



**BACHARELADO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO**

MAURISA SANTOS MOREIRA

**VIVÊNCIAS LABORAIS DE PROFISSIONAIS DO COMÉRCIO DE SANTALUZ-
BA:UM ESTUDO DA RELAÇÃO ENTRE PRAZER/SOFRIMENTO E
PRODUTIVIDADE NO TRABALHO**

**Conceição do Coité –
BA2021**

MAURISA SANTOS MOREIRA

**VIVÊNCIAS LABORAIS DE PROFISSIONAIS DO COMÉRCIO DE SANTALUZ-
BA:UM ESTUDO DA RELAÇÃO ENTRE PRAZER/SOFRIMENTO E
PRODUTIVIDADE NO TRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade da Região
Sisaleira como requisito básico para
obtenção do título de Bacharela em
Engenharia de Produção.

Orientador: Antônio S. El-Chami.

**Conceição do Coité – BA
2021**

**Ficha Catalográfica elaborada por:
Joselia Grácia de Cerqueira Souza – CRB-Ba. 1837**

M835v Moreira, Maurisa Santos

Vivências laborais de profissionais do comércio de santaluz-Ba: um estudo da relação entre prazer/sofrimento e produtividade no trabalho.- Conceição do Coité (Ba.), FARESI, 2021.

33 p.

Referências: p. 26 – 29

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina TCC II, a Faculdade da Região Sisaleira – FARESI, como requisito básico para a conclusão do componente curricular e para o desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso.

1. Prazer e sofrimento no trabalho. 2. Estratégias coletivas de defesa. 3. Produtividade. I. Título.

CDD: 658.314

VIVÊNCIAS LABORAIS DE PROFISSIONAIS DO COMÉRCIO DE SANTALUZ-BA: UM ESTUDO DA RELAÇÃO ENTRE PRAZER/SOFRIMENTO E PRODUTIVIDADE NO TRABALHO

Maurisa Santos Moreira¹

Antônio S. El-Chami²

RESUMO

O objetivo desse estudo foi analisar a relação entre as vivências laborais de prazer e sofrimento e a produtividade no trabalho, compreender as vivências laborais de prazer e sofrimento no trabalho de comerciários que atuam em uma loja de confecções em Santaluz-BA, bem como identificar as estratégias coletivas de defesa elaboradas pelos mesmos. O trabalho consiste em um estudo de natureza qualitativa realizado através de uma pesquisa de campo, tendo como perspectiva teórica a Psicodinâmica do Trabalho de Dejours (1993). É de grande importância realizar um estudo que aborda essa temática uma vez que, as pesquisas demonstram números crescentes de adoecimento no trabalho e cobrança por produção. Diante disso, questionou-se, qual a relação existente entre vivências de prazer e sofrimento e a produtividade no ambiente de trabalho? Este estudo contou com a participação de 06 comerciários que atuam em uma loja de confecções na cidade de Santaluz-Ba. Foi realizada uma entrevista semiestruturada para obtenção dos dados. Como procedimento de análise de dados foi empregado à análise temática de Laurence Bardin (1977). O resultado desse estudo mostrou que o trabalhador vivencia muitas relações de prazer e sofrimento na vida laboral, e que esta experiência interfere na produtividade de toda organização. Conclui-se que, o grau de produtividade está relacionado as relações de prazer e sofrimento vivenciadas pelo colaborador, sendo necessário adotar estratégias organizacionais que possibilitem relações de prazer e bem estar associada ao ambiente de trabalho para o alcance da produtividade desejada e humanamente possível.

PALAVRAS-CHAVE: Prazer e sofrimento no trabalho. Estratégias coletivas de defesa. Produtividade.

ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the relationship between the work experiences of pleasure and suffering and productivity at work, to understand the labor experiences of pleasure and suffering in the work of commercialists who work in a clothing store in Santaluz-BA, as well as to identify the collective defense strategies elaborated by them. The work consists of a qualitative study carried out through a field research, with the psychodynamic perspective of Dejours' Work (1993). It is of great importance to carry out a study that addresses this theme, since research shows increasing numbers of illness at work and collection for production. Therefore, the question was, what is the relationship between experiences of pleasure and suffering and productivity in the work environment? This study had the participation of 06 commercialists working in a

¹ Discente do Curso de Engenharia de Produção da Faculdade da Região Sisaleir. E-mail: asiruam.eng@gmail.com

² Mestre em Matemática, Especialista em Engenharia de Produção. Docente do curso de Engenharia de Produção da Faculdade da Região Sisaleira. E-mail: antonio.elchami@faresi.edu.br

clothing store in the city of Santaluz-Ba. A semi-structured interview was conducted to obtain the data. As a data analysis procedure, the thematic analysis of Laurence Bardin (1977) was used. The result of this study showed that the worker experiences many relationships of pleasure and suffering in the work life, and that this experience interferes in the productivity of the whole organization. It is concluded that the degree of productivity is related to the relationships of pleasure and suffering experienced by the employee, being necessary to adopt organizational strategies that enable relationships of pleasure and well-being associated with the work environment to achieve the desired productivity and humanely possible.

KEYWORDS: Pleasure and suffering at work. Collective defense strategies. Productivity.

1. INTRODUÇÃO

Com os avanços científicos do século XVII, a passagem do feudalismo ao capitalismo e de todas as mudanças sócio-históricas daí advindas, a prática do trabalho se consolida na sociedade. Mediante essa consolidação, o trabalho passou a ter um sentido mais genérico, o de aplicação da energia do homem para o bem da humanidade, transformando a natureza, e colocando-a a serviço de todos, como também o uso das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim (CORREIA, 2000).

No entanto, a ideia de “trabalho” vem sofrendo mudanças significativas ao longo do tempo, e seu conceito vem ocupando lugar privilegiado nas reflexões teóricas dos últimos séculos (ZANELLI, 2004). Contudo, o que atualmente tem dado destaque para o espaço de trabalho, é que diante dos avanços tecnológicos e da lógica de competitividade global na busca por uma maior produtividade, os colaboradores tem vivido diante de cenários permeados de insegurança, alta pressão, frustração e relações interpessoais conflituosas, o que tem influência direta sobre como e o quanto o colaborador se sente motivado, satisfeito, seguro e produtivo (PEREIRA; VIEIRA, 2011).

Daí, entende-se que o ambiente de trabalho pode ser representado normalmente por relações de prazer e sofrimento. Insere-se a dificuldade, quando o sofrimento se sobrepõe aos momentos de prazer, fazendo com que o trabalho se torne um fardo na vida da pessoa, e leve a prejudicar ainda as suas relações sociais e familiares. O trabalho torna-se fonte de prazer, quando possibilita a aplicação da inteligência e, ainda, quando se reconhece a importância da mesma para a organização laboral (PEREIRA; VIEIRA, 2011).

Levando-se em conta que esse cenário de realidade trabalhista tem contribuído

para a modificação do panorama da saúde ocupacional e da qualidade de vida do trabalhador, é que surge o interesse de pesquisar sobre as vivências de comerciários. Uma das profissões em que o estresse encontra-se fortemente presente, sendo um fator provocador de sofrimento é na área de vendedores que trabalham no comércio, pois muitas vezes apesar de ter suas funções estruturadas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), na prática não se tem a realização dessas funções bem definidas, os papéis se confundem, tendo o profissional que dar suporte em várias atividades.

Alguns aspectos de estresse no cargo de comerciários apontados por Cobra (2009) e por Limongi-Franca e Rodrigues (1996) são inerentes a sua profissão e algumas vivências como pressão para alcançar metas levam a um sofrimento psicológico e emocional.

Diante do exposto, infere-se que o ambiente de trabalho dos comerciários pode ser permeado por diferentes vivências de prazer e sofrimento, que podem influenciar na produtividade do mesmo, devido a inúmeras variáveis que nem sempre é possível se ter o controle. Vale ressaltar que quando este espaço produz sofrimento, o indivíduo para evitar o adoecer procura estratégias de enfrentamento para nele permanecer de forma saudável e conseguir manter o seu nível de produtividade de uma forma que o mantenha no emprego. Diante disso, esse estudo se estrutura sobre o seguinte problema de pesquisa: qual a relação existente entre vivências de prazer e sofrimento e a produtividade no ambiente de trabalho?

O estudo tem como objetivo geral, analisar a relação entre as vivências laborais de prazer e sofrimento e a produtividade no trabalho, trazendo como objetivos específicos compreender as vivências laborais de prazer e sofrimento no trabalho de comerciários que atuam em Santaluz-BA, bem como analisar a organização e as condições de trabalho dos comerciários e identificar as estratégias coletivas de defesa elaboradas pelos mesmos.

Esse trabalho é de natureza qualitativa descritiva, tendo como perspectiva teórica a psicodinâmica do trabalho de Christophe Dejours (1993). O estudo teve como participantes seis comerciários da cidade de Santaluz-BA, sendo a pesquisa realizada através de uma entrevista semiestruturada. A análise dos dados obtidos foi feita através da aplicação da técnica de Análise de Conteúdo de Bardin (1977).

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ASPECTOS PSICODINÂMICOS DA RELAÇÃO HOMEM-TRABALHO

A abordagem científica conhecida como Psicodinâmica do Trabalho, foi desenvolvida pelo médico francês Christophe Dejours na década de 1980. Dejours seguindo a linha da psicanálise e da psicossomática dirige em Paris o laboratório de Psicologia do Trabalho e da Ação. Durante mais de 30 anos Dejours se empenhou em pesquisar sobre a vida psíquica no trabalho, abordando as vivências provocadoras de sofrimento psíquico e as formas pelas quais os trabalhadores lutavam para superar e transformar essa vivência de sofrimento em fontes de prazer (DEJOURS, 2004).

O trabalho é produto da dinâmica, das relações e das ações dos colaboradores e seus líderes. Nessa perspectiva, a psicodinâmica vem estudar a relação homem-trabalho do ponto de vista do normal, ao mesmo tempo que procura enfatizar a necessidade de se estudar a sublimação, ao invés de focar nos processos patológicos, uma vez que a energia quando sublimada é fundamental para a ressignificação da economia psicossomática do indivíduo (MENDES, 1995).

A psicodinâmica do trabalho, segundo Martins e Oliveira (2006, p. 122), “procura conhecer o que o trabalho significa para o trabalhador, sua importância em questão de valores, expectativas e trajetória existencial de cada um”. A psicodinâmica considera que o trabalho é um lugar tanto do sofrimento quanto do prazer, pois provém das dinâmicas das situações surgidas na organização do trabalho.

Para Dejours (2004), o campo da psicodinâmica do trabalho era a área que reflete o sofrimento, bem como o conteúdo e o significado desse sofrimento. A partir do desenvolvimento do estudo da normalidade sobre a patologia, esse conceito passou por uma revisão, pois agora o que importa à psicodinâmica é a compreensão de como os trabalhadores se organizam para desenvolver o equilíbrio psíquico mesmo diante de vivências estressoras fornecidas pelo ambiente de trabalho.

A Psicodinâmica do Trabalho agora trata-se de uma disciplina clínica, que se apoia na descrição e no conhecimento das relações entre trabalho e saúde mental, trazendo a ideia de que é o sujeito que luta contra a loucura do trabalho, as patologias e a doença mental (DEJOURS, 2012). Dessa forma, através das pesquisas apresentadas nos trabalhos de Dejours (1994) fica evidenciada que a organização do

trabalho é a maior responsável pelas consequências favoráveis ou penosas para os processos psíquicos desenvolvidos pelo trabalhador.

A organização de trabalho exerce uma função específica na vida do ser humano, a de identificação do ser, no entanto muitas vezes é originado um conflito entre a história de vida do sujeito, carregada de seus projetos e idealizações pessoais e de outro lado uma organização que se não estiver preparada ignora esses sonhos e limita a vida do colaborador (MENDES, 1995).

Os estudos de Mandes (1995), destacam esse paradoxo existente na vida do profissional, pois o trabalho, componente essencial para sua sobrevivência, passa também a pôr em risco sua existência e objeções. Martins e Oliveira (2006) apontam que, quando o ambiente de trabalho oferece mais fatores de adoecimento do que de prazer, as estratégias utilizadas pelo trabalhador para evitar o sofrimento, se não for bem elaborada não consegue impedir o adoecimento deste, afetando outros fatores da vida pessoal do indivíduo, uma vez que o trabalho invade toda a existência do ser humano.

O sofrimento é definido como uma vivência individual ou coletiva, frequente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências dolorosas como angústia, medo e insegurança provenientes do conflito entre as necessidades de gratificação do binômio corpo-mente e a restrição de satisfazê-las, pelas imposições das situações de trabalho (MENDES; COSTA; BARROS, 2003, p. 1).

Ao confrontar sua realidade de trabalho, o indivíduo busca significação para as tarefas que realiza mediante a organização do trabalho. Instaurado o conflito, há sobrecarga comportamental e grande insatisfação do trabalhador pela falta de meios de canalização de suas pulsões. O contexto apresentado e o fato do trabalhador estar inserido numa organização de trabalho influenciam seu funcionamento mental, pois ele tem que se submeter a tal organização para sobreviver (DEJOURS, 1996).

O ambiente de trabalho não é só fonte sofrimento, ele também pode ser promotor de prazer, ao possibilitar a aplicação da inteligência e, ainda, quando se reconhece a importância da mesma para a organização laboral. O trabalho assim, é percebido como promotor de saúde, pois as relações do mesmo se tornam mediadoras das realizações do sujeito e da construção da sua identidade (DEJOURS, 2004). Quando a atividade do trabalhador é reconhecida e valorizada pela organização, o trabalho se torna estruturante na identidade do indivíduo, mas quando

esta mesma atividade não é significativa para o sujeito, para a organização e nem para a sociedade, ela pode ser fonte de sofrimento (DEJOURS, 1992).

A clínica do trabalho tem a função de favorecer o lugar da autonomia, criação e negociação, bem como a estruturação de estratégias saudáveis para mediar o sofrimento, ressignificá-lo e convertê-lo em vivência de prazer (MENDES; ARAÚJO, 2011). Conforme Dejours (1994), para que essa transformação aconteça, ou seja, para que um trabalho fatigante seja transformado em um trabalho equilibrante, deve-se interferir na organização do trabalho e intervir nos aspectos abordados pelas categorias da psicodinâmica do trabalho: organização do trabalho, condições de trabalho, relações de trabalho.

2.2 ESTRATÉGIAS COLETIVAS DE DEFESA QUE INFLUENCIAM NA PRODUTIVIDADE

Perante as transformações ocorridas na vida laboral ao longo dos tempos, seus reflexos puderam ser observados não apenas na estrutura e na organização do trabalho, como também sobre aquele que desempenha as atividades laborais: o trabalhador. Porém, estas transformações só puderam ser observadas e analisadas na vida do profissional, a partir do momento em que este se conscientizou do impacto do trabalho em sua vida e começou a lutar por melhorias (DEJOURS, 1992).

Para a análise do homem, o mundo material e psíquico tem relação com as atividades laborais que apresentam grande importância, pois por seu intermédio, o ser humano relaciona-se e convive com o meio externo e busca satisfazer suas necessidades, ou seja, procura o prazer e evita o sofrimento (DEJOURS, 2000).

Sabe-se que, a falta de motivação cria desinteresse pelo trabalho, fazendo do indivíduo um mero cumpridor de tarefas, limitando sua visão e desviando-a do processo como um todo. Mesmo grupos desmotivados e decadentes ressurgem das cinzas quando expostos a ambientes motivados. Isso faz diferença no desempenho da organização, bem como eleva o grau de felicidades de todos (MOURA, 2013).

Neste contexto Dejours (2000) afirma que, quando o indivíduo realiza uma atividade, para que esta de fato tenha algum significado em sua vida, há mais que simplesmente o investimento material (intelectual e prático) em sua realização, existe também a necessidade de um investimento afetivo nesta atividade. À medida que ele sente prazer no trabalho, naquilo que faz ele tende a produzir mais. Ao realizar

uma tarefa, o profissional investe tempo, material, energia e expectativas em sua execução e caso haja alguma barreira que o impeça de exercer toda sua potencialidade e/ou alcançar seus objetivos, este profissional verá os investimentos de seus esforços frustrados e poderá diminuir a produtividade e até entrar em estado de sofrimento (DEJOURS, 1992).

Para Dejours (1992), é nesse estado, onde o trabalho enquanto promotor de sofrimento e de reduzida produtividade, que é possível observar o sofrimento como capaz de gerar defesas que conduz o indivíduo ao desenvolvimento de estratégias defensivas, e essas, por sua vez, induzem a modificações, transformações e a minimização da percepção que as pessoas têm dos eventos que lhe causam sofrimentos. Elas têm por objetivo reduzir, conter e minimizar um sofrimento vivenciado. Dessa forma, as estratégias de defesas se caracterizam como uma forma que o indivíduo encontra para se adaptar e conviver com as pressões do meio (DEJOURS, 1994).

Segundo Dejours (2000), as estratégias de defesa podem ser elaboradas tanto de forma individual quanto coletiva. O sofrimento, o prazer, as metas e os desejos de realização são vivências subjetivas de cada ser. Essas vivências fazem referência à pessoa na sua singularidade, portadora da sua história e da sua experiência que é vivenciada na sua individualidade.

Assim, cada indivíduo, ao passar por uma situação que lhe cause sofrimento, constrói e desenvolve seus próprios mecanismos de defesa, que, experimentados de forma individual, apresentam tentativas de se adaptar da melhor forma a situação provocadora de sofrimento. Em situações coletivas, como nas relações de trabalho, cada pessoa, experimentando de forma individual seu sofrimento, pode em conjunto com seus parceiros de trabalho desenvolver estratégias coletivas de defesa (DEJOURS, 1994).

O limiar de diferença entre estratégias de defesa individual ou coletiva está no fato de que na forma de experiência individual o mecanismo de defesa está interiorizado (no sentido psicanalítico do termo), ou seja, ele se mantém e se sustenta mesmo sem a presença física de outros, enquanto que nas estratégias apresentadas coletivamente esse mecanismo de defesa não se mantém se não houver um

consenso no grupo, ficando assim dependente de fatores externos (DEJOURS, 1994).

Assim, buscando minimizar as consequências causadas pelo sofrimento e evitar o adoecimento, é que o trabalhador faz uso desse recurso psicológico para enfrentar, se adaptar, se adequar e/ou tentar transformar as situações laborais consideradas adversas (DEJOURS, 1992). Dentre estas estratégias defensivas, três características se destacam de uma forma geral:

a) a racionalização, caracterizada pelo emprego de justificativas em face das situações de conflito, com a finalidade de minimizar o contato com a realidade que causa sofrimento; b) a passividade expressa pelo comportamento de acomodação para justificar a não transformação das situações de trabalho, atribuindo assim o poder de mudança às forças externas numa tentativa de evitação de tédio, a desmotivação e o desinteresse pelo trabalho; e c) o individualismo, resultado do sentimento de impotência diante das situações que causam sofrimento, como falta de cooperação, de confiança, de socialização de regras, de separação entre planejamento e execução das tarefas e da desestruturação das relações psicoafetivas com o coletivo de trabalho (PRATA, 2011, p. 34).

Dessa forma, é possível perceber que diante das vivências de trabalho, o colaborador faz uso dessas estratégias como uma forma de fuga da realidade que muitas vezes lhe é estressora. Assim, as estratégias são de fundamental importância para superar situações laborais adversas, contribuindo para o enfrentamento de desafios presentes no trabalho.

3. MÉTODO

3.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de um estudo de natureza qualitativa, sendo apresentado através de uma pesquisa de campo, utilizando-se como perspectiva teórica a Psicodinâmica do Trabalho de Dejours (1992).

3.2 LOCAL E PARTICIPANTE

A pesquisa foi realizada em uma loja de confecções na cidade de Santa Luz- BA, e contou com a participação voluntária de 06 comerciários, de ambos os sexos, sendo três mulheres e três homens. O critério de seleção adotado foi o tempo de trabalho na empresa, assim foram incluídos comerciários com mais de dois anos de atuação na respectiva organização.

3.3 INSTRUMENTO

Para a realização da pesquisa foi utilizado como instrumentos de coleta de dados uma entrevista semiestruturada, sendo que esta possuía 10 questões anteriormente elaboradas cujo objetivo, foi analisar a relação entre as vivências de prazer e sofrimento e produtividade no trabalho.

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados, inicialmente foi realizada uma visita no local de trabalho dos participantes, a fim de explicar o objetivo da visita e convidá-los a participar da pesquisa. Após aceito o convite foi marcado o dia e horário para realização da entrevista.

Sendo assim, o pesquisador ao chegar ao local de trabalho dos participantes no dia e horário combinado, individualmente em uma sala de ambiente iluminado e reservado realizou a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO A), onde continha informações sobre o aspecto da sua contribuição voluntária na pesquisa, os tipos de procedimentos a ser utilizados tanto para a coleta quanto para a análise de dados, o objetivo geral e específicos da pesquisa, e o destino que será dado as informações coletadas. Após esse esclarecimento os participantes assinaram duas vias do Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, sendo que uma cópia foi fornecida aos mesmos.

Logo após, foi aplicada à entrevista semiestruturada (ANEXO B), sendo que esta não teve um tempo mínimo e/ou máximo, dependendo do entendimento e interrupções com opiniões e comentários do entrevistado, permitindo que o mesmo possa se expressar livremente.

3.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

A realização da análise dos dados obtidos por meio da entrevista semiestruturada foi feita por meio da análise de conteúdos de Laurence Bardin (1977). Com o intuito de explorar melhor os conteúdos conseguidos na entrevista,

a análise dos dados da pesquisa organizou-se em três momentos: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados. A partir da conclusão de cada uma dessas fases, as respostas encontradas foram divididas em categorias e subcategorias.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nos dados a seguir serão apresentados os resultados da pesquisa sobre a avaliação do contexto e condições de trabalho, vivências laborais, indicadores de prazer e sofrimento e as estratégias coletivas de defesa elaboradas pelos comerciários que atua na cidade de Santaluz-Ba. Os dados obtidos a partir da entrevista semiestruturada foram criteriosamente analisados e distribuídos de acordo com análise temática de Bardin (1977), resultando no estabelecimento de 4 categorias e 8 subcategorias como descritas a seguir.

Quadro 01: Vivências Laborais: Categorias e subcategorias

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
CATEGORIA I Escolha Profissional	Habilidade com vendas; Ausência de outras oportunidades.
CATEGORIA II Vivências de Trabalho	Vivências positivas; Vivências negativas.
CATEGORIA III Produtividade	Relações de Prazer X produtividade; Relações de sofrimento X produtividade.
CATEGORIA IV Estratégias Coletivas de Defesa	Seguimento de protocolo; Diálogo profissional.

Fonte: dados da pesquisa

O quadro 2 exibe a primeira categoria, apreendida a partir das falas dos participantes, a qual está relacionada à "escolha profissional", subdividindo-se em duas subcategorias, onde estão apresentadas abaixo com as ilustrações de

suas unidades de análise e ladeadas pelas verbalizações.

Quadro 2 - Categoria 1 - Escolha profissional: distribuição das subcategorias, unidades de análise e frequência (f).

SUBCATEGORIAS	UNIDADES DE ANÁLISE	F
Habilidades com vendas	“Eu me tornei comerciária porque eu gosto de exercer minha profissão de vendedora, gosto de lidar com pessoas.” (E2); “Eu gostava de trabalhar com vendas, porém sei que se tivesse concluído minha formação estaria ocupando um cargo melhor” (E6)	2
Ausência de outras oportunidades profissionais	“O mercado de trabalho está cada dia mais exigente em relação a formação, especialização...sendo minha única opção no momento a trabalhar em loja” (E1); “Foi a única opção que eu tive. Eu precisava e ainda preciso” (E3); “Falta de opção né?” (E4); “Falta de opção de trabalho.” (E5); “Falta de opção e oportunidades” (E6).	5

Fonte: dados da pesquisa

Inicialmente são percebidas falas onde os participantes mencionam a profissão como uma escolha própria decorrente da habilidade que estes possuem com vendas.

Segundo Dejours (2008), a identificação com determinada profissão não é meramente financeira, mas existe uma natureza simbólica que nos ajuda a escolher que profissão seguir. A vivência de prazer devido à identificação com a profissão é uma vivência individual e compartilhada, cujo sentimento de identificação se dá por meio de experiências positivas de gratificação não somente material, mas de experiências provenientes da satisfação do trabalho por meio de desejos e necessidades alcançadas, quando a mediação das situações conflitantes são bem resolvidas gerando assim determinados sentimentos de prazer no trabalho que satisfaz sua escolha profissional (DEJOURS, 1996).

Dejours (1994), afirma que se:

Um trabalho que for livremente escolhido ou livremente organizado

oferece, geralmente, vias de descarga mais adaptadas às necessidades: o trabalho torna-se então um meio de relaxamento, às vezes a um tal ponto que uma vez a tarefa terminada, o trabalhador se sente melhor que antes de tê-la começado (DEJOURS, 1994, pág. 25).

No entanto, nas falas dos entrevistados é possível perceber que os mesmos não demonstram satisfação completa diante do seu trabalho, alegando falta de opção da escolha profissional, a qual não é sua escolha primordial. A fala a seguir é contundente a este respeito: “[...] “O mercado de trabalho está cada dia mais exigente em relação a formação, especialização...sendo minha única opção no momento trabalhar aqui”(E1). Assim, fica claro que os participantes desejavam outras profissões, mas permaneceram no exercício da função devido a oportunidade de trabalho que surgiu, indicando que a profissão atual é passageira, e representa a sustentabilidade financeira para concluir cursos superiores e seguir uma profissão escolhida.

Na escolha de uma formação profissional e de execução de atividade laboral, os projetos pessoais devem estar ligados a crenças e valores do indivíduo, pois nem sempre o trabalho mais oportuno é aquele sonhado e isso pode influenciar no desenvolvimento e crescimento tanto pessoal quanto profissional do sujeito (OLIVEIRA, 2011). Uma escolha profissional adequada, mesmo que não seja a idealizada, traz benefícios para a própria pessoa, para a organização e para a sociedade, sendo assim a escolha de uma profissão é uma decisão de grande importância, pois exige uma maturidade de definição de quem você quer ser, mais do que a escolha do que deseja fazer (BOHOSLAVSKY, 1987).

Sendo assim a identificação dos componentes do trabalho que se opõe à descarga de energia requer alternativas do sujeito para obtenção de motivação e satisfação. Nesse contexto a atividade laboral constitui-se um determinante de transformação de sentimentos do sujeito e do ambiente em que atua, o qual lhe atribui valor enquanto agente produtivo e inteligente de um processo ao canalizar os impulsos psíquicos de forma socialmente estável, aceita e valorizada (DEJOURS, 1994 apud. CASTILHO, 2013, p. 20).

A segunda categoria foi chamada de "vivências de trabalho", e está distribuída no quadro 3 com suas respectivas subcategorias: vivências positivas e vivências negativas.

Quadro 3 - Categoria 2 - Vivências de trabalho: distribuição das subcategorias, unidades de análise e frequência (f).

SUBCATEGORIAS	UNIDADES DE ANÁLISE	F
Vivências positivas	<p>“Clientes que se tornam amigos fieis, fidelizamos eles não só para o produto, mas para a vida, isso é gratificante”(E1); “Fica a amizade que criamos, quando nos vemos na rua nos reconhecemos, falamos rapidamente coisa de oi, oi, mas é algo que guardamos né?” (E3); “Existe cliente sempre comprometidos, compreensivos e amigáveis.”(E4);“Existem pessoas amigas, educadas e compreensíveis, que acabamos criando uma relação de afeto.” (E5); “Clientes educados, que nos respeitam né? e aí ficamos alegres porque é como se eles nos valorizem nesse mercado.” (E6).</p>	6
Vivências negativas	<p>“Falta de atenção, porque muitas das vezes tem clientes que fazem vista grossa, como quem diz que ah eu sou superior a você.” (E1); “O desrespeito, descaso, e a não valorização do funcionário como pessoa, como gente, que tem problemas, dificuldades, contas para pagar.” (E2); “Uns fingem nem te ver, que nem te conhece, e tem aqueles que nos tiram do sério com a forma de falarem que parecem que estão mandando em nós e somos os escravos deles.” (E3); “Alta exigência dos superiores e clientes.” (E4); “Pessoas incompreensíveis e infiéis.” (E6); “Clientes que são mal humorados e acabam nos tratando de forma grosseira.” (E7);</p>	6

Fonte: dados da pesquisa.

A análise do quadro 3 contribui para a compreensão das ambiguidades que se inscreve como motivo de prazer e de sofrimento. A subcategoria vivências positivas demonstra, que o trabalho assume um papel central na constituição da identidade individual e possui implicação direta nas diversas formas de inserção social dos indivíduos. Neste sentido, o trabalho pode ser visto como fundamental na constituição de redes de relações sociais e de trocas afetivas e econômicas, base da vida cotidiana das pessoas (OLIVEIRA, 2011). Os achados nessa subcategoria indicam que a satisfação decorre das relações interpessoais, mas não do trabalho em si, já que os resultados não aparecem de modo significativo como fonte de satisfação.

Essas experiências são oriundas da satisfação dos desejos e necessidades, da mediação bem sucedida dos conflitos e contradições gerados em determinados contextos de produção de bens e serviços. Dejours (1996), argumenta que o prazer no trabalho é um dos caminhos para a saúde, uma vez que possibilita ao indivíduo a criação da identidade social e pessoal. O ser não é dissociado do prazer. (DEJOURS, 1996 apud CASTRO; CANÇADO, 2009 pág. 22).

Segundo Tamayo e Mendes (1999, p. 13):

o prazer é a essência do trabalho e a sua busca e a evitação do sofrimento fazem parte da condição humana. Para tanto, o indivíduo usa de estratégias e artifícios na tentativa constante de minimizar, evitar ou transformar o sofrimento.

As vivências de prazer no ambiente de trabalho, são desencadeadas através do bem-estar que o mesmo causa no corpo, como também na mente e no relacionamento com as pessoas, que é expresso por meio da gratificação, do reconhecimento, da realização, da liberdade e da valorização, onde esse bem estar constitui-se como um dos indicadores de saúde no trabalho. Assim, a vivência de prazer é caracterizada pela adequação da carga psíquica e, conseqüentemente, pelo melhor funcionamento do aparelho psíquico do trabalhador, derivado da articulação entre trabalho, necessidades e desejos psicológicos deste (FERREIRA; MENDES, 2003).

Através do reconhecimento que parte de nós mesmo e do olhar do outro é que se torna possível construir um sentido de trabalho, o que permite que o sofrimento existente na vida laboral seja transformado em prazer à medida que nossos esforços são reconhecidos e valorizados (DEJOURS, 2008). Esse reconhecimento se dá quando nós mesmos e os outros percebem que o

trabalho não é apenas uma execução sistemática e sequenciada de tarefas, mas implica em considerar o trabalho real que é desenvolvido em colaboração. Esse reconhecimento se dá através do julgamento que o outro faz do seu trabalho como um trabalho útil e da beleza expresso no fazer (DEJOURS, 1999). Segundo Dejours (1996) o reconhecimento é um dos caminhos para desenvolvimento de prazer no trabalho e conseqüentemente um dos caminhos para a saúde do trabalhador.

Já a subcategoria vivências negativas, apresenta as frustrações dos comerciários em função dos obstáculos que encontram para alcançar suas metas e objetivos, na qual aparece como um dos pontos mais relevantes, a falta de reconhecimento social para o seu trabalho, o que de certa forma contradiz o que foi dito anteriormente na primeira subcategoria, conforme expresso na fala de um comerciário: "A falta de respeito, principalmente dos clientes, que não trata a gente como deveria tratar. Chega aqui e trata a gente frio, como um cachorro"(E8). Experiências como a relatada, ilustram fontes de intenso sofrimento.

Segundo Dejours (1999), o não reconhecimento eleva o sofrimento do trabalhador, pois os que trabalham se esforçam para fazer o melhor possível, pondo nisso muita energia, paixão e investimento pessoal, levando-os a se sentirem inúteis, acarretando desse modo danos para a saúde mental do sujeito. Esse reconhecimento possui papel elementar no destino do sofrimento no trabalho e na capacidade de alterá-lo em prazer. Dejours (1999, p. 34) afirma que "do reconhecimento depende, na verdade, o sentido do sofrimento".

A terceira categoria foi chamada de produtividade, e buscou analisar de que forma as relações de prazer e sofrimento no ambiente de trabalho impactavam a produção, seja de forma positiva ou negativa.

Quadro 4 - Categoria 3 - Produtividade: distribuição das subcategorias, unidades de análise e frequência (f).

SUBCATEGORIAS	UNIDADES DE ANÁLISE	F
Relações de prazer X produtividade	“O trabalho agora diz quem eu sou, e eu não sou mais Maria, eu sou Maria vendedora de tal loja” (E2); Quando eu sinto, que o cliente me elogia, quando o chefe reconhece o trabalho e o esforço que a gente faz, eu acho	3

que trabalho melhor, mais satisfeita, mais alegre, dai produzo mais, vendo mais, tenho mais disposição”(E6); “Eu sinto prazer no trabalho quando eu me sinto segura nele, tanto em relação ao espaço quanto segurança ao que ele pode me proporcionar que é comprar minhas coisas, meu pão de cada dia” (E4).

Relações de sofrimento X produtividade

Quando a gente não pode falar o que sente, tem que calar diante do cliente do chefe, ai eu mesmo sinto que não trabalho muito focada, não consigo bater a meta” (E2); “Se eu me sentir muita pressionada, por exemplo eu não trabalho bem, mas dai se não produzo recebo só o salário fixo, sem as gratificações que poderia está recebendo”(E4); “Quando eu me chateio com algum colega, ou chefe mesmo eu não trabalho direito, ai levo tudo isso pra casa, fico estressada, tenho insônia, fico ansiosa, até eu conseguir me equilibrar novamente” (E5); “é muito ruim você ir atender um cliente, em algum momento ele lhe tratar mal, e você ter que engolir seco. Eu nem atendo os outros clientes com qualidade, e parece que não converso tanto com os que atendo a ponto de convencê-lo a levar o produto, e eu ir batendo minha meta. É muito ruim, mesmo”(E6);

Fonte: dados da Pesquisa

Na subcategoria relações de prazer X produtividade, é possível apreender nas falas dos participantes, que o trabalho assume um papel tão importante na vida do colaborador, que deixa de ser um aspecto apenas da vida profissional, e passa a ser generalizado para outras áreas, dando a este indivíduo uma identidade, como é observado na seguinte verbalização “O trabalho agora diz quem eu sou. Eu não sou mais Maria, eu sou Maria vendedora de tal loja” (E2).

Dessa forma, o ato de exercer uma profissão é de fundamental importância para o indivíduo, pois esta assume a função de suprir as necessidades de sobrevivência, mas também adquire uma função social e de identidade do sujeito (DEJOURS, 1999). Assim, executar um trabalho não fala apenas sobre remuneração, mas também diz respeito a uma forma de inserção social, na qual fatores psicológicos, físicos e de identidade estão envolvidos (DEJOURS, 1999). Como nos traz Dejours (1994) ao citar que o espaço de trabalho e suas relações podem sim ser patogênicas e adoecedoras, porém pode também constituir-se como uma fonte de equilíbrio e bem-estar, bem como fator estruturante da saúde mental do trabalhador.

Quando a qualidade de meu trabalho é reconhecida, também meus esforços, minhas angústias, minhas dúvidas, minhas decepções, meus desânimos adquirem sentido. Todo esse sofrimento, portanto, não foi em vão; não somente prestou uma contribuição à organização do trabalho, mas também fez de mim, em compensação, um sujeito diferente daquele que eu era antes do reconhecimento. O reconhecimento do trabalho, ou mesmo da obra, pode, depois ser reconduzido pelo sujeito ao plano da construção de sua identidade (DEJOURS, 1998, p. 34).

Assim, quando o trabalho possibilita o reconhecimento, ele colabora para o desenvolvimento da identidade do trabalhador. Dessa forma, a atividade profissional traz especial importância quando entendido e adotado pela organização como fator de contribuição para o fortalecimento da identidade do indivíduo e como fator que proporciona uma transformação social, devido a possibilidade de permitir o trabalhador se identificar e ser identificado no espaço que atua (DEJOURS, 1998).

Em seus estudos, De Magalhães (2014), já buscava identificar os aspectos que tinham implicações positivas sobre a produtividade, sendo descoberto que os

aspectos sociais eram aqueles que proporcionavam aumento da motivação e consequentemente da produtividade e desempenho na vida laboral.

Referente a questão de aumento de produção, os estudos recentes apontam que atualmente a fonte principal de motivação, que leva a maior produtividade no trabalho não é a remuneração, e sim a identificação que o sujeito tem com o trabalho realizado, bem como a inserção social que esta atividade lhe permite (FALASTER et al., 2015).

Outro fator que merece ser discutido é quando um dos participantes menciona que o prazer no trabalho está relacionado ao senso de segurança que ele lhe oferece, quando afirma: “Eu sinto prazer no trabalho quando eu me sinto segura nele, tanto em relação ao espaço, quanto segurança ao que ele pode me proporcionar que é comprar minhas coisas, meu pão de cada dia” (E4). Essa verbalização nos permite associar a teoria das necessidades de Maslow, onde é apontado que, para o indivíduo estar motivado e produzir mais no trabalho é necessário que as suas necessidades mais básicas sejam atendidas.

Segundo Maslow (1954, p.56), “dentro de cada ser humano existe uma hierarquia de cinco categorias de necessidades”. Para uma pessoa se motivar, ela precisa de algo que a impulsiona e que a faça alcançar o que deseja. Corroborando com essa ideia, Chiatone (2008, p.35) “destaca que o modelo de Maslow propõe a noção de necessidade como fonte de energia das motivações existentes no interior das pessoas”.

Além disso, é importante falar que há uma correlação que traz implicações significativas quando se analisa produtividade no trabalho e qualidade de vida, o que ultrapassa o campo da saúde, da segurança, do bem estar (LOPES; CHAMBEL, 2014).

Diante desse contexto, Fernandes (1996), relata que o aumento da produtividade no trabalho, traz em si uma dinâmica que envolve aspectos físicos, psicológicos e sociais que interferem na cultura e no clima da organização, e consequentemente na qualidade de vida do trabalhador e na sua forma de produção dentro da organização. Assim, para que o colaborador possa produzir em qualidade e quantidade satisfatória, é preciso levar em consideração a sua integralidade, de forma que estes possam perceber que a tarefa desenvolvida condiz com as habilidades que possuem, e mais que isso, sentir que são tratados como pessoas.

No que se refere a subcategoria relações de sofrimento X produtividade, ou seja, de que forma as vivências de sofrimento interferem na produtividade do colaborador e conseqüentemente em toda a vida da organização, é possível perceber através das unidades de análises, que há na vivência da empresa pesquisada, relações de sofrimento que contribuem para que o colaborador não desenvolva e não produza da forma e na quantidade/qualidade desejada por ele e pela própria empresa.

Um dos participantes diz que, “é muito ruim você ir atender um cliente, em algum momento ele lhe tratar mal, e você ter que engolir seco. Eu nem atendo os outros clientes com qualidade, e parece que não converso tanto com os que atendo a ponto de convencê-lo a levar o produto, e eu ir batendo minha meta. É muito ruim, mesmo” (E6).

Diante disso, Antunes (2004) relata que as dificuldades que os profissionais encontram para verbalizar sobre o que sentem, seus medos, suas angústias acabam por fragilizar ainda mais a identificação com o espaço de trabalho, levando o colaborador a isolar-se, e a não empenhar-se tanto no desenvolvimento das atividades, e em contrapartida a organização adota medidas mais rígidas e em alguns casos punitivas. Isso é percebido na fala dos participantes que relatam que quando se sentem angustiados não produzem de maneira satisfatória para atingir a meta, e se não atingem a meta, acabam por perder a possibilidade de ganhar um valor além do seu salário fixo.

Ainda segundo Antunes (2004), isso ocorre através de um ciclo de retroalimentação, onde na maioria das vezes o colaborador acaba por não expressar seus sentimentos, tendo que enfrentá-los de forma isolada, sendo ainda colocado como o principal, e se não o único responsável pelo que sente e pelo trabalho que ele não consegue mais executar, nesse espaço que ele não mais se identifica, ocasionando agora além da não produtividade o adoecimento.

Assim, o adoecer que envolve a vida laboral do trabalhador, é resultado principalmente do sofrimento que precisa ser omitido. Para Dejours (1999) quando o sofrimento não pode ser compartilhado, quando ele não pode ser expresso e assim, não encontra um meio para ser elaborado, ele irá ser demonstrado através de adoecimento.

As experiências de prazer e sofrimento vivenciadas no ambiente de trabalho trazem implicações tanto para colaborador quanto para a própria

empresa, sendo quem sempre o que se sente diante dessas vivências poderão ser verbalizadas, assimas mesmas se manifestarão na forma de cansaço físico e emocional, alto grau de irritabilidade, diminuição da produtividade e da motivação no trabalho, absenteísmo, podendo ser expresso inclusive através do desenvolvimento de transtornos. (BENTES, 2012).

Diante da identificação que na organização pesquisada, assim como em outras organizações há presença tanto de relações de prazer quanto de sofrimento, buscou-se entender quais as estratégias utilizadas pelos colaboradores para lidar com as vivências que causam o adoecimento surgindo assim uma nova categoria a partir do conteúdo analisado.

Assim, optou-se por chamar a quarta categoria de “estratégias coletivas de defesa”, pois ela vem apresentar os recursos utilizados pelos profissionais de vendas para minimizar as consequências do sofrimento no trabalho. Essa categoria foi dividida em duas subcategorias que mostram formas diferentes de lidar com as vivências no ambiente do profissional.

Para Dejours (1994), o colaborador que faz uso de estratégias de defesa, as utiliza como uma forma de resposta tanto individual quanto coletiva, quando o mesmocompreende que o ambiente de trabalho limita o seu expressar emocional e afetivo, encontrando nelas uma maneira de enfrentamento, diante do sentimento de angústia promovido pelo espaço de trabalho.

Quadro 5 - Categoria 4 – Estratégias coletivas de defesa: distribuição das subcategorias, unidades de análise e frequência (f).

SUBCATEGORIAS	UNIDADES DE ANÁLISE	F
Seguimento de protocolo	“[...] Desenvolvendo minha função com o que a loja disponibiliza (E2); Não absorver, realizar o que cabe a minha atribuição e nada mais do que isso (E4); Procuo entender até onde vão minhas obrigações e as faço. As vezes mesmo fazendo tudo certo a gente ainda é ruim, ainda acham o que falar, imagine se não fizemos (E5); Busco fazer meu trabalho com que me é oferecido (E6)”.	4
Diálogo profissional	“[...] Discutimos para tomar decisões (E3); Negociação direta, diálogo (E5);”	2

Fonte: dados da pesquisa.

Na subcategoria seguimento de protocolo, o que fica evidente é que os profissionais acabam por seguir a ordem, desenvolvendo o mais correto possível o seu trabalho como forma de evitar aborrecimentos e sofrimentos futuros, esse fato é percebido na fala, por exemplo, da participante que diz, “Procuro entender até onde vão minhas obrigações e as faço. As vezes mesmo fazendo tudo certo a gente ainda é ruim, ainda acham o que falar imagine se não fizermos” (E5).

Diante da fala acima citada, fica evidente que em meio a situações desgastante no espaço de trabalho, para que o funcionário não se desestabilize emocionalmente, ao ponto de chegar a ficar descompensado, ele se vê na necessidade de utilizar estratégias coletivas de defesa, de forma a conseguir agir com as diversas situações que a vivência laboral lhe impõe. Uma das estratégias utilizadas para lidar com esse sofrimento é estar sempre atento, para evitar erros e não ter posteriormente prejuízos.

Segundo Ferreira e Mendes (2001); Mendes e Tamayo (2001); Mendes (1999); Mendes e Abrahão (1996) as vivências de sofrimento e a utilização de estratégias desse tipo, estão relacionadas a trabalhos que pregam à divisão e seguimento de padrões nas atividades, apresentam uma rígida hierarquia, informações centralizadas na cúpula da organização, que levam a reduzir a espontaneidade e criatividade no espaço laboral, fazendo com que o trabalhador tenha baixa ou nenhuma esperança de crescimento profissional.

Na vida laboral dos comerciários essas estratégias se faz necessárias, devido às próprias características do seu trabalho, de estar ao mesmo tempo sendo executado e consumido, ele pode configura-se tanto como uma atividade transformadora e produtora de prazer como desgastante, estressor e gerador de sofrimentos (HENNINGTON, 2008).

É sob essa perspectiva do trabalho gerador de sofrimento que surge às estratégias de defesa, que é uma forma que o trabalhador encontra para neutralizar os eventos que lhe causam sofrimento no trabalho, assim, para que o colaborador possa dar prosseguimento as suas atividades sem risco de adoecimento psíquico é fundamental repensar e reinterpretar o sofrimento ocasionado pelo ambiente de trabalho, podendo essa reorganização ser feita por meio das estratégias defensivas que cada um vai encontrar, podendo ocorrer de

forma individual ou coletiva (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2012).

Ainda que exista as estratégias de defesa individual, as mais utilizadas pelas pessoas no ambiente de trabalho são as coletivas. Onde o coletivo enfrentando as mesmas situações de sofrimento, embora sentidas de forma individual por cada um, encontram de forma grupal mecanismos para lidar com as vivências de sofrimento (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Em termos da categoria diálogo profissional as falas dos participantes expressam que há a existência de cuidado e diálogo entre os profissionais na tomada de decisões o que contribui para a percepção e desenvolvimento de um senso de equipe.

O cuidado é necessário não só com os clientes, mas deve se refletir na equipe de trabalho, devendo ser desenvolvido de maneira interativa, através de diálogos construtivos e que possibilitem o surgimento de conhecimento que beneficie a relação tanto com o cliente quanto com a equipe de trabalho (GONÇALVES, 2010).

Segundo Quick (1995), o trabalho em equipe é pautado no diálogo construtivo traz vantagens para os trabalhadores e para a organização de trabalho, pois, quando há cooperação a equipe desenvolve um senso de união que permite realizar as atividades em conjunto, uns ajudam os outros e a competição entre membros diminui gerando um ambiente de trabalho mais saudável. Quando o trabalho é desenvolvido em equipe as escolhas e situações são resolvidas por consenso, o que faz com que os trabalhadores sintam-se comprometidos e desenvolvam suas atividades com qualidade (QUICK, 1995).

Assim, o cuidado é uma peça indispensável no que se refere à consideração da integridade humana, sob o qual todas as relações devem ser constituídas. É através do cuidado que demonstramos nossa compaixão com o próximo, e é por meio desse processo de cuidar que toda relação deve estar pautada (PESSINI, 2003).

Ainda na categoria diálogo profissional, é possível observar que o desenvolvimento desta estratégia traz implicações positivas para a organização e a equipe de trabalho, bem como para o próprio indivíduo, sendo assim podemos dizer que é uma estratégia de defesa positiva, uma vez que Dejours (1994) afirma que serão positivas as estratégias de defesa que promoverem a proteção do indivíduo e/ou coletivo contra as situações causadoras de sofrimento humano

existente no espaço de trabalho. Enquanto que, serão negativas as estratégias que quando utilizadas pelo trabalhador acabam alienando e imobilizando os mesmos. Segundo ele, o processo de cura só emerge diante da tomada de consciência e junto a isso o desejo pela mudança de comportamento.

5. CONCLUSÃO

O desenvolvimento desse trabalho possibilitou identificar a relação existente entre as vivências laborais e a produtividade, assim como oportunizou perceber as estratégias coletivas de defesa utilizadas por colaboradores para minimizar o sofrimento no trabalho e continuar a produção. Dessa forma, a escolha do tema a ser discutido nesse estudo, reforça a necessidade de desenvolver cada vez mais conhecimentos e estudos sobre o assunto, visto que diversas são as categorias profissionais que também passam por situações de prazer e sofrimento no trabalho repercutindo na produtividade.

Realizar este estudo teve grande relevância à medida que apresentou dados significativos sobre as vivências laborais, mostrando o que de fato é vivido e experimentado pelo colaborador a nível de percepções, sentimentos, pensamentos e as implicações que essa compreensão traz para o cotidiano de toda organização, inclusive seu reflexo na produtividade. Os objetivos pretendidos no início desse trabalho foram alcançados, no entanto demanda maiores pesquisas, uma vez que se trata de um tema amplo.

Diante do exposto e dos resultados deste estudo, é possível concluir que as vivências laborais de prazer e sofrimento traz implicações que podem ser positivas ou negativas para a produtividade e para o futuro da organização. Assim, se faz necessário cuidar do que é vivenciado pelos colaboradores dentro da empresa, para que à medida que o trabalho se tornar prazeroso possa ser alcançado os resultados estabelecidos pelo grupo.

Assim, esse estudo contribui para que novas pesquisas possam refletir sobre a necessidade de ampliação de conhecimentos construídos acerca das cargas psíquicas e subjetivas do trabalho de comerciários, bem como refletir sobre a necessidade de desenvolvimento de políticas organizacionais que visem promover qualidade de vida para o colaborador.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2008.

ANTUNES, Ricardo. **A dialética do trabalho**: Escritos de Marx e Engels. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

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

BENTES, H. Riscos psicossociais no trabalho. **Revista Pessoal. Esumédica**, v. 46, 2012.

BOHOSLAVSKY, Rodolfo. Entre a encruzilhada e os caminhos. In: BOHOSLAVSKY, Rodolfo. **Vocacional**: teoria, técnica e ideologia. São Paulo: Cortez, 1983 .p.7-18.

CASTILHO, Allan Bronzon de. **Vivências de sofrimento laboral em um acidente de trabalho**. 2013. 38 f. TCC (Graduação) - Curso de Psicologia, Psicologia Social e do Trabalho - Pst, Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Cap. 2. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/7220/1/2013_AllanBronzonDeCastilho.pdf>. Acesso em: 03 mar, 2021.

CASTRO, Patrícia Maciel; CANÇADO, Vera L. **Prazer e Sofrimento no trabalho**: A vivência de profissionais de recursos humanos. 2009. 37 f. TCC (Graduação) - Curso de Psicologia, Universidade Salvador, Salvador, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**: O capital humano das organizações. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

COBRA, Marcos. **Administração de Marketing do Brasil**. 3º ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CORREIA, A. C. Um instante de reflexão sobre o homem e o trabalho. **Cadernos de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.1, n.1, 1º trim./2000. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/C11-art02.pdf>. Acesso em 28 de mar. 2021.

DEJOURS, Christophe. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo, 2.ed, 1993.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. 1. ed. /13. reimpr., São Paulo: Atlas, 2012.

DEJOURS, Christophe, ABDOUCHELI, E. JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, Jean-François (Org.). **O indivíduo na organização**: dimensões

esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996.

DEJOURS, Christophe. Addendum: **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.V. (Orgs.) Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho (pp. 47-103). Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz / Brasília: Paralelo 15. 2004.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

DEJOURS, Christophe. **A Banalização da Injustiça Social**. 3.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.

DEJOURS, Christophe. Addendum: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In LANCMAN, S; SZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours**: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. 2.ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.p. 57-123.

DE MAGALHÃES PEREIRA, L.; NOGUEIRA, A. J. F. M. Há lugar para os valores pessoais e a realização humana no trabalho nos paradigmas organizacionais? **Diálogos Interdisciplinares**, v. 3, n. 3, p. 18-45, 2014.

FALASTER, Christian; FERREIRA, Manuel; REIS, Clóvis. Atributos que Atraem a Geração Y na Escolha do Emprego Ideal: uma Análise a Partir da Perspectiva de Estudantes Veteranos. **Contextus-Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 13, n. 3, p. 7-31, 2015. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/37775>>. Acesso em 04 abril, 2021.

FERNANDES, Eda C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. **Trabalho e riscos de adoecimento**: o caso dos auditores fiscais da previdência social brasileira. Brasília: Edições Ler, Pensar, Agir (LPA), 2003.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. "Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor": atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, v.6 (1), p.97-108, 2001. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/epsic/a/fzZkRRhBhdWGVb7dT6gq3yG/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em 12 fev, 2021.

FIGUEIREDO, Jussara Moore de. **Estudo sobre a satisfação no trabalho dos profissionais de informação de uma IFES**. 2012. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012.

GONÇALVES, Lúcia Hisako Takase. A complexidade do cuidado na prática cotidiana da enfermagem gerontogeriatrica. **Rev. Bras. Geriatr. Gerontol.** Rio de Janeiro, v.13. n. 3.p. 507-518, 2010. Disponível em: <<https://w>

HENNINGTON, Élide Azevedo. Gestão dos processos de trabalho e humanização em

saúde: reflexões a partir da ergologia. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 42, n. 3, p.555-561, 2008. Disponível em:

<<https://w>

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. 1º ed. São Paulo: Atlas 1996.

LOPES, Sílvia.; CHAMBEL, Maria José. Motivações dos trabalhadores temporários de agência e bem-estar geral: o engagement como mediador. **Investigação e Intervenção em Recursos Humanos**, v. 1, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10451/34136>>. Acesso em: 15 maio, 2021.

MARTINS, Ana Claudia Alves; OLIVEIRA, Gerson de. Trabalho: **Fonte de Prazer e Sofrimento e as Práticas Orientais**. 2006.

MASLOW, Abraham H. **Motivation and personality**. New York: Harper & Brothers, 1954.

MENDES, Ana Magnólia; TAMAYO, Álvaro. Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional. **Psico-USF**, v.6, n.1, p.39-46, jan./jun. 2001. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/psuf/a/RM8VSqwSqqSYzgC7c8y7gBg/?lang=pt>>. Acesso em: 23 fev. 2021.

MENDES, Ana Magnólia; ABRAHÃO, J. L. A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. **Revista de Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 26(2), 179-184, 1996.

MENDES, Ana Magnólia. **Valores e vivências de prazer sofrimento no contexto organizacional**. (Tese de Doutorado). Brasília: Universidade de Brasília, 1999.

MENDES, Ana Magnólia. **Aspectos Psicodinâmicos da Relação Homem-Trabalho: as contribuições de C. Dejours**. Psicologia, Ciência e Profissão, p. 34-38, 1995. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pcp/v15n1-3/09.pdf> Acesso em 04 maio. 2021.

MENDES, A. M.; COSTA, Viviane Paz.; BARROS, Palôma Castro da Rocha. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. v.3, n.1, 2003 Disponível em: < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/7778/5626>>. Acesso em: 17 de abril, 2021.

MENDES, Ana Magnólia; Araújo, L. **Clínica psicodinâmica do trabalho: práticas brasileiras**. Brasília (DF): Ex-libris, 2011.

MOURA, Manuel Antunes V. **Clima organizacional e motivação dos funcionários da Alfândega da Praia**. 2013. Monografia (Licenciatura em Administração Pública e Autárquica) – Universidade Jean Piaget de Cabo Verde, Cidade da Praia, 2013.

OLIVEIRA, Luciana Rodrigues. **Estudo do projeto de vida profissional de alunos universitários do curso de pedagogia**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Campinas. Campinas, SP, 2001.

PRATA, G. P. **A tecnologia no cuidado hemodialítico**: prazer e sofrimento no trabalho do Enfermeiro. 95 p. Dissertação (Mestrado em Enfermagem). Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011.

PESSINI, Léo. A filosofia dos cuidados paliativos: uma resposta diante da obstinação terapêutica. **O mundo da saúde**, São Paulo, v.27, n.1, p.15-32, 2003.

QUICK, Thomas. L. **Como desenvolver equipes bem – sucedidas**. 9.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

TAMAYO, Álvaro, MENDES, Ana Magnólia. Valores e vivências de prazer-sofrimento nas organizações. In: **Encontro nacional da associação nacional de pós-graduação e pesquisa em administração**, 27, 1999, Foz do Iguaçu. Anais eletrônicos... Rio de Janeiro: ANPAD, 1999.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ANEXOS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO- (TCLE) 1º VIA

VIVÊNCIAS LABORAIS DE PROFISSIONAIS DO COMÉRCIO DE SANTALUZ- BA:UM ESTUDO DA RELAÇÃO ENTRE PRAZER/SOFRIMENTO E PRODUTIVIDADE NO TRABALHO

Você esta sendo convidada (o) a participar de uma pesquisa intitulada de “vivências laborais de profissionais do comércio de Santaluz-Ba: um estudo da relação entre prazer/sofrimento e produtividade no trabalho”. O objetivo principal da pesquisa é justamente analisar a relação entre as vivências laborais de prazer e sofrimento e a produtividade no trabalho. O propósito desta pesquisa é coletar informações que ajude a entender essa relação e a desenvolver serviços e ações para promover qualidade de vida no trabalho.

Estando de acordo em participar da pesquisa você irá responder a uma entrevista semiestruturada contendo 10 questões anteriormente elaboradas pelo pesquisador, as quais buscam abordar o tema deste estudo. A entrevista será previamente agendada em dias e horários acordados com o pesquisador e de acordo com a disponibilidade do participante.

Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido (a) pelo pesquisador. O pesquisador irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Você não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

O risco oferecido pela pesquisa é mínimo, pois não pretende submeter o participante a nenhum tipo de situação desagradável ou desumana, bem como não será feita nenhuma intervenção que possa trazer danos.

A pesquisa trará como benefícios O resultado desse estudo pode ser de

grande importância para a elaboração de estratégias organizacionais voltadas a atender as necessidades tanto da empresa quanto do trabalhador, trazendo vantagem competitiva para organização e qualidade de vida para o colaborador.

Vale ressaltar que, os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 anos, e após esse tempo serão destruídos.

Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder a entrevista, é muito importante que compreenda as informações e instruções contidas neste documento. O pesquisador deverá esclarecer as suas dúvidas e apenas após compreender todas as questões você avaliará se deseja ser sujeito desta pesquisa.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será fornecida a você.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu _____, portador do RG _____ declaro, que estou de acordo em participar desta pesquisa. Ressalto ainda que, recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

_____, ____ de _____ de _____.

Assinatura do sujeito de pesquisa.

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste sujeito de pesquisa ou representante legal para a participação neste estudo.

Assinatura do responsável pela pesquisa.

ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

- 1- O que levou você a desejar trabalhar no comércio de vendas?
- 2- Como a atividade atual se compara com a profissão que você imaginava exercer após concluir os estudos?
- 3- Gostaria que você comentasse sobre os seguintes itens em seu trabalho:
 - a) Carga horária e turno de trabalho;
 - b) Quantidade de tarefas.
- 4- O trabalho que você exerce hoje lhe traz alguma situação de prazer? Se sim, qual?
- 5 Que situações são mais difíceis de enfrentar no seu ambiente de trabalho?
- 6 Como é sua relação com os superiores (chefes)?
- 7 Como é sua relação com os colegas de trabalho?
- 8 Quanto a clientela atendida pelo seu trabalho, destaque os pontos positivos e negativos dessa relação.
- 9 De que forma você acha que a relação com a clientela, colegas de trabalho e seus superiores interferem na sua produtividade ou na forma como você desenvolve seu trabalho?
- 10 O que você e seus colegas fazem para superar as situações de sofrimento que o trabalho impõe?