

SOFRER OU NÃO SOFRER, EIS A QUESTÃO: ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS AO SOFRIMENTO NO TRABALHO

TO SUFFER OR NOT TO SUFFER, THAT IS THE QUESTION: DEFENSIVE STRATEGIES AGAINST SUFFERING AT WORK

SUFRRIR O NO SUFRIR, ESA ES LA CUESTIÓN: ESTRATEGIAS DEFENSIVAS CONTRA EL SUFRIMIENTO EN EL TRABAJO

Herminda dos Anjos Bulhões¹
Liliane Canopf²

Resumo

Na contemporaneidade, as relações interpessoais, as novas tecnologias e a situação socioeconômica do país têm imposto constantes exigências de atualização e desenvolvimento ao trabalhador para aumentar sua produtividade. Neste cenário, a saúde física e mental do profissional pode ser comprometida, ocasionando sofrimento e adoecimento ao trabalhador e, para as empresas, aumento de absenteísmo, afastamentos, baixa produtividade, baixo desempenho, disfunções disciplinares e evasão. Assim, este estudo teve como objetivo compreender as estratégias defensivas de enfrentamento ao sofrimento no trabalho, utilizadas por profissionais e empresas de Comércio Exterior da cidade de Curitiba/PR, que, pelo trabalho estressante e exigente, tornam-se um ambiente propenso a adoecimentos. A pesquisa realizada em duas empresas teve como base teórica a Psicodinâmica do Trabalho de Christophe Dejours e mostrou que os profissionais desenvolveram estratégias defensivas individuais e, mesmo que a empresa forneça estruturas físicas e ações para contribuir na diminuição do estresse do ambiente de trabalho, essas estratégias individuais revelaram-se mais eficazes.

Palavras-chave: Sofrimento; Trabalho; Estratégias Defensivas.

Abstract

In the contemporary world, interpersonal relationships, new technologies, and the socioeconomic situation of the country have imposed constant demands for updating and development on workers to increase their productivity. In this scenario, the professional's physical and mental health can be compromised, causing suffering and illness for the worker and, for companies, increased absenteeism, leave, low productivity, low performance, disciplinary dysfunctions, and evasion. This study aimed to understand the defensive strategies for coping with suffering at work, used by professionals and companies in Foreign Trade in the city of Curitiba, Brazil. The research was conducted in two companies and was theoretically based on the Psychodynamics of Work by Christophe Dejours. The results showed that professionals developed individual defensive strategies, even if the company provides physical structures and actions to contribute in reducing the stress of the work environment.

Keywords: Suffering; Work; Defensive Strategies.

Resumen

En la contemporaneidad, las relaciones interpersonales, las nuevas tecnologías y la situación socioeconómica del país han impuesto constantes exigencias de actualización y desarrollo al trabajador para aumentar su productividad. En este panorama, la salud física y mental del profesional puede ser comprometida, ocasionando sufrimiento y

¹ Doutoranda em Administração pela Universidade Positivo. Mestre em Administração pela UTFPR (2019). Especialista em Gestão da Qualidade em Processos e Produtos pela PUCPR (2017) e em Formação e Gestão em Educação a Distância pela UNIP (2021). Bacharel em Administração pela Universidade Bandeirante de São Paulo (2003) e tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos pela Uninter (2021). Graduanda em Psicologia pela Universidade Positivo. Atualmente é pesquisadora bolsista CAPES e professora universitária. E-mail: herminda.bulhoes@gmail.com.

² Pós-doutorado no Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Vale do Itajaí. Doutorado em Administração da Universidade Positivo (2013). mestrado em Gestão de Negócios pela Universidade Estadual de Maringá (2003). Graduação em Administração pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (1995) e em Teologia pela Unicesumar (2013). É professora da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. E-mail: lilianec@utfpr.edu.br.

padecimiento al trabajador y, para las empresas, aumento de ausentismo, bajas laborales, baja productividad, bajo rendimiento, disfunciones disciplinares y evasión. De ese modo, este estudio tuvo como objetivo comprender las estrategias defensivas de enfrentamiento al sufrimiento en el trabajo, utilizadas por profesionales y empresas de comercio exterior de la ciudad de Curitiba/PR, las cuales, por el trabajo exigente y agotador, se vuelven un ambiente propenso a padecimientos. La investigación realizada en dos empresas tuvo como base teórica la Psicodinámica del Trabajo de Christophe Dejours y mostró que los profesionales desarrollaron estrategias defensivas individuales y, aunque la empresa brinda estructuras físicas y acciones para contribuir en la disminución del estrés del entorno de trabajo, esas estrategias individuales se revelaron más eficaces.

Palabras clave: Sufrimiento; Trabajo; Estrategias Defensivas.

1 Introdução

Na contemporaneidade, as relações interpessoais e as novas tecnologias vêm transformando o cenário profissional. Deste modo, as empresas buscam promover mudanças em sua forma de gestão, visando superar novos desafios, ocasionando enormes impactos no ambiente de trabalho (Backes, 2012). O trabalho “é um modo de ser no mundo, não é somente um fator econômico, mas um fator fundamental de bem-estar” (Volpi, 2004, p. 447). Ou seja, é um bem imaterial produzido pelo homem, sendo um local de construção do seu projeto existencial e social, não podendo ser visto somente pela perspectiva do sofrimento, mas também como um local de realização e prazer. Na busca por apreender, apresenta-se a psicodinâmica do trabalho, uma abordagem teórico-metodológica de pesquisa e ação, desenvolvida inicialmente pelo médico do trabalho, psiquiatra e psicanalista francês, Christophe Dejours em 1970.

Para Dejours (2012), o sofrimento é um estado que envolve psíquico e afetivo de forma penosa. Pode estar associado ao sofrimento patogênico, que é capaz de gerar algum tipo de doença, surge quando o trabalhador está exposto a pressões fixas, inflexíveis, gerando frustração, medo e sentimento de impotência. O sofrimento é inerente ao trabalho, pois o mercado de trabalho promete satisfação profissional e felicidade, porém o trabalhador se depara, na maioria das vezes, com a insatisfação e com a frustração, provocando o sofrimento no trabalho. Desta maneira, o sofrimento adquire o papel de mediador entre o patológico e o saudável, quando o sujeito se mobiliza mudando a situação que originou o desconforto e conflito.

Segundo Dejours, Abdoucheli e Jayet (2012), os trabalhadores utilizam de estratégias defensivas para enfrentar o sofrimento no trabalho. Isto é, desenvolvem recursos de maneira individual e coletiva para amenizar a percepção do sofrimento laboral (Mendes, 2007). Deste modo, os trabalhadores não ficam passivos em relação aos constrangimentos e frustrações decorrentes da gestão das organizações e da dinâmica do trabalho. Mesmo utilizando estratégias

defensivas, o trabalhador nem sempre consegue recusar ou minimizar efetivamente aquilo que causa sofrimento, podendo sofrer patologias físicas e mentais (Nascimento; Dellagnelo, 2018).

Na busca por melhor compreender este tema, foi realizada uma pesquisa qualitativa, com estudo multicaso em duas empresas de comércio exterior da cidade de Curitiba, estado do Paraná, com objetivo de conhecer as estratégias defensivas de enfrentamento ao sofrimento no trabalho utilizadas pelos funcionários. A escolha de empresas deste ramo de negócio deveu-se as características estressantes, decorrentes dos riscos financeiros, atendimento ao cliente, atendimento às exigências dos órgãos regulamentadores e da empresa empregadora. Diante desses fatores, este trabalho pode ser gerador de doenças mentais e físicas no trabalhador que, em função da necessidade de continuar exercendo suas atividades laborais, adota as chamadas estratégias defensivas.

A partir da análise dos subsídios da pesquisa, constatou-se que os funcionários pesquisados desenvolvem estratégias defensivas individuais, como a prática de esportes, exercícios físicos, pausas para respirar, tomar café, entre outras. E foi possível constatar que, mesmo que a empresa forneça estruturas físicas e ações para contribuir na diminuição de estresse do ambiente de trabalho, isto não é um fator determinante para a diminuição ou exclusão de sofrimento para os funcionários, mas que as estratégias defensivas individuais são mais eficazes. Outro resultado foi que, mesmo com estruturas físicas e estilos de gestão diferentes nas duas empresas, os funcionários de ambas deram respostas semelhantes aos questionamentos.

2 Referencial Teórico

A origem da palavra trabalho possui duas perspectivas, a primeira do latim “*tripalium*”, que era um instrumento utilizado na lavoura para o tratamento do trigo e no fim do século VI, e passou a ser o nome de um instrumento de tortura no período do Império Romano (Rodrigues; Álvaro; Rondina, 2006). Para outra perspectiva, a do “*labor*”, significa dor, sofrimento, esforço (Lourenço; Ferreira; Brito, 2013). Assim, a compreensão negativa em relação ao trabalho atribuía uma conotação de punição ou castigo. Para Antunes (2006), o trabalho e o trabalhador sofreram precarizações e abalos não somente em sua materialidade, mas também em sua subjetividade, causando um sentido penoso à relação do ser humano com o trabalho.

Codo (2006) define o trabalho como uma atividade humana por excelência, compreendida como um modelo pelo qual o sujeito transmite significado para a natureza, para a identidade, tornando o trabalho um dos elementos principais na construção da identidade. Na

atualidade, a valorização do desempenho gera, na grande maioria das pessoas, um sentimento de ineficácia, despertando quadros depressivos, sendo a depressão a outra face do alto desempenho. A empresa de si mesmo é dicotômica, um lado é o do sucesso triunfante e do outro a depressão por conta dos fracassos. O sujeito é “confrontado mais por uma patologia da insuficiência do que com uma doença da falta” (Dardot; Laval, 2016, p. 366).

Para estabelecer a relação do trabalho com a saúde mental, resgata-se estado de saúde segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2002, p. 30) como o “completo estado de bem-estar físico, mental e social”. Diversos estudiosos definem a saúde mental, contemplando “o bem-estar subjetivo, a autoeficácia percebida, a autonomia, a competência, a dependência interacional e a autorrealização do potencial intelectual e emocional da pessoa” (OMS, 2002, p. 32).

A contribuição do trabalho nas alterações da saúde mental das pessoas pode estar relacionada a vários aspectos concretos como um agente tóxico até abstratos como políticas organizacionais. Nesse contexto, “os transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho resultam, assim, não de fatores isolados, mas de contextos de trabalho em interação com o corpo e aparato psíquico dos trabalhadores” (Brasil, 2001 p. 16).

No Brasil, as relações entre trabalho e saúde mental das pessoas são caracterizadas por “[...] diferentes estágios de incorporação tecnológica, diferentes formas de organização e gestão, relações e formas de contrato de trabalho, que se refletem sobre o viver, o adoecer e o morrer dos trabalhadores” (Brasil, 2001, p. 19). É nesse contexto do trabalho e saúde mental que surge a Psicodinâmica do Trabalho.

Um dos principais autores em sofrimento no trabalho e estratégias defensivas de enfrentamento ao sofrimento no trabalho é o francês Christophe Dejours, que desenvolveu uma teoria e metodologia de pesquisa sobre prazer e sofrimento e estratégias defensivas, articulados à organização do trabalho e à Psicodinâmica do Trabalho.

3 Psicodinâmica do trabalho

A psicodinâmica do trabalho é uma abordagem teórico-metodológica de pesquisa e ação, desenvolvida inicialmente a partir de investigações empíricas, interpretações e teorias construídas por Dejours no começo dos anos 1970. Foi consolidada entre 1980 e 1990 como uma abordagem que facilita a compreensão da relação entre trabalho e saúde mental por intermédio do sofrimento, e tem por objetivo dar conhecimento para as empresas sobre as

consequências individuais e sociais do sofrimento humano no ambiente laboral (Dejours; Abdoucheli; Jayet, 2012).

No Brasil, a psicodinâmica do trabalho foi apresentada nos anos 1987. De forma conceitual, a Psicodinâmica do Trabalho é a abordagem teórica, e a Clínica do Trabalho é a metodologia (Dejours, 2004). Em seus principais conceitos estão o “sofrimento criativo” e o “sofrimento patogênico”. O sofrimento criativo é aquele transformado e o trabalho ressignificado por meio da criatividade; já o patogênico é aquele capaz de gerar algum tipo de doença, ele surge quando o trabalhador está exposto a pressões fixas, inflexíveis, frustrações, medo, sentimento de impotência, causando adoecimentos na saúde do trabalhador (Dejours, 2010).

Para Mendes (2007), a psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica, crítica, inclusive uma teoria clínica, que tem por objetivo de estudo a relação entre a dinâmica do trabalho e a subjetividade do trabalhador, que são manifestadas nas vivências dicotômicas de prazer e sofrimento, em estratégias defensivas individuais e coletivas, na saúde e no adoecimento do indivíduo.

A teoria de Dejours apresenta uma dicotomia existente nas relações de trabalho, o prazer-sofrimento. Esta descoberta se apoia em uma visão interdisciplinar diante do hiato que existe entre o trabalho prescrito pela organização e o trabalho real praticado. Esta situação acaba mobilizando os trabalhadores a desenvolver defesas para manter o equilíbrio da normalidade e fugir do sofrimento, tal movimento acontece constantemente (Dejours; Abdoucheli; Jayet, 2012).

4 Estratégias Defensivas

As estratégias defensivas referem-se a um conceito formulado por Dejours, que significa uma mediação psíquica do trabalhador para enfrentar o sofrimento no trabalho e não ter consciência dele, mudando sua percepção em relação às pressões organizacionais. Essas estratégias podem ser vivenciadas individualmente ou em mecanismos de defesa coletivos. As estratégias defensivas individuais estão internalizadas no sujeito e se mantêm independentemente da presença de outras pessoas. As estratégias defensivas coletivas dependem de consenso dos sujeitos e de fatores externos. O sofrimento, neste caso, é o resultado do esgotamento e enfraquecimento das estratégias defensivas (Dejours; Abdoucheli; Jayet, 2012).

Na década de 1980, Dejours (2004) durante a realização de suas pesquisas, identificou que existia uma “normalidade” nos trabalhadores que estavam em situações geradoras de sofrimento. Foi constatado que os sujeitos que criavam, de maneira inconsciente, mecanismos de defesa frente ao sofrimento não adoeciam, por consequência, protegiam sua psique e não deixavam de trabalhar (Moraes, 2013).

Em uma pesquisa com bancários, Mendes, Costa & Barros (2003, p. 8) identificaram que “os trabalhadores pesquisados parecem usar o mecanismo de defesa da racionalização [...], essa categoria de profissionais permanece imóvel diante das dificuldades, procurando não modificar o que considera estar errado”. Os autores concluíram que a utilização de mecanismo de defesa já era prevista devido à rigidez das regras estabelecidas nas instituições bancárias, visto que a racionalização se caracteriza em um mecanismo de defesa secundário, podendo ser consciente e coletivo. De acordo com Mendes (2007), esta defesa tem como objetivo a adaptação às condições dolorosas das situações adversas do trabalho. Deste modo, a racionalização é uma das defesas mais utilizadas para enfrentamento do sofrimento ocasionado no ambiente laboral. Salienta o autor que as estratégias defensivas variam em cada categoria/profissão, mesmo que os mecanismos psicológicos sejam os mesmos para todos.

5 Empresas de Comércio Exterior

O Comércio Exterior é fundamental para a manutenção da economia e desenvolvimento de um país. No Brasil, teve origem no século XVIII, quando ocorreram as primeiras reuniões para debate sobre comércio internacional (MDIC, 2008). Após os anos 1960, o Brasil teve uma mudança substancialmente positiva referente ao comércio exterior com o início da exportação de bens industrializados, agregando valor aos produtos comercializados internacionalmente (Bianchi; Gualda, 2017).

A globalização e internacionalização das empresas dão vantagens aos negócios, como o aumento dos lucros, a consolidação da marca da empresa no âmbito internacional, o crescimento da capacidade produtiva e da qualidade dos produtos (Vazquez-Lopes, 2007). Os profissionais de Comércio Exterior, que atuam para efetuar as importações e exportações, trabalham na área de Desembaraço Aduaneiro e conforme Classificação Brasileira de Ocupações CBO (CBO, 2010, p. 587) “desembaraçam mercadorias e bagagens, requisitando vistoria aduaneira, formalizando desistência de vistoria aduaneira, pagando taxas e impostos e apresentando documentos à receita federal e demais órgãos pertinentes”. Estes profissionais estão expostos a altos níveis de estresse e pressão.

6 Metodologia

Esta pesquisa teve uma abordagem qualitativa, descritiva-explicativa, com coleta e análise sistemática de materiais narrativos com caráter mais subjetivo. Foi desenvolvida em duas empresas de Comércio Exterior, localizadas na cidade de Curitiba, Estado do Paraná. Optou-se pelo método de estudo multicaso, por ser uma “investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real” (Yin, 2001, p. 32). Utilizou-se da entrevista semiestruturada realizada com gestores e funcionários (Tjora, 2006), além da observação do ambiente de trabalho e informações coletadas nos departamentos de Recursos Humanos e na página *web* das empresas.

A amostragem foi não-probabilística, escolhida por conveniência, ou seja, por pessoas, sócios-proprietários e funcionários, que aceitaram participar da pesquisa. Por razões éticas, as empresas pesquisadas serão nomeadas como EMPRESA A e EMPRESA B, e os funcionários que participaram do estudo serão identificados como TRAB N° n. As empresas escolhidas são especialistas nos serviços de despacho aduaneiro e agenciamento de carga/logística. Ambas fundadas no Estado do Paraná, possuindo sede na cidade de Curitiba.

A EMPRESA A, com mais de 80 anos de experiência em Comércio Exterior e 70 funcionários, é pioneira nos serviços de despachos aduaneiros no Estado e uma das primeiras empresas do Brasil neste ramo. Classificada como uma empresa de grande porte, possui um ambiente de trabalho tradicional e formal. A EMPRESA B, com mais de 15 anos de experiência em Comércio Exterior e 75 funcionários, está classificada como uma empresa de grande porte e possui um ambiente de trabalho descontraído e pouco formal. Obteve o certificado de *Great Place to Work* como um dos melhores lugares para se trabalhar em 2018/2019.

A coleta de dados se deu conjuntamente com a transcrição e análise das informações. A construção e interpretação das informações seguiu o método construtivo-interpretativo e teve como partida o processo dialógico entre pesquisador e pesquisado. A construção e interpretação das informações foram fundamentadas em González Rey (2017). Nesta perspectiva, não existiram categorias *a priori*, os conceitos de trabalho, saúde mental, sofrimento no trabalho e estratégia defensiva possuem o papel de indicadores que apoiaram o desenvolvimento do trabalho e dos instrumentos de coleta, sendo que as categorias foram construídas na lógica configuracional.

Enviou-se um e-mail/convite aos departamentos de RH das empresas, para ser reencaminhado aos funcionários dos departamentos de Desembarço Aduaneiro, Comercial, Recursos Humanos e Logística/Agenciamento de Carga, mas, infelizmente, muitos

funcionários relataram que não aceitaram participar da pesquisa para não perderem tempo de trabalho. A coleta iniciou após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, pelo parecer número 3.610.182, CAAE número 18914419.5.0000.5547, aprovado em 30 de setembro de 2019.

7 Apresentação e Análise dos Resultados

O primeiro contato com as empresas foi por intermédio de e-mail, com posterior agendamento de reuniões. As entrevistas com os funcionários ocorreram durante o horário de expediente nas instalações das empresas, e os funcionários foram convidados com base nos critérios: o maior tempo de empresa em relação aos seus colegas; o maior tempo no cargo atual, sendo os cargos de auxiliar, assistente, analista, gestor e diretor/presidente; que atuassem nos departamentos de desembaraço aduaneiro, comercial, agenciamento de carga/logística e RH.

Na empresa A foram convidados sete funcionários dos departamentos: Presidência, Desembaraço Aduaneiro e RH; no entanto, apenas três funcionários concordaram em participar das entrevistas. Na empresa B, foram convidados **nove** funcionários referentes aos departamentos: Desembaraço Aduaneiro, Logística, *Pricing* e RH/Gestão de Talentos; no entanto, apenas cinco funcionários concordaram em participar, totalizando oito entrevistas. Para as entrevistas, utilizou-se um gravador de áudio e anotações com posterior transcrição.

Em relação à análise e discussão das informações, foi realizada leitura das anotações e escuta dos áudios. Buscou-se identificar os tópicos que convergiam, divergiam e/ou se contradiziam em relação aos dados obtidos com o intuito de compreender as estratégias defensivas de enfrentamento ao sofrimento no trabalho utilizadas pelos funcionários.

Com base no objetivo geral do estudo e análise dos achados de pesquisa, constituíram-se cinco indicadores: Trabalho, Vivências de Sofrimento, Doenças Identificadas e Estratégias Defensivas. Diante da contextualização teórica sobre a organização do indicador “Trabalho”, ao analisar as informações obtidas, identifica-se que, na área de Comércio Exterior, a formulação das regras das atividades de trabalho é semelhante entre as empresas, já que existem órgãos regulamentadores, como Receita Federal e Anvisa. Os pontos em que se diferem são os tipos de certificações que pode haver ou não, como, por exemplo, ISO e OEA, e as particularidades/exigências específicas definidas pelos clientes das empresas.

Portanto, as regras e normas das atividades de trabalho, por serem determinadas pelos órgãos regulamentadores, pelas normas das certificações e pelas exigências dos clientes, se tornam aceitáveis e compreendidas pelos funcionários desta área, não causando desconfortos

aparentes. Nesta situação, é possível que esses funcionários tenham gerado um mecanismo de racionalização como estratégia defensiva. Isto pode ocorrer no Comércio Exterior devido à rigidez das regras estabelecidas pelos órgãos regulamentadores, já que os trabalhadores não possuem autonomia para mudar tais regras e normas (Mendes, Costa; Barros, 2003).

O que foi sinalizado neste estudo é que, na execução de sua atividade, estão relacionadas as regras organizacionais como código de vestimenta, manuais do colaborador, horário de expediente e condições físicas do ambiente de trabalho, que são determinadas pelos gestores e sócios/presidentes das empresas. Estes, sim, podem causar desconforto ou até sofrimento ao profissional.

Outro ponto que foi analisado no indicador “Trabalho”, diz respeito ao ambiente (estrutura física e clima psicológico) das empresas. As empresas pesquisadas possuem diferenças na estrutura física, sendo a Empresa A com um perfil de escritório mais tradicional e conservador, enquanto a empresa B possui uma estrutura física com decoração mais arrojada e com artefatos tecnológicos modernos em seus ambientes, como por exemplo uma sala de descompressão, paredes coloridas e adesivadas, TVs corporativas e Rádio corporativa.

De forma quase unânime, quatro dos cinco entrevistados da Empresa B reclamaram sobre as condições da mesa de trabalho que não possui dimensões ergonômicas. Foi possível perceber que alguns funcionários não se posicionam como reclamantes, entretanto, acabam citando a mesa como fator de queixa. Já para outros, este item traz vivências de sofrimento, por ser um fator de estresse, desconforto e até causador de doenças físicas.

Em relação a empresa A, quando os entrevistados foram questionados sobre as condições físicas que a empresa oferece para os funcionários poderem realizar suas atividades, dois dos três respondentes comentaram sobre o espaço físico, mas o item ‘condições da mesa de trabalho’ também surgiu em uma das falas. Ainda na perspectiva das condições físicas, uma entrevistada narrou sua vivência de sofrimento em relação à insegurança que ela sente sobre não saber por quanto tempo ficará em seu local de trabalho, já que a empresa remaneja constantemente os funcionários nos postos de trabalho.

Diante das falas e observações sobre a estrutura física e condições de trabalho de ambas as empresas, é possível identificar que não adianta a empresa fornecer móveis, decorações, locais para os postos de trabalhos e espaços de descompressão, julgados como adequados e suficientes para a realização das atividades de seus funcionários, se os móveis não são ergonômicos e os equipamentos não têm boa capacidade de desempenho, como computadores em boa condição de uso e que supram as demandas dos profissionais. Percebeu-se que, para os funcionários, o que tem mais relevância para a qualidade em sua saúde física e mental no

ambiente de trabalho, é poder usufruir de móveis, computadores e localização dos postos de trabalho que sejam adequados para todos, ao invés de ter uma estrutura moderna e arrojada que não atende suas necessidades laborais básicas.

Outro ponto identificado é que, se a empresa não atende essas necessidades levantadas sobre a estrutura física e as condições de trabalho, eles podem se tornar fatores estressores, podendo desencadear doenças físicas e até mesmo o sofrimento patogênico (Dejours, 2012). Como, por exemplo, o medo e a insegurança que a TRAB 19 narrou sobre a incerteza se irá para um local ruim que pode prejudicar seu desenvolvimento nas atividades. Esses incômodos narrados sobre a estrutura física e condições de trabalho foram algumas vivências de sofrimento identificadas.

O indicador “Doenças Identificadas” só foi possível obter por meio dos trechos de falas das entrevistas. O interessante desta categoria foi observar que a maioria dos profissionais não possuem clareza ou conhecimento de que os desconfortos físicos e mentais que possuem podem estar relacionados à sua atividade laboral. Apenas alguns conseguiram informar as doenças que têm ou tiveram e que são relacionadas ao trabalho.

Verificou-se que o maior fator gerador das doenças é ocasionado por estresse, que é característico da área de Comércio Exterior. E quando o estresse é associado com carga horária excessiva de trabalho, são desencadeados problemas de saúde como dor na coluna, pressão alta, dor de estômago, amortecimento da face, colesterol, insônia, ansiedade, sendo essas, grande parte como doenças físicas. Porém, em relação às doenças mentais, pouco foi mencionado. Apenas o TRAB 4 reconheceu que o cansaço mental para ele é pior que as dores físicas, por isso, busca aliviar com exercícios físicos e terapia. E o TRAB 21 identificou que o diagnóstico de depressão que teve recentemente devido ao sofrimento emocional tem relação com o trabalho (Hashimoto, 2019).

Foi possível perceber que existe uma racionalização (Mendes; Costa; Barros, 2003) dos funcionários diante do estresse da profissão e acabam aceitando essas condições como se não houvesse uma alternativa, tratando apenas os problemas ou sintomas das doenças quando elas aparecem. De acordo com Mendes (1996), a racionalização é uma das defesas mais utilizadas para enfrentamento do sofrimento ocasionado no ambiente laboral.

Dejours (2007) identificou que existia uma ‘normalidade’ nos trabalhadores que estavam em situações geradoras de sofrimento. Isso ocorria como mecanismo de defesa para não deixarem de trabalhar. Este fato foi identificado junto aos profissionais de Comércio Exterior que por vezes relataram problemas de saúde e continuaram na mesma empresa, na

mesma função e na mesma profissão. Para isso, utilizam de algumas estratégias defensivas para conseguirem continuar trabalhando e diminuir o sofrimento (Moraes, 2013).

Em relação à estratégia defensiva, foi possível observar algumas estratégias que os funcionários utilizam para amenizar ou evitar o sofrimento e também as estratégias que as empresas utilizam para ajudar na qualidade de vida do trabalhador. A estratégia mais utilizada pelos profissionais é a atividade física, considerada pela maioria dos entrevistados como uma 'válvula de escape'. Geralmente praticam musculação, pilates, artes marciais, bicicleta, natação e atividades ao ar livre como caminhada, corrida e montanhismo. Essa estratégia é um suporte para aliviar a tensão do estresse e melhorar a saúde física (Hashimoto, 2019).

Outras estratégias identificadas foram as pausas que realizam durante o expediente para respirar, ficar quieto, olhar as fotos dos filhos, tomar café, água, caminhar no escritório, ir à sala de descompressão, ingerir alimentos, conversar com os colegas e ouvir música. Apenas quatro funcionários buscaram auxílio com profissionais como psicóloga, psiquiatra e *coach*. Dentre esses, apenas um trabalhador buscou a psiquiatria devido à depressão diagnosticada. Os demais recorreram à terapia e ao *coaching* para melhoria pessoal. No entanto, possuem clareza de que esta ação tem reflexo não somente na vida pessoal, mas na profissional também. A leitura, escrita, brincar com os filhos, também foram consideradas como estratégias defensivas para aliviar o estresse e trazer maior qualidade de vida ao trabalhador. Quase todas as ações indicadas são realizadas fora do seu expediente de trabalho. Os trabalhadores sinalizaram que essas práticas ajudam a dar ânimo para continuar sua jornada profissional.

As estratégias defensivas que as empresas utilizam para diminuir o estresse de seus funcionários foram similares entre a Empresa A e B. Ambas oferecem ginástica laboral de duas a três vezes na semana durante o expediente, realizam festas comemorativas para os funcionários como aniversariantes do mês e fim de ano, disponibilizam café da manhã uma vez por semana na Empresa B e todos os dias são dados pães com frios na Empresa A, além de palestras motivacionais. A Empresa B, buscando melhorar a qualidade de vida de seus funcionários, também disponibilizou sala de descompressão, folga no dia do aniversário, rádio e TV corporativa.

Diante das falas dos funcionários tanto da Empresa A quanto da Empresa B, algumas dessas ações não foram consideradas relevantes para o alívio do estresse do dia a dia. Para eles, o que realmente ajuda na diminuição do sofrimento são as estratégias defensivas e ações pessoais e individuais. Um ponto observado foi a ausência de estratégias defensivas coletivas. Por mais que em ambas as empresas os funcionários consideram satisfatório ter um bom

relacionamento com os colegas, este não é um fator identificado por eles como estratégia para aliviar o estresse e possíveis sofrimentos (Hashimoto, 2019).

Os funcionários, quando questionados sobre o que gostavam em sua profissão, atividade laboral e o que trazia prazer no trabalho, responderam o dinamismo e o desafio que esta profissão proporciona. Foi possível identificar que a atividade dinâmica e com desafios para solucionar problemas inerentes à área de Comércio Exterior são fontes de prazer para os profissionais, bem como a autonomia que possuem para a resolução dos problemas.

8 Considerações Finais

Este estudo surgiu pelo interesse em compreender as estratégias defensivas de enfrentamento ao sofrimento no trabalho dos profissionais e empresas de Comércio Exterior e a pesquisa possibilitou um aprofundamento na temática (Hashimoto, 2019). Foram escolhidas duas empresas com perfis e estruturas físicas diferenciadas, justamente para verificar a existência ou não de diferenças nos resultados. Constatou-se que esses profissionais buscam estratégias defensivas individuais e, mesmo que a empresa forneça estruturas físicas e ações para contribuir na diminuição de estresse do ambiente de trabalho, como a Empresa B, estas condições até podem contribuir na diminuição dos fatores estressores do ambiente laboral, mas não são um fator determinante para a diminuição ou exclusão de sofrimento para os funcionários que, em ambas as empresas, deram respostas semelhantes aos questionamentos da pesquisa.

Outro ponto identificado foi a questão da insatisfação das condições físicas do trabalho por parte dos profissionais pesquisados. Principalmente no conteúdo ergonômico do trabalho, ou seja, os móveis e localização dos postos de trabalho. Dejours (2007) aponta que, quando há uma intervenção ergonômica a partir da análise do posto de trabalho e efeitos de “positividade da prática ergonômica”, ocasionando melhoria da posição do trabalhador. No caso dos profissionais estudados, o incômodo com seus postos de trabalho que não estão em condições ergonômicas é um dos fatores de sofrimento e causadores de doenças físicas, tanto quanto o estresse vivido pelas atividades. Diante dessa constatação, sugere-se que a empresa, antes de realizar investimentos em estrutura, busque consultar os funcionários, solicitar opiniões sobre as demandas e necessidades que possuem para desempenhar suas atividades laborais, e busque consultoria profissional na área da ergonomia.

Em um sentido geral, este trabalho possibilitou identificar as estratégias defensivas comumente utilizadas pelos profissionais de Comércio Exterior, como as pausas para café,

caminhadas no escritório, respirar, ficar quieto e lanchar, auxiliam na diminuição do nível de estresse do momento. São ações que foram evidenciadas como mais eficazes para amenizar o sofrimento no trabalho, bem como a prática de exercícios físicos, esportes, leitura, ouvir música, estar com a família e fazer terapia são outros mecanismos de defesa que contribuem para evitar ou sanar doenças que o trabalho pode ocasionar.

Os resultados também possibilitaram desconstruções, como em relação aos profissionais serem frustrados com seu trabalho, com desejo de trocar de profissão ou até com problemas graves de saúde mental. O que se encontrou foram profissionais que, por mais que iniciaram a profissão “*por acaso*”, ou que “*não fui eu que escolhi a profissão, foi ela quem me escolheu*”, com o passar dos anos foram encontrando prazer e realizações e, atualmente, não pensam em mudar de profissão, ao contrário, pensam em melhorar seus conhecimentos e performance em suas atividades.

Foi possível traçar o perfil desse profissional que aprecia dinamismo e desafios, encontra satisfação em resolver os problemas dos clientes e suas tarefas diárias. Ele se sente realizado quando consegue concluir com sucesso um processo complexo, reconhecendo que isso se deve ao seu esforço e dedicação na superação das adversidades ao longo da execução da tarefa. Esse profissional busca estratégias individuais para lidar com o sofrimento e o estresse que ocasionalmente o afetam, mas também valoriza a colaboração com seus colegas de profissão. Ele se orgulha de seu papel fundamental na construção da economia do país, embora, em algumas ocasiões, possa se sentir esquecido, marginalizado e subvalorizado por seus gestores e por outras profissões.

Cabe destacar que o estudo desta categoria de profissionais e até mesmo da área do Comércio Exterior é relevante, visto que estes funcionários são necessários para a movimentação da economia do país. Nesse sentido, estratégias defensivas ao sofrimento no trabalho são um assunto complexo e amplo com diversas possibilidades de resultados.

Referências

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?**: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. ed. 11. Campinas, SP: Cortez, 2006.

BACKES, A. L. Trabalho e subjetividade: sofrimento psíquico em contexto de mudanças organizacionais. **Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 6, n. 14, p. 117-138, 2012.

BIANCHI, S. D.; GUALDA, L. C. O comércio exterior brasileiro e a importância do *business english*. **Revista Perspectiva em Educação, Gestão & Tecnologia**. v. 6, n. 12, p. 11, jul/dez, 2017.

CBO. **Classificação Brasileira de Ocupações**. MTE, 1, 3^a, 2010.

CODO, W. **Por uma psicologia do trabalho**: ensaios recolhidos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

DARDOT, P.; LAVAL, C. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

OMS. Organização Mundial De Saúde. **Saúde mental**: nova concepção, nova esperança. Relatório Mundial da Saúde. Lisboa: Ministério da Saúde, abril de 2002.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

DEJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. (Vol. Paralelo 15). Brasília: Fiocruz, 2004.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 2010.

DEJOURS, C. **Trabalho vivo**: Trabalho e emancipação. (Vol. Tomo II). Brasília: Paralelo 15, 2012.

DEJOURS, C., ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 2012.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. Doenças relacionadas ao trabalho. **Manual de procedimentos para os serviços de saúde**, 114, série A. Brasília, DF: Organização Pan-Americana da Saúde/Brasil, 2001.

GONZÁLEZ REY, F. L. **Subjetividade**: teoria, epistemologia e método. Campinas, SP: Alínea, 2017.

HASHIMOTO, H. A. B. S. **Sofrer ou não sofrer, eis a questão**: estratégias defensivas ao sofrimento no trabalho em comércio exterior. Curitiba: Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2019.

LOURENÇO, C. D.; FERREIRA, P. A.; BRITO, M. J. O significado do trabalho para uma executiva: a dicotomia prazer e sofrimento. **Revista Organizações em Contexto**. v. 9, n. 17, p. 247-279, jan/jun, 2013.

BRASIL. **Ministério do desenvolvimento, indústria, comércio e serviços**. 2008. Disponível em:
<http://www.desenvolvimento.gov.br/portalmDIC/sitio/interna/noticia.php?area=5¬icia=8219>. Acesso em: 01 mar. 2023

MENDES, A. M. Comportamento defensivo: uma estratégia para suportar o sofrimento no trabalho. **Revista de psicologia**. v. 13/14, n. 1/2, p. 27-32, 1996.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M., COSTA, V. P.; BARROS, P. C. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**. v. 3, n. 1, p. 59-72, 2003.

MORAES, R. D. **Estratégias defensivas**. In: Mendes, A.; Merlo, A; Vieira, F. (orgs). Curitiba: Juruá, 2013.

NASCIMENTO, M.; DELLAGNELO, E. H. Entre a obrigação e o prazer de criar: uma análise psicodinâmica do prazersufrimento no trabalho artístico. **Revista Eletrônica de Administração**. v. 24, n. 2, p. 135-166, mai/ago, 2018.

RODRIGUES, P. F.; ÁLVARO, A. L.; RONDINA, R. Sofrimento no trabalho na visão de Dejours. **Revista Científica Eletrônica de Psicologia**, v. 4, n. 7, p. 1-8, 2006.

TJORA, A. H. Writing small discoveries: an exploration of fresh observers' observations. **Qualitative research**, v. 6, n. 4, p. 429-451, 2006.

VAZQUEZ-LOPES, J. **Comércio exterior brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2007.

VOLPI, V. **Trabalho, subjetividade e participação na sociedade pós-industrial**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

YIN, R. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. ed. 2. Porto Alegre: Bookman, 2001.