

Narrativas de prazer e sofrimento no trabalho: impactos na saúde do trabalhador

Narratives of pleasure and suffering at work: impacts on worker health

Narrativas de placer y sufrimiento en el trabajo: impactos en la salud de los trabajadores

Recebido: 29/03/2022 | Revisado: 09/04/2022 | Aceito: 18/04/2022 | Publicado: 21/04/2022

Hariane Freitas Rocha Almeida

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1685-7012>

Universidade Ceuma, Brasil

E-mail: harianealmeida@hotmail.com

Marcos Antônio Barbosa Pacheco

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3566-5462>

Universidade Ceuma, Brasil

E-mail: mmmarco@terra.com.br

Lígia Maria Costa Leite

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3168-2799>

Universidade Ceuma, Brasil

E-mail: ligia.cleite@gmail.com

Rose Daiana Cunha dos Santos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6502-9491>

Universidade Ceuma, Brasil

E-mail: dainna11@hotmail.com

Cristina Maria Douat Loyola

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2824-6531>

Universidade Ceuma, Brasil

E-mail: crisloyola@hotmail.com

Resumo

Objetivo: O presente objetivou discutir os impactos do sofrimento no trabalho à saúde do trabalhador. Para isso, estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos: a) caracterizar o contexto de trabalho; b) identificar os fatores, que na percepção dos trabalhadores, implicam na gênese do prazer e sofrimento no trabalho e c) descrever as estratégias de enfrentamento ao sofrimento. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa qualitativa, analítica, realizada com quinze trabalhadores de uma indústria de bebidas situada em uma capital do nordeste brasileiro, utilizando-se da análise temática e apoiando-se na hermenêutica dialética. **Resultados:** Os resultados indicaram que os trabalhadores vivenciam prazer e sofrimento no trabalho, sendo o sofrimento a vivência mais presente. Há um enfrentamento consciente do sofrimento, explicitado por meio de estratégias defensivas e de mobilização subjetiva que mobilizam e transformam alguns aspectos do trabalho, mas que ainda não têm conseguido mudar o contexto de trabalho. **Considerações Finais:** As narrativas apresentadas pelos funcionários mostraram que a empresa é boa para os familiares, pois dispõe de benefícios que garantem seguridade social e familiar, mas não é avaliada como boa para o trabalhador, devido à pressão e ao desgaste psicológico sofrido durante a jornada de trabalho. E, apesar de reconhecerem os impactos negativos do sofrimento físico e psíquico relacionados ao trabalho, o medo de retaliação, a insegurança quanto ao sigilo profissional e a baixa credibilidade do tele atendimento psicológico disponibilizado pela empresa, são colocados como os principais impasses na busca pela assistência psicológica.

Palavras-chave: Esgotamento profissional; Satisfação no emprego; Saúde do trabalhador; Saúde mental; Trabalho.

Abstract

Objective: This present aimed to discuss the impacts of suffering at work on workers' health. For this, the following specific objectives were established: a) to characterize the work context; b) identify the factors that, in the workers' perception, imply in the genesis of pleasure and suffering at work and c) describe the strategies for coping with suffering. **Methodology:** This is a qualitative, analytical research, carried out with fifteen workers from a beverage industry located in a capital in northeastern Brazil, using thematic analysis and relying on dialectical hermeneutics. **Results:** The results indicated that workers experience pleasure and suffering at work, with suffering being the most present experience. There is a conscious confrontation of suffering, explained through defensive strategies and subjective mobilization that mobilize and transform some aspects of work, but which have not yet managed to change the work context. **Final Considerations:** The narratives supported by vulnerable employees are that the company is good for family members, as it has benefits that guarantee social and family security, but it is not evaluated as good for the worker, due to the pressure and psychological strain suffered during a day of work. And, despite recognizing the physical and psychological impacts related to work, the fear of retaliation, insecurity about professional secrecy

and the low credibility of the tele-psychological care provided by the company, are the main impasses in terms of psychological assistance.

Keywords: Burnout professional; Job satisfaction; Occupational health; Mental health; Work.

Resumen

Objetivo: Este presente tuvo como objetivo discutir los impactos del sufrimiento en el trabajo en la salud de los trabajadores. Para ello, se establecieron los siguientes objetivos específicos: a) caracterizar el contexto de trabajo; b) identificar los factores que, en la percepción de los trabajadores, implican en la génesis del placer y el sufrimiento en el trabajo y c) describir las estrategias para afrontar el sufrimiento. **Metodología:** Se trata de una investigación cualitativa, analítica, realizada con quince trabajadores de una industria de bebidas ubicada en una capital del noreste de Brasil, utilizando análisis temático y apoyándose en la hermenéutica dialéctica. **Resultados:** Los resultados indicaron que los trabajadores experimentan placer y sufrimiento en el trabajo, siendo el sufrimiento la experiencia más presente. Hay un enfrentamiento consciente del sufrimiento, explicado a través de estrategias defensivas y movilización subjetiva que movilizan y transforman algunos aspectos del trabajo, pero que aún no han logrado cambiar el contexto laboral. **Consideraciones finales:** Las narrativas presentadas por los funcionarios, mostraron que la empresa es buena para los familiares, porque dispone de beneficios que garantizan seguridad social y familiar, sin embargo no es evaluada como buena para el trabajador, debido a la presión y al desgaste psicológico sufrido durante la jornada de trabajo. Y pese a que se reconocen los impactos negativos del sufrimiento físico y psíquico relacionado al trabajo, el miedo a represalias, la inseguridad en lo relacionado al sigilo profesional y la baja credibilidad del teleatendimiento psicológico disponibilizado por la empresa, son colocadas como las principales trabas al momento de buscar ayuda psicológica.

Palabras clave: Agotamiento profesional; Satisfacción en el trabajo; Salud laboral; Salud mental; Trabajo.

1. Introdução

As relações de trabalho e saúde oscilam entre vivências de prazer e sofrimento, e associam-se à qualidade de vida, ao bem-estar ou às experiências marcadas pela indiferença, falta de escuta, desvalorização e desmotivação. No entanto, para compreendê-las, é necessário basear-se na vivência do sujeito, considerando fontes de informações internas e externas à empresa (Cardoso, 2015). Neste processo, as relações interpessoais, a gestão participativa, o engajamento e o reconhecimento no trabalho destacam-se como elementos potencializadores dessa relação (Faria et al., 2017).

Dessa forma, o trabalho tem sua centralidade percebida na construção da identidade do sujeito, na realização de si mesmo e na saúde mental, configurando-se como um contribuinte para a desestabilização e descompensação (Dejours et al., 1994), pois ao se confrontar com o concreto do trabalho, o sujeito vivencia inevitavelmente o sofrimento, e o reconhecimento dessa vivência é a condição necessária para sua transformação em prazer, permitindo a real dimensão da utilidade e pertencimento de si a um coletivo de trabalho (Augusto et al., 2014).

Augusto et al. (2014) destacam o trabalho como um mediador da saúde, quando o sofrimento leva à manifestação de uma defesa, que aumenta a resistência do trabalhador ao risco de desequilíbrio psíquico, além de mediar a desestabilização e a fragilidade da saúde quando, apesar da utilização de todos os mecanismos possíveis, há uma continuidade das pressões, que levam ao sofrimento patogênico pelo descontrole e descompensação emocional que culminam no adoecimento.

As mudanças e exigências no ambiente organizacional causam insatisfação aos colaboradores, que são sobrecarregados com metas excessivas para aceleração da produtividade e, mesmo com a disposição de ferramentas necessárias para a execução das tarefas, nem sempre alcançam o rendimento desejado, ocasionando problemas à organização devido ao aumento na rotatividade e diminuição da produção e qualidade dos serviços (Sbissa et al., 2017).

A carga psíquica sofrida pelo trabalhador resulta de fatores exógenos e endógenos aos quais é submetido constantemente e, algumas vezes, o leva a exteriorizar o sofrimento por meio de comportamentos violentos, preocupações referentes a riscos e pela ausência de relacionamento e interação entre os colegas (Dejours, 2012). Além disso, a carga psíquica resultante dos aspectos laborais pode levar ao desenvolvimento de quadros depressivos, que de acordo com suas diferentes modalidades, podem ter sua patogenia e evolução nitidamente associadas às vivências do trabalho. No entanto, estes são

ocultos e apresentam-se em forma de mal-estar ou doenças, acidentes de trabalho, alcoolismo e absenteísmo, podendo também conduzir ao suicídio (Seligmann-Silva, 2011).

Para a Psicodinâmica do Trabalho, “o sofrimento surge quando acontece supressão do espaço existente entre organização de trabalho e trabalhador, bloqueando essa relação e provocando o domínio e a luta contra o sofrimento”. Esse pode ser o resultado de sentimentos emanados de aspectos específicos que impactam a organização e se espelham através do engajamento dos corpos, das relações com os companheiros de labor e pelo assenhoreamento dos saberes dos trabalhadores. Por conseguinte, o sofrimento se materializa diante de aspectos como fadiga, rigidez hierárquica, padronização e controle excessivo, subutilização do potencial dos funcionários e irrisórias possibilidades de crescimento profissional. Em síntese, o indivíduo se encontra impossibilitado de se manifestar e, em face de tamanha pressão, acaba ficando suscetível a quadros de adoecimento (Pena et al., 2021).

Por outro lado, as vivências de prazer são evidenciadas quando o trabalhador se sente realizado, encontra uma identidade e vê sentido naquilo que realiza. De posse desses sentimentos, a tendência é que ele esteja disposto a contribuir para o seu grupo social. O prazer se torna explícito quando o sujeito possui liberdade para, mesmo diante das normas institucionais, negociar com a organização suas necessidades e desejos. Logo, é vital compreender que o trabalho simboliza mais do que a cessão de força para sobreviver, mas também a:

“Remuneração social e singularidade do sujeito” em sua vinculação com o outro. A “complexidade dessa relação e a polivalência das situações reais de trabalho fazem com que sofrimento e prazer estejam em linhas limítrofes, em espaços de luta, sendo a busca por prazer e o afastamento do sofrimento permanentes” (Sartori & Souza, 2018, p. 111).

Vale ressaltar que o mundo do trabalho foi profundamente afetado pela pandemia da COVID-19 (SARS-CoV-2), uma ameaça à saúde pública, que acarretou impactos econômicos e sociais, afetando os meios de subsistência e o bem-estar de milhões de trabalhadores. Tais mudanças contribuíram para o aumento do sofrimento psíquico, caracterizado pelo medo constante de ser infectado e até mesmo pela exigência de isolamento social. Com isso, houve um aumento nos atendimentos de consultas psicológicas de forma online, o que mostra os impactos de saúde mental causados pela quarentena (Humerez et al., 2020).

Ressalta-se ainda que, de acordo com o 1º Boletim Quadrimestral sobre benefícios por incapacidade, os transtornos mentais e comportamentais foram a terceira causa de incapacidade para o trabalho, considerando a concessão de auxílio doença e aposentadoria por invalidez (Ministério da Fazenda, 2017). Diante deste cenário e considerando a magnitude que a problemática representa como questão de saúde pública e os altos custos econômicos decorrentes da mesma, há motivos para se preocupar com os impactos humanos e sociais presentes nos investimentos em capacitações e treinamentos, perdas da produtividade, indenizações, perdas e danos à família dos assalariados, principalmente quando não há possibilidade de reabilitação para a reintegração no mercado de trabalho (Seligmann-Silva et al., 2010).

Pensando nisso, o estudo objetivou discutir os impactos do sofrimento no trabalho à saúde do trabalhador. Para isso, estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos: a) caracterizar o contexto de trabalho; b) identificar os fatores que, na percepção dos trabalhadores, implicam na gênese do prazer e sofrimento no trabalho e c) descrever as estratégias de enfrentamento ao sofrimento.

2. Metodologia

Tratou-se de uma pesquisa qualitativa, analítica, que incluiu trabalhadores de ambos os sexos, com idade acima de 18 anos, atuantes em uma indústria de bebidas situada em uma capital do nordeste brasileiro.

A seleção da amostra foi inicialmente realizada por meio da observação empírica da pesquisadora no campo de estudo, onde selecionou aqueles que buscaram atendimento no setor de medicina do trabalho da referida empresa com queixas sugestivas de sofrimento no trabalho. Procedeu-se então ao convite para participação no estudo e, após entrevista dos primeiros selecionados, apoiou-se na técnica de “Bola de Neve” (Snowball) para a continuidade da seleção, considerando a referência de novos contatos a cada entrevista realizada (Vinuto, 2014). A escolha do método se deu por motivo de a pesquisadora, inicialmente vinculada ao campo de estudo, ter se desligado de suas atividades durante o período das entrevistas.

O número de sujeitos foi definido através da inclusão progressiva e interrompido a partir da ocorrência regular de concepções, explicações e sentidos atribuídos pelos sujeitos, seguindo o critério da saturação teórica discutida por Minayo (2014).

Os dados foram colhidos no período de agosto de 2020 a abril de 2021, tendo ocorrido inicialmente de forma presencial e, posteriormente, de forma remota tendo em vista restrições impostas pela pandemia da COVID-19.

Como instrumentos para a coleta de dados, utilizou-se um questionário com dados sociodemográficos e laborais para auxiliar na caracterização do perfil dos participantes do estudo, além de um roteiro para realização de uma entrevista semiestruturada contendo 10 questões que abordaram o contexto de trabalho, as vivências de prazer e sofrimento no ambiente de trabalho, bem como os danos à saúde física e mental do trabalhador.

Utilizou-se a análise temática para examinar as narrativas dos trabalhadores, a objetividade e subjetividade de suas vivências, permitindo inferir as razões que lhes geraram consequências psíquicas no trabalho, detectar quais estratégias utilizavam para o enfrentamento deste sofrimento e os impactos para saúde.

A análise temática de conteúdo obedeceu à pré-análise, à exploração/codificação do material e ao tratamento/interpretação dos resultados obtidos com base nas inferências e interpretações previstas no referencial teórico. Em seguida, os dados foram analisados à luz da hermenêutica dialética a fim de interpretar os sentidos que os sujeitos elaboraram em seus discursos, combinando suas compreensões às contradições que lhes constituíram e ao seu contexto social e histórico (Minayo, 2014).

Para identificação dos entrevistados, foram atribuídos nomes fictícios e estes foram codificados de F1 a F15 neste artigo.

Respeitando-se os aspectos éticos e as normas do Conselho Nacional de Saúde, o projeto deste trabalho pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade CEUMA sob o parecer de nº 3.891.289.

3. Resultados e Discussão

3.1 Caracterização do perfil dos participantes da pesquisa

A amostra foi composta por 15 participantes, 06 mulheres e 09 homens cuja faixa etária variou entre 25 a 45 anos. A maioria declarou-se casada ou estar em união estável, possuíam ensino superior completo e/ou pós-graduação. Quanto à função, participaram do estudo 04 supervisores e 11 trabalhadores dos setores operacionais. No que se refere ao tempo de serviço, a maioria dos entrevistados prestou serviços à empresa num período entre 06 a mais de 10 anos (Quadro 1).

Quadro 1. Perfil dos trabalhadores entrevistados. São Luís - MA, 2021.

Entrevistado	Sexo	Idade	Estado civil	Escolaridade	Área de atuação	Tempo de serviço
F1	F	37 anos	B	ESC	OP	1 a 5 anos
F2	F	45 anos	A	ESC	OP	> 10 anos
F3	M	34 anos	B	EMC	OP	6 a 10 anos
F4	M	45 anos	C	EMC	OP	> 10 anos
F5	M	33 anos	B	ESC	SUP	1 a 5 anos
F6	M	32 anos	B	PG	SUP	6 a 10 anos
F7	M	36 anos	B	PG	SUP	> 10 anos
F8	F	30 anos	A	EMC	OP	6 a 10 anos
F9	F	34 anos	C	ESC	OP	> 10 anos
F10	M	47 anos	C	EMC	P	> 10 anos
F11	F	35 anos	A	PG	OP	6 a 10 anos
F12	M	34 anos	A	EMC	OP	> 10 anos
F13	M	29 anos	A	PG	SUP	1 a 5 anos
F14	F	25 anos	A	EMC	OP	1 a 5 anos
F15	M	45 anos	C	PG	OP	> 10 anos

A – Solteiro(a); B – União Estável; C – Casado(a); EMC – Ensino Médio Completo; ESC – Ensino Superior Completo; PG – Pós-graduação; OP – Operacional; SUP – Supervisão. Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

A análise dos dados empíricos possibilitou a construção de quatro categorias temáticas. A categoria “*O contexto de trabalho*” mostra o contexto de trabalho de acordo com sua organização, bem como as condições e as relações socioprofissionais envolvidas na realização das atividades laborais.

A categoria “*A gênese do prazer e sofrimento no trabalho*” identifica os fatores que, na percepção dos trabalhadores entrevistados, implicam no prazer e sofrimento vivenciado no ambiente de trabalho. A categoria “*Estratégias de enfrentamento ao sofrimento no trabalho*”, descreve como os trabalhadores lidam com o sofrimento vivido, apontando as principais estratégias utilizadas. E por fim, a última categoria denominada “*Impactos na saúde do trabalhador*” que discute os impactos do sofrimento à saúde física e mental do trabalhador.

3.2 O contexto de trabalho

A instituição é vista como uma empresa boa por oferecer benefícios que proporcionam proteção e garantia à saúde e educação, tanto para os trabalhadores quanto para os seus dependentes, além de agregar conhecimento e oportunidade de crescimento profissional:

“A empresa em si é muito boa, tem muitos benefícios, é... assim, tem uma assistência é... em relação à saúde, material escolar, no caso os nossos filhos, tem uma assistência muito boa, ela tem um plano em si muito bom” (F1).

“... É uma empresa muito boa pra aprendizado, é... ela tem muitos sistemas que, tanto de organização de parte de

gestão é... de benefícios e etc. [...] É uma empresa muito boa para você começar a aprender e iniciar essa parte do profissionalismo” (F8).

Entretanto, o termo “boa” aponta uma contradição na medida em que a empresa é avaliada de forma positiva para familiares e dependentes, provavelmente pelos benefícios de proteção social, mas não sob o ponto de vista de jornada de trabalho, ambiente e convívio para o trabalhador. Os benefícios não tornam o trabalho satisfatório e as condições de trabalho foram apontadas como desfavoráveis e geradoras de sobrecarga e estresse psicológico:

“Eu penso que é um lugar onde eu sou muito grata por estar [...] eu reconheço que tem muitos benefícios, que as vezes os meus pais não tiveram, a minha família mesmo não tem com relação a salário, plano de saúde [...] Em contrapartida eu vejo que é uma sobrecarga muito grande que a gente tem, sabe? Em alguns pontos, um estresse psicológico muito grande, é muita pressão. Concordo também que a gente aprende muito, se desenvolve muito rápido, porém tem um preço sabe? [...] Tem sim um lado bom, mas tem um lado que pesa também com relação ao lado psicológico, enfim” (F14).

As narrativas apresentadas no estudo de Costa e Nascimento (2019) corroboram com os dados deste estudo quando ressaltam a ambivalência e contradição em relação ao trabalho uma vez que os trabalhadores dividem-se entre os sentimentos de prazer e sofrimento, ora entusiastas em trabalhar, ora aos prantos por lembrar do quanto o trabalho os absorveu e os fez perder momentos especiais em família.

O excesso de demandas, a existência de ferramentas e equipamentos antigos e sucateados para a execução das tarefas também foram citadas como fatores que interferem diretamente na otimização do tempo, redução da produtividade, aumento do desgaste físico dos operadores e do risco de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho:

“É muita coisa pra ser feita em um tempo muito curto, entende? Então assim... meche muito com o nosso psicológico [...] É uma cobrança muito grande em cima de ter que entregar, um tempo muito curto, com uma exigência de qualidade muito grande [...] A gente quer fazer algo bem feito mas não consegue porque tem prazo pra entregar. Isso frustra, entendeu?” (F14).

“Existem equipamentos na empresa que tem mais de 40 anos. Óbvio que a empresa consegue equipamentos mais modernos pra gente ter um melhor resultado” (F1).

“[...] a questão de mais ferramentas, principalmente é... ferramentas que ajudam você a não fazer tanto esforço físico, não perder muito tempo, por que isso traz um cansaço” (F10).

“Sim, gera sobrecarga, por quê? Por que quando você não tem uma determinada ferramenta pra você executar sua atividade, você vai ter que improvisar. Entendeu? E quando você tenta improvisar, isso gera atos inseguros, e com atos inseguros pode vir acidentes” (F12).

Além do maquinário obsoleto, outras condições desfavoráveis foram consideradas como, por exemplo: a pressão dos gestores para cumprimento de metas, mesmo diante dos ambientes quentes e insalubres apontados como causadores de desgastes físicos ou potencializadores de problemas de saúde pré-existentes:

“A gente sabe como é que são as condições lá, entendeu? Então a gente já se prepara [...] Eu costumo fazer assim, eu

saio de casa imaginando o pior, qualquer coisa que seja diferente do pior eu já tô no lucro!” (F12).

“A minha condição de trabalho hoje, não é muito bacana [...] por que hoje, lá onde eu estou é muito quente [...] e como eu sou uma pessoa que tenho enxaqueca, esse ambiente pra mim não é um ambiente propício, é um ambiente que me faz passar mal de vez em quando, eu sinto dores de cabeça, eu sinto fadiga” (F2).

“Tu tem que fazer muita coisa ao mesmo tempo [...] Tudo isso daí acaba sendo muito estressante [...] Como somos seres humanos né, a gente cansa, a gente se adocece, eu acho que deveríamos ter uma condição melhor, uns maquinários melhor pra gente trabalhar” (F4).

“Tem muita pressão [...] [os gestores] pensavam muito em produção, muito em trabalho, resultados” (F8).

Corroborando com os achados desta pesquisa, Maciel et al. (2015) afirmam que o trabalho é indutor de problemas de saúde que podem estar relacionados ao cansaço e ao estresse decorrente das tarefas diárias e ao excesso de demandas. Esse estresse pode comprometer a qualidade do serviço prestado e desencadear baixa produtividade tanto nos liderados quanto nos gestores. Atrelado a isto, a precarização das condições físicas e estruturais do local de trabalho, bem com o a falta de equipamentos e de materiais gera angústia, sobretudo quando a resolução está fora do alcance do profissional.

A sobrecarga de trabalho é capaz de desencadear sofrimento no trabalho por favorecer o desgaste físico e emocional, tornar o trabalho exaustivo, causar conflitos entre os profissionais e levar a sentimento de impotência, frustração e insegurança (Duarte et al., 2018).

Silva e Marcolan (2020) mostraram em seu estudo, que os trabalhadores desenvolveram sintomatologia depressiva leve a moderada, impulsionada pelo sofrimento proveniente da precarização das condições de trabalho, que perpassam pela desorganização do trabalho, relacionamento interpessoal prejudicado com chefes e colegas, agressões, falta de insumos, infraestrutura e recursos humanos insuficientes, além da desvalorização profissional.

No que concerne as relações interpessoais com os colegas de trabalho, apesar da referência ao bom relacionamento interpessoal e a prática e manutenção do trabalho em equipe, foram comuns queixas de competitividade entre os trabalhadores, o que pode ser reflexo do excesso de exigências, normas e metas impostas pela empresa:

“A gente não tem uma certa liberdade entre os pares, por que eles, os próprios pares criaram barreiras de, como é que eu posso falar, de interação, de brincadeiras. [Por qual motivo?] Talvez seja por objetivos pessoais, há uma questão de um querer ser melhor que o outro [competitividade?] Isso!” (F9).

O relacionamento interpessoal pode caracterizar um fator contribuinte tanto ao prazer quanto ao sofrimento no trabalho, a depender do contexto em que se aplica. Nesta abordagem, a rigidez nas metas, regras e exigências impostas pela empresa estabeleceram competitividade forte entre os trabalhadores, reduzindo os laços sociais e existência de amizade no trabalho. Nessa perspectiva, o estudo realizado no setor de emergência de um hospital do Sul do Brasil, mostrou que o bom relacionamento interpessoal contribuiu para o estabelecimento do prazer no trabalho e minimização da ocorrência de conflitos, devendo ser buscado por toda a equipe, independentemente dos aspectos hierárquicos, pois quando não está em harmonia, é considerado um fator de sofrimento (Duarte et al., 2018).

As relações interpessoais, as formas de gestão e o contexto de trabalho em que permeiam a falta de união entre os pares, as atitudes de competição e a falta de respeito, como fonte de sofrimento e prejuízos ao desenvolvimento do trabalho, pois se propagam para além do seu contexto, refletindo nos aspectos da vida social e familiar e impactando na saúde física e

mental do trabalhador (Dario & Lourenço, 2018).

3.3 A gênese do prazer e sofrimento no trabalho

No que se refere ao sofrimento no trabalho, há diversas. O estresse gerado pela pressão por produtividade para o atingimento de metas, o excesso de atividades, o sucateamento dos maquinários, a demora no suprimento de ferramentas para melhor atender as demandas de trabalho, não cumprimento das atividades por parte dos colegas, não aceitação de opiniões por parte das lideranças e à falta de reconhecimento no trabalho contribuíram para as vivências de sofrimento no ambiente de trabalho:

“[...] Eu vejo uma morosidade muito grande no que diz respeito a equipamentos pra trabalhar, é muito demorado conseguir equipamentos, ferramentas, tudo isso” (F12).

“O problema é aquele que mesmo num dia calmo, não faz as demandas dele e acaba que isso sobrecarrega a gente. Uns acabam fazendo a gente de muleta” (F1).

[Suas opiniões são consideradas pela empresa?] “Não. Não são! [...] Não. Não há reconhecimento! [...] Ouvir que eu não vou ter aumento tão cedo, entendeu?” (F3).

O trabalho agradável mobiliza imaginação e criatividade, possibilitando que os desejos e vontades dos indivíduos ajudem na sua realização. Para Cardoso e Morgado (2019), as exigências no trabalho são determinantes no processo saúde-doença e englobam aspectos físicos, mentais e emocionais, dentre eles: o ritmo de trabalho, os prazos, as interrupções frequentes, o excesso de trabalho e a simultaneidade de pressões – sejam por metas e objetivos ou pelas demandas de outros trabalhadores, da gestão ou do público. Dessa forma, quanto maior o número de fatores que estabelecem o ritmo de trabalho, maiores as exigências e, conseqüentemente, o potencial de impacto negativo do trabalho na saúde.

Apesar dos relatos de que a empresa é dotada de princípios que incluem a preocupação com a saúde e bem estar de seus colaboradores, há uma fragilidade nas relações entre os gestores e seus liderados, atrelada à inexperiência e dificuldade em lidar com as necessidades humanas. Os gestores focam somente na produtividade, com argumentos de crueldade ingênua: levantar para beber água ou ir ao banheiro é perda de tempo de trabalho:

“A empresa em si, ela é muito boa de trabalhar [...] porém tem alguns gestores, alguns líderes que não condiz com a realidade da empresa” (F4).

“A empresa, ela se preocupa bastante com a questão da saúde mental e física dos seus funcionários, porém nós temos aqui pessoas que estão na liderança que ainda não conseguiram entender esse contexto na íntegra, ainda não conseguiram entender essa importância que a companhia dá com relação à pessoas, né! [...] Muita das vezes eles ignoram certas coisas que pra nós é essencial [...] eles priorizam a questão da produção em si, coisa que muita das vezes distorce muito do que a companhia espera” (F2).

“A mesma gestora que foi a que me contratou, ela não tinha muito respeito ao lado pessoal. Então, um exemplo: é... a parte de eu sair pras minhas consultas médicas era tido toda vez de uma forma muito negativa. Se eu levantasse até mesmo para tomar um copo de água, é... eu escutava que isso era perda de tempo. Por que ela dizia que se eu tomasse água, eu tava perdendo um tempo produtivo e mais tarde ia ter que ir ao banheiro que também era um tempo produtivo [...] E isso às vezes, dependendo do gestor que tu tens, acaba ultrapassando os limites físicos e psicológicos” (F8).

Os trabalhadores narram a insatisfação com os gestores devido a pressão por produtividade e, sobretudo, pela falta de reconhecimento pelo trabalho realizado. Os gestores que tem menor tempo de empresa são treinados tecnicamente mas parecem pouco entender de relações interpessoais, gerando sofrimento psíquico e insatisfação entre os membros de uma equipe de trabalho. Estes comportamentos torna explícita a necessidade de investimento em treinamentos que abordem técnicas humanizadas de gestão a fim de favorecer o bom relacionamento interpessoal entre a equipe e, conseqüentemente, impactar na melhoria da produtividade. Dessa forma, apesar de sentirem-se contemplados com boas oportunidades de aprendizado técnico, os trabalhadores sugerem que é preciso investir na instrução de líderes para o melhor manejo de pessoas, pois a melhoria da liderança seria o “ponto chave” para a ressignificação dessas experiências e contribuiria para modificar positivamente o ambiente e as relações de trabalho:

“Eu acho que precisa melhorar [...] Ainda tem muita lacuna com relação à treinamento, principalmente, não falo só de treinamento técnico [...] mas outro tipo de treinamento que possa tocar um pouco mais no lado que não seja técnico, mas no lado humano mesmo, tipo: relações interpessoais, saber lidar com problemas do dia a dia. [...] A indústria é muito técnica” (F10).

“Toda a liderança deveria passar por um treinamento de gente e gestão [...] Por que com relação à questão de estrutura, espaço físico, isso não influencia muito com relação à esse tipo de sentimento [sofrimento] nas pessoas aqui dentro” (F2).

“Os gestores inexperientes que não sabem tratar [...] Se a gestão for tratado, o ambiente de trabalho vai ser visto com outros olhos” (F1).

As narrativas revelam um sofrimento comumente negligenciado, o sentimento de decepção por não ter o apoio organizacional em situações de vulnerabilidade e adoecimento pessoal e/ou familiar, aumentando o desprazer no trabalho. A gestão do trabalho apresenta contradições quanto ao cumprimento de carga horária: não se paga hora extra, mas não se libera para acompanhar um filho ao hospital:

“O fato dessas pessoas muita das vezes deixarem bem claro com as atitudes e as falas que elas usam que o ser humano pra elas, muita das vezes é o que menos importa [...] Por exemplo, um filho meu adocece e é internado [...] E aí você chega pra pessoa que é o seu líder e você pede pra ele pra que você se afaste, se ausente ou saia mais cedo por que você precisa ir pro hospital e a pessoa diz pra você que não, você não pode ir, você tem que cumprir sua carga horária, por que você é funcionário, entendeu? Então, isso é uma coisa que te mata, que te acaba” (F2).

“Quer dizer que quando é pra pedir pra eu ficar depois do horário não tem problema, quando é pra eu vim na minha folga, não tem problema, mas no exato momento em que eu tô passando mal da saúde, é um problema. Então isso, realmente eu acho que o maior sentimento que eu tenho em relação à isso é decepção. É não esperar esse tipo de postura” (F8).

Os trabalhadores pertencente aos grupos de risco para a COVID-19, ainda sem compreender o contexto da atual pandemia, foram afastados e não tiveram as devidas orientações e suporte por parte da liderança:

“Não há reconhecimento por que, logo nesse período de pandemia eu ouvi da boca também de um, que falou pra mim que o problema não era dele [...] Eu precisei de apoio né, da liderança e não tive feedback. [em relação] à pandemia,

no caso meu afastamento. Eu afastei no grupo de risco” (F3).

No tocante à pandemia COVID-19, Santos et al. (2020) discutem suas repercussões na relação trabalho e saúde, sob a perspectiva do risco e vulnerabilidade de trabalhadores, configurando-a como uma crise humanitária por sua alta transmissibilidade, cujos efeitos socioeconômicos são persistentes e intensificam as desigualdades sociais. Nesse contexto, o trabalho assume importante papel, seja pela viabilidade de manutenção do distanciamento social e das condições de vida permitidas pelo vínculo trabalhista, seja pela impossibilidade de adoção das estratégias de proteção devido à precarização do trabalho. Além do risco de contaminação, merecem destaque os impactos psicológicos das medidas de distanciamento social, dentre eles: ansiedade e estresse, enfatizando a importância do apoio aos trabalhadores por meio de intervenções de proteção à saúde mental em momentos de crise generalizada.

A falta de segurança diante da possibilidade de especificar a quantidade exacerbada de tarefas atribuídas, bem como a impossibilidade de realizar o trabalho da forma esperada, foi percebida como causadora de grande sofrimento pela sensação de dever não cumprido:

“Quando você não executa o serviço que lhe é imposto, você chega em casa com a sensação de dever não cumprido, então isso é muito ruim, eu chego em casa, isso afeta pra caramba a minha vida em casa” (F12).

Fontenele et al. (2020), afirmam que os fatores de risco para a saúde mental podem estar presentes no ambiente de trabalho e que a maioria está relacionada às interações entre o tipo de trabalho, o ambiente organizacional e gerencial, as habilidades e competências dos funcionários e o suporte disponível para os funcionários realizarem seu trabalho. Além disso, os riscos também podem estar relacionados ao conteúdo do trabalho, como tarefas inadequadas para as competências da pessoa ou uma carga de trabalho alta e implacável, o que pode ter um impacto na saúde mental e ser uma causa de sintomas de transtornos mentais. Dessa forma, o risco pode ser aumentado em situações em que há falta de coesão da equipe ou apoio social, sendo importante ressaltar que os gerentes e os trabalhadores são responsáveis pela construção de um ambiente de trabalho seguro, que não crie ou exacerbe problemas de saúde mental.

Nesse contexto, Dorneles et al. (2017) pontuam que a liderança pode contribuir para a efetivação da produtividade de determinados grupos de trabalho. No entanto, quando mal conduzida pode gerar ineficiência, conflitos e falta de foco por parte dos integrantes das equipes. Por este motivo, a capacitação de líderes deve ser uma prática comum nas organizações, pois uma liderança qualificada está diretamente relacionada com a cultura organizacional e age como fator motivacional para as equipes, com vistas à melhoria de resultados. Um bom líder deve criar um bom ambiente de trabalho, saber dialogar, valorizar os sentimentos das pessoas, dividir e resolver problemas, enfrentar conjuntamente as dificuldades diárias e evitar erros por meio da boa realização do trabalho.

As entrevistas apontam uma organização de trabalho onde o funcionário apenas realiza sua função, sem levar em questão o que ocorre ao seu redor e sem entendimento do processo. Quanto a isso, destaca-se o processo de alienação no trabalho proposto por Marx, que acarreta na perda do sentido social do trabalho para o indivíduo (Franco, 2011), caracterizado por um sentimento de incompreensibilidade entre os trabalhadores sobre seu papel no trabalho, os meios para realizá-lo, o curso de ação futuro e a contribuição do trabalho para um propósito mais amplo:

“Por que, acaba que você tem que fazer o seu trabalho, executar a atividade pra manter a sua família, pra ter o seu salário, pra tá ali. O prazer de fato de executar o seu trabalho, acaba que vai indo embora” (F1).

Os trabalhadores se desiludem com o trabalho e questionam a importância de suas funções profissionais. Os profissionais de saúde e segurança do trabalho veem suas atividades como algo que a empresa tolera apenas por cumprimento da legislação vigente, levando a sentimentos como tristeza, incompetência, decepção e ansiedade. São os “inúteis necessários”. A incompreensibilidade da própria função laboral, seu significado e ambiguidade quanto à disponibilidade, acesso e utilização de recursos para sua realização, são as facetas fundamentais para manifestações da alienação do trabalho:

“Eu me sentia uma pessoa que, que assim, que na minha profissão é... estava naquele ambiente por que era lei, entendeu? É lei, tinha que ter, mas não que pra eles fosse necessário” (F11).

“Deu a revolta de a gente não poder fazer nada, de se sentir infeliz por estar trabalhando de carteira assinada” (F3).

“Eu fico me auto testando em alguns momentos. Como se eu fosse incapaz” (F11).

Assim, a incapacidade dos funcionários de compreender e relacionar a contribuição de seu trabalho para um propósito mais amplo, e uma sensação de desconexão de outros trabalhadores (colegas) com o contexto de trabalho pode impedir sua vontade e capacidade de buscar novos conhecimentos:

“Eu pretendia fazer a minha pós graduação em engenharia de segurança do trabalho [...] e em decorrência de tudo que eu passei, isso fugiu assim da minha mente [...] eu desgostei!” (F11).

A percepção positiva ou negativa do trabalhador acerca do seu trabalho é afetada pela situação dos conflitos no interior da representação consciente ou inconsciente das relações entre pessoa e a organização do trabalho. Os sujeitos lidam de forma distinta com as dificuldades no trabalho e cada um chega com sua história de vida pessoal. Sendo assim, de um lado se encontra a pessoa com a sua necessidade de prazer e do outro a organização, que tende a criação de uma autonomia e adequação a um modelo por parte do sujeito (Coelho, 2014).

Duarte et al. (2018) contradizem os achados deste estudo ao defenderem que há um ponto favorável em meio às diferenças ideológicas que levam aos conflitos, pois essas situações podem proporcionar reflexões e análises sobre as temáticas abordadas, gerando uma energia que produz tensionamento e movimento.

As narrativas se contradizem no que diz respeito à manutenção do trabalho fora do expediente, pois ao mesmo tempo em que é visto como entretenimento e leva ao impulsionamento para a realização das tarefas, é reconhecida como fator que leva à sobrecarga e que interfere nas relações familiares, causando conflitos e desconforto diante da dupla responsabilidade em gerir a vida pessoal e profissional:

“[...] Eu trabalho muito fora de hora, é... eu sou muito requisitado fora das horas e tudo mais [...] Mas que, de modo geral, são coisas que dão “tesão”. Eu particularmente, que sou solteiro, não tenho família pra tá tomando de conta, eu acho uma forma de entretenimento [...] Às vezes eu realmente me sinto um pouco sobrecarregado, mas a maior parte do tempo, não!” (F13).

“Essa cobrança fora do horário[...] Interfere, interfere. Várias vezes minha esposa briga: sai do celular, tu tá respondendo whatsapp, aí eu não dou atenção pra ela, aí gera conflito” (F7).

Corroborando nossos achados, Baldanza et al. (2016) afirmaram em seu estudo que, o uso de celular no pós-trabalho

tem se expandido cada vez mais e pode afetar o cotidiano e ocasionar prejuízos na qualidade de vida do trabalhador, pois interfere no horário de descanso e acarreta igualmente prejuízo à vida social e familiar dos colaboradores.

As vivências de sofrimento no trabalho levaram os trabalhadores a desenvolverem um sentimento de tristeza, incompetência, ansiedade, decepção e frustração devido às expectativas em relação a empresa não terem sido atendidas:

“Era um sentimento assim de, realmente, digamos assim, de tristeza [...] tristeza, incompetência, misturado com ansiedade” (F6).

“O maior sentimento né, foi decepção” (F8).

Além disso, foi possível notar a desmotivação e o desejo de desistir do trabalho, repercutindo na não recomendação deste trabalho para familiares:

[Pensou em desistir do trabalho?] “Já. Só não desisti pela minha família!” (F1).

[Você acha a empresa boa?] “Não. Inclusive tem muita gente que me pede pra trabalhar aqui né, eu tento enrolar o máximo. Minha cunhada se formou recentemente em engenharia mecânica, me pede direto e eu disse não, eu não quero isso pra ti, eu não quero esse mundo pra ti. Tem coisas melhores” (F7).

No que diz respeito ao prazer vivenciado pelos trabalhadores no ambiente de trabalho, fatores como amor pelo trabalho, reconhecimento, bom relacionamento interpessoal e capacidade de conciliar a vida pessoal e profissional foram considerados relevantes para a promoção de um ambiente de trabalho mais prazeroso:

“O prazer que eu tenho é de fazer o que eu gosto né, de trabalhar com maquinários” (F3).

“[meu supervisor] me disse, inclusive que ele me admirava muito como profissional (F2).

“Com os colegas, sempre ajudando uns aos outros [...] Então, o relacionamento é muito bom” (F15).

“Hoje, prazer pra mim é eu poder conciliar a minha vida pessoal com o profissional” (F5).

Griza e Cavedon (2016), ampliaram os conceitos de Dejours (1992), ao estudar o prazer-sofrimento como o construtor, ao qual estão relacionados três fatores: valorização, reconhecimento e desgaste excessivo. Para o autor, quando o funcionário se sente valorizado, considera seu trabalho importante para si, para a empresa e para a sociedade, num mecanismo de reforço positivo para a autoimagem, relacionado ao orgulho do trabalho realizado que se adiciona à realização profissional e aos sentimentos de disponibilidade e produtividade. A valorização vem da liberdade e do bom relacionamento com patrões e colegas de trabalho, bem como do espaço de construção do trabalho coletivo, onde há margens de liberdade e ajuste entre as necessidades pessoais e as tarefas:

“Eu sempre busquei mudar de função, e a empresa deu oportunidade [...] Eu sou satisfeito no que eu faço” (F15).

Este estudo buscou mostrar a ambivalência de sentimentos que há ao vivenciar condições de trabalho na empresa. Apesar das máquinas sucateadas e ferramentas insuficientes para a execução de suas atividades, mesmo sob condições de

sobrecarga, frustração, insatisfação e dificuldade em entregar resultados em tempo hábil, há motivos para sentir de prazer pelo trabalho, ainda que estes não estejam de fato relacionados a execução e ambiente das tarefas.

Por fim, diante da relação ambígua estabelecida entre o prazer-sofrimento coexistente no ambiente de trabalho, Hoffmann et al. (2019) apontaram o trabalho como fonte de prazer ao favorecer a valorização e o reconhecimento pelas tarefas executadas e ao propiciar a liberdade de adequação à organização. Por outro lado, produz sofrimento na medida em que há bloqueio nas relações entre os sujeitos e o trabalho, quando há sobrecarga de atividades ou subutilização das faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação.

3.4 Estratégias de enfrentamento ao sofrimento no trabalho

Mesmo diante de vivências negativas, foi possível observar algumas táticas para o enfrentamento do sofrimento vivido. No entanto, as narrativas abaixo evidenciam apenas a mobilização do próprio funcionário, a inferiorização marcada pela necessidade de abrir mão do direito de fala para evitar novos conflitos e o reconhecimento vindo apenas por conta do cumprimento das rotinas estabelecidas pela empresa, uma espécie de viver pouco para conseguir viver:

“... É esquecer né, botar de lado e seguir meu trabalho. Seguir meu trabalho e fazer minha função [...] Evitar falar, evitar conversar, falar o necessário” (F3).

“Então assim, eu parei. Eu vou ficar me debatendo, falando alguma coisa pra quê? ... É aquela história do manda quem pode, obedece quem tem juízo!” (F1).

“... Eu vou fazer o seguinte, eu vou fazer de acordo com o que a companhia quer que eu faça [...] Passou um tempo e eu fui reconhecido” (F10).

Desapegar de tarefas adicionais também foi uma estratégia utilizada para a redução da sobrecarga física e psíquica ocasionada pelo trabalho, tendo como consequência, a melhoria da satisfação profissional e qualidade de vida dentro e fora do ambiente laboral:

“Eu era facilitadora de segurança [...] Então, eu resolvi abandonar essa “minha função” e partir pra minha função de fato [...] Hoje eu tenho dois dias de folga na semana e eu realmente descanso [...] Isso melhorou muito o meu psicológico” (F2).

A busca pelo apoio familiar, bem como o apego à religiosidade também foram estratégias fortemente referidas pelos entrevistados como fonte de resiliência frente ao sofrimento vivido:

“Eu acho que o diálogo com a sua parceira é uma ferramenta crucial pra você enfrentar esse tipo de problema” (F12).

“Eu acho que hoje a minha fé, a minha religião é onde eu consigo ter esse amparo que eu busco, sabe?” (F14).

As estratégias de defesa individuais criadas pelos trabalhadores os protegem dos conflitos psíquicos ocasionados pelo sofrimento no trabalho, exercendo importante papel na adaptação ao sofrimento (Dejours, 2017). A religiosidade é vista como mediadora nas situações geradoras de sofrimento, enquanto a família representa a âncora para que o indivíduo possa se manter na profissão. No entanto, é importante reforçar que, as estratégias individuais que não focam no problema, apenas nos recursos

personais, são pouco eficazes para a minimização dos fatores que levam ao sofrimento (Vivian et al., 2019).

Para Lima e Scatolin (2020), as estratégias de defesa, apesar de benéficas, podem se tornar alienante, não proporcionar mudanças para o trabalhador e promover a manutenção de um ambiente de trabalho tóxico, gerador de sofrimento físico e psíquico. Dessa forma, é válido refletir o papel da organização com foco na criação de estratégias coletivas que busquem a prevenção do adoecimento e, conseqüentemente, melhorem o bem-estar do funcionário.

3.5 Impactos na saúde do trabalhador

O sofrimento no trabalho trouxe uma série de impactos à saúde física e mental dos trabalhadores, dentre eles: a vontade de não ir ao trabalho, a necessidade de buscar apoio profissional, automedicação indiscriminada, além de transtornos alimentares, sugerindo um provável diagnóstico da Síndrome de Burnout (SB).

[De que forma o sofrimento no trabalho te afetou?] “Eu acho que mais na parte psicológica [...] Eu tinha pavor de voltar a trabalhar. Eu cheguei ao ponto de procurar acompanhamento psicológico” (F11).

“Não foi que botei atestado [...] Tava me sentindo tão sem vontade de vir pra cá, tão sem vontade, que eu cheguei ao ponto de querer contrair COVID só pra passar os 14 dias em casa [...] [Querida evitar o ambiente de trabalho?] É eu queria evitar [...] Na época eu acho que me causou um dano psicológico” (F5).

“Por conta dessa pressão que eu sofria [...] Começou essa parte de ansiedade, que acabou realmente dando uma piorada [...] Praticamente eu tava já num caso de ter que tomar um remédio pra dor de cabeça todo dia [...] minha alimentação era muito ruim, era muito irregular [...] eu fiquei obesa, eu tive gastrite [...] refluxo” (F8)

Corroborando com os achados desta pesquisa, estudo realizado por Fontenele et al. (2019) evidenciou a presença de sintomas físicos e psíquicos, onde prevaleceram as dores de cabeça e ansiedade, mesmo os participantes referindo que se sentem satisfeitos após a jornada de trabalho.

O medo, a angústia, a frustração e a sobrecarga levam os trabalhadores ao desgaste e, conseqüentemente, à redução da eficiência no trabalho e ao sofrimento. A quantidade de sentimentos negativos foi tão grande, que os funcionários, em posição defensiva contra o sofrimento, passam a se sentir obrigados a gostar do trabalho. Para continuar trabalhando, apesar de tudo que acham ruim e frustrante, os funcionários consideraram positivo o fato de ter um emprego. Justificativa preocupante, pois estas defesas, quando usadas por muito tempo, transformam o sofrimento em adoecimento físico ou psicológico.

“Diante de tudo que eu falei, eu ainda considero o ambiente bom pra mim trabalhar, favorável assim, com relação ao custo benefício [...] Por mais que eu seja muito cobrada, eu sinto que eu consigo desenvolver bem aquilo que eu tô fazendo assim, na medida do possível. Não como eu queria que fosse feito [...] Não é a melhor coisa que eu poderia fazer, mas também não é o pior” (F14).

Como indicadores de sofrimento, estão o desgaste excessivo e a depreciação. O desgaste excessivo está relacionado aos sentimentos de desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga e estresse no trabalho. A depreciação está relacionada à sensação de insegurança ao enfrentar as pressões para atender às demandas de desempenho e produtividade.

Estudo realizado com docentes universitários evidenciou que o estresse e o desgaste exigido pela profissão, bem como o sentimento de injustiça, indignação e insatisfação, além do esgotamento emocional, foram os principais indicadores de

sofrimento no trabalho (Pena & Remoaldo, 2019). O sofrimento dos funcionários também está relacionado ao excesso de trabalho e à sensação de ser explorado. O trabalho os deixa cansados, com medo, angustiados, frustrados e com sensação de estarem pressionados. Como não há espaço para emoções, eles acabam somatizando o que sentem:

“[...] Afetou o meu lado pessoal e social [...] Eu fiquei com uma gastrite moderada, foi quando eu procurei mais tratamento. Eu vivia com muitos problemas, principalmente de dores de estômago. Eu saía de reuniões, eu ficava com tanta raiva das coisas que aconteciam que eu passava o dia chateado e eu chegava [em casa] muito mal” (F10).

“Eu tava tão ruim assim, tão sem vontade que eu chegava a fazer o exame de COVID pensando vai dar certo, vai dar positivo, só pra ficar em casa” (F5).

Neste estudo, os impactos físicos e psíquicos à saúde dos trabalhadores vão desde a vontade de adoecer para faltar ao trabalho, presença de cefaleia e transtornos alimentares como obesidade e refluxo, piora nos quadros de gastrite, até a busca de apoio psíquico profissional face à frustração, mudanças bruscas no desempenho das atividades cotidianas, angústia e resignação, o que mostra a presença da exaustão emocional, característica da SB, que de acordo com Perniciotti et al. (2020) é exposta por sentimentos de sobrecarga e exaustão de recursos físicos e emocionais, proporcionando o esgotamento energético para a investidora em situações do cotidiano de trabalho.

Contudo, para que haja uma redução do estresse ocupacional e, conseqüentemente, prevenção da SB, é necessário investir na combinação de intervenções individuais e organizacionais, onde o indivíduo é responsável pela manutenção de sua saúde física e emocional e a instituição deve favorecer um ambiente de trabalho saudável e com melhores condições laborais para seus funcionários, visando modificar de forma integrada a percepção do trabalhador e o modo de enfrentamento diante das situações estressoras (Perniciotti et al., 2020).

Pontua-se ainda que, a maioria dos participantes afirmou ter conhecimento de um programa psicológico oferecido pela empresa, porém há dúvida quanto o anonimato, o medo de retaliações e o fato de que o atendimento é realizado via tele consulta, dificultando a adesão ao programa:

“Conheço, mas eu não acredito que isso seja sigiloso. [...] Não, por que eu já fiz pesquisa de clima aqui dentro e logo depois da pesquisa eu fui cobrada pelo o que eu coloquei lá. [...] Não, eu tô sendo bem real contigo. Eu não uso esses programas por que eu não acredito. Por conta do que eu passei. Várias pessoas já me falaram que nunca usariam por que sabem que a [empresa] vai ter acesso. E aí, quem quer ficar com uma pessoa com problemas psicológicos? Empresa não quer!” (F1).

“Não, por que a retaliação seria grande!” (F3).

“Pra mim, um atendimento psicológico por telefone, não me satisfaria. Por que o quê que mais me leva a me sentir bem, é esse contato, pessoa com pessoa. É você olhar no olho e você perceber que a pessoa tá te falando algo que ela realmente tá sentindo naquele momento, e pelo telefone eu não vou ter essa sensação” (F2).

“Eu acho que deveria ter um psicólogo aqui!” (F5).

Por fim, quando questionados sobre o que seria necessário para que o ambiente de trabalho pudesse ficar mais favorável às vivências prazerosas, os trabalhadores citaram a escuta ativa, a confiança, a valorização das pessoas e seus feitos dentro da instituição como ações potencialmente estimuladoras ao aproveitamento de suas habilidades e competências:

“[O que você gostaria que melhorasse no seu ambiente de trabalho?] Escutar mais o time, confiar mais nas pessoas que tão lá e o que elas estão falando, valorizar mais as pessoas e a implementação que elas tem dentro da companhia” (F8).

“É colocar as pessoas certas no lugar certo” (F10).

Assim, pensar no bem-estar dos colaboradores é pensar na eficácia organizacional. Nascimento et al. (2015) apontam essa inter-relação ao defender a necessidade de um melhor ambiente de trabalho e de uma organização do trabalho que privilegie as características interindividuais dos empregados, tornando-se um ambiente de trabalho propício à produtividade. Em síntese, se os funcionários possuem bem-estar na relação de trabalho dentro da organização, apresentam menor índice de adoecimento, portanto, menos faltas. Da mesma forma, se eles se sentirem confortáveis com suas obrigações e demandas, isso refletirá em uma maior autonomia, o nível de rotatividade diminui, a produtividade aumenta e o atendimento ao cliente melhora.

4. Conclusão

Esta pesquisa objetivou identificar e analisar alguns fatores que implicam sentimentos de prazer e sofrimento no ambiente de trabalho. Observou-se uma maior ocorrência de sofrimento relacionado ao trabalho entre trabalhadores jovens do sexo masculino, os quais ainda que com grau de escolaridade de nível superior, desempenham atividades em cargos operacionais, contrariando a expectativa de que quanto maior a escolaridade, melhores seriam as oportunidades salariais.

Pontua-se como limitação deste estudo, a utilização da técnica *snowball* para a delimitação da amostragem, visto a possibilidade de acesso a argumentações semelhantes provenientes de indivíduos da mesma rede pessoal.

As narrativas dos trabalhadores mostraram que a organização do trabalho implica diretamente na relação do sujeito com o trabalho, vivenciando o prazer através do amor ao que se faz, no bom relacionamento interpessoal entre colegas, no reconhecimento profissional e na capacidade de conciliação entre a vida pessoal e a vida profissional. Do mesmo modo que também se vivencia sofrimento pelo excesso de tarefas e metas a cumprir, pela sobrecarga, pela escassez de recursos materiais para a execução das atividades, falta de reconhecimento pela chefia, não aceitação de opiniões e a fragilidade das relações de confiança tanto entre os pares, principalmente com os líderes.

A empresa parece ser boa para os familiares, mas não é avaliada como boa para o trabalhador. Esta contradição se explicita pela vantagem de algumas garantias trabalhistas como a seguridade social e familiar oferecidas, ainda que os caminhos que conduzam a estas conquistas, sejam marcados por pressão e desgaste psicológico.

A morosidade na reposição de ferramentas mais modernas e essenciais ao trabalho, a permanência de maquinários obsoletos e a falta de apoio e compreensão sobre as demandas individuais e/ou coletivas são marcadores de sofrimento no trabalho.

A mobilização individual do trabalhador para a ressignificação e enfrentamento do sofrimento vivido no ambiente de trabalho mostrou-se eficiente ao proporcionar reconhecimento e a alegria em poder partilhar de momentos em família após o desapego das demandas excessivas do trabalho.

Os trabalhadores reconhecem os impactos negativos do sofrimento físico e psíquico relacionados ao trabalho, bem como a necessidade de busca por apoio profissional para a minimização dos danos decorrentes destas vivências. No entanto, o medo de retaliação pelo empregador, a insegurança quanto a manutenção do sigilo profissional e a baixa credibilidade no atendimento psicológico telefônico oferecido pela empresa, se mostraram impedimentos mesmo diante da necessidade de assistência.

Diante da criticidade dos achados deste estudo, pensamos ser estratégico a capacitação de gestores para a melhor gestão de relacionamentos das equipes de trabalho, bem como investir em ferramentas que favoreçam o bom desempenho das atividades laborais. Neste sentido, a melhor gestão de processos e pessoas é elemento-chave para tornar o ambiente de trabalho mais leve e poderá contribuir para redução da sobrecarga ocasionada pelo excesso de tarefas e pressão por resultados. Além disso, é importante a implementação de estratégias que incorporem ações de apoio psicológico, com maior atenção aos relacionamentos interpessoais, bem como a criação de estratégias coletivas que auxiliem na melhor qualidade de vida e bem-estar dos funcionários dentro e fora do ambiente de trabalho, de forma a mitigar a marca de sofrimento encontrada nesta pesquisa.

Sugere-se ainda, a elaboração de novos estudos abordando esta temática com diferentes categorias profissionais, visando conhecer suas necessidades e favorecer melhorias nos mais diversos ambientes de trabalho, através da adoção de estratégias que possam ser elaboradas a partir do conhecimento das experiências de prazer e sofrimento vivenciadas pelos trabalhadores.

Referências

- Augusto, M. M., Freitas, L. G., & Mendes, A. M. (2014). Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. *Psicologia em Saúde*, 20(1), 34-55. <https://doi.org/10.5752/P.1678-9523.2014v20n1p34>
- Baldanza, R. F., Souza, V. L., Amorim, T. J. C., Barbosa, M. A. C., & Abreu, N. R. (2016). Celulares e o trabalho: um estudo sobre os impactos no trabalho e pós-trabalho. *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, 13(2), 19-38. <https://doi.org/10.21450/rahis.v13i2.2816>
- Cardoso, A. C. M. (2015). O trabalho como determinante do processo saúde-doença. *Tempo Social*, 27(1), 73-93. <https://doi.org/10.1590/0103-207020150110>
- Cardoso, A. C. M., & Morgado, L. (2019). Trabalho e saúde do trabalhador no contexto atual: ensinamentos da Enquete Europeia sobre Condições de Trabalho. *Saúde Soc.*, 28(1):169-181. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902019170507>.
- Coelho, E. F. (2014). “Uma farda sem um homem é só um pedaço de pano”: Estudo de Caso sobre Autoeficácia e Qualidade de Vida no Trabalho na Polícia Militar do Distrito Federal [Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília]. Repositório Institucional da UNB. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/17340>
- Costa, D. V. F., & Nascimento, R. P. (2019). Um olhar vívido para o sentido do trabalho. *Revista Brasileira de Estudos Organizacionais*, 6(1), 181-209. <http://doi.org/10.21583/2447-4851.rbeo.2019.v6n1.225>
- Dario, V. C., & Lourenço, M. L. (2018). Cultura organizacional e vivências de prazer e sofrimento no trabalho: um estudo com professores de instituições federais de ensino superior. *Revista Organizações em Contexto*, 14(27), 345-395. <https://doi.org/10.15603/1982-8756/roc.v14n27p345-395>
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (5a ed.). Cortez.
- Dejours, C., Abdoucheli, E., & Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: análise da relação prazer, sofrimento e trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. Atlas.
- Dejours, C. (2012). Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução (Gustavo A. Ramos Mello Neto, tradutor). *Psicologia em Estudo*, 17(3), 363-371. <https://www.scielo.br/j/pe/a/ZCGmvtLdFqdzFb3tdZ3zt>
- Dejours, C. (2017). *Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos*. Dublinense
- Dorneles, E. L. M., Salvagni, J., & Nodari, C. H. (2017). A liderança como diferencial nas organizações: um estudo sobre a percepção dos gestores. *HOLOS*, 8(33), 172-190. <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/4151>
- Duarte, M. L. C., Glanzner, C. H., & Pereira, L. P. (2018). O trabalho em emergência hospitalar: sofrimento e estratégias defensivas dos enfermeiros. *Rev Gaúcha Enferm.*, 39, Artigo e2017-0255. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2018.2017-0255>
- Faria, R. M. O., Leite, I. C. G., & Silva, G. A. (2017). O sentido da relação trabalho e saúde para os assistentes em administração de uma universidade pública federal no Estado de Minas Gerais. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, 27(3), 541-559. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312017000300009>
- Franco, T. (2011). Alienação do trabalho: despertencimento social e desenraizamento em relação à natureza. *Caderno CRH*, 24(esp. 1), 171-191. <https://doi.org/10.1590/S0103-49792011000400012>
- Fontenele, R. M., Leitão, H. L. S., Ramos, A. S. M. B., Galvão, A. P. F. C., & Almeida, H. F. R. (2019). Fatores de vulnerabilidade para o sofrimento psíquico relacionado ao trabalho de agentes administrativos. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*, 23(2), 115-122. <https://doi.org/10.22478/ufpb.2317-6032.2019v23n2.41929>
- Fontenele, R. M., Rezende, C. M. S., Almeida, H. F. R., Galvão, A. P. F. C., Ramos, A. S. M. B., & Loyola, C. M. D. (2020). Vivência de prazer e sofrimento na equipe técnica em enfermagem do centro de terapia intensiva. *Enferm. Foco*, 11(1), 158-163. <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2020.v11.n1.2082>

- Griza, A., & Cavedon, N. R. (2016). Como se dá a segurança de quem trabalha com a segurança pública? O trabalho policial, medos e privações. *Economia e Gestão*, 16(43), 51-76. <https://doi.org/10.5752/P.1984-6606.2016v16n43p51>
- Hoffmann, C., Zanini, R. R., Moura, G. L., & Machado, B. P. (2019). Prazer e sofrimento no trabalho docente: Brasil e Portugal. *Educ. Pesqui.*, 45, Artigo e187263, 2019. <https://doi.org/10.1590/S1678-4634201945187263>
- Humerez, D. C., Ohl, R. I. B., & Silva, M. C. N. (2020). Saúde mental dos profissionais de enfermagem do Brasil no contexto da pandemia COVID-19: ação do Conselho Federal de Enfermagem. *Cogitare Enferm.*, 25, Artigo e74115. <http://doi.org/10.5380/ce.v25i0.74115>
- Lima, N. A., & Scatolin, H. G. (2020). Os mecanismos de defesas do trabalhador na visão da psicodinâmica do trabalho. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 17(11), 153-173. <http://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/psicologia/psicodinamica-do-trabalho>
- Maciel, R. H. M. O., Santos, J. B. F., & Rodrigues, R. L. (2015). Condições de trabalho dos trabalhadores da saúde: um enfoque sobre os técnicos e auxiliares de nível médio. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 40(131), 75-87. <https://doi.org/10.1590/0303-7657000078613>
- Minayo, M. C. S. (2014). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde* (14. ed.). Hucitec
- Ministério da Fazenda. (2017). *Adoecimento mental e trabalho: a concessão de benefícios por incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 e 2016* (1º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade). <http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/04/1%C2%BA-boletim-quadrimestral.pdf>
- Nascimento, T. G., Torres, C. V., & Adaid-Castro, B. G. (2015). Escala de Identidade Profissional Policial Militar (EIPPM): evidências de validade fatorial e preditiva. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 9(2), 142-166. <https://doi.org/10.12712/rpca.v9i2.462>
- Pena, F. G., Pereira, F. P. C. A., Oliveira, S. A., & Rocha, S. A. S. (2021). Vivências de prazer e sofrimento no trabalho: um estudo com bancários. *Research, Society and Development*, 10(2), Artigo e32110212668. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i2.12668>
- Pena, L., & Remoaldo, P. (2019). Psicodinâmica do Trabalho: um estudo sobre o prazer e o sofrimento no trabalho docente na Universidade Óscar Ribas. *Saúde Soc.*, 28(4), 147-159. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902019170487>
- Santos, K. O. B., Fernandes, R. C. P., Almeida, M. M. C., Miranda, S. S., Mise, Y. F., & Lima, M. A. G. (2020). Trabalho, saúde e vulnerabilidade na pandemia de COVID-19. *Cad. Saúde Pública*, 36(12), Artigo e00178320. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00178320>
- Sartori, S. D., & Souza, E. M. (2018). Entre sofrimento e prazer: vivências no trabalho de intervenção em crises suicidas. *REAd*, 24(2), 106-134. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-2311.203.78656>
- Seligmann-Silva, E., Bernardo, M. H., Maeno, M., & Kato, M. (2010). O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. *Rev. bras. Saúde ocup.*, 35(122), 187-191. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572010000200002>
- Seligmann-Silva, E. (2011). *Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo*. Cortez
- Sbissa, A. P., Ribeiro, N., & Sbissa, A. S. (2017). A relação entre a satisfação no trabalho com a saúde do trabalhador: um estudo em uma cooperativa de crédito. *Arq. Catarin Med.*, 46(3), 147-159. <http://www.acm.org.br/acm/seer/index.php/arquivos/article/view/315>
- Silva, M. R. G., Marcolan, J. F. (2020). Condições de trabalho e depressão em enfermeiros de serviço hospitalar de emergência. *Rev Bras Enferm.*, 73 (Suppl. 1), Artigo e20180952. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0952>
- Vinuto, J. (2014). A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, 22(44), 203-220. <https://doi.org/10.20396/tematicas.v22i44.10977>
- Vivian, C., Trindade, L. L., Rezer, R., Vendruscolo, C., Junior, S. A. R. (2019). Estratégias de defesa contra o sofrimento no trabalho de docentes da pós-graduação stricto sensu. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 22(2), 217-234. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v22i2p217-234>