um foco principalmente na busca pelo bem estar do trabalhador e pela demanda e construção de uma organização do trabalho mais empática, que priorize as pessoas e considere ações de cuidado com a saúde mental.

Com este trabalho de conclusão de curso, pretende-se também estimular o desenvolvimento de pesquisas nesse campo de atividade nos cursos de Administração, pois o desenvolvimento e competitividade crescente no mercado vêm criando contextos mais favoráveis a debilidade da saúde mental, e pesquisas nessa linha podem servir de possível orientação para organizações e futuros estudantes.

Foi levado em consideração o contexto brasileiro, portanto não é possível afirmar que os resultados possam ser replicados para outros países, nem mesmo que possam ser estendidos para outras organizações, de forma a obter resultados semelhantes, uma vez que cada local possui suas peculiaridades.

1.4 Organização do Texto

No capítulo 1 são expostos o tema central do estudo, o problema a ser resolvido, os objetivos gerais e específicos, a justificativa, as delimitações do estudo e sua organização.

No capítulo 2 é elucidado o embasamento teórico do tema do estudo, com o respaldo de importantes pensadores da área, fomentando a discussão sobre a psicodinâmica e saúde no trabalho, com exemplos do que acontece nas empresas numa perspectiva prática.

No capítulo 3 é descrita a metodologia utilizada no estudo: pesquisa bibliográfica, entrevista guiada e pesquisa por meio de formulário eletrônico, cada qual com sua explicação.

No capítulo 4 são apresentados os resultados da pesquisa do formulário eletrônico e a interpretação de seus dados, bem como a exposição dos gráficos para livre análise.

E por fim, no capítulo 5 são descritas as conclusões do estudo, bem como recomendações e a síntese de todas as ideias discutidas ao longo do trabalho, a fim de proporcionar uma reflexão acerca do tema e uma conscientização sobre a necessidade de se repensar a organização do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Estresse No Trabalho

A palavra estresse é habitualmente utilizada para definir uma sintomatologia caracteriza por medo, ansiedade, angústia, fadiga ou depressão, mas é difícil, mesmo para cientistas e pesquisadores, definir claramente o seu significado, a abrangência e consequências desses conceitos. Assim, os termos estresse, ansiedade e medo se misturam na linguagem cotidiana e até mesmo na linguagem científica, de modo que sua definição é difícil. Na perspectiva biológica e médica, o estresse é o resultado da interação entre diversos hormônios, como o cortisol, por exemplo, e variados receptores no cérebro. No entanto, até mesmo para estudiosos da área, os mistérios do cérebro muitas vezes se mostram extremamente vastos. Não obstante, as constantes demandas da vida contemporânea têm mostrado um agressivo resultado na saúde mental das pessoas, levando-as a uma série de problemas de saúde advindos do estresse.

Na esfera profissional, as consequências não são diferentes. O estresse no local de trabalho é um problema crescente com custos pessoais, sociais e econômicos perceptíveis em diferentes realidades. A empresa pode falar da responsabilidade da administração e da organização na medida em que o que o causa ou facilita, ou na medida em que não o detecta a tempo ou não o corrige. Mas há uma responsabilidade iniludível que também reside no próprio empregado, que tem que sair dessa situação, procurar aconselhamento, tomar decisões difíceis e realizar grandes mudanças em algumas áreas de suas vidas, às vezes sendo necessário participar de um processo terapêutico, nem sempre fácil ou confortável e muitas vezes prolongado (MONTEIRO; DALAGASPERINA; QUADROS, 2012).

Tudo isso requer um esforço e uma perseverança pessoal e intransferível. O estresse no trabalho ocorre quando as demandas do ambiente de trabalho excedem a capacidade das pessoas de enfrentá-las ou mantê-las sob controle. Estresse no trabalho, de acordo Cano (2017, p. 21) é quando há uma discrepância entre as demandas do ambiente e dos recursos da pessoa para resolvê-los.

O estresse é uma resposta adaptativa por parte do indivíduo, que inicialmente nos ajuda a responder de forma mais rápida e eficiente às situações que o exigem. O corpo se prepara para esforço excessivo e o indivíduo se torna capaz de processar mais informações sobre o problema e agir de forma rápida e decisiva. O problema é que o corpo humano tem recursos limitados e a exaustão aparece. Desse ponto de vista, o estresse ocupacional pode ser considerado como o fator que desencadeia ou libera tanto os efeitos físicos quanto os efeitos psicológicos nos indivíduos (MONTEIRO; DALAGASPERINA; QUADROS, 2012).

Além disso, situações de constante estresse também produzem mudanças na percepção, nas respostas emocionais e afetivas, na apreciação primária e secundária, e nas respostas de enfrentamento, surgindo de uma incompatibilidade entre a qualificação do indivíduo e as exigências do seu trabalho. Tal patologia pode tornar-se crônica, impedindo que a pessoa se recupere totalmente. Entretanto, às vezes é difícil diferenciar os efeitos do estresse de outras possíveis aflições psicológicas, visto que suas manifestações podem ser semelhantes em intensidade e duração.

Foram descritos dois modelos de estresse no trabalho, que deram origem a inúmeras investigações. São o modelo demanda-controle proposto por Karasek e Theorell (1990, *apud* CALNAN; WAINWRIGHT; ALMOND, 2010) e esforço e modelo recompensa de Siegrist e Marmot (2004).

O modelo de demanda-controle foi desenvolvido para descrever situações de trabalho com estressores crônicos e propõe dois aspectos que geram estresse no trabalho. Por um lado, os empregadores exigem demandas do trabalhador, tanto psicológica quanto fisicamente e, por outro, o pouco controle que o indivíduo pode exercer sobre essas demandas, ou seja, o ínfimo grau de liberdade que tem um trabalhador ao tomar decisões sobre suas tarefas e como usar suas habilidades (TSUTSUMI; KAWAKAMI, 2014).

Posteriormente, foi incorporado um terceiro componente, o suporte social, que, segundo Calnan; Wainwright; Almond (2010) fornece a proteção necessária contra o estresse resultante do trabalho com demandas excessivas e pouco controle. O modelo também prevê que altas demandas associadas com elevada autonomia compõem o trabalho que aumenta a motivação e facilita a aprendizagem, gerando efeitos protetores sobre a saúde e capacitando os indivíduos a desenvolver uma ampla gama de estratégias de enfrentamento, aumentando a satisfação no trabalho.

Em geral, o controle oferece a oportunidade de se ajustar às demandas de acordo com as necessidades e circunstâncias. Investigações voltadas para a verificação empírica desse modelo alcançaram resultados contraditórios. Por sua vez, observou-se que outras variáveis (não incluídas no modelo) podem amortecer os efeitos previstos por Karasek, tais como gestão de tempo que compensa os baixos níveis de autonomia ou otimismo, moderando a relação entre alta demanda e baixo controle.

A maior crítica que ele recebeu nesse modelo foi na sua simplicidade, a partir do momento que não inclui aspectos importantes como características pessoais que podem levar alguns a descrever um trabalho tão desafiador e estimulante, e outros como incontrolável e estressante (CALNAN;

WAINWRIGHT; ALMOND, 2010). No que diz respeito às escalas de avaliação de exigências, tem havido uma falta de discriminação entre exigências qualitativas e quantitativas e, o que é mais indesejável em alguns casos, têm obtido resultados inconsistentes quando se testam efeitos combinados de demanda e controle (SIEGRIST; MARMOT, 2004). No entanto, este modelo é muito popular devido à sua simplicidade, já que em vez de um amplo conjunto de variáveis são incluídos apenas dois aspectos centrais, facilitando a concepção de intervenções para melhorar os aspectos do trabalho, reduzindo o estresse do trabalho, diminuindo demanda ou aumentando a margem de decisão.

O modelo de esforço e recompensa proposto por Siegrist (1996) enfatiza a importância do trabalho para oferecer opções que contribuam para aumentar a auto eficácia nas pessoas através de recompensas materiais, psicológicas e sociais. O modelo postula que a falta de reciprocidade ou injustiça entre o investimento que o trabalhador acredita ter feito para a empresa onde trabalha e os benefícios que recebe (dinheiro, aumento da autoestima e desenvolvimento de carreira) geram as consequências do estresse.

Calnan; Wainwright; Almond (2010) sugerem que este modelo é baseado na premissa de que enquanto o status ocupacional oferece uma oportunidade para aumentar a autoimagem e a auto eficácia através do desempenho efetivo do papel, os benefícios psicológicos associados ao trabalho dependem de um relacionamento recíproco em que o investimento de esforço está relacionado a recompensas adequadas. Este modelo é amplamente aceito entre os especialistas, que concordam que a combinação de fatores situacionais ou extrínsecos (que tornam o trabalho mais exigente) e intrínsecos (como motivação) fornece um indicador mais sensível de estresse, por exemplo, o modelo de controle de demanda que considera apenas características objetivas.

De acordo Slipack (1996, *apud* CAMPOS, 2016), existem dois tipos de estresse no trabalho:

- O episódico: É o que ocorre temporariamente, ou seja, é um estresse que não está se arrastando por muito tempo, e depois do enfrentamento da situação causadora do estresse, desaparecem todos os sintomas consequentes. Um exemplo desse tipo de estresse é aquele que ocorre quando um trabalhador é demitido de seu emprego;
- O crônico: ocorrer quando a pessoa é submetida às seguintes situações: ambiente de trabalho inadequado, sobrecarga de trabalho, alteração de ritmos biológicos, responsabilidades e decisões muito importantes. O estresse crônico é aquele que ocorre várias vezes ou frequentemente quando um trabalhador é submetido a um estressor constantemente, de modo que os sintomas de estresse aparecem toda vez que a situação surge e enquanto o indivíduo não atende a esse requisito de recursos. O estresse não desaparece.

Os estressores podem estar relacionados ao ambiente físico ou a aspectos subjetivos como o relacionamento interpessoal. O dia de trabalho excessivo produz esgotamento físico e mental e impede o profissional de lidar com situações estressantes. Por exemplo, um turno da noite pode ser mais longo do que uma manhã ou tarde e, portanto, no final do dia, o profissional ficará mais

exausto e sua capacidade física e mental poderá diminuir (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012).

As relações interpessoais podem se tornar uma fonte de estresse. Um profissional emocionalmente desequilibrado que torna a vida impossível para todos os seus colegas é uma fonte contínua de estresse. Pelo contrário, quando há boa comunicação interpessoal e quando o apoio social e organizacional é percebido, os efeitos negativos do estresse do trabalho sobre a nossa saúde são amortecidos (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012). Se as aspirações profissionais não corresponderem à realidade devido à falta de avaliação do mérito, uma frustração profunda pode ser gerada pelo surgimento do estresse.

Dentre variados fatores que podem desencadear estresse no ambiente de trabalho, existem muitas condições laborais que foram estudadas pois são certamente estressantes para o trabalhador. Estas incluem trabalho repetitivo, trabalho em cadeia, monitoramento ou supervisão de monitores, horas extras involuntárias, horários inflexíveis ou falta de habilidade para realizar o trabalho (FARO; PEREIRA, 2013).

Segundo Faro e Pereira (2013), as condições físicas de trabalho são um dos aspectos mais evidentes na avaliação das fontes de estresse. As medidas preventivas e as inspeções possuem indicadores que permitem conhecer o grau de salubridade do trabalho, o grau de perigo que podem incluir e suas possíveis repercussões. No entanto, essa situação não é tão clara quando falamos sobre outros agentes que podem causar estresse.

A distribuição temporária do trabalho e a velocidade com que ele é completado são fatores muito importantes. A demanda contínua para completar tarefas em um tempo limitado ou ilimitado é um importante fator de estresse. Dependendo do trabalho, o trabalhador tem mais ou menos flexibilidade para resolver temporariamente os processos ou tarefas que pode fazer e gerenciar padrões, para que seja possível tirar proveito dessas circunstâncias e distribuir e gerenciar suas tarefas da maneira que é mais vantajosa ou mais fácil de fazer (JEX, 2012).

No entanto, muitas pessoas não aproveitam essa oportunidade quando a tem, e tendem a se sobrecarregar com o trabalho e a considerar as demandas máximas de uma maneira contínua que elas não podem assumir ou seguir em frente. As condições do turno de trabalho podem ser um fator de estresse e muitas vezes são a fonte do distúrbio do sono e suas consequências (JEX, 2012).

A demanda ou carga de trabalho e, obviamente, a sobrecarga é uma das fontes mais frequentes de estresse. Pode ser uma demanda excessiva, falando em termos da quantidade de trabalho ou de uma demanda relacionada à qualidade, quando é muito difícil ou muito responsável. A carga quantitativa é comparável ao estresse diário do qual muitas pessoas se queixam e é equivalente a estar fatigado do trabalho. A sobrecarga qualitativa é mais subjetiva para avaliar e, se não for regulada, implica juízos de valor sobre o que alguém é capaz ou não de assumir (FERRAZ; FRANCISCO; OLIVEIRA, 2014).

Essa sobrecarga está relacionada ao treinamento e habilidades necessárias para executar a tarefa, sua dificuldade e complexidade. As demandas do trabalho vêm de mãos dadas com a busca por maior produtividade

e do ajuste a novas normas, de adaptação ao uso de novas tecnologias que frequentemente implicam mudanças nos procedimentos e a necessária adoção dos mesmos pelo empregado. Essas situações podem levar a críticas ou demandas por não executar as tarefas de maneira suficientemente eficaz ou rápida. Tal cenário pode passar a gerar um ciclo de frustrações para o indivíduo. (FERRAZ; FRANCISCO; OLIVEIRA, 2014).

Fatores mais subjetivos, como a possível competitividade excessiva e a insegurança no local de trabalho, segundo Ferraz, Francisco e Oliveira (2014), levam a exigir mais do funcionário quando ele acaba por deixar de lado outras áreas mais gratificantes da vida, como o tempo gasto com a família, hobbies ou amigos.

Conforme as demandas laborais tornam-se mais dispendiosas, a vida pessoal ocupa cada vez menos espaço dentro da rotina do trabalhador. Entretanto, todas as pessoas precisam viver suas vidas para além da obrigatoriedade do emprego, e o tempo para isso é diminuído quando exigências aumentam no trabalho. A dificuldade de conciliar a vida profissional e a vida familiar é uma reclamação constante na realidade contemporânea quando se fala de estresse advindo do trabalho.

Não se pode esquecer de mencionar a monotonia e a falta de inovação e aplicação de princípios criativos e autônomos no dia a dia dos trabalhadores, o que resulta em mais cenários de estresses e frustrações. O tédio e a natureza repetitiva das tarefas também são estressantes. Existe uma associação entre o desempenho de tarefas repetitivas de curta duração, por um lado, e as queixas de estresse e saúde, por outro, uma associação que não ocorre em trabalhos caracterizados por sua variedade. (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2012).

Outra fonte de estresse deriva do campo do cargo do trabalhador e as tarefas desempenhadas por ele, no que diz respeito a pedidos ou exigências do papel, o que ele tem ou não tem que fazer, ou onde termina o escopo de sua responsabilidade. Esses aspectos estão relacionados a características intrínsecas dos relacionamentos interpessoais, como ambiguidade e conflito de papéis. A falta de definição das tarefas a realizar conduz à ambiguidade do papel, de modo que o empregado não sabe o que fazer ou o que se espera dele, porque ele tem informação insuficiente. O conflito de papéis surge quando há diferenças importantes entre a descrição do trabalho, por exemplo, as tarefas que o compõem e como os outros o percebem ou também quando as expectativas geradas no candidato não correspondem à realidade do trabalho. (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012).

Esse tipo de conflito geralmente afeta os escalões inferiores da organização, embora também possa ocorrer em profissionais qualificados. É importante uma boa comunicação entre a empresa e o trabalhador e um bom conhecimento do trabalho, relacionado às habilidades de desenvolvimento de carreira. A responsabilidade, especialmente em outras pessoas, mais do que em máquinas ou processos, é um fator de estresse, assim como a responsabilidade excessiva ao tomar decisões com sérias consequências para outras pessoas ou para os negócios em geral (FERRAZ, FRANCISCO e OLIVEIRA, 2014).

Falando especificamente do quesito responsabilidade, ao mesmo tempo em que atribuição excessiva provoca uma redução na satisfação no trabalho e

uma atitude negativa em relação ao mesmo, no lado oposto, a falta de responsabilidade, falta de autocontrole sobre processos ou procedimentos, falta de autonomia e participação na tomada de decisões são também fatores estressantes (FERRAZ; FRANCISCO; OLIVEIRA, 2014).

As interações sociais no trabalho são outro grande fator de estresse. Entretanto, o apoio encontrado nas relações sociais fornece recursos para a adaptação a situações estressantes, gerando laços afetivos e estimulando as habilidades para lidar com o estresse. A coesão do grupo neutraliza os efeitos negativos da ambiguidade e do conflito de papéis, discutidos acima. O aspecto social no trabalho que mais desencadeia estresse é a falta de comunicação ou o apoio do superior ou supervisor, que quando não existe ou se deteriora, pode ser uma fonte principal desse estado de ânimo. (MONTEIRO; DALAGASPERINA; QUADROS, 2012).

Às vezes, manifesta-se na falta de reconhecimento e apreciação das tarefas realizadas quando exigem um esforço especial. Em outros casos, a fonte de estresse no trabalho é a intromissão excessiva ou críticas ao trabalho do trabalhador. A falta de relacionamentos pessoais no trabalho, o isolamento social e a falta de apoio são fatores estressantes importantes que as próprias habilidades sociais podem atenuar. Certas habilidades dependem da pessoa, uma vez que algumas apresentam a personalidade mais extrovertida, por exemplo, enquanto outras ferramentas de convívio social podem ser desenvolvidas tanto no local de trabalho ou fora dele, não se relacionando com pré-disposições individuais. O treinamento em habilidades de comunicação, liderança, resolução de conflitos e negociação tem seu lugar nas atividades de desenvolvimento profissional e deve ser incluído nos planos de treinamento das empresas (MONTEIRO; DALAGASPERINA; QUADROS, 2012).

Quando se analisa o aspecto das interações entre vida pessoal e familiar, as percepções se mostram complexas. A vida familiar desempenha um papel importante no ajustamento pessoal de todos e tem um papel decisivo na satisfação no trabalho e no stress que pode advir dele. Precisamente um problema colocado por muitas pessoas reside na incapacidade de "desconectar-se" dos problemas do trabalho e de levar para casa seus encargos, sendo estes pequenos ou grandes. O lar pode causar estresse, mas também é a maior fonte de apoio social que existe. A vida familiar afeta decisivamente a carreira profissional de diversas formas (MONTEIRO; DALAGASPERINA; QUADROS, 2012).

A estrutura da organização também influencia o clima de trabalho, pois o ambiente organizacional ou psicológico da empresa é um fator, muitas vezes subjetivo, que apazigua ou intensifica o estresse no trabalho. Isso geralmente depende de como todos na organização estão se saindo, o que determina os processos internos de trabalho e operação. Esse cenário é muito afetado pelo estilo de gestão e, portanto, é uma das áreas de atividade da empresa que podem influenciar em alguma medida, a satisfação no trabalho e prevenir ou aliviar o nível de estresse dos trabalhadores (MONTEIRO; DALAGASPERINA; QUADROS, 2012).

2.2 Sofrimento Social E Organização Do Trabalho

É fato que o estresse laboral está diretamente relacionado com a quantidade de demandas excedentes às habilidades e conhecimentos dos trabalhadores. A tentativa desses profissionais de atender às exigências da organização para qual trabalham, segundo Tsutsumi e Kawamaki (2014), gera custos pessoais, sociais e econômicos, trazendo consequências que muitas vezes vão além do âmbito do trabalho, chegando também na esfera da vida pessoal e familiar.

As constantes mudanças que ocorrem no ambiente e novas tecnologias provocam variações na natureza do trabalho. Isso implica novos desafios e aumento das demandas sobre o trabalhador, o que conseqüentemente resulta em estados de estresse. No nível organizacional, esse fenômeno afeta uma grande porcentagem de trabalhadores em todo o mundo industrializado e carrega um custo pessoal, psicossocial e econômico muito importante (TSUTSUMI E KAWAKAMI, 2014).

O estresse no trabalho está relacionado à satisfação no trabalho e implica uma atitude, ou melhor, um conjunto de atitudes e uma tendência avaliativa de indivíduos e grupos no contexto do trabalho que irão influenciar significativamente no comportamento e certamente nos resultados. Também pode ser considerado como a correspondência entre as demandas dos indivíduos (expressas em necessidades e motivos) e o que elas percebem que a organização propicia e concede de uma maneira ou de outra. Ao se entender a saúde como um processo social, físico e mental abrangente que ocorre ao longo da vida, supõe-se que a forma como o processo ocorre depende em parte da pessoa e, por outro, as condições e oportunidades para encontrar específicas no ambiente sociocultural da existência que facilitam ou dificultam essa condição (SIEGRIST & MARMOT, 2014).

O resultado desse quadro se traduz em bem-estar psicológico ou doenças físicas e mentais. Entendemos que o bem-estar psicológico não é simplesmente a ausência de desconforto ou desgaste, mas constitui uma disposição relativamente estável para julgar a vida em termos favoráveis (SIEGRIST & MARMOT, 2014).

O bem-estar psicológico constitui, então, um indicador positivo da relação do sujeito consigo mesmo e com seu ambiente. Inclui aspectos avaliativos e afetivos integrados na projeção futura e no sentido da vida. A questão da satisfação no trabalho tem sido estudada como um resultado da capacidade da organização para gerar um contexto apropriado para seus empregados. Também é necessário avaliar um desempenho individual, tais como os resultados de saúde, taxas de absentismo, rotatividade ou indicadores de produtividade. Pretende-se conseguir com este trabalho, que determinadas condições de trabalho dignas e mínimas sejam dadas nas organizações para alcançar desempenho produtivo para a instituição e para o próprio trabalhador, usufruindo de um bem-estar psicológico, livre de estresse (SIEGRIST & MARMOT, 2014).

Em 1980, o psiquiatra Christopher Dejours, apresentou um novo conceito a respeito da vinculação entre trabalho e sofrimento psíquico. Estudos que investigavam a presença de enfermidades mentais tipificadas em operários semiqualeificados, demonstraram principalmente debilidades que oportunizaram o desencadeamento de enfermidades no corpo, mais que o estabelecimento de

patologias mentais clássicas (DEJOURS, 1992). Esse novo referencial teórico ganhou a alcunha de Psicodinâmica do trabalho, já que se propunha a analisar as dinâmicas da relação do indivíduo com o trabalho, que podem originar debilidades mentais. Este referencial refuta as apreciações fundamentadas na suposição de origens de enfermidades como consequência de certas atividades profissionais.

Os estudos comprovaram que as aflições extrapolavam as circunstâncias de trabalho, e decorriam da organização do mesmo (divisão das tarefas, repetição, cadência, hierarquia, comando, controle). Dejours (1992), afirma que a organização do trabalho afeta o desempenho psíquico. A organização do trabalho pode constituir-se como elemento de debilidade mental das pessoas, o que faz das organizações um componente participativo da saúde mental de seus membros.

A organização do trabalho possui uma função elementar na apreensão dos processos de saúde/doença do trabalhador, sendo sua inflexibilidade inversamente proporcional à saúde mental. O conceito de organização do trabalho pode ser dividido em duas esferas, sendo uma delas caracterizada pela divisão do trabalho e a outra pela divisão dos homens (DEJOURS, 1992). Na divisão do trabalho estão as questões relativas à organização das tarefas, aos processos prescritos, ao modo de produção, entre outros. Na divisão dos homens estão as responsabilidades inerentes ao trabalho, as relações de poder, as hierarquias, o comando, o grau de autonomia nas atividades, e as possibilidades de cooperação e comunicação, entre outros. É por meio da análise psicodinâmica das vivências do trabalhador relacionadas à organização do trabalho que se fará o entendimento dos processos ligados à saúde/doença no trabalho. Neste contexto, a organização do trabalho simboliza uma realidade social enquanto mobiliza e também é mobilizada pelo trabalhador, que por sua vez, coloca sua subjetividade e constitui a intersubjetividade no trabalho (MENDES & FACAS, 2011).

Uma organização do trabalho – serviços e indústrias, por exemplo - ou um sistema de produção implicam em coletivos, boa parte das vezes, afligidos pelo sofrimento social, ou seja, sofrimento no trabalho. “A flexibilização e a intensificação geral do trabalho levam a novas penosidades” (RENAULT, 2008, p. 156). O sofrimento no trabalho é sempre um sofrimento social. Coletivos inteiros são resignados às determinações sobrepujantes de superar metas elevadas de produção.

O desmoronamento das relações sociais para Linhart (2010), na atual conjuntura de produção (indústrias, serviços, etc.), por conta das demandas de metas elevadas de produção, em associação com as avaliações individualizadas e demasiadas, é a força propulsora do sofrimento psíquico no trabalho. Pois quando não se tem o suporte do coletivo para, em conjunto, transformar este sofrimento social, começam a despontar as patologias concebidas em um contexto social, mas vivenciadas exclusivamente na esfera individual (RENAULT, 2008, p. 56).

Para a Psicodinâmica do Trabalho é importante compreender como os trabalhadores atingem um certo equilíbrio psíquico, mesmo estando resignados a condições de trabalho desestabilizadoras (DEJOURS, 1993). Presta-se a analisar o espaço que distingue um comportamento livre de um outro estereotipado, aludindo-se a palavra “livre”, aqui, ao modelo comportamental que

faz intervir uma tentativa intencionando a transformar a realidade que o envolve, segundo os desejos do sujeito, no sentido do prazer.

Dejours (1987) define o campo da Psicodinâmica do Trabalho como aquele do sofrimento e do conteúdo, da significação e das formas desse sofrimento. Para o autor, o sofrimento é um espaço clínico intermediário que marca o progresso de uma luta entre funcionamento psíquico e mecanismo de defesa por um lado e pressões organizacionais desestabilizantes por outro, com o intuito de evitar o desequilíbrio e preservar, apesar de tudo, um equilíbrio tangível, mesmo se ele se der ao preço de um sofrimento, com a condição que ele preserve a aceitação aparente do comportamento e satisfaça aos critérios sociais de normalidade. Outra característica significativa é que a Psicodinâmica do Trabalho intenta à coletividade de trabalho e não aos indivíduos.

2.3 Sofrimento Social E Sofrimento Psíquico No Contexto Da Organização Do Trabalho

Para Guérin et al. (2001), a atividade de trabalho é o ponto central que organiza e estrutura os componentes da situação de trabalho, simbolizando a forma como os que trabalham atingem os objetivos que lhes foram determinados. Portanto, ilustra a forma como os resultados do trabalho são angariados e os meios empregados. Contudo, os autores salientam que existem pontos de vistas distintos a respeito das situações de trabalho em toda organização, e os mesmos devem ser contrapostos.

Da verificação entre a perspectiva da atividade e outras perspectivas (resultados, comercialização, condições de produção etc) descende o progresso das situações de trabalho. O ponto de vista da atividade de trabalho não se manifesta de maneira estruturada nas organizações, embora seja a apreensão da atividade que possibilita a transformação do trabalho, ainda segundo os autores. Portanto, uma leitura crítica do funcionamento da organização tem como ponto de partida a maneira pela qual os operadores efetivamente realizam o trabalho que lhes foi prescrito.

A ideia de sofrimento social para Renault (2008), trata-se da produção social de embaraços ou transtornos que acometem o universo corpo/mente, e concomitantemente, por um esgotamento dos meios sociais necessários à resistência, a confrontação e o combate a essas aflições, num embate ao capital flexível que perpetua o trabalhador como máquina de metas ou objeto descartável. Esses embaraços e transtornos fazem menção às angústias geradas no contexto da organização do trabalho, entre qualidade e produtividade (LINHART, 2010, p. 123).

O enfoque da psicodinâmica do trabalho tem se mostrado como uma referência no tocante ao estudo das relações entre o trabalho, os processos de subjetivação e a saúde mental. Dejours (2004) alega que trabalhar é ocupar o lapso existente do prescrito ao que será precisamente feito, dando destaque ao que declara ser “real do trabalho”, considerando que este sempre se manifesta de forma afetiva para o sujeito, o que acaba por constituir uma relação primordial de sofrimento, vivenciada pelo sujeito, materializada.

O fato de o trabalho gerar uma experiência, sempre única – que conceitua usando o termo sofrimento psíquico –, ter um direcionamento que seja patogênico ou criativo/prazeroso/estruturante, depende de uma (psico)dinâmica complexa, cujo resultado jamais é dado de antemão. Para Dejours (2004), o

sofrimento – que antecede o trabalho na experiência humana, pois ele é primeiro, “não é o trabalho que causa sofrimento” (MOLINIER, 2013, p. 80) – está na gênese da inteligência no trabalho, inteligência esta que parte em busca do mundo para se colocar à prova.

O sofrimento psíquico no trabalho vai se manifestar em um indivíduo/sujeito mais especificamente no que Dejours (2004) chama de “segundo corpo” (além do biológico), o corpo (subjetivo) que cada um de nós habita, que se experimenta afetivamente, que está engajado na relação com o outro.

A prevenção do sofrimento pelo ego pode ainda acontecer em relação ao trabalho, da perspectiva física e mesmo da mental. O trabalho, não apenas como um fator exterior pode propiciar sofrimento ímpar ao ego, não lhe possibilitando ajuizar, conforme suas atividades, a satisfação de impulsos que, não satisfeitos, produzem tensão sobre o aparato psíquico, provocando angústia, depressão, ansiedade, medos indistintos, manifestações somáticas, como sinalizadores do sofrimento mental, junto a sua fragilização, impossibilitando-lhe assim de distinguir por ocasião das circunstâncias a gênese do seu sofrimento.

Dejours (1994) particulariza dois tipos de sofrimento: o criador e o doentio. O sofrimento doentio aflora quando todas as alternativas de transformação, aprimoramento e gerenciamento da maneira de organizar o trabalho já foram experimentadas; em outras palavras, quando apenas pressões constantes, severas, recorrentes e frustrantes, conformam uma sensação generalizada de incapacidade.

Contudo, quando as atividades no trabalho são criativas, permitem a modificação do sofrimento, colaborando para uma construção benéfica da identidade, expandindo a resistência do indivíduo às diversas formas de desequilíbrios físicos e psíquicos. Assim, o trabalho pode ser o conciliador entre saúde e doença. Dessa forma, prazer e sofrimento geram-se de uma prática interna dos acontecimentos e da organização do trabalho. São resultado das atitudes e dos comportamentos delineados pelo modelo organizacional, cujo pano de fundo consiste em relações subjetivas e de poder.

3 METODOLOGIA

A metodologia empregada envolve citações de livros e artigos de autores consagrados dentro dos temas Saúde mental do trabalhador e suporte organizacional, bem como dados extraídos de pesquisas feitas por órgãos competentes e reconhecidos no setor através de seus *sites* na Internet, bem como por meio de documentação dentro de organizações.

A pesquisa se caracteriza como bibliográfica de natureza aplicada e qualitativa, com base na definição de Lakatos e Marconi (2003, p.43), segundo a qual a pesquisa bibliográfica é:

O levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas em imprensa escrita

[documentos eletrônicos]. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto, com o objetivo de permitir ao cientista o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações (2003, p.43).

Além disso haverá um estudo de caso, método apropriado para pesquisas em que há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Cabe ressaltar que a abordagem qualitativa se ocupa de detalhes sobre processos complexos, como experiências pessoais, comportamentos, emoções, sentimentos, movimentos sociais, práticas organizacionais, fenômenos culturais, ou seja, a subjetividade que é própria do ser humano e que os métodos convencionais não captam com tanta acuidade (STRAUSS; CORBIN, 2008). Será aplicada uma entrevista semiestruturada, de forma que a abordagem valorize a presença do investigador e proporcione perspectivas possíveis para que o sujeito alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, de modo que a entrevista semiestruturada transforme-se em um diálogo vivo, com a participação de duas pessoas com objetivos diferentes, mas que podem se tornar convergentes. Para a análise da entrevista, será utilizado o referencial da análise de conteúdo, conforme proposto por Bardin (1977).

A entrevista abordará as seguintes questões norteadoras: O seu trabalho gera situações de sofrimento e prazer? Em quais situações de trabalho? Quais ações podem minimizar as condições de sofrimento no trabalho? Quais estratégias podem valorizar a satisfação no trabalho? Quais mecanismos para enfrentar situações que tornam o trabalho desgastante? Quais ações da instituição para prevenir o sofrimento no trabalho e valorizar o trabalho de seus colaboradores?

Além da entrevista citada acima, haverá a interpretação de dados coletados através de pesquisa eletrônica, realizada por meio da plataforma dos Formulários Google, a qual foi utilizada para levantamento de informações sobre a Escala de Estresse no Trabalho, segundo o modelo *Maslach Burnout Inventory*. O questionário abarca diversas situações potencialmente causadoras de estresse no dia a dia de um trabalhador, a partir de uma escala de seis níveis de identificação, os quais o participante da pesquisa escolhe a opção que mais lhe cabe, o que torna possível estabelecer um padrão de análise quantitativo e qualitativo da realidade de uma parcela de trabalhadores brasileiros.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como mencionado previamente no tópico sobre a metodologia aplicada a esta pesquisa, retoma-se que além da bibliografia citada nos capítulos anteriores, utilizada para embasamento teórico da hipótese deste trabalho, foram utilizadas outras duas formas de obtenção de dados para demonstrar, numa perspectiva mais prática, a verossimilidade do objeto de pesquisa com a realidade dos trabalhadores. Sendo estas uma entrevista direta com uma trabalhadora, e a outra, um formulário eletrônico do Google, que contou com a participação de mais de 120 pessoas.

No que diz respeito a entrevista, a entrevistada é uma jovem do sexo

feminino na idade de 23 anos, com formação superior em Administração, que relatou sua experiência de trabalho contemporâneo à sua época de graduação, período em que era estagiária em uma grande loja de departamentos. Sua jornada era compatível com o que a lei trabalhista vigente prevê para estagiários, contemplando 6 horas de trabalho por dia, em período diurno. A entrevista foi analisada segundo quatro categorias que serão apresentadas adiante: Situações geradoras de prazer e sofrimento; Situações minimizadoras das condições de sofrimento no trabalho; Mecanismos de enfrentamento de situações que tornam o trabalho desgastante, e ações da instituição para prevenção do sofrimento no trabalho.

4.1 Situações Geradoras De Prazer E De Sofrimento

Freud (1987) ao expor o desenvolvimento psíquico, refere que uma criança recém nascida ainda não distingue seu ego do mundo externo como a gênese das diversas sensações que são experimentadas por ela; somente com o passar do tempo, e de maneira progressiva, vai aprendendo a fazer essa diferenciação, respondendo de modo apropriado aos estímulos correspondentes. O ego por sua vez, impulsionado pelo prazer, tenta afastar as sensações de desprazer expondo uma tendência a isolar e projetar para o seu exterior tudo que pode ser fonte de desprazer.

A entrevistada apontou como situação geradora de sofrimento, seu desgaste relativo ao desvio de função, que era uma prática segundo a mesma, corriqueira no cotidiano nessa empresa: [...]“Uma das questões mais relevantes é o desvio de função porque a pessoa tem sempre expectativa de alguma coisa e o escopo de atividades que ela faz no trabalho dela, só que a realidade não é essa, são outras atividades que a pessoa acaba tendo que fazer, e fica muito difícil de você lidar com a sua expectativa e a expectativa da empresa, aí acaba havendo um desgaste muito grande da pessoa”.(palavras da entrevistada).

A entrevistada se aprofundou ainda em seus relatos descrevendo uma situação em que a prática do desvio de função levou a uma injúria física a qual ainda possui uma cicatriz e que, no entanto, não contava no seu escopo de trabalho, ou afazeres como estagiária do setor administrativo:

[...] Uma situação que marcou mais de sofrimento no trabalho foi quando eu era estagiária, eu estava tendo que fazer atividades que na verdade não eram da minha função, mas é normal, a gente acaba fazendo um monte de coisa que não tem nada a ver com isso, até que a gente não recebe pra fazer isso, e eu estava com estilete na mão para abrir caixa de papelão de ovo de páscoa, e eu acabei cortando minha mão, cortei bem feio e a empresa não tinha caixa de medicamento, não tinha nenhuma caixinha de primeiros socorros e também ninguém veio me ajudar. Fiquei com a mão sangrando, sentindo dor, mas como eu já estava próxima do meu horário de saída, eu fui embora para casa para me cuidar sozinha” (palavras da entrevistada).

Para Augusto; Freitas; Mendes (2014), o desvio de função e aspectos associados à distribuição do trabalho são fatores com maior associação ao sofrimento do que aspectos relacionados à sociabilidade no trabalho.

Como situação geradora de prazer, a entrevistada relatou a satisfação em conhecer novas pessoas, aumentar seu círculo de relacionamentos e o sentimento de ter realizado seu trabalho dentro de suas expectativas: [...] “Acho que as minhas maiores realizações no trabalho, que eu posso dizer que são situações de prazer, é quando eu conheço outras pessoas, quando eu consigo atingir um objetivo, quando eu consigo entregar um trabalho bem feito e acho que só” (palavras da entrevistada). As respostas dadas pela entrevistada corroboram os resultados de Augusto; Freitas; Mendes (2014), segundo os quais a sociabilidade está mais relacionada aos fatores motivacionais e geradores de prazer no trabalho do que aos fatores relacionados ao sofrimento.

A entrevistada cita ainda como situação geradora de prazer os benefícios assegurados aos trabalhadores e a preocupação da organização com o ambiente no qual o funcionário exerce suas funções e ainda a valorização e reconhecimento das funções desempenhadas pelos trabalhadores:

[...] Acho que os momentos maiores de prazer no trabalho é quando percebo que a empresa gera planos de qualidade de vida. Por exemplo quando você tem acesso a um bom pacote de benefícios, como ticket de alimentação com valor justo. Também quando eu percebo que a empresa cuida das dependências internas. Porque a empresa não é só os clientes, também tem os clientes internos precisam de um ambiente agradável, e confortável para trabalhar. Eles precisam se sentir valorizados. E o mais importante no sentimento de prazer do funcionário é quando ele se sente realmente valorizado e reconhecido (palavras da entrevistada).

Gui (2002), em um estudo a respeito dos fatores geradores do sofrimento entre profissionais de uma instituição bancária, identificou que havia unanimidade entre os depoentes a respeito da falta de reconhecimento como um agente estressor.

4.2 Situações Minimizadoras Das Condições De Sofrimento No Trabalho

Quando indagada sobre as possíveis ações que poderiam minimizar as condições de sofrimento no trabalho, a entrevistada referiu elementos ligados à organização do trabalho como autonomia e liberdade:

Quando a pessoa tem a liberdade de ter momentos de autonomia para resolver os problemas da forma mais efetiva. Ter a liberdade de tomada de decisão faz com que o empregado se sinta parte da organização, e não só uma peça que executa as funções e tem que entregar os resultados. É importante dentro de uma organização são os gestores lembrarem que as pessoas não são máquinas, que tem um dia que a pessoa não acorda bem, um dia que a pessoa tem algum problema em casa e infelizmente isso afeta o humor da pessoa. Mas raramente isso é levado em consideração o funcionário tem que estar ali sempre bem 100% ali dentro, e isso não é a realidade (palavras da entrevistada).

Quanto às estratégias para sentir-se valorizada no trabalho, a entrevistada referiu a percepção do interesse por parte da organização pelas opiniões de seus colaboradores como um sinal de que os mesmos estão sendo ouvidos, sobretudo quando a organização toma ações com base em pesquisas de opiniões e outros instrumentos por onde os colaboradores possam se expressar:

[...] Você sente que a empresa realmente está engajada e interessada em ouvir a opinião dos funcionários. Não está só fazendo aquela maquiagem. De fato, implementa as ideias de melhoria dentro da organização, ela escuta as ideias e opiniões e põe em prática. Quando se melhora a comunicação interna e cria-se um ambiente menos agressivo e competitivo isso resolve grande parte dos problemas (palavras da entrevistada).

Dejours (1992) afirma que realizar um ofício sem envolvimento material ou afetivo demanda força de vontade que em outras situações é amparada pela dinâmica da motivação e do desejo. A vivência depressiva concernente ao trabalho e a si próprio vêm da sensação de adormecimento intelectual, de esclerose mental, de paralisia da fantasia e imaginação; na verdade, marca de certa maneira o êxito do condicionamento relativo ao comportamento produtivo e criativo.

Para o autor, no tocante à relação do homem com o conteúdo apreciável do trabalho, é possível considerar, metodicamente, dois elementos: o conteúdo significativo relacionado ao indivíduo, e o conteúdo significativo relativo ao objeto. Quando o desenvolvimento dessa relação é impedido por alguma razão ou circunstância, constata-se a ocorrência do sofrimento. O sofrimento por sua vez é desmembrado: o ponto de ocorrência oriundo das ações mecânicas, conteúdo ergonômico da tarefa, é o corpo e não o aparato intelectual; esse último será acometido pelo descontentamento concedido pelo conteúdo significativo da tarefa a ser realizada, transformando em sofrimento próprio, cujo alvo é a subjetividade, isto é, a mente.

4.3 Mecanismos De Enfrentamento De Situações Que Tornam O Trabalho Desgastante

Ao ser questionada sobre os mecanismos de enfrentamento das situações que tornam o trabalho desgastante, a entrevistada relatou a formação de laços de amizade como uma maneira de manter o trabalho mais agradável: [...] “Um dos mecanismos é você desenvolver amizades lá dentro, quando você cria vínculos com pessoas ali no ambiente do trabalho. Andar com pessoas que te deixam mais alegre de estar naquele ambiente. Acredito também quando a pessoa se torna mais apática, ela vê aquilo só como uma engrenagem, uma coisa muito mecânica. Deixa as emoções de lado e só faz o que tem que fazer ali dentro” (palavras da entrevistada).

Para Valle; Mechiori (2010), o estresse no trabalho está diretamente associado às estratégias de enfrentamento adotadas pelos profissionais. Na medida em que o profissional é submetido a um tratamento terapêutico voltado para construção de meios de enfrentar o estresse laboral, os sintomas são

reduzidos. Há também aspectos subjetivos associados a maior ou menor prevalência do estresse, como em indivíduos com maior tempo de experiência.

Fontes; Neri; Yassuda (2010) realizaram um estudo no qual investigaram as estratégias de enfrentamento do estresse e do sofrimento laboral adotadas por 71 líderes de empresas privadas brasileiras. Os autores discutiram a importância da experiência na construção de estratégias de enfrentamento, ao verificarem que os líderes com maior resistência ao estresse e com menores índices eram aqueles com maior tempo de atividade profissional. Este aspecto esteve associado ao que Dejours identifica como construção de sentido no trabalho. Estes profissionais, por serem mais experientes, eram capazes de identificar os sentidos que a atividade profissional possui em suas vidas, de modo que o estresse se tornava menos prevalente. Há também o fato de os profissionais mais experientes já estarem providos de capacidades de convívio naquele campo. Eles já entendem o funcionamento daquele ambiente profissional e são capazes de se relacionar de modo mais assertivo. As estratégias de enfrentamento também apresentam variações entre gêneros.

Servina; Neiva; Campos (2013) investigaram as estratégias de enfrentamento adotadas por profissionais de Tecnologia da Informação (TI) de 307 profissionais brasileiros. Os resultados indicaram que, enquanto homens recorrem a estratégias de fuga, as mulheres buscam estratégias de enfrentamento coletivas.

4.4 Ações Da Instituição Para Prevenção Do Sofrimento No Trabalho

A entrevistada quando questionada sobre as ações da organização para prevenir e o sofrimento no trabalho e valorizar seus colaboradores, fez menção a alguns benefícios concedidos aos colaboradores, como incentivo a educação, oferecendo possibilidades de bolsas e descontos em algumas instituições de ensino, para que os colaboradores cresçam profissionalmente:

[...] A empresa incentiva quem quer crescer e fazer carreira, oferecendo possibilidades e facilidades para continuar estudando e se especializando, oferecendo descontos em algumas instituições de ensino com quem tem parceria, e remunera melhor a medida que você cresce lá dentro” (palavras da entrevistada). Para prevenção do sofrimento, a entrevistada faz menção à pesquisa de satisfação: [...] A pesquisa de satisfação é importante porque ali a gente acaba expressando algumas coisas que não estão de acordo, ou dando algumas opiniões, para tentar melhorar as nossas condições de trabalho. Se sentir ouvido, ter atenção faz com que a gente se sinta valorizado. Apesar de nem sempre acontecer como deveria” (palavras da entrevistada).

O sofrimento percebido e relatado na entrevista retoma as palavras de Dejours (1994) ao dizer que trabalhar é ocupar o lapso existente do prescrito ao que será precisamente feito, quando a mesma menciona o desvio de função como uma das situações geradoras de sofrimento no trabalho. Há claramente uma insatisfação gerada pela sua expectativa não correspondida, ao ter que executar na prática algo distinto do que lhe foi prescrito.

Nessa perspectiva, Ferreira; Mendes (no prelo) abordam o sofrimento como uma experiência marcante, de momentos de angústia, medo e insegurança derivadas do conflito entre a necessidade de gratificação do trabalhador e limitação no ambiente de trabalho, como relatado pela participante da entrevista. Os autores destacam que as vivências de sofrimento têm origem nas condições adversas que dizem respeito ao âmbito da organização, condições e relações de trabalho que constroem o cenário de produtividade, que se apresentam como sintomas de ansiedade, insatisfação, indignação e inutilidade, desvalorização e desgaste, tal como foi relatado pela participante da entrevista, que mencionou ainda o fato de ter se machucado desenvolvendo uma atividade que não fazia parte das suas tarefas de trabalho.

As dimensões do contexto de produção são determinadas por fatores como tarefa, ritmo, tempo e controle do trabalho, ambiente físico, equipamentos e material oferecido pela instituição, bem como as informações disponibilizadas para realização das tarefas, comunicação e sociabilidade entre os pares e a hierarquia. O conjunto desses elementos, ao atuar de forma negativa ou restritiva, é responsável pelo desencadeamento ou não do sofrimento.

A compreensão do impacto da organização do trabalho na qualidade de vida dos trabalhadores, segundo Dejours (1993), permitindo vivências do prazer, sofrimento, esgotamento, satisfação e no adoecimento dos indivíduos é de suma importância para o entendimento e intervenção em várias situações de trabalho e, ainda para superação dos modelos tradicionais de organização do trabalho.

Apesar das situações geradoras de sofrimento descritas, a participante relatou também situações que lhe trouxeram prazer, fazendo menção ao sentimento de valorização e reconhecimento de suas atividades desenvolvidas no ambiente organizacional. Isso também está associado ao que Renault (2008) fala sobre o sofrimento no trabalho como sofrimento social, que neste caso foi tido como uma situação de prazer e ausência de sofrimento portanto, por esta razão.

Apesar do trabalho se constituir fonte de sofrimento, em contrapartida, concede vivências de prazer, pois é através dele que os indivíduos arquitetam suas vidas e se introduzem no universo trabalhista, não apenas como recurso de sobrevivência, mas também para realização pessoal e profissional. Dessa forma, o trabalho oportuniza o processo de formação do indivíduo, em sua produção técnica, política, cultural, estética e artística compreendendo a subjetividade.

Na abordagem sobre situações que possibilitariam a atenuação do sofrimento, a participante destaca a importância do sentimento de ter voz, de ser ouvida por parte da organização. Para captação das angústias experimentadas no trabalho, Dejours (1999) sugere a realização de uma escuta mais apreensiva à fala dos trabalhadores. Não somente o discurso individual, mas sobretudo o coletivo.

Para a psicodinâmica do trabalho, se o sofrimento é de natureza individual, sua resolução é coletiva. Para isso, é essencial que haja ou se construa o “espaço público” para difusão do discurso coletivo. É na escuta do que se considera sofrimento e qual seria a sua solução a ser decidida e exposta por todos. Segundo a psicanálise, fala e escuta legítimas são indissociáveis, estão intimamente atreladas.

A construção do espaço público pelo coletivo do trabalho é um processo complexo e conflituoso, o qual exige muito dos indivíduos envolvidos. A

psicodinâmica do trabalho assume a hipótese de que os trabalhadores possuem a habilidade de se proteger, de conjecturar alternativas e reconstruir uma realidade que está posta, principalmente, da maneira como está organizado o processo de trabalho. De modo que, os trabalhadores podem elaborar soluções coletivas ou individuais para evitar ou atenuar os sentimentos de sofrimento.

Sobre os mecanismos de enfrentamento de situações que tornam o trabalho desgastante, a participante deu destaque às relações construídas no ambiente de trabalho, que acabam por tirar de certa forma o foco daquilo que origina as situações angustiantes. Nessa perspectiva, Dejours (1987) enfatiza que, para os trabalhadores darem conta do prescrito, satisfazerem às expectativas da organização e não ficarem doentes, eles utilizam estratégias de enfrentamento contra o sofrimento, tais como conformismo, individualismo, negação de perigo, agressividade, passividade, entre outras. Para o autor, a utilização dessas estratégias de defesa confere proteção do sofrimento e a manutenção do equilíbrio psíquico por possibilitar o enfrentamento e a atenuação das situações causadoras do sofrimento. Nesse sentido, essas relações referidas pela participante, acabam por constituir uma negação da realidade, uma vez que o clima de descontração proporcionado por tais relações, tira o foco das situações angustiantes e de sofrimento vivenciadas no trabalho.

Quanto às ações que a organização realiza para prevenir o sofrimento no trabalho ou valorizar seus colaboradores, a entrevistada faz menção à pesquisa de opinião como um instrumento de comunicação entre os colaboradores e a organização, o que novamente retoma a importância da construção de um “espaço público”, e a escuta ativa dos trabalhadores, sugerida por Dejours (1999), que é praticada na organização referida pela entrevistada.

Ao reconhecer que o trabalhador tem a capacidade de pensar, de expressar suas ideias e interpretá-las, pode se criar espaço para o estabelecimento de acordos, para considerar novas propostas, e, desse modo, fazer com que o processo de organização laboral se desenvolva em parceria. Isto não sugere que o mesmo está livre de causar sofrimentos, insatisfação, tensões, entre outros, contudo, ao se instituir este espaço há possibilidades de estabelecimento de acordos, de modo a transformar e repensar novos métodos de trabalho que satisfaçam às demandas dos colaboradores da organização.

Para a psicodinâmica do trabalho, é no coletivo que se concebe o sentido dos sofrimentos vivenciados e é através das ações comunicativas que se compartilham os sentimentos (Dejours, 1999). Dessa maneira, ao proporcionar um espaço para que os funcionários compartilhem seus sentimentos, no qual possa se estabelecer uma comunicação que acarrete a uma nova clareza, a uma nova interpretação e a um novo sentido para o trabalho, alcança-se uma repercussão positiva no processo das relações de colaboração e de troca de informações que, por sua vez, exercem impacto nos sentimentos de prazer dos indivíduos ao realizar suas atividades de trabalho.

Sobre as ações da organização para valorizar seus colaboradores, a participante referiu o incentivo à educação como um ponto positivo, já que a empresa oferece meios para os colaboradores continuarem a se especializar e crescer profissionalmente para que sejam mais bem remunerados à medida que se especializam e agregam valor à organização.

4.5 Interpretação dos dados recolhidos na pesquisa do Formulário Google

A abordagem escolhida para elaborar as perguntas do formulário que será exposto a seguir foi baseada na metodologia criada pela psicóloga social Cristina Maslach, a qual criou em 1981 o *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, que tem por objetivo mapear situações individuais de estresses laborais enfrentados diariamente por trabalhadores

Segundo Maslach (2001), o termo *burnout* significa "queima" ou "combustão total". Faz parte do vocabulário coloquial em países de língua inglesa e costuma ser empregado para denotar um estado de esgotamento completo da energia individual associado a uma intensa frustração com o trabalho.

Para a criação do método MBI, a psicóloga social Christina Maslach pesquisou trabalhadores dos setores de serviços/cuidados (os chamados *human services*), o que a levou a nomear burnout o fenômeno que se apresenta como uma "síndrome psicológica em reação a estressores interpessoais crônicos no trabalho" e identificando nele três pilares principais, sendo estes a exaustão emocional, caracterizada por cansaço extremo e sensação de não ter energia para enfrentar o dia de trabalho, a despersonalização, que significa a adoção de uma atitude de insensibilidade ou hostilidade em relação às pessoas que devem receber o serviço/cuidado e a perda da realização pessoal, levando a sentimentos de incompetência e de frustração tanto no âmbito profissional quanto no pessoal. (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Dessa forma, a criação de um instrumento de aferição (Maslach Burnout Inventory - MBI) tornou possível um estudo mais abrangente, até mesmo uma análise epidemiológica dos efeitos e manifestações do burnout. A precisão do MBI fez com que o método de análise criado por Maslach se tornasse o mais conhecido e adotado ao redor do mundo, por variadas empresas e organizações que buscam entender, administrar e reduzir os sofrimentos psíquicos decorridos do ambiente laboral.

Das 20 afirmações passíveis de serem usadas a partir do MBI, foram escolhidas 17 para uma avaliação mais breve e concisa, artifício necessário dentro do ambiente virtual para aglutinar redundâncias e evitar a não compreensão do questionário perante o público alvo.

O formulário foi criado pela plataforma oferecida pelo Google, o Google Forms, contando com dezessete situações decorrentes do ambiente de trabalho, seguidas de cinco opções de concordância com o conteúdo da afirmação. Segue o exemplo:

Foto 1 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Escala de Estresse no Trabalho

Segundo o modelo Maslach Burnout Inventory.

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para dar a sua opinião sobre cada uma delas.

- 1- discordo totalmente
- 2- discordo
- 3- concordo em parte
- 4- concordo
- 5- concordo totalmente

Para a aquisição dos dados e a participação do público, foram usados como veículos de divulgação as redes sociais Instagram, Whatsapp e Facebook. No total, foram 126 participações, contando com uma média de resposta de 125 por afirmação. Abaixo seguem as capturas de tela das respostas de cada uma das situações retiradas do método de Christina Maslach, que podem ser consultadas através do link do formulário que consta nas referências utilizadas neste trabalho.

Foto 2 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

O tipo de controle existente no trabalho me irrita:

125 respostas

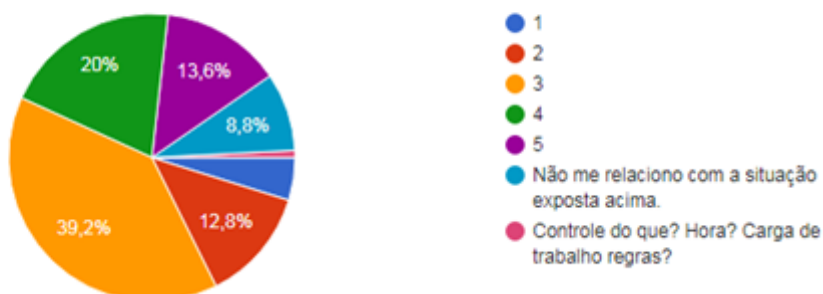


Foto 3 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante:

126 respostas

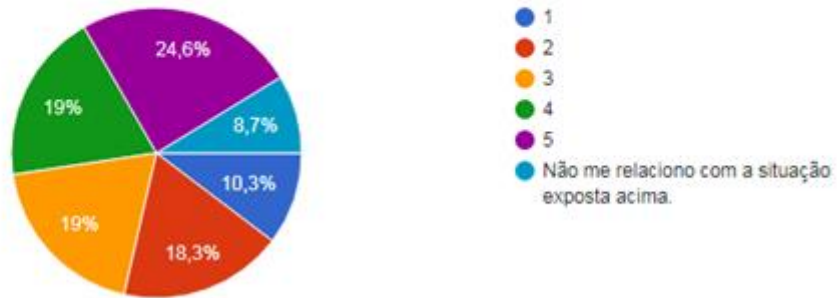


Foto 4 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação das informações no trabalho:

126 respostas

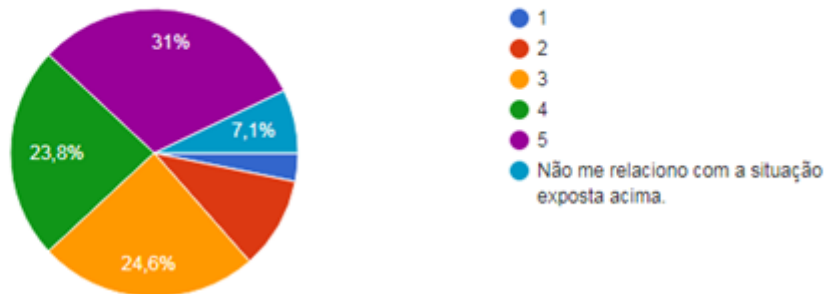


Foto 5 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho me deixa irritado:

126 respostas

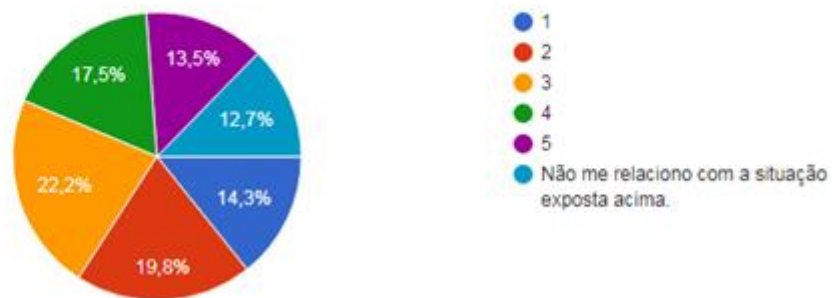


Foto 6 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente dos colegas de trabalho:

126 respostas

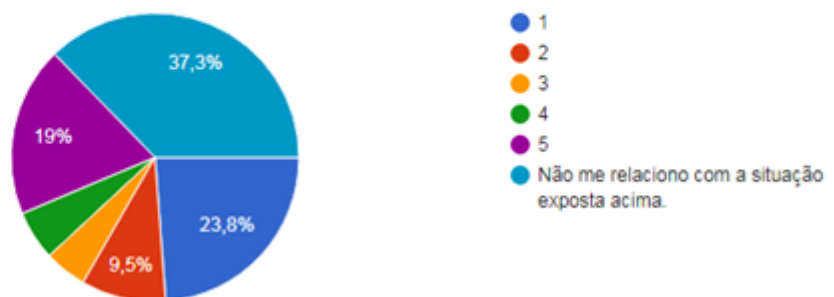


Foto 7 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade:

126 respostas

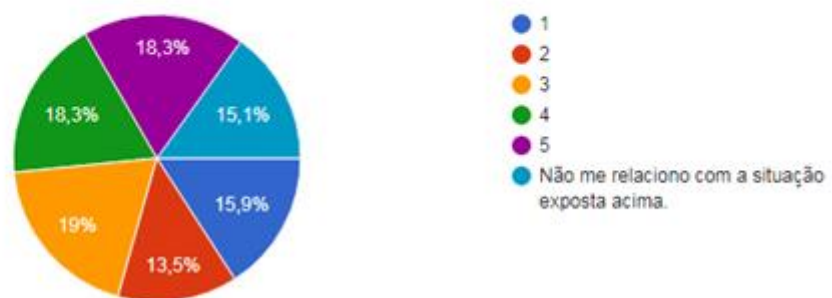


Foto 8 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Fico de mau humor por, muitas vezes, ter que trabalhar além do horário contratado.

126 respostas

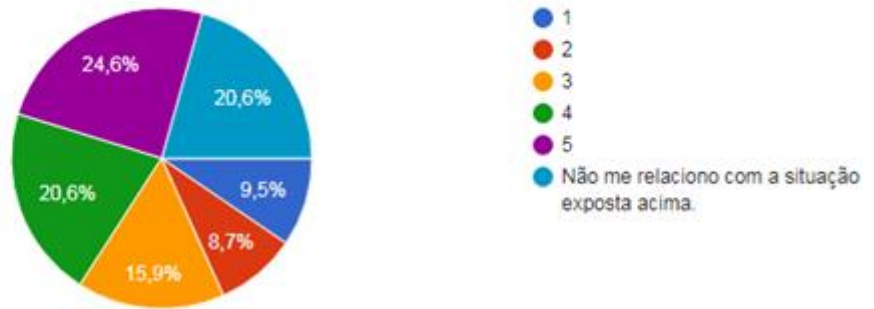


Foto 9 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior:

126 respostas

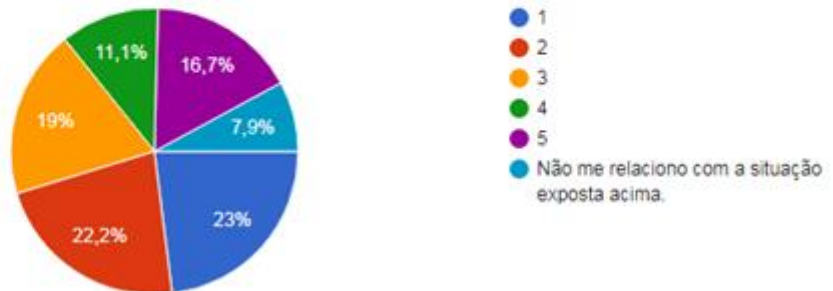


Foto 10 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Fico irritado com a discriminação e o favoritismo no meu ambiente de trabalho:

126 respostas

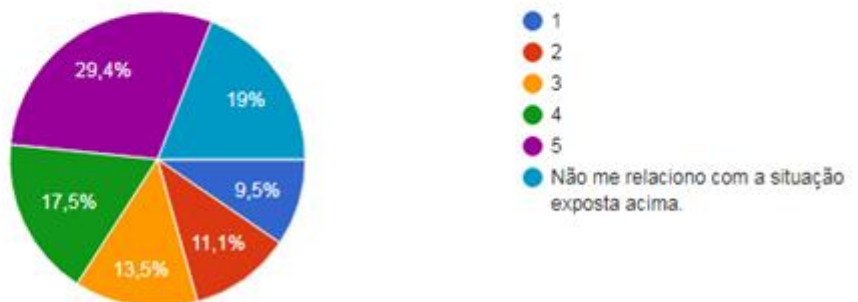


Foto 11 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Fico de mau humor por me sentir isolado no trabalho:

126 respostas

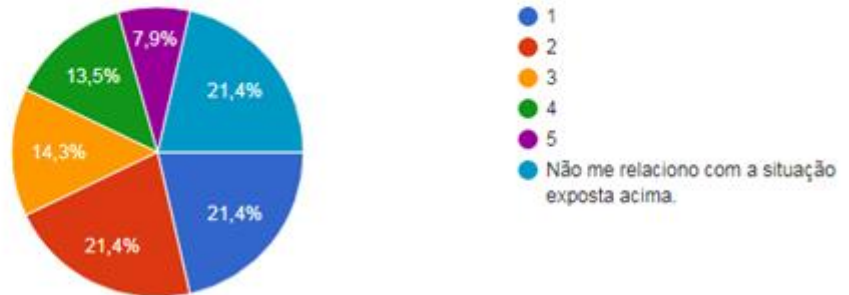


Foto 12 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Fico irritado por ser pouco valorizado pelos meus superiores:

125 respostas

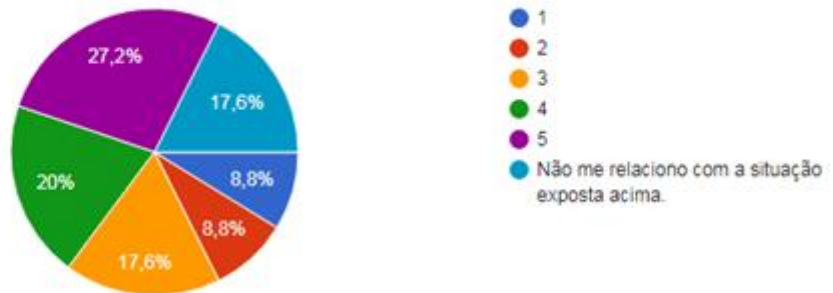


Foto 13 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado:

126 respostas

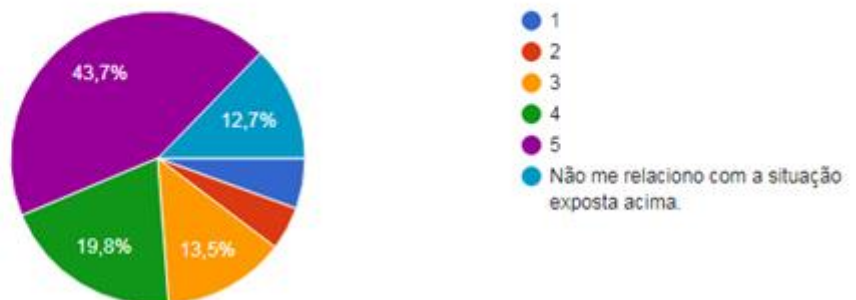


Foto 14 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade:

126 respostas

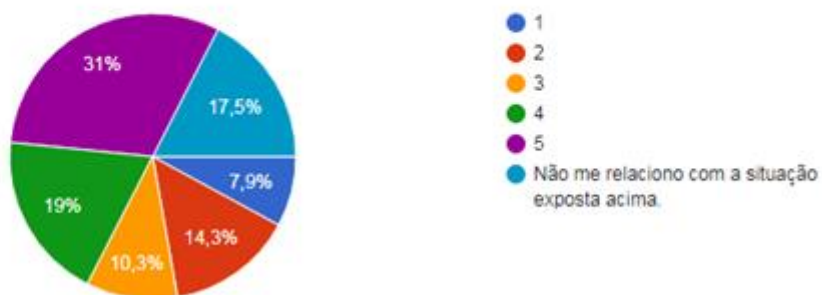


Foto 15 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor:

126 respostas

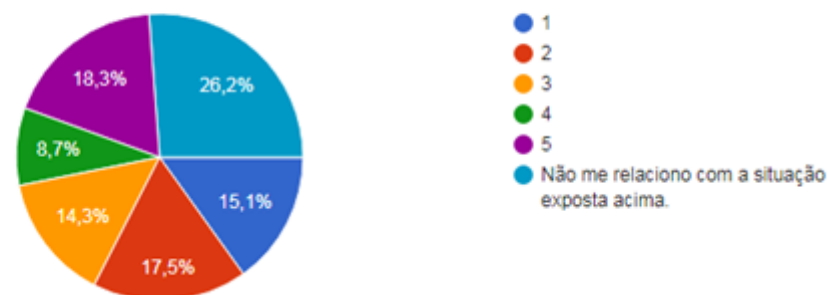


Foto 16 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias:

125 respostas

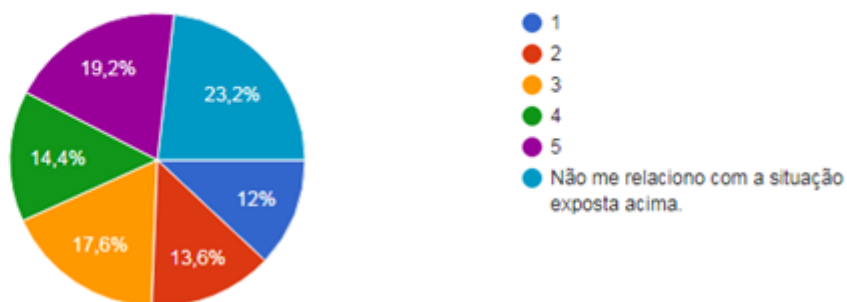


Foto 17 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante das outras pessoas:

126 respostas

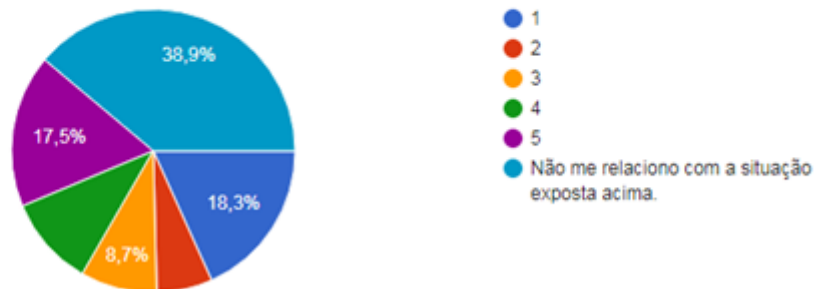
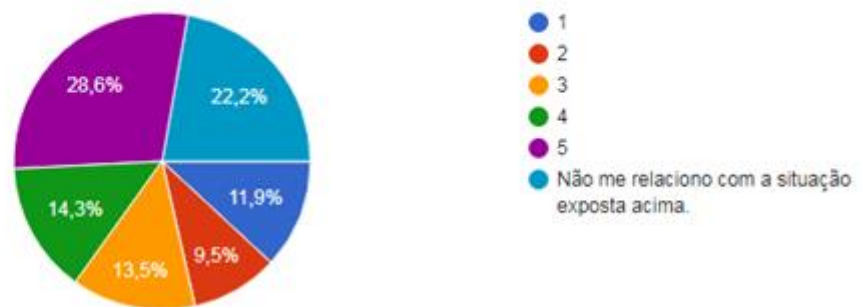


Foto 18 - Captura de tela do Formulário Escala de Estresse no Trabalho

O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso:

126 respostas



Mediante a observação dos dados de cada um dos gráficos das afirmações sobre a Escala de Estresse no trabalho, retiraremos para análise a maior porcentagem de cada tópico proposto:

1. 39,2% concordam em parte com o tipo de controle existente no trabalho.
2. 24,6% concordam totalmente com a falta de autonomia no trabalho.
3. 31% concordam totalmente com a deficiência na divulgação de informações.
4. 22,2% concordam em parte com a falta de comunicação entre colegas de trabalho.
5. 37,3% não se relacionam com a situação de ser maltratado pelo superior.
6. 19% concordam em parte sobre ter que realizar tarefas que estão além da capacidade.

7. 24,6% concordam totalmente sobre ficar incomodado por ter que trabalhar além do horário contratado.
8. 23% discordam totalmente sobre sentir incômodo com a comunicação com seu superior.
9. 29,4% concordam totalmente com a situação de favoritismo no ambiente de trabalho.
10. Três opções apresentaram porcentagens iguais (21,4%) em relação a sentir-se isolado no trabalho.
11. 27,2% concordam totalmente sobre serem pouco valorizados por seus superiores.
12. 43,7% concordam totalmente sobre as faltas de perspectivas de crescimento na carreira.
13. 31% concordam totalmente sobre terem que realizar tarefas abaixo do nível de habilidade.
14. 26,2% não se relacionam com a situação de competição no ambiente de trabalho.
15. 23,2% não se relacionam com a situação de receber ordens contraditórias de seu superior.
16. 38,9% não se relacionam com a situação de um superior encobrir seu trabalho bem feito frente a outras pessoas.
17. 28,6% concordam totalmente sobre ter tempo insuficiente para realizar todo o volume de trabalho.

Apesar de não haver uma coesão expressiva em todas as respostas da pesquisa, seus dados têm um caráter demonstrativo e analítico da realidade de diversas pessoas em suas experiências dentro das empresas, trazendo à luz situações de estresses laborais comuns no modelo tradicional de organização do trabalho. É relevante ressaltar que esses dados poderiam ter maior proficiência se fossem aplicados em contextos específicos; dentro do escopo de uma instituição, franquia, até mesmo um inteiro segmento empresarial, as respostas poderiam viabilizar o diagnóstico do estado geral de estresse de uma equipe, e facilitariam ações direcionadas aos problemas do ambiente testado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente estudo foi possível observar que o trabalho, na ótica da psicodinâmica do trabalho, está estritamente ligado às situações experimentadas na realidade rotineira dos trabalhadores, sendo que entre a forma de organização do trabalho e o trabalhador não deve se constituir um complexo rijo, mas deve estar fundamentado na flexibilidade. Para que haja a subsistência desta relação, deve-se possibilitar o progresso e as transformações, pois se as maneiras de organização do trabalho forem impedidas, obstadas, ou paralisadas, impossibilitam o desenvolvimento dos trabalhadores, podendo emergir ineficiências no trabalho, adversidades, tensões, estresses, sentimentos de sofrimento, dentre outros.

Em contrapartida, se a relação do trabalhador com o processo organizacional das atividades for propícia, o trabalho pode permitir vivências de prazer. Contudo, para que isso aconteça é preciso que as tarefas a serem cumpridas sejam equivalentes aos anseios do trabalhador e que concedam meios de se expressar a subjetividade, participando da organização do processo de trabalho, modificando-o, para que satisfaça às necessidades verídicas de todos os integrantes desse processo.

A compreensão dos elementos geradores de prazer e sofrimento pode ser o marco inicial para que as organizações e mesmo os funcionários conduzam o trabalho em um sentido mais prazeroso e colaborativo e, por conseguinte, mais humano para si mesmos. É possível que dessa maneira previnam-se doenças de natureza física ou psicológica correlatas ao sofrimento no trabalho.

Acredita-se que esta análise teórica, fundamentada na psicodinâmica do trabalho, possa contribuir com a elucidação da relevância dos processos de organização do trabalho no interior das organizações, sobretudo, por considerar as perspectivas ligadas à intersubjetividade e à história particular de cada indivíduo. Esta análise possui limitações, uma vez que versa sobre um tema complexo que considera muitas variáveis, todavia acredita-se que seja útil para jogar luz sobre a psicodinâmica do trabalho como uma possibilidade real de ser um referencial para colaborar em novos paradigmas do processo organizativo do trabalho.

6 REFERÊNCIAS

AUGUSTO, Magda; FREITAS, Lêda; MENDES, Ana. Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. **Psicol. rev. (Belo Horizonte)**, Belo Horizonte, v. 20, n. 1, p. 34-55, 2014. Disponível em

<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682014000100004&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 09 dez. 2019. <http://dx.doi.org/DOI-10.5752/P.1678-9523.2014v20n1p34>.

BARDIN, Laurence; DE CONTEÚDO, Análise. Lisboa: Edições 70. **Obra original publicada em**, 1977.

CALNAN, M.; WAINWRIGHT, D.; ALMOND, S. Job strain, effortreward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. **Work and Stress**, v. 14, n. 4, p. 297-311, 2010.

CAMPOS, M. A. **Causas e efectos de estrés laboral**. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química, 2016.

CANO, I. **Introdução à avaliação de programas sociais**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2017.

CANOVA, Karla Rejane; PORTO, Juliana Barreiros. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie (Online)**, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 4-31, Oct. 2010. Available from

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-69712010000500002&lng=en&nrm=iso>. access on 09 Dec. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S1678-69712010000500002>.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1992.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, Christophe. Addendum théorique: de la psychopathologie a la psychodynamique du travail. **Dejours C. Travail, usure mentale: essai de psychopathologie du travail. Réédition. Paris: Bayard**, p. 204-253, 1993.

DEJOURS, Christophe. Aspects psychopathologiques du travail. **Traité de psychologie du travail**(Lévy-Leboyer, C. și Sperandio, JC-sub red.), PUF, Paris, 1987.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, 2004.

FARAH, Olga Guilhermina Dias. **Stress e coping no estudante de graduação em enfermagem: investigação e atuação**. 2001. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Escola de Enfermagem.

FARO, A.; PEREIRA, M. E. Medidas do estresse: uma revisão narrativa. **Psicologia, Saúde & Doenças**, Lisboa, v. 14, n. 1, p. 101-124, 2013.

FERRAZ, F. C.; FRANCISCO, F. R.; OLIVEIRA, C. S. Estresse no ambiente de trabalho. **Archives of Health Investigation**, Porto Alegre, v. 3, n. 5, p. 1-8, 2014.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Trabalho dos AFPS e índices de adoecimento: estado de alerta. **Brasília: Fenafisp,(no prelo)**.

FONTES, Arlete Portella; NERI, Anita Liberalesso; YASSUDA, Mônica Sanches. Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, autoeficácia e agência. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 30, n. 3, p., set. 2010. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000300013&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 09 dez. 2019.

FREUD, S. **O mal-estar na civilização**. Rio de Janeiro: Imago, 1987a (Obras Completas, v.21)

GUÉRIN, François et al. Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia. In: **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. 2001.

GUI, Roque Tadeu. Prazer e sofrimento no trabalho: representações sociais de profissionais de recursos humanos. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 22, n. 4, p. 86-93, Dec. 2002. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932002000400011&lng=en&nrm=iso>. access on 09 Dec. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932002000400011>.

JEX, S. M. et al. Stress e Eficácia dos Funcionários. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Org.). **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. Porto Alegre: Atlas, 2012, p. 104-122.

LAZARUS RS, FOLKMAN S. **Stress, appraisal, & coping**. Nova York: Springer; 1984.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. (Org.). **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. Porto Alegre: Atlas, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. Porto Alegre: Atlas, 2003.

MENDES, A. M., & MORRONE, C. F. Vivências de prazer sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. In A. M. Mendes, L. O. Borges & M.C. Ferreira (Eds.), **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: Universidade de Brasília, p.26-42, 2002.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. **Job burnout**. *Annual Review of Psychology*, v. 52, p. 397-422, 2001. Disponível em <<https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>>. Acesso em 03 jun de 2020.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinamica Do Trabalho: Teoria, Metodo E**. Casa do psicólogo, 2007.

MENDES, Ana Magnólia; TAMAYO, A. Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional. **Brasília, Tese de doutorado, –Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília**, 1999. Disponível em :<http://vsites.unb.br/ip/pts/saudeetrabalho/Dissertacoes/mendes_tese.pdf>. Acesso em 20 de set de 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994a.

MOLINIER, P. **O trabalho e a psique: uma introdução à psicopatologia do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2013.

MONTEIRO, J. K.; DALAGASPERINA, P.; QUADROS, M. O. **Professores no limite: o estresse no trabalho do ensino privado no Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: Carta Editora, 2012.

PAIVA, K. C. M. et al. Estresse Ocupacional e Burnout de jovens trabalhadores. In: **ENCONTRO DA ANPAD – EnANPAD, 37.**, Rio de Janeiro, 2013. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2013. p. 1-16, 2013.

SIEGRIST, J. **Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work**. *Journal of Occupational Health Psychology*, Washington, v.1,n.1, 27-41,1996.

SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. Cortez Editora, 2011.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TSUTSUMI, A.; KAWAKAMI, N. A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory. **Social Science & Medicine**, v. 59, p. 2335-2359, 2014.

VASQUES-MENEZES, Iône. Por onde passa a categoria trabalho na prática terapêutica. **O trabalho enlouquece**, p. 23-52, 2004.

Formulário Escala de Estresse no Trabalho. Autor: Vitor Lemos de Souza, 2019. Disponível em:

<<https://docs.google.com/forms/d/1eLjHXjsQ2UDVPB7crzJZ4V8WR4yrsFfANZfq0JBHEDE/edit>>.