



UNISUL

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

RENATA DE MACHADO

EM QUE POSSO AJUDAR?

**AVALIAÇÃO DE SINAIS DE SOFRIMENTO PSÍQUICO EM VENDEDORES QUE
TRABALHAM NO COMÉRCIO DE SHOPPING CENTER DA GRANDE
FLORIANÓPOLIS**

Palhoça

2009

RENATA DE MACHADO

EM QUE POSSO AJUDAR?

**AVALIAÇÃO DE SINAIS DE SOFRIMENTO PSÍQUICO EM VENDEDORES QUE
TRABALHAM NO COMÉRCIO DE SHOPPING CENTER DA GRANDE
FLORIANÓPOLIS**

Relatório de pesquisa apresentado na disciplina Trabalho da Conclusão de Curso II, do núcleo orientado de Psicologia e Trabalho Humano do curso de graduação em Psicologia, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de psicólogo.

Orientadora TCC II: Prof^a. Carolina Bunn Bartilotti, Esp.
Orientadora TCC I: Prof^a. Fabiane Silveira Martins, Dr^a.

Palhoça

2009

RENATA DE MACHADO

**AVALIAÇÃO DE SINAIS DE SOFRIMENTO PSÍQUICO EM VENDEDORES QUE
TRABALHAM NO COMÉRCIO DE SHOPPING CENTER DA GRANDE
FLORIANÓPOLIS**

Este trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel em Psicologia e aprovado em sua forma final pelo Curso de Psicologia da universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 22 de junho de 2009.

Prof^a. e orientadora TCC II Carolina Bunn Bartilotti
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof^a. Marilda Contessa Lisbôa
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof^a. Maria Esther Souza Baibich
Universidade do Sul de Santa Catarina

Dedico este trabalho à minha amada mãe.

AGRADECIMENTOS

Tinha certeza que este dia ia chegar.... Que alegria!

Preciso agradecer a todas as pessoas me que querem bem e torcem, ou sempre torceram pelo meu sucesso. Primeiro a minha mãe. Uma pessoa maravilhosa, digna de todo amor e carinho. Sempre sonhou em me ver formada afirmando de maneira convicta que por mais difícil que fosse eu iria conseguir, pois ela tinha certeza.

Ao meu Pretinho que sempre me ajudou e compreendeu a minha ausência quando estava digitando ou lendo textos. Obrigada Preto! Gabi amada, que alegria ser sua mãe! Quantas vezes precisamos dividir o computador não é mesmo? Obrigada, por você existir e obrigada pelo carinho quando diz “mãe, eu tenho certeza que tu vai ser uma ótima psicóloga”. Te amo!

Sinto uma enorme gratidão pela minha amiga Bia. Quantos momentos! Somos amigas do coração, jamais vou esquecer os momentos de alegria, tristeza, choro e de tantas coisas, mas valeu à pena. Há, não poderia deixar de agradecer a Cris por ser uma pessoa tão disposta e carinhosa. Também agradeço a Pati, pela paciência e generosidade!

Acredito que fui privilegiada, pois tive a oportunidade de estar na companhia de duas orientadoras. Primeiro, a Fabiane, que gentilmente me orientou na construção do TCC I. Obrigada pelo carinho, respeito e companheirismo!

Segundo, a minha querida Carol. Obrigada pela alegria, disposição e principalmente pela boa vontade. Sinceramente você não só compreendeu meus limites, mas respeitou-me de maneira admirável. Acredito que foi um privilégio conhecê-la! Há, não foi “fácil”, mas conseguimos.

As minhas estimadas professoras Esther e Marilda! Acho que já demonstrei a minha admiração, respeito e satisfação em tê-las ao meu lado. Obrigada pelo apoio e por compreender-me de maneira tão afetuosa. Vocês são especiais e com certeza já fazem parte da minha história.

Agradeço imensamente os professores Iúri e Vanderlei, vocês são verdadeiros mestres! A minha estimada Anita. Quanto amor e sabedoria! Minhas professoras Juliane e Regina, pela paciência e carinho. Muito obrigada!

E finalizando agradeço imensamente a Deus, que me fortaleceu me concedendo a sabedoria em trilhar meus caminhos.

Muito Obrigada!

“Quanto mais escutamos e enfrentamos o que está dentro de nós com aceitação, mais aprendemos a diferenciar o que é real do que criamos em nossa mente, e mais clara se torna nossa percepção. Com esta clareza é possível conduzir nossas ações pelo o que existe de mais profundo em nós mesmo, que transcende nossos pensamentos racionais.”
Carl R. Rogers

RESUMO

A presente pesquisa aborda um tema atual e necessário envolvendo a Psicologia Organizacional e do Trabalho que trata da relação entre saúde e adoecimento psíquico nas organizações de trabalho. Tem como objetivo geral realizar uma avaliação de sinais e sintomas que configuram a presença de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis. Para realização de tal estudo, adotou-se o método qualitativo e quantitativo, em pesquisa do tipo exploratória, baseado em um levantamento de dados. Para tanto, utilizou-se como instrumento de coleta de dados, um questionário que foi respondido por uma amostra 39 participantes do sexo masculino e feminino que trabalham em diferentes ramos de atividade que compõe o Shopping Center. O mesmo foi elaborado com a finalidade de verificar fatores, sintomas físicos e emocionais que podem ou não, desencadear o sofrimento psíquico decorrente do trabalho. Para organização de análise de dados, utilizou-se uma análise descritiva e estatística, a fim de responder os objetivos específicos da pesquisa. A fundamentação teórica possibilitou melhor compreensão sobre a dinâmica que envolve possíveis fatores e variáveis que produzem o sofrimento psíquico decorrente do trabalho. Por meio das respostas, percebeu-se que de forma geral, os participantes apresentaram disposição, satisfação e comprometimento no que tange as atividades de trabalho. Também consideram o trabalho prazeroso adaptando-se facilmente as regras e normas da organização. Contudo, há indícios de sintomas físicos e emocionais que podem produzir o sofrimento psíquico atrelado ao trabalho, mas não indicam possíveis patologias e síndromes ocupacionais, nem tampouco agravos que comprometam de forma significativa a saúde destes profissionais.

Palavras- chave: Sofrimento psíquico. Vendedores. Shopping Center

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Evolução do número de Shoppings.....	31
Tabela 1: Distribuição das características dos participantes	40
Tabela 2: Fatores Organizacionais relacionados ao trabalho	42
Tabela 3: Sintomas físicos e emocionais relacionados ao trabalho.....	47

LISTA DE SIGLAS

ABRASCE - Associação Brasileira de Shopping Centers

AMA - Assistência Médica Ambulatorial

OMS - Organização Mundial de Saúde

OIT - Organização Internacional do Trabalho

SC - Shopping Center

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
1.1 PROBLEMÁTICA.....	8
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo geral.....	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3 JUSTIFICATIVA.....	12
2 RELAÇÕES DE PRAZER, SOFRIMENTO E SÍNDROMES OCUPACIONAIS E TRABALHO EM SHOPPING CENTER.....	15
2.1 O SIGNIFICADO DO TRABALHO	15
2.2 DIFERENTES ABORDAGENS TEÓRICO-METODOLÓGICAS A RESPEITO DA SAÚDE MENTAL E TRABALHO	17
2.3 O SOFRIMENTO PSÍQUICO NA ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO	21
2.4 AS RELAÇÕES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO HUMANO.....	22
2.5 SÍNDROMES OCUPACIONAIS	27
2.6 SHOPPING CENTER: A CATEDRAL DAS MERCADORIAS	29
2.6.1 O surgimento do Shopping Center no Brasil	30
2.6.7 Consumo e Sociedade.....	32
2.6.2 O profissional de vendas.....	33
3 MÉTODO	35
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	35
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	36
3.3 LOCAL E PARTICIPANTES	37
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	37
3.4.1 Seleção e contato com os participantes da pesquisa.....	37
3.4.2 Coleta e sistematização dos dados.....	38
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	39
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	39
4.2 FATORES QUE PODEM DESENCADEAR A PRESENÇA DE SOFRIMENTO PSÍQUICO NA ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO	41
4.3 SINAIS E SINTOMAS DE SOFRIMENTO PSÍQUICO EM VENDEDORES QUE TRABALHAM NO COMÉRCIO DE SHOPPING CENTER DA GRANDE FLORIANÓPOLIS	46
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS.....	56
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	62
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO.....	63

1 INTRODUÇÃO

O curso de Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina a partir da oitava fase dispõe de uma grade curricular com dois Núcleos Orientados com ênfase em dois campos da Psicologia, sendo um Núcleo Orientado em Psicologia e Trabalho Humano e o outro Núcleo Orientado em Psicologia e Saúde. O Núcleo Orientado em Psicologia e Trabalho Humano é constituído por três diferentes projetos que incluem: Projeto de Identidade Profissional; Projeto Gestão de Pessoas e Projeto Saúde do Trabalhador.

A referida pesquisa está vinculada ao Projeto Saúde do Trabalhador que objetiva promover a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores. Para tanto, possibilita ao acadêmico realizar os estágios curriculares específicos, desenvolvidos neste semestre com colaboradores da Biblioteca da UNISUL e no SRTE - Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, com trabalhadores vítimas de assédio moral e/ou discriminação nas relações de trabalho.

Os estágios curriculares específicos oferecem subsídios necessários para pesquisar fenômenos relacionados à saúde física e mental do trabalhador. Nesse contexto, surge a oportunidade de pesquisar a incidência do sofrimento psíquico em vendedores do Comércio de Shopping Center da grande Florianópolis.

A pesquisa é constituída e dividida por capítulos. Primeiramente a introdução, que constam a problemática, a pergunta de pesquisa, o objetivo geral e específico e a justificativa. O segundo capítulo é composto da fundamentação teórica. Apresenta o significado do trabalho, as diferentes abordagens metodológicas relacionadas ao trabalho, sofrimento psíquico na organização de trabalho, as relações de prazer e sofrimento no trabalho humano, síndromes ocupacionais decorrentes do trabalho, também contextualiza as diferentes teorias e as concepções de alguns autores, sobre aspectos relevantes que produzem o sofrimento psíquico nas organizações de trabalho. Além disso, discorre sobre o campo em que ocorrerá a pesquisa, com o consumo e sociedade, surgimento do Shopping Center e as características do profissional de vendas.

O terceiro capítulo apresenta o método e a natureza da pesquisa, bem como a utilização do instrumento para a coleta de dados. Finaliza com os resultados alcançados acerca

dos sinais de sofrimento psíquico, em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis. E o último capítulo, as considerações finais.

1.1 PROBLEMÁTICA

Sabe-se que o trabalho humano é uma atividade realizada por homens, para satisfazer as suas necessidades materiais e espirituais. É também toda ação humana onde o sujeito transforma o objeto e o objeto transforma o sujeito. Segundo Codo (1995, p. 5) o trabalho é definido “como uma dupla relação de transformação entre o homem e a natureza, geradora de significados”.

Dentro dessa perspectiva é possível discorrer sobre a relação que o homem tem com o trabalho, bem como identificar as variáveis que compõem o cenário atual de um trabalho, que é influenciado e marcado por constantes inovações e modificações no processo produtivo. Para compreender essas transformações é necessário considerar alguns fatores históricos que contribuíram para a evolução de um sistema produtivo e capitalista. Na década de 70, as organizações remodelaram o sistema da estrutura tradicional de alto controle e pouco envolvimento, para um modelo que se caracteriza pelo comprometimento elevado do trabalhador com a organização. (SCOTT; JAFFE, 1991 apud QUADROS, 2008).

Segundo Bárbara (1999), para melhor compreensão de todos esses fenômenos e mudanças instaurados no campo do trabalho, é preciso retomar a uma construção histórica do conceito, e das transformações que o trabalho percorreu através dos tempos. Essa construção histórica é devido à reestruturação produtiva que alterou a configuração do mercado. O primeiro é o sistema de produção Fordismo e Taylorismo de indústrias automobilísticas. O sistema criado por Henry Ford baseou-se nos moldes da produção em série e pouco variada, e só foi realizado em grande escala com o lançamento da esteira, que reduzia custos e aumentava a produção no setor automobilístico.

Esse modelo de produção predominou até os anos 80, sendo depois substituído pelo modelo japonês chamado Toyotismo, e trouxe maiores impactos na economia capitalista. Com o advento do Toyotismo o trabalhador passou a ser responsável pela execução de inúmeras

atividades e responsabilidades tornando-o polivalente em todo sentido da palavra. Devido a uma crise instalada entre 1949 e 1950 a Toyota demitiu 1600 empregados e a consequência dessa demissão foi a racionalização do trabalho, que ficou apoiado no maior rendimento do trabalho, mas não na sua ampliação. (BÁRBARA, 1999).

Toda a expansão capitalista resultou na busca de maior produtividade e lucratividade, favorecendo os avanços tecnológicos e a concentração do capital. No Brasil essas transformações foram significativas a partir da década de 90. Houve a diminuição dos ciclos de produção, mudanças na divisão do trabalho dentro das empresas, consolidando tecnologias, produzindo a economia do mercado mais competitiva, tornando o trabalhador um executor de tarefas pré-determinadas, restando-lhe pouco tempo para exercitar a sua criatividade e liberdade.

Essas transformações no mercado econômico permitiram que o trabalho humano se configurasse com um número elevado de exigências, de alta produtividade e lucratividade acentuada, não permitindo ao trabalhador uma reflexão mais apurada sobre o significado do trabalho e as possíveis consequências que essas mudanças e inovações acarretam para a sua saúde física e mental. De certa forma, essas modificações em torno da estrutura organizacional, impactaram na vida e na saúde do trabalhador, que por sua vez ficou exposto aos efeitos da competitividade de um trabalho exigente e complexo. As exigências de um mercado competitivo, a pressão constante na execução das atividades e a jornada de trabalho em turnos fazem do trabalhador alvo de inúmeras queixas no que se refere a sua saúde e ao seu bem estar físico, psíquico e social.

Segundo Wisner (1994), existem três aspectos na carga de trabalho: físico, cognitivo e psíquico. Todos os três estão relacionados e são bastante frequentes, mas o objetivo principal é compreender a dimensão psíquica, que pode ser definida em termos de conflitos no interior da representação consciente ou inconsciente das relações entre a pessoa ego¹ e a situação (no caso, a organização do trabalho). É no nível psíquico que ocorre o sofrimento e, por conseguinte a fadiga, distúrbios do sono e outras desordens psicológicas.

Dejours (1987) expõe de maneira clara as dificuldades de conciliar os diferentes interesses entre o trabalhador e a organização, que busca moldar o trabalhador de acordo com as suas necessidades. Dejours (1987 apud MERLO, 1999) aponta para o embate que se instala entre

¹ O *ego* (Teoria Freudiana) é parte da estrutura da personalidade que lida com a realidade externa e controla as energias do *Id*. “Literalmente, a palavra significa “Eu” e seu emprego mais geral refere-se ao senso de identidade ou *self*”. (STRATTON, 2003, p. 79).

o trabalhador e a organização: de acordo com Merlo (1999) estudos comprovam que já nos anos 50, Lê Guillant, realizou as primeiras observações sobre o trabalho e a relação do mesmo com a psicopatologia. Seu trabalho mais citado foi em 1956 sobre a atividade de telefonistas em Paris. Nessa pesquisa o autor diagnosticou um distúrbio que chamou de Síndrome Geral da Fadiga Nervosa, que se caracteriza por um quadro polimórfico que inclui alterações de humor e de caráter, modificações do sono e manifestações somáticas variáveis como angústia e palpitações, sensações de aperto torácico etc. Tal síndrome é também apresentada por outro autor, Wisner (1994, p. 17) que a descreve como, proveniente de tarefas que comportam: “exigência de rapidez no trabalho mental, ambigüidade da tarefa, relacionamento difícil com o público.”

Diante de situações de estresse e conflitos, o trabalhador irá lidar com o enfrentamento de situações que emergem da dimensão psicológica. Esse enfrentamento se dá em decorrência de inúmeros fatores como: insatisfação, ansiedade, frustração e o medo presente em todos os tipos de ocupações profissionais, inclusive na execução de tarefas modestas, repetitivas e com alto nível de exigências. (DEJOURS, 1987).

O trabalho caracterizado pela produção seja ela, individual ou coletiva, acompanha um ritmo de imposição. Logo, a tentativa mais coerente para a execução das tarefas e solicitações é corresponder aos interesses que a organização propõe ou exige. Para tanto, o trabalhador fica comprometido e condicionado a regras.

Partindo dessa compreensão, existe um real interesse em conhecer o trabalho e atividades que são incumbidas ao vendedor do comércio de Shopping Center, que trabalha com uma jornada de trabalho exaustiva, incluindo sábados, domingos e feriados. Segundo Las Casas (1989, p. 59) “alcança-se o profissionalismo a muito custo, não obstante se reconheça que para alguns o tempo de dedicação pode ser menor que para outros” o profissional de vendas precisa demonstrar interesse constante em adquirir novas informações. É fundamental ser persuasivo e dotado de boa comunicação, criatividade, flexibilidade e ter a capacidade de criar condições de oferecer alternativas ao cliente que sejam favoráveis a todas as partes envolvidas. É também importante que o vendedor seja focado na lucratividade e não simplesmente na venda em si. É essencial ser prático e objetivo, saber preparar e planejar o trabalho com determinação.

A descrição sobre o profissional de vendas é somente para ressaltar uma lista infindável de requisitos que são necessários para ser um vendedor, e tão somente para

compreender como essas atribuições repercutem e podem produzir o sofrimento psíquico para o profissional de vendas.

Essas observações acerca do comportamento e possível sofrimento psíquico do profissional de vendas merecem total atenção, pois evidenciam as dificuldades e conseqüências que a expansão capitalista produziu na sociedade, nas organizações e na saúde do trabalhador. As referidas considerações reforçam a necessidade de compreender as relações que o homem estabelece com o trabalho, tendo em vista que o cenário atual é complexo, instável e dotado de exigências que atingem a vida e saúde do trabalhador pós-moderno. De modo que, o Shopping Center é um complexo comercial com número significativo de lojas, consumidores e mais especificamente de vendedores.

Sendo assim, existe relevância para um questionamento: **Existem sinais de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Verificar sinais e sintomas de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar fatores que podem desencadear sofrimento psíquico em vendedores do comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis
- Identificar se existem sintomas de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis

1.3 JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa tem o objetivo de verificar sinais de sofrimento psíquico em vendedores do comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis. Tal pesquisa torna-se relevante, pois o Shopping é um ambiente com número significativo de trabalhadores, onde o trabalho é dividido em turnos incluindo sábados, domingos e feriados. Segundo Padilha (2006, p. 185) “no Shopping Center, os indivíduos não conseguem independência das finalidades exteriores, ou seja, eles permanecem aprisionados no reino da necessidade”, uma instituição que mascara as contradições da vida social e da vida psíquica. É um espaço que representa o principal lugar da sociedade de consumo, privilegia os interesses do consumidor e não do trabalhador.

A partir de tais pressupostos existe a necessidade de pesquisar as condições de saúde e a incidência de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da grande Florianópolis. Stewart (1998, p. 45) citado por Quadros (2008), define de maneira clara e objetiva a visão do mercado de trabalho: “Os profissionais são avaliados não pelas tarefas que realizam, mas pelos resultados que alcançam”. Tal definição pode ser aplicada ao perfil de vendedores do Comércio de Shopping Center, que por sua vez, possuem a tarefa de produzir e alcançar resultados e metas que atendam suas necessidades individuais e principalmente os interesses econômicos da organização.

Para atender tais interesses o vendedor fica exposto a uma série de exigências relacionadas ao seu desempenho profissional. Todavia, quando este nível de exigência é demasiadamente alto, produz insatisfação e sofrimento psíquico.

Querem nos fazer acreditar (...), que o sofrimento no trabalho foi bastante atenuado ou mesmo completamente eliminado pela mecanização e a robotização, que teriam abolido as obrigações mecânicas, as tarefas de manutenção e a relação direta com a matéria que caracterizam as atividades industriais (...) Infelizmente, tudo isso não passa de clichê, pois só o que as empresas mostram são suas fachadas e vitrinas, oferecidas (...) aos olhares dos curiosos ou dos visitantes. Por trás das vitrinas, há o sofrimento dos que trabalham. (DEJOURS, 1999 apud QUADROS 2008, p. 92).

O sofrimento psíquico se instala a partir do momento que começam a existir algumas exigências para os trabalhadores. Essas exigências são decorrentes das inúmeras atividades incumbidas ao trabalhador da atualidade e de certa forma, exercem influência no que se refere a

saúde psíquica do trabalhador e, em específico nesta pesquisa, a saúde dos profissionais de venda do comércio de Shopping Center.

De acordo com Castro (2003), o sofrimento presente no trabalho é um fenômeno complexo e atual, presente na sociedade moderna.

O sofrimento humano no trabalho tem se mostrado um fenômeno regular na sociedade capitalista, uma verdadeira marca das relações de trabalho numa sociedade que se organiza em função das leis coercitivas da competitividade do mercado. (HARVEY, 1992 apud CASTRO, 2003 p. 113).

O Shopping Center é uma organização caracterizada e adaptada aos interesses econômicos da sociedade moderna. Portanto, é possível perceber que existe a preocupação eminente de compreender a dinâmica que envolve esse comércio, e os efeitos que são produzidos na saúde psíquica daqueles que nele trabalham: o vendedor. Um estudo realizado em 2003 por Claro; Botomé; e Kubo revelou os efeitos que o trabalho temporário produz em trabalhadores de Shopping em cidades turísticas. Também foi possível identificar, que o comércio de cidades turísticas, é influenciado pela sazonalidade do turismo (baixa e alta estação) e produz a incerteza e a instabilidade do emprego. Ainda assim, pode trazer conseqüências prejudiciais para a saúde dos trabalhadores, sendo que, a maioria dos trabalhadores pesquisados sofre com a irritabilidade e com dores de cabeça constantes.

De acordo com Branco; Jacques (2007) um estudo realizado pela Organização Mundial de Saúde, revelou que em todo mundo 160 milhões de pessoas sofrem de males associados ao trabalho humano e que, anualmente 2,2 milhões de trabalhadores morrem em decorrência de acidentes e doenças laborais ocasionadas pelo trabalho. Tal estudo indica que entre as enfermidades estão os transtornos mentais como: ansiedade, depressão e síndrome do pânico, e que os profissionais mais afetados são os das respectivas categorias: bancários, profissionais de telemarketing, motoristas de ônibus, controladores de vôos e profissionais de venda. Dentre os fatores que produzem o adoecimento, estão as péssimas condições de trabalho, pouca autonomia, falta de segurança, e a exposição de trabalhadores a situações de desgaste físico e mental extremo, provocado pela ânsia de cumprir metas.

Tendo a pesquisadora trabalhado durante nove anos em Shopping Center, de modo que sentiu-se motivada para pesquisar algo que envolvesse a saúde destes trabalhadores, tendo em vista que é um campo precário e pouco explorado em termos de pesquisas vinculadas a saúde do trabalhador, mais especificamente a saúde psíquica.

Destaca-se também que devido à escassez de literatura encontrada, justifica-se a importância de desenvolver novas pesquisas, investigando sintomas pertinentes que configuram o sofrimento psíquico presente na saúde de vendedores do comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis. A relevância do presente trabalho está em contribuir para investigações sobre o sofrimento psíquico vinculado ao trabalho, tendo em vista que no meio acadêmico o número de pesquisas é reduzido. As contribuições do estudo trazem não só benefícios para a sociedade como possibilitam uma melhor compreensão do fenômeno pesquisado. Podem promover a conscientização do poder público sobre a importância do trabalho relacionado à prevenção das psicopatologias e doenças psicossomáticas, já que isso seria menos dispendioso para o Sistema Público de Saúde, e para a população em geral. Considera-se ainda que a pesquisa vá nortear novas possibilidades de atuação do psicólogo que prioriza o bem estar físico, social e mental do trabalhador.

Dentro dessa perspectiva o psicólogo organizacional e do trabalho, irá utilizar seus conhecimentos para observar e avaliar, os fenômenos e as contingências que estão determinando a instabilidade do mundo de trabalho. Com o propósito não somente de produzir conhecimento, mas facilitar a relação entre as pessoas, contribuindo e desenvolvendo estratégias que vislumbrem o bem estar biopsicosocial do trabalhador, que é a pedra angular do Projeto Saúde do Trabalhador da Universidade do Sul de Santa Catarina no qual esta pesquisa se insere.

2 RELAÇÕES DE PRAZER, SOFRIMENTO E SÍNDROMES OCUPACIONAIS E TRABALHO EM SHOPPING CENTER

A fundamentação teórica tem como objetivo fornecer subsídios necessários para a compreensão do fenômeno pesquisado, e aprofundar aspectos relevantes sobre o tema de pesquisa. Apresentam-se neste capítulo o significado do trabalho, as diferentes abordagens teórico metodológicas relacionadas ao trabalho, as relações de prazer e sofrimento encontradas no trabalho, o sofrimento psíquico na organização de trabalho e algumas síndromes que podem ser desencadeadas pelo trabalho. Posteriormente encontra-se um capítulo que aborda a relação entre sociedade e consumo, surgimento do Shopping Centers e o conceito sobre o profissional de vendas.

2.1 O SIGNIFICADO DO TRABALHO

Segundo Albornoz (1990) em quase todas as línguas da cultura européia, trabalhar tem vários significados. Para o grego existem dois significados, uma palavra diz respeito para fabricação e outra para esforço, já para o latim existe uma distinção entre *laborare* e *operare* que corresponde a “*opus*”, ou seja, obra. É possível perceber que o conceito de trabalho se identifica com obra, tarefa ou esforço, mas existem outros significados que traduzem ou correspondem às atividades relacionadas ao trabalho humano.

Todo trabalho supõe tendência para um fim e esforço. Para alguns trabalhos, esse esforço será preponderantemente físico; para outros, preponderantemente intelectual. Contudo, parece míope e interesseira a classificação que divide trabalho intelectual e trabalho corporal. A maioria dos esforços intelectuais se faz acompanhar de esforço corporal; uso minhas mãos e músculos do braço enquanto datilografo estas páginas, que vou pensando. E o pedreiro usa sua inteligência ao empilhar com equilíbrio os tijolos sobre o cimento ainda não solidificado. (ALBORNOZ, 1990 p. 13).

A autora identifica uma relação estreita entre os dois trabalhos. Atribui valor para ambos e considera a importância de todo e qualquer trabalho humano. Seja ele de ordem corporal ou intelectual vai significar algo para o trabalhador.

Segundo Codo (2007) o significado do trabalho é amplo, pois inclui uma série de variáveis importantes como:

O controle do trabalhador sobre o trabalho, a importância social do trabalho, a rotina, o sentido do trabalho, as relações sociais de produção, ou seja, o relacionamento com colegas e com a hierarquia, as atitudes do trabalhador frente ao trabalho, sua satisfação e seu comprometimento, a carga mental no trabalho, o suporte social, o suporte afetivo [...] são todas as variáveis importantes [...] para determinar o nível de saúde mental do trabalhador. (CODO, 2007 p. 187).

De acordo com Padilha (2006), nas línguas latinas o vocábulo trabalho significa *tripalium*, que representa um instrumento de tortura utilizado contra os escravos. Já em latim, *labor* significa esforço penoso, fadiga e atividade realizada com sofrimento. Heller (1977) citado por Padilha (2006) faz uma distinção importante entre os termos *work e labour*. O termo *work* indica um trabalho concreto, composto por atividades humanas indispensáveis para sobrevivência. Já o termo *labour*, possui uma conotação mais negativa, explica o trabalho pelo dor, pelo sofrimento, pela atribulação e pela alienação. Diante de tal definição percebe-se que o trabalho assume duas dimensões: aquele que produz valor de troca é de origem abstrata *labour*, e o trabalho com valor de uso *work* é a dimensão concreta do trabalho, condição natural da vida humana.

As duas distinções são importantes, pois facilitam a compreensão acerca do capitalismo presente na sociedade moderna. Sendo que, o trabalho com valor de troca, *labour* está associado à extração do trabalho excedente com alta produtividade, aumento de lucro e alienação. O trabalho alienado é aquele que o indivíduo realiza sem se reconhecer nele, de forma que esse trabalho não revela a verdadeira essência do trabalhador. Essa divisão social do trabalho (concreto e abstrato) provocada pelo capitalismo comprova que o trabalhador precisa vender a sua força de trabalho para sobreviver. (PADILHA, 2006).

O trabalho com valor de troca perde suas características próprias, a exemplo do sistema de salários dos vendedores, que não considera os obstáculos com os quais se confrontam, mas somente os resultados alcançados, ou seja, pela mobilização permanente do indivíduo. Esse movimento do indivíduo está vinculado ao sucesso e ao reconhecimento profissional. Desloca-se do real e do simbólico para o imaginário, na crença, de que, o que importa é o futuro, não a ação, nem tampouco a criação, mas o sucesso medido em termos contábeis. (PAGÈS, 1987).

Ao designar o indivíduo como objeto contábil, esta citação exprime bem, ainda que num código diferente, o que chamamos a extensão das relações mercantis: com o

desenvolvimento do capitalismo, o trabalho humano e seus resultados são reduzidos a seu valor de troca. Suas características concretas próprias perdem toda significação em benefício de seu equivalente monetário que os torna intercambiáveis. (PAGÈS, 1987, p. 107).

Marx (2004) citado por Padilha (2006) compreende que o capitalismo e a propriedade privada alienaram os sentidos humanos, físicos e intelectuais, reduzindo o homem a uma pobreza absoluta. O ato do trabalho perde o significado concreto quando novas formas de organização são praticadas, a exemplo da necessidade de reconhecimento, que é ser aceito e amado pela organização. Para ser reconhecido é preciso preencher os objetivos, respeitar as regras e reproduzir um discurso ideológico de conformar-se com o modelo da organização. A partir disso, o progresso profissional torna-se essencial para alcançar o sucesso, que se sobrepõe às dificuldades ou critérios reais, o que importa é vencer. É preciso fazer sempre mais, superar as expectativas, trabalhar mais e melhor. A partir de tais informações existe a necessidade de compreender a dinâmica que envolve a relação entre indivíduo e organização, bem como identificar as diferentes abordagens e concepções relacionadas ao campo da saúde mental e do trabalho humano.

2.2 DIFERENTES ABORDAGENS TEÓRICO-METODOLÓGICAS A RESPEITO DA SAÚDE MENTAL E TRABALHO

Para compreender o significado do sofrimento psíquico e as suas diferentes abordagens é necessário que exista uma observação sobre algumas mudanças ocorridas no âmbito da Saúde do trabalhador, bem como uma consideração ao número crescente de transtornos mentais atribuídos ao trabalho humano. Segundo Jacques (2003) é fundamental avaliar as estatísticas oficiais e não oficiais sobre os transtornos mentais do Ministério da Saúde.

Segundo estimativas da Organização Mundial da Saúde, os chamados transtornos mentais menores acometem cerca de 30% dos trabalhadores ocupados e os transtornos mentais graves, cerca de 5 a 10%. No Brasil, segundo estatísticas do INSS, referentes apenas aos trabalhadores com registro formal, os transtornos mentais ocupam a 3ª posição entre as causas de concessão de benefício previdenciário como auxílio doença, afastamento do trabalho por mais de 15 dias e aposentadorias por invalidez (BRASIL, 2001).

A partir de tais constatações existe a necessidade de compreender algumas mudanças ocorridas no âmbito da Saúde do trabalhador. Em 1986 a Psicologia por meio da VIIIª Conferência Nacional de Saúde e Iª Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador, consolidadas na Constituição Brasileira de 1988 e na Lei Orgânica da Saúde de 1990 introduziu algumas alterações referentes ao modelo teórico médico e compartilhou de outros conhecimentos e teorias a fim de aprofundar o seu saber. A partir dessa conferência ocorreram algumas determinações legais que listam os transtornos mentais relacionados ao trabalho-Portaria/MS número 1339 de 1999. (JACQUES, 2003).

Estas abordagens compreendem que o trabalho é percebido de diferentes formas, daí a necessidade de compreendê-las mais detalhadamente. As diferentes abordagens estão devidamente relacionadas na inter-relação entre o processo de saúde mental e trabalho humano, e fornecem suporte para a compreensão de diversos saberes que envolvem a dinâmica do trabalho humano. Tais abordagens são denominadas como: as teorias sobre estresse, a psicodinâmica do trabalho, as abordagens com base no modelo epidemiológico e/ou diagnóstico e os estudos e pesquisas em subjetividade e trabalho.

Para uma melhor compreensão sobre as Teorias sobre Estresse, é necessário conceituar o termo estresse, definido por Selye (1936) citado por Jacques (2003) como “uma síndrome geral de adaptação”, que é composta de três fases como: reação de alarme, fase de resistência, e fase de exaustão. Nas teorias sobre o estresse, é fundamental que se dê a devida importância sobre o fator estressor, ou seja, aquele que determina o porquê e quando ocorre a situação estressora. De acordo com Glima e Rocha (2000), o estresse não está configurado como uma doença, mas configura-se como uma tentativa de adaptação, às condições internas e externas do cotidiano. A presente teoria reforça que o trabalho tem a função constitutiva do adoecimento, e não somente como um fator que desencadeia tal sintoma. (JACQUES, 2003).

Jacques (2003) indica que a Psicodinâmica do trabalho dá ênfase à psicanálise², e ao estudo da normalidade sobre a patologia. Privilegiando os aspectos e as condições externas da organização como: conceitos ergonômicos, ritmo, hierarquia, responsabilidade e controle. A proposta de tal abordagem é baseada na investigação de grupos, ou seja, a observação coletiva e não individual do sujeito no seu ambiente de trabalho. O método utilizado na Psicodinâmica do

² De acordo com Psicanálise, o comportamento anormal resulta da seguinte seqüência: conflito-ansiedade-defesa-sintomas. (HOLMES, 1997).

trabalho é de natureza qualitativa baseado no modelo clínico de intervenção. Valoriza a escuta, e a interpretação, privilegiando a entrevista coletiva dos trabalhadores, sem a aplicação de questionários. A proposta do autor Dejours (1994) contempla que o campo da Psicodinâmica do trabalho³ é fonte de sofrimento e da significação que esse sofrimento representa para o indivíduo. O autor confirma que a sua proposta de intervenção está voltada para a coletividade do trabalho e não um estudo isolado do indivíduo, considerando a observação, interpretação e principalmente a escuta do sujeito. As discussões perpassam conceitos da Psicanálise introduzindo o sofrimento psíquico como uma vivência subjetiva instalada entre a doença mental (desconforto e sofrimento) e o bem estar psíquico. Tal abordagem utiliza o emprego da entrevista coletiva compreendendo que a singularidade do sujeito está vinculada ao passado e a história familiar construída por meio de relações. Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) compreendem que as relações de trabalho são fontes de ansiedade, pois envolvem relações hierárquicas com chefias, supervisão e outros trabalhadores.

A ansiedade responde então aos ritmos de trabalho, de produção, à velocidade e, através destes aspectos, ao salário, aos prêmios, as bonificações. A situação de trabalho por produção é completamente impregnada pelo risco de não acompanhar o ritmos imposto e de 'perder o trem'. (DEJOURS, 1992, p. 73)

O autor ainda acredita que o trabalho, pode apresentar um modo privilegiado de equilíbrio entre sistema físico e mental. No entanto, quando as exigências são maiores, o trabalhador utilizará mecanismos de defesa considerados fundamentais para a existência do seu bem estar psíquico.

Jacques (2003, p. 106) faz referência aos estudos epidemiológicos e/ou diagnóstico “a epidemiologia tem uma longa trajetória no âmbito da medicina identificada, principalmente, com as doenças infecto-transmissíveis.” Portanto, existe a importância de conhecer as duas grandes escolas epidemiológicas: a russo/anglo-saxã e a franco/latino-americana. As referidas escolas conceituam a epidemiologia, como uma ciência social e prática, que tem o objetivo de estudar a produção de conhecimento vinculado ao processo saúde e doença, sustentada por pressupostos da teoria social, definida como Abordagens teórico-metodológicas em saúde mental e trabalho. Sua finalidade é expor a relação que se estabelece entre as condições de vida de trabalhadores e o

³ A Psicodinâmica propõe que o sofrimento no trabalho seja o objeto da investigação e não o da doença. (FLORES, 2002).

surgimento das doenças mentais. Com base na epidemiologia Codo (2002), identificou no Brasil quadros psicopatológicos relacionados a categorias profissionais e define:

Este método de investigação, com seus avanços e recuos, foi responsável pela descoberta da síndrome do trabalho vazio entre bancários, paranóia entre digitadores, histeria em trabalhadores de creches e *burnout* em educadores. (CODO, 2002, p. 185).

Segundo Codo (1995) o trabalho não somente transforma o homem e a natureza, mas é um fator constitutivo do psiquismo e do processo que envolve saúde e doença mental.

A última teoria indicada por Jacques (2003) refere-se aos estudos e pesquisas em subjetividade do trabalho. A ênfase da teoria está em perceber as vivências do cotidiano, bem como buscar fundamentos na psicanálise. Tal abordagem está baseada em alguns pressupostos da psicologia social, e não concebe a dicotomia referente à individualidade ou coletividade, nem tampouco subjetivo e objetivo do sujeito. Portanto, tal teoria busca fundamentos da psicanálise com a finalidade de ampliar o campo conceitual para além do intra-psíquico, compreendendo que o sujeito está vinculado as normas sociais envolvido nas relações humanas. Segundo Jacques (2003), os estudos sobre a subjetividade e o trabalho envolvem alguns aspectos como: o processo de trabalho, gênero, etnia e as transformações tecnológicas e organizacionais.

Dessa forma, é possível identificar que as diferentes abordagens relacionadas ao trabalho, têm a pretensão de identificar os fatores que desencadeiam o processo saúde e doença no ambiente organizacional. Entretanto, as teorias sobre estresse e a psicodinâmica do trabalho compartilham que o trabalho é desencadeante do processo saúde e doença mental. Já as teorias com base no modelo epidemiológico privilegiam o caráter constitutivo do trabalho, bem como a identificação de quadros psicopatológicos ou as experiências e as vivências dos trabalhadores, conforme os estudos sobre a Subjetividade e trabalho. É possível perceber que o trabalho humano é provido de certa subjetividade, onde o indivíduo estabelece relações de prazer ou sofrimento. A partir disso, existe a possibilidade de considerar as variáveis e os fatores que produzem a insatisfação e o sofrimento psíquico no ambiente de trabalho.

2.3 O SOFRIMENTO PSÍQUICO NA ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO

Segundo Dejours (1994) o trabalho humano pode configurar-se como fonte de prazer ou sofrimento psíquico. Dessa forma, diante das pressões instauradas no ambiente de trabalho, o indivíduo irá utilizar estratégias defensivas a fim de enfrentar as situações que produzem insatisfação, adoecimento e, por conseguinte o sofrimento.

O modo como essa luta contra o sofrimento se faz a um só tempo coletiva e individualmente, conduzindo ao ocultamento, ou à identificação do sofrimento, sob forma de patologia, ou ao enfrentamento efetivo de dinâmicas causais enraizadas nas situações de trabalho, vem merecendo atenção continuada nos estudos dejourianos. (DEJOURS, 1994, p. 15).

O autor salienta que a carga psíquica (carga física e mental) é um dos fatores que pode desencadear possíveis sintomas e insatisfações no ambiente de trabalho. Indica que quando o indivíduo não consegue fazer modificações nas suas atividades, nem tampouco adequar as suas necessidades fisiológicas e os seus desejos, a relação do trabalhador com a organização fica bloqueada desencadeando o sofrimento psíquico. (DEJOURS, 1992).

Sofrimento Psíquico: conjunto de mal-estares e dificuldades de conviver com a multiplicidade contraditória de significados, multiplicidade esta oriunda das contradições agudas ou crônicas entre consciência/objetividade e das heterogeneidades reais do mundo objetivo. Caracteriza-se pela dificuldade do sujeito em operar planos e definir sentidos para a vida, aliada a sentimento de impotência e vazio, o eu sendo experimentado como coisa alheia. (MESSIAS; SAMPAIO, 2007).

Percebe-se que para enfrentar e suportar o sofrimento psíquico instaurado no ambiente do trabalho o indivíduo utilizará as estratégias defensivas de ordem individual ou coletiva, que são definidas por Dejours (1994, p. 132) como “uma modalidade de adaptação às pressões de uma organização do trabalho que fere homens e mulheres”. Tais estratégias são utilizadas com a finalidade de enfrentar e lutar contra o sofrimento, sendo que o sofrimento traz conseqüências e compromete outras áreas da vida do indivíduo, bem como as relações sociais, familiares e afetivas. Além de inviabilizar a vida do indivíduo, o sofrimento pode também, repercutir na produtividade das funções desempenhadas na organização de trabalho. Por meio do sofrimento, o indivíduo adota um comportamento de desconfiança entre os colegas alterando a qualidade de cooperação e a produtividade no ambiente de trabalho. (CHANLAT, 1996).

De acordo com Chanlat (1996) para o indivíduo enfrentar as pressões advindas do trabalho e evitar o sofrimento é necessário considerar dois aspectos fundamentais na relação estabelecida entre o indivíduo e a organização: de um lado o encontro entre o imaginário que é produzido pelo sujeito e o registro da realidade produzido pela situação de trabalho. De outro o encontro entre a história singular do sujeito, seu passado, memória e personalidade e o contexto social, ou seja, as relações estabelecidas no trabalho. Dessa forma é possível compreender que o indivíduo é dotado de uma subjetividade provido de sentimentos, emoções, percepções e que nem sempre, consegue corresponder e adaptar-se aos desejos da organização, sem alterar o seu bem estar físico, social e mental.

Considera-se a importância de preservar e avaliar com precisão a saúde dos trabalhadores que são acometidos por doenças e enfermidades ocupacionais. De acordo com Organização Internacional do Trabalho (OIT), as doenças relacionadas ao trabalho atingem cerca de 4% do PIB mundial. Tais estatísticas resumem a necessidade de se conhecer algumas patologias e síndromes relacionadas ao trabalho.

2.4 AS RELAÇÕES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO HUMANO

Sabe-se que o trabalho humano possui não somente valor econômico necessário para subsistência, mas valor cultural (simbólico) na vida de qualquer indivíduo, ou seja, o trabalhador constrói um significado para o seu trabalho de ordem positiva ou negativa. Os fatores positivos e negativos mesclam-se de acordo com as atividades e o grau de satisfação com as atividades exercidas, tendo em vista que o trabalho está relacionado com a subjetividade e ocupa um lugar afetivo na vida dos trabalhadores. No entanto, é importante ressaltar que nem sempre as relações de trabalho são favoráveis à manutenção e/ou promoção da saúde psíquica no campo do trabalho. (BRASIL, 2001).

É possível considerar a existência de alguns fatores que produzem a insatisfação, mal estar e sofrimento com as atividades relacionadas ao trabalho. Essas insatisfações são decorrentes das mudanças organizacionais ocorridas no âmbito do trabalho.

O processo de comunicação dentro do ambiente de trabalho, moldado pela cultura organizacional, também é considerado fator importante na determinação da saúde mental. Ambientes que impossibilitam a comunicação espontânea, a manifestação de insatisfações, as sugestões dos trabalhadores em relação à organização ou ao trabalho desempenhado provocarão tensão e, por conseguinte, sofrimento e distúrbios mentais. Jornadas de trabalho longas, com poucas pausas [...] turnos de trabalho noturnos, turnos alternados [...] pressão de supervisores ou chefias por mais velocidade e produtividade causam, com frequência, quadros ansiosos, fadiga crônica e distúrbios do sono. (BRASIL, 2001, p. 161).

Segundo Mendes e Resende (2004), a Psicodinâmica percebe que as vivências de prazer e sofrimento, ocorrem de maneira subjetiva e, principalmente em função das relações interpessoais estabelecidas com colegas e chefia da organização, e formam um único construto que tem na sua composição quatro elementos antagônicos como: gratificação e liberdade, insegurança e desgaste.

O prazer só é revelado na presença da gratificação e da liberdade. A gratificação mobiliza sentimentos de satisfação e realização profissional. A liberdade é o sentimento que permite ao trabalhador expressar-se individualmente e ser reconhecido por colegas e superiores. Já o sofrimento, se instala a partir do momento em que o trabalhador sente insegurança e desgaste. A insegurança está relacionada com a incerteza de não corresponder e suportar as exigências e pressões exercidas pelo trabalho. O desgaste é o sentimento de que, o trabalho cause sobrecarga, tensão emocional, ansiedade e frustração. (MENDES; RESENDE, 2004).

Portanto, se o sistema é rígido, não há reconhecimento, nem tampouco a possibilidade de expressar-se livremente, o trabalhador utilizará mecanismos de defesas a fim de suportar as exigências do trabalho. Assim sendo, o trabalhador assume uma atitude resignada, descrente, com a tendência de isolar-se do grupo, comprometendo a sua saúde e o seu comportamento psicoafetivo e profissional.

O trabalho pode ser fonte de prazer ou sofrimento. Existe uma real preocupação dos pesquisadores acerca do sofrimento psíquico presente nas organizações de trabalho. Tais autores nomeiam o fenômeno de várias formas incluindo, embotamento afetivo, normopatía, alexitimia e síndrome da insensibilidade. Essa Síndrome é caracterizada pela dificuldade que o trabalhador tem em reconhecer, distinguir e expressar seus sentimentos. Logo, essa tentativa gera insatisfação, sofrimento psíquico e, por conseguinte outros distúrbios de ordem psicossomática. (SELIGMANN-SILVA, 1992 apud DI PACE; FERNANDES E PASSOS, 2006).

Alguns distúrbios decorrem das relações de poder presente nas organizações. De acordo com Bobbio (1986) citado por Carvalho e Vieira (2007, p. 03) “o poder é concebido como

a capacidade de agir do indivíduo, e também como a capacidade de determinar o comportamento de outro indivíduo”. Sendo assim, o mesmo irá trabalhar condicionado a um conjunto de normas e regras estabelecidas pela organização. O indivíduo irá adaptar-se aos sistemas de referência como, crenças e valores que são construídos fora dele, e que raramente têm ligação com as suas crenças. Ou seja, a organização pode influenciar a estrutura psicológica e produzir sofrimento psíquico nos trabalhadores.

As organizações provocam nos indivíduos a projeção que eles próprios fazem nela. Essas imagens, de certa forma, estruturam e ordenam o isolamento e a fragilidade do indivíduo. Nesse ponto reforça-se a angústia necessária ao processo de mediação psicológica. Ao mesmo tempo, a organização cria imagens de compensação para as angústias que ela mesma provoca, mantendo a já referida relação de equilíbrio circunstancial do processo de mediação, entre angústia e prazer. (CARVALHO; VIEIRA, 2007, p. 23).

Dessa forma, é necessário considerar a presença de alguns elementos que a natureza capitalista instituiu nas atuais organizações. Pagès (1987) reconhece o papel e o poder que as organizações detêm na estrutura inconsciente do indivíduo, a imagem e o culto do poder na organização, a máquina do prazer, o isolamento do indivíduo e a máquina da angústia. A imagem e o culto referem-se à imposição de uma imagem de força e poder sobre o indivíduo, uma onipotência construída com a idéia de modelo a ser seguido. A imagem do prazer está relacionada aos benefícios e satisfações que o trabalho proporciona como: viagens, salário, recompensas e carreira. O isolamento do indivíduo está em atribuir mérito individual as suas próprias conquistas, obter o seu prazer a serviço da organização. Já a máquina da angústia, comporta dois elementos: primeiramente as exigências muito altas, que incluem carga de trabalho, lucro e rendimento e também implicam o risco do fracasso em não corresponder as exigências do trabalho. Posteriormente, o sistema de controle, que é elaborado com a formalização de regras, princípios severos no que tange o nível psicológico e ideológico do indivíduo. (PAGÈS, 1987).

Segundo Leiter e Maslach (1999, p. 38) o desgaste físico e emocional no trabalho é decorrente das mudanças organizacionais e das exigências do mercado de trabalho, “a dedicação que exigem as longas horas e a excessiva carga de trabalho são exaustivas, bem como os conflitos potenciais com clientes, pacientes, alunos, colegas e supervisores”. Esse desgaste é altamente prejudicial para a saúde física e mental do trabalhador. Pode causar dores de cabeça, doenças gastrointestinais, pressão alta, tensão e fadiga muscular, e pode agravar-se com o esgotamento

mental gerando: ansiedade, depressão e distúrbios do sono. O autor define o desgaste físico e mental como:

Um processo gradual de perda, durante o qual o desequilíbrio entre as necessidades do indivíduo e as exigências do trabalho torna-se cada vez mais acentuado. As exigências do trabalho moldam a experiência do indivíduo ao mesmo tempo em que o desempenho do indivíduo afeta o trabalho e todas as pessoas envolvidas nele. (LEITER; MASLACH, 1999, p. 44).

De acordo com o autor, as causas que produzem o desgaste físico e emocional no ambiente de trabalho estão localizadas mais especificamente na organização do que no indivíduo, e tem suas origens nos seis pontos de desequilíbrio entre o trabalhador e a organização como: falta de controle, remuneração insuficiente, excesso de trabalho, ausência de equidade e valores conflitantes. O autor reforça a importância das organizações estabelecerem um compromisso com o trabalhador, construindo estratégias que evitem o desgaste físico e emocional no ambiente de trabalho. (LEITER; MASLACH, 1999).

Segundo Wisner (1994) o sofrimento psíquico está vinculado aos aspectos do trabalho e ocorre em virtude da percepção, ou sobre o significado das informações advindas do trabalho. Algumas perturbações do sono relacionadas com horários e com o conteúdo do trabalho demonstram que em pouquíssimo tempo pode estar acompanhada de perturbações psíquicas. Considera-se que o sofrimento psíquico está relacionado aos diversos aspectos do psiquismo humano, especialmente à angústia. Exprime-se por meio de comportamentos, mais especificamente a fala, mas também por perturbações neuroendócrinas e imunológicas⁴ e pode produzir ou favorecer o aparecimento de enfermidades psicossomáticas. (WISNER, 1994).

Para Dejours citado por Botomé, Cruz e Martins (2001) o sofrimento psíquico configura-se no ambiente de trabalho, sendo composto por um sistema de relações e motivações intersubjetivas que são tensionadas pelo maniqueísmo das categorias do bem e do mal.

E com isso, reforçam a perversão de um sistema que ataca sua integridade física e psíquica, além da imagem que tem de si mesmos. O uso de estratégias defensivas, que negam e rejeitam o sofrimento no trabalho, além de ajudar os trabalhadores a nele se manterem, termina por promover a contínua precarização do trabalho e do emprego. (DEJOURS, 1999 apud BOTOMÉ, CRUZ E MARTINS, 2001, p. 175).

⁴ As perturbações neuroendócrinas e imunológicas são mecanismos reguladores do organismo humano. Na presença de ansiedade e/ou angústia intensa ocorre uma disfunção em tais mecanismos, provocando o aparecimento de doenças e outras enfermidades. (MOREIRA, 2003).

De acordo com os autores, o progresso tecnológico trouxe novas exigências ao trabalhador, que por sua vez fica sujeito às imposições produzidas no mercado de trabalho, bem como na tentativa constante de manter-se imune a todas e quaisquer dificuldades advindas do trabalho. Dessa forma, é o próprio trabalhador que perpetua a precarização do trabalho e do emprego, ainda que perceba que o “mal” está assolando a sua integridade física e psíquica, resiste, pois também precisa sobreviver.

Segundo Ministério da Saúde do Brasil, (2001) algumas situações advindas do trabalho são altamente prejudiciais para a saúde psíquica dos trabalhadores como, por exemplo, acidentes, mudança de posição hierárquica (ascensão ou queda) podem determinar diversos quadros psicopatológicos, produzindo depressões graves e incapacitantes na vida dos sujeitos. Quando os níveis de atenção e concentração são muito elevados e existe uma pressão constante por parte da organização o trabalhador poderá desenvolver um estado de tensão, fadiga e esgotamento profissional denominado *burnout*, traduzido para o português como Síndrome do esgotamento profissional ou estafa.

É um tanto difícil definir as disfunções causadas pelos transtornos mentais relacionados ao trabalho. No entanto, existem alguns indicadores propostos pela AMA (Assistência Médica Ambulatorial) que classificam as disfunções ou deficiências causadas pelos transtornos mentais e de comportamento relacionados ao trabalho humano em quatro áreas (BRASIL, 2001), são elas:

1-Limitações em Atividades da Vida Diária: avalia-se não somente o número de atividades que foram prejudicadas pelo trabalho, mas as restrições e limitações que eventualmente afetam a vida do indivíduo como um todo.

2-Exercício de Funções Sociais: é a capacidade de o indivíduo interagir e comunicar-se com outras pessoas, incluindo a convivência social do indivíduo sem a presença de alterações ou agressões que possam isolar o indivíduo do mundo.

3-Concentração, Persistência e Ritmo: referem-se à capacidade do indivíduo manter a atenção focalizada o tempo suficiente para permitir a realização de tarefas encontradas no lar, escola ou no ambiente de trabalho.

4-Deterioração ou Descompensação no Trabalho: diante de situações, circunstâncias ou demandas mais elevadas o indivíduo pode manifestar sintoma de transtorno mental ou de comportamento.

De acordo com as informações acima, é possível perceber a importância de se preservar a integridade física bem como, a saúde psíquica dos trabalhadores. Diante de algumas situações difíceis ou ameaçadoras, o indivíduo irá utilizar mecanismos de defesa a fim de evitar o sofrimento psíquico instalado no ambiente de trabalho. Segundo Seligmann - Silva (1994) diante de algumas situações adversas e difíceis o indivíduo utilizará mecanismos de defesa e resistências a fim de proteger-se. As defesas serão utilizadas com a finalidade de evitar ou suportar o sofrimento, enquanto que as resistências estão voltadas para as possíveis situações que desencadeiam o sofrimento. Para a autora, o indivíduo irá fazer uso das defesas diante de situações que ameacem a sua integridade física ou mental, como por exemplo, as defesas utilizadas contra o cansaço e a auto-repressão. Quando o controle é excessivamente rígido, mais difícil tornar-se-á as condições geradoras de cansaço e fadiga. Já a auto-repressão refere-se ao bloqueio à expressão dos próprios sentimentos, impedindo ao indivíduo manifestar-se diante de ações ou palavras. Dessa forma, a tensão pode aumentar e influir na constituição de doenças psicossomáticas e distúrbios mentais. (SELIGMANN-SILVA, 1994).

2.5 SÍNDROMES OCUPACIONAIS

Para identificar algumas disfunções de comportamento decorrentes do trabalho é necessário atentar para algumas informações que envolvem as condições de vida do trabalhador. Compreender a trajetória profissional do indivíduo, analisando as insatisfações e o desgaste físico e mental produzido pelo trabalho, para assim localizar o sofrimento e as patologias que dificultam a realização das atividades ocupacionais. (ROCHA; GLIMA, 2000).

Seligmann-Silva citada por Rocha e Glima (2000) afirma que as situações de trabalho podem desencadear crises mentais agudas, neuróticas e psicóticas. Para tanto, classifica os diferentes quadros clínicos:

Síndrome da fadiga crônica: Um quadro clínico que apresenta como resultante a fadiga acumulada, mesmo através do sono e do repouso adequado torna-se difícil a recuperação. Sua principal característica é a fadiga física e mental, bem como a presença de vários sintomas como: dores de cabeça, irritabilidade, dores no corpo, perda de apetite e um mal estar generalizado.

Síndrome do esgotamento profissional/ estafa/ burnout: É uma das síndromes que se caracteriza pela exaustão emocional, despersonalização e sentimento de pouca realização. Geralmente a incidência de tal síndrome ocorre em indivíduos que trabalham sob pressão, e com alto nível de exigência profissional.

Síndrome residual pós traumática: Ocorre após um episódio traumático agudo e de gravidade suficiente afastando o indivíduo de suas atividades ocupacionais. Independentemente dos sintomas desaparecerem, o indivíduo permanece com alguns sintomas que o impossibilitam de retornar ao trabalho.

Síndromes depressivas: Sua manifestação decorre de sintomas crônicos típicos como tristeza, vivências de perda, fracasso entre outros. Algumas vezes os quadros depressivos associados ao trabalho revelam-se de forma sutil. O indivíduo começa sentir um desânimo diante da vida e do futuro, e ainda apresentar sintomas somáticos.

Quadros neuróticos pós – traumáticos: Se originam por meio de uma ameaça que se localiza em um evento do passado recente, que pode ter ocorrido no local de trabalho, por exemplo, assaltos e acidentes. O indivíduo revive a cena traumática com a presença de mal estar associado a pesadelos, irritabilidade, distúrbios do sono e distúrbios neurovegetativos diversos.

Síndromes paranóides: Quadros do tipo neurótico que se desenvolvem fortes sentimentos de insegurança e vivências de ameaça. Identificam-se aspectos e pressões de tipo persecutório como, controles rígidos e técnicas punitivas nas mudanças organizacionais. Algumas organizações manipulam sutilmente as atitudes dos trabalhadores, estimulando a competição e alguns conflitos. Dessa forma o ambiente torna-se favorável a estas vivências, perturbando os relacionamentos interpessoais e ocupacionais do indivíduo.

Transtornos psicossomáticos: Conclui-se que os fatores psicossociais do trabalho desempenham três papéis no desenvolvimento das doenças do coração: podem contribuir para o surgimento de vários processos fisiológicos que determinam hipertensão e aterosclerose, também podem estar envolvidos em doenças coronarianas, e ainda podem agravar os efeitos de outros fatores de risco como a elevada pressão sanguínea. Além dos distúrbios coronarianos podem ocorrer outras patologias relacionadas à sobrecarga de estresse, como por exemplo, o câncer.

Síndrome de insensibilidade: São enfermidades onde o fenômeno central é o embotamento afetivo. O indivíduo fica desprovido de prazer em todas as esferas da vida, ainda assim pode desenvolver outras doenças orgânicas.

Alcoolismo: Na sua etiologia identificam-se causas biológicas, psicológicas e sociais. Algumas ocupações podem demonstrar maiores índices de alcoolismo, por exemplo: atividades que envolvem grande densidade mental, trabalho monótono que gera tédio, ou até mesmo as atividades que são socialmente desprestigiadas como, contato com cadáveres, lixo ou dejetos. De acordo com o Ministério da Saúde (2001, p. 175) a OMS – Organização Mundial da Saúde define que o alcoolismo é “a síndrome de dependência do álcool é um dos problemas relacionados ao trabalho”. Já em 1990, a Sociedade Americana das Dependências considerou que o alcoolismo tem em suas manifestações influência genética, psicossocial e ambiental.

2.6 SHOPPING CENTER: A CATEDRAL DAS MERCADORIAS

Segundo Padilha (2006, p. 22) “o surgimento e o desenvolvimento do Shopping Center acompanha uma nova forma de industrialização da oferta e da demanda, além do próprio desenvolvimento industrial e tecnológico típico do século XX”. O Shopping Center surgiu nos Estados Unidos em 1950, com a finalidade de promover o desenvolvimento econômico e a lógica do capital moderno, configurando-se como um país que mais construiu Shopping Centers no mundo. Em 1956 os Estados Unidos já contabilizavam mil estabelecimentos e mais dois mil estabelecimentos em construção. Por meio dos americanos o conceito de Shopping se propagou em todo o mundo, ampliando à construção de novos empreendimentos. Entre 1950 e 1960 a Europa construiu os primeiros Shoppings Centers que instalaram-se na Grã-Bretanha, na França e

na Alemanha, pois esses países aceitaram mais rapidamente o conceito de centro comercial. Na França os centros comerciais se originaram nos bairros, a partir da reconstrução imobiliária pós Segunda Guerra Mundial, e em 1958 inaugurou-se o primeiro centro comercial totalmente fechado, sem contato com o exterior.

Não parecem restar dúvidas de que hoje, o Shopping representa um lugar privilegiado na sociedade do consumo. É um ambiente de circulação de mercadorias que oferece serviços, lazer e cultura. Um lugar onde as pessoas buscam a realização pessoal pela via do consumo, de identificação com grupos sociais, da materialização dos sentimentos, de manipulação das consciências, e a ocupação quase integral do tempo livre das pessoas. Padilha (2006, p. 22) define o Shopping como “esses centros comerciais aparecem como uma última etapa do desenvolvimento da sociedade de massas (que nasce nos anos 1930) e participam de forma decisiva na construção de uma nova cultura urbana”.

Contudo, a lógica do Shopping Center vai além da contemplação de um espaço bonito, prático e agradável. Tal pressuposto é baseado em uma análise sociológica, que contempla o Shopping como um complexo comercial que tem a pretensão de fabricar um “novo homem”, adaptado aos interesses capitalistas da sociedade moderna.

2.6.1 O surgimento do Shopping Center no Brasil

A implementação do Shopping Center no Brasil ocorreu na década de 60, baseado no padrão americano. Conforme Padilha, (2006, p. 68) “é a referência estrangeira como imagem de inovação”. Suas construções criaram um novo templo social que preconiza a fantasia, o consumo e o poder. De acordo com Pintaui (1992) citado por Padilha (2006), os Shoppings Centers apareceram no momento do desenvolvimento de monopólios na economia Brasileira, apresentando uma tendência de atividades comerciais varejistas.

Em 1966 foi construído o primeiro Shopping na cidade de São Paulo, e na década de 1980 na cidade do Rio de Janeiro. É possível observar que o crescimento dos Shoppings está associado ao crescimento da população, que se tornou mais intensificado a partir de 1960. Não existem, no Brasil, leis específicas para shoppings.

As administradoras estão livres para fazerem os contratos como quiserem, pois é uma indústria que move bilhões de reais. Atualmente, a lei 8.245, de 1991 (a Lei do Inquilinato), em seu artigo 54, é a única que trata de locação em shoppings. (HOSTÁLCIO, 2009). Segundo Abrasce - Associação Brasileira de Shopping Centers, os estados brasileiros que possuem maior número de Shopping Centers são: São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul.

Os SC criam um microambiente de felicidade onde parece não existir problemas, o que aliás, é uma das preocupações da administração do empreendimento e que tem garantido o afluxo de pessoas. No SC os indivíduos que tem capacidade de consumo sentem-se mais “protegidos” para realizar suas compras, além de se sentirem num lugar confortável, o que estimula o consumo. (PINTAUDI, 1922, apud PADILHA, 2006 p. 73).

De certa forma, o autor reforça que o Shopping Center é um ambiente considerado seguro e que também, favorece o consumo. Ainda sim, acompanham o desenvolvimento econômico e crescem de maneira acentuada, conforme estatística de 2003 fornecida pela Abrasce.

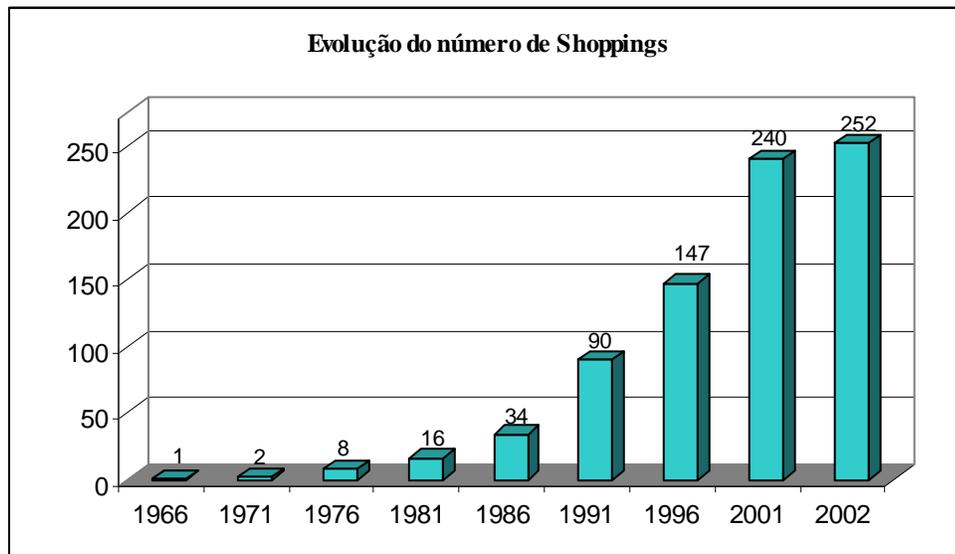


Figura 1: Evolução do número de Shoppings.
FONTE: Padilha (2006)

Segundo Padilha (2006), a partir de 1970 ocorre um crescimento urbano e industrial que em contrapartida, aumenta o setor de serviços e o crescimento econômico oportunizando a criação do Shopping Center no Brasil. Evidentemente que esses dados já foram modificados, tendo em vista que em 2007, o Brasil inaugurou 22 novos empreendimentos na área de Shopping

Center. Para tanto, faz-se necessário compreender a dinâmica que envolve a relação entre vendedor e consumidor. (LIMA, 2008).

2.6.7 Consumo e Sociedade

Para compreender a dinâmica que envolve um complexo comercial como o Shopping Center é necessário discorrer sobre a relação de consumo presente em tal estabelecimento. Pensar em Shopping Center nos remete a idéia de passeio, lazer, entretenimento e inevitavelmente a palavra comprar ou mais precisamente consumir. Na linguagem corriqueira o termo consumir está relacionado a gastos inúteis e compulsões quase que irracionais, vinculadas a valores morais e religiosos. (CANCLINI, 2005).

A cultura de consumo é apresentada como algo extremamente destrutivo para a religião, termos de sua ênfase no hedonismo, na busca do prazer aqui e agora, na elaboração de estilos de vida expressivos, no desenvolvimento de tipos narcísicos e egoístas de personalidade. (FEATHERSTONE, 1995, p. 159).

O autor salienta que de certa forma, a palavra consumir possui conotação um tanto negativa dotada prazeres mundanos e efêmeros. No entanto, a lógica que envolve o consumo baseia-se na produção de uma série de mercadorias, bens e artefatos que são objeto de desejo da grande maioria da população. Essa por sua vez, preocupa-se em aderir ou construir um estilo de vida expressivo que proporcione satisfação e, é por meio do ato de consumir que o sujeito exprime a sensação de necessidade ou de prazer.

Para existir o consumo ou efetivamente a venda de qualquer produto, bem ou mercadoria é preciso que se mencione o papel de dois sujeitos. De um lado, o consumidor que anseia por novidades e bom atendimento. Do outro, aquele que vai atender a demanda do comércio de mercadorias, o chamado profissional de vendas ou vendedor.

A partir de tal relação se compreende que o ato de consumir envolve uma série de variáveis para além, de uma simples relação entre aquele que vende e aquele que compra. Segundo Featherstone (1995), o consumo é algo que desperta o sentido de transformação em si mesmo e do próprio estilo de vida. Envolve uma série de interpretações de bens culturais, experiências e estilos de vida, tanto para quem está comprando como para quem está vendendo o

produto. Obviamente que “as tendências ao consumo crescem mais rapidamente, portanto, crescem mais rapidamente do que os meios para satisfazê-las, fato este que tem criado uma espécie de círculo concêntrico em algumas sociedades”. (VIEIRA, 2005 p. 195).

O autor chama atenção que o consumo favorece a ampliação da produtividade e, por conseguinte os bens produzidos e conseqüentemente, os salários. Para tanto é necessário estar motivado, ou seja, uma das características fundamentais aplicadas ao perfil de vendedor.

2.6.2 O profissional de vendas

Segundo a Associação Americana de Marketing (AMA), “vender é desempenhar atividades de negócios que orientem o fluxo de bens e serviços do produtor ao consumidor, ou usuário.” (LAS CASAS, 1989 p. 21). Nesse sentido existem duas formas de realizar vendas: pessoal e impessoal. A primeira realiza-se por meio da apresentação oral direcionado a possíveis compradores, a segunda é sem a intervenção do profissional de vendas.

Existe um estereótipo de vendedor, que se caracteriza como uma pessoa muito falante, no entanto há vendedores tímidos, e introvertidos. Independente das qualidades e da personalidade do vendedor é importante a realização de treinamentos que desenvolvam competências e viabilizem a venda de produtos. O profissional de vendas é avaliado predominantemente pela sua produção, precisa ser eficiente para alcançar bons resultados e cumprimento de metas. (LAS CASAS, 1989).

Segundo McMurry e Arnold (1968) citado por Las Casas (1989), existem algumas características que são primordiais para o exercício das atividades do profissional de vendas:

- Elevado nível de energia
- Intensa autoconfiança
- Busca de prestígio e status
- Ansiedade de ganhar cada vez mais e melhorar o padrão de vida
- Hábito de trabalhar sem supervisão
- Perseverança habitual
- Tendência natural à competição

- Empatia e ímpeto

O autor comenta ainda, que ninguém nasce vendedor, e menciona a importância do indivíduo desenvolver habilidades e competências necessárias para tornar-se um excelente vendedor. Para que ocorra tal desenvolvimento do profissional de vendas é fundamental que se considere o fator humano e as diferenças individuais presente em cada sujeito. Segundo Johnson (1992, p. 20) “são muitas as empresas que descuidam das habilidades psicológicas e de conduta de seus funcionários, quando os capacitam em seus programas de produtividade”.

De acordo com Cobra (1994, p. 27) “o papel do vendedor é importante como desencadeador de negócios e supridor de necessidades, proporcionando retorno aos investimentos de sua empresa e contribuindo de diversas maneiras à sociedade em que vive”. Dessa forma fica evidente que, para ser ou tornar-se um bom vendedor é necessário desenvolver habilidades e competências fundamentais ao exercício da profissão.

3 MÉTODO

Para que uma pesquisa seja reconhecida cientificamente é necessário adotar procedimentos adequados e sistematizados que confirmem a validade do fenômeno pesquisado.

Segundo Gil (1994, p. 27) “a ciência tem como objetivo fundamental chegar à veracidade dos fatos”, seu objetivo é desenvolver um trabalho científico que responda ao problema de pesquisa. Quanto às questões éticas, o projeto de pesquisa foi devidamente encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Sul de Santa Catarina – CEP/UNISUL no final de 2008, sendo que no início de janeiro de 2009 obteve como resultado a aprovação permitindo a pesquisadora ir a campo realizar as atividades de pesquisa.

Posteriormente se deu a construção do instrumento de coleta de dados e tão logo se realizou uma revisão do instrumento (questionário), com o objetivo de se obter dados que respondam adequadamente ao fenômeno pesquisado. Dessa forma, a pesquisadora juntamente com a orientadora avaliou que o instrumento necessitava de alguns ajustes. Sendo assim, reformulou seu instrumento aplicando um teste piloto em um dos sujeitos de pesquisa, fez nova revisão e prosseguiu sua pesquisa realizando a coleta de dados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa é de natureza quantitativa e qualitativa, pois o fenômeno sofrimento psíquico está relacionado à subjetividade humana, bem como a compreensão de aspectos psicológicos que envolvem a vida das pessoas. De acordo com Triviños (1987) a pesquisa qualitativa valoriza o meio com suas características físicas e sociais e almeja compreender os significados que o homem estabelece com o meio. Segundo Richardson (1999) a pesquisa qualitativa caracteriza-se como a tentativa de uma compreensão mais detalhada dos significados e das características apresentadas pelos entrevistados. Destaca-se também que é uma pesquisa quantitativa, pois os resultados da análise são estatísticos.

Quanto aos objetivos a pesquisa pode ser classificada como exploratória. Segundo Gil (1999), o objetivo das pesquisas exploratórias é proporcionar uma visão geral sobre determinado fato. Para Triviños (1987) tal pesquisa almeja detectar algo num organismo ou fenômeno a fim de formular hipóteses e fazer uma investigação mais ampliada. De acordo com Gil (1999, p. 70) “as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer”. Para alcançar os referidos objetivos, fez-se um levantamento, com o objetivo de analisar e aprofundar fatores e sintomas que podem desencadear o sofrimento psíquico decorrente do trabalho.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Foi elaborado um questionário (Apêndice B) contendo 34 perguntas. De acordo com Gil (1999), o questionário constitui uma das mais importantes técnicas de investigação na obtenção de coleta de dados. Richardson (1999) refere que o questionário é um instrumento que permite coletar informações acerca do indivíduo ou grupo acerca de diferentes aspectos de um fenômeno. O questionário foi subdividido em:

1. Dados Gerais: Inclui informações referentes ao sexo (masculino e feminino), tempo que trabalha no Shopping, horas trabalhadas, turnos (manhã, tarde e noite), uso de alguma medicação e afastamentos do trabalho.

2. Sinais /Sintomas e possíveis fatores desencadeantes de Sofrimento Psíquico, tais como aspectos referentes à sua atividade de trabalho, fatores emocionais e físicos como cansaço físico e mental, dores de cabeça, qualidade do sono, irritabilidade, sintomas depressivos, sinais de ansiedade entre outros. Dessa forma, a pesquisadora obteve uma visão panorâmica de fatores que podem desencadear sintomas e insatisfação no ambiente de trabalho. Nas informações referentes aos sinais e sintomas o nível de mensuração foi ordinal em que, 1= Nunca ou raramente; 2= Com pouca frequência; 3= Com regular frequência; 4= muito frequentemente; 5= Sempre ou quase sempre.

No questionário há 15 itens referentes a fatores que podem desencadear sofrimento psíquico, 23 itens de sintomas e 8 itens que podem ser tanto fatores quanto sintomas, pois o

mesmo estímulo pode provocar diferentes reações e respostas individuais. O tempo médio para responder as perguntas do questionário variou entre, cinco e quinze minutos.

3.3 LOCAL E PARTICIPANTES

Tendo em vista que os objetivos da pesquisa foram identificar fatores que podem desencadear o sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis e identificar se existem sinais de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham neste comércio. O estudo foi desenvolvido com 39 vendedores em sete lojas de diversos ramos de atividades (comércio varejista de roupas, perfumaria, calçados, telefonia móvel celular, ótica e relógios, comércio de bolsas e acessórios e loja de departamentos) em um shopping Center da Grande Florianópolis. Essas lojas possuem um quadro de funcionários com números distintos, ou seja, pequeno e médio porte. A caracterização dos participantes será apresentada (capítulo 4) na análise dos dados.

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

3.4.1 Seleção e contato com os participantes da pesquisa

A pesquisadora realizou um contato pessoal com a gerência das sete lojas, com a finalidade de esclarecer os objetivos da pesquisa. Logo, fez um convite verbal aos participantes verificando a disponibilidade individual de cada um, para participarem de sua pesquisa. Para concretizar tal projeto a pesquisadora explicitou a todos os vendedores das sete lojas que aceitaram participar do estudo (perfazendo um total de 39 participantes), que seria mantido o sigilo dos dados coletados e solicitou que os mesmos assinassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Apêndice A). A seleção dos participantes foi feita por meio de um

convite verbal e a escolha de tais profissionais ocorreu em diferentes ramos de atividade que compõe o Shopping Center como: comércio varejista de roupas, perfumaria, calçados, telefonia móvel celular, ótica e relógios, comércio de bolsas e acessórios e loja de departamentos. Todos os profissionais estavam devidamente registrados no regime CLT (Consolidação das leis do Trabalho) com uma jornada de trabalho composta de 40-44 horas semanais.

A disponibilidade de participação na pesquisa se deu se forma distinta nas diferentes empresas: em determinadas organizações somente alguns vendedores se dispuseram a participar do estudo, em outras todos os vendedores se dispuseram a responder o questionário. Sendo assim dos 60 questionários disponibilizados, 39 foram respondidos.

3.4.2 Coleta e sistematização dos dados

Os participantes responderam os questionários no próprio local de trabalho ou levaram os instrumentos para serem respondidos em casa. Foi estabelecido com a gerência de cada loja que o horário de preenchimento dos questionários não prejudicasse o andamento das atividades laborais e os mesmos foram respondidos individualmente sem a presença da pesquisadora. Os questionários foram devolvidos no prazo de dois a cinco dias após a entrega, juntamente com os respectivos TCLE.

Após a coleta, todos os dados foram sistematizados em uma planilha de Excel, onde se estabeleceu critérios para organização dos dados como: sexo, idade, afastamentos no trabalho, uso de medicamentos, horas trabalhadas, tempo que trabalha no Shopping e posteriormente a classificação das respostas. Dessa forma, a pesquisadora obteve uma visão panorâmica dos aspectos que podem ou não desencadear sintomas caracterizados como sofrimento psíquico.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo da pesquisa foi construído a partir de uma análise estatística obtida por meio de um questionário (Apêndice B). Os resultados dessa pesquisa serão apresentados em três sub-capítulos que serão trazidos para discussão: 1. Caracterização da amostra; 2. Aspectos que podem desencadear o sofrimento psíquico na organização de trabalho; 3. Presença de sinais e sintomas de sofrimento psíquico em vendedores e que trabalham no comércio de vendas do Shopping Center.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A pesquisa contou com uma amostra composta por 12 homens e 27 mulheres (Tabela 1). Percebe-se que, quanto ao sexo, não existe nesta pesquisa uma equivalência, pois a mesma é composta por um número de mulheres maior que de homens. Neste sentido Borges e Guimarães (2000) chamam atenção para o número de mulheres que se lançam ao mercado de trabalho, o que corrobora com os resultados encontrados na pesquisa.

Para esta discussão, faz-se necessário destacar algumas mudanças históricas e econômicas que possibilitaram o ingresso da mulher nos postos de trabalho. Devido à expansão econômica e o processo de industrialização, a participação da mulher no mercado de trabalho intensificou-se já na década de 70. Na primeira metade dos anos 90, houve um crescimento acentuado da presença da mulher no mercado de trabalho.

As transformações nos padrões culturais e nos valores relativos ao papel social da mulher, intensificadas pelo impacto dos movimentos feministas desde os anos 70 e pela presença cada vez mais atuante das mulheres nos espaços públicos, alteraram a constituição da identidade feminina, cada vez mais voltada para o trabalho produtivo. (BRUSCHINI, 2000, p.16).

Compreende-se que essas transformações históricas contribuíram para o ingresso da mulher nos postos de trabalho. O novo contingente de trabalhadoras é composto por mulheres que são movidas pela necessidade de complementar a renda familiar. No entanto, ainda são

eleitas como as principais responsáveis pelos interesses domésticos e cuidados com os filhos, o que de certa forma, representa uma sobrecarga para aquelas que são trabalhadoras por excelência. (BRUSCHINI, 2000).

No que se refere à idade a pesquisadora constatou que os participantes têm idades entre 18 e 45 anos (Tabela 1), tendo como média de idade 27 anos. Os participantes trabalham em diferentes turnos que englobam manhã, tarde e noite e a média encontrada para o tempo que trabalham no Shopping foi de três anos e três meses (mínimo= 2 meses; máximo=13 anos).

Tabela 1: Distribuição das características dos participantes

Variável	Valores	
Idade	Média	27
	Mínimo	18
	Máximo	45
Sexo	Feminino	27
	Masculino	12
Tempo que trabalha (meses)	Média	3 anos e 3 meses
	Mínimo	2 meses
	Máximo	13 anos
Horas diárias trabalhadas	Média	6,7
	Mínimo	6
	Máximo	12

Fonte: Elaboração da autora, 2009

No que se refere ao número de afastamentos do trabalho por motivos de saúde, três sujeitos se afastaram sendo duas mulheres e um homem com idades variando entre 28 e 34 anos. Os motivos dos afastamentos incluíram depressão, tendinite e dores no pé.

A pesquisadora identificou que seis mulheres fazem uso de algum medicamento, sendo nomeados como: atacand, dorflex, paracetamol, atelonol, rivotril, sibutramina, omeprazol e remédios para enxaqueca. Os motivos pelos quais fazem uso de medicamentos incluem a depressão, estresse, pressão alta, remédios para emagrecer e dores musculares. Nota-se que são as vendedoras mulheres que fazem não somente uso de algum medicamento, como apresentam maior frequência no que se refere aos afastamentos do trabalho.

4.2 FATORES QUE PODEM DESENCADear A PRESENÇA DE SOFRIMENTO PSÍQUICO NA ORGANIZAÇÃO DE TRABALHO

O trabalho pode ser fonte de prazer ou sofrimento, tendo em vista que alguns aspectos organizacionais podem influenciar de maneira positiva ou negativa o desempenho e a saúde dos trabalhadores. Vieira (2005, p. 191) aponta que “o ser humano ao trabalhar transfere parte de sua energia vital para seu produto, ao mesmo tempo em que o próprio trabalho promove alterações físicas, químicas, biológicas e psicológicas em seu organismo”. A literatura também nos oferece diversos conhecimentos no que tange a relação trabalho e saúde mental. Autores como Dejours (1994), Seligmann-Silva (1994), Wisner (1994), Leiter e Maslach (1999), Mendes e Resende (2004) apontam que o trabalho humano pode configurar-se de forma saudável ou prejudicial à saúde humana, bem como pode desencadear o aparecimento de doenças organizacionais e sinais de sofrimento psíquico. Para tanto, existe a importância de explicar alguns fatores organizacionais que podem comprometer o desempenho no trabalho, bem como produzir o sofrimento psíquico.

De acordo com os dados apresentados na (Tabela 2), pode-se observar que fatores como disposição, satisfação e prazer são importantes para todo e qualquer trabalho, tendo em vista que não só proporcionam o bem estar, como são fontes de motivação e comprometimento profissional. Nota-se que com muita frequência ou quase sempre, 87% dos participantes revelaram comprometimento com as atividades que desempenham (item 29 - Tabela 2); em contrapartida apenas 8% dos participantes demonstraram que com pouca ou regular frequência estão comprometidos com as atividades de trabalho.

Tabela 2: Fatores Organizacionais relacionados ao trabalho

		Nunca ou raramente		Com pouca frequência		Com regular frequência		Muito frequente		Sempre ou quase sempre			
		Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%		
29	F/S	Considero-me uma pessoa comprometida com minhas atividades de trabalho		2	5%	2	5%	1	3%	14	36%	20	51%
23	F	(INV) Consigo atender as demandas e exigências do(s) meu(s) supervisor(es)		2	5%	2	5%	6	15%	10	26%	19	49%
28	F	(INV) Consigo me adaptar com facilidade às normas e regras do meu trabalho		1	3%	3	8%	4	10%	13	33%	18	46%
31	F	(INV) Considero-me uma pessoa importante no meu ambiente de trabalho		4	10%	5	13%	5	13%	9	23%	16	41%
30	F	(INV) Tenho autonomia para executar minhas atividades de trabalho		2	5%	1	3%	10	26%	14	36%	12	31%
2	F/S	Considero meu trabalho prazeroso		2	5%	2	5%	14	36%	9	23%	12	31%
17	F	Trabalho sob pressão		12	31%	11	28%	6	15%	4	10%	6	15%
32	F	Meu trabalho é entediante		16	41%	9	23%	6	15%	3	8%	5	13%
21	F	No meu ambiente de trabalho, há conflitos entre colegas de trabalho		14	36%	12	31%	5	13%	4	10%	4	10%
1	F	Considero minha carga de trabalho muito excessiva		19	49%	13	33%	2	5%	2	5%	3	8%
8	F	(INV) Consigo dizer não às exigências do trabalho quando elas me parecem absurdas		13	33%	9	23%	6	15%	8	21%	3	8%
9	F	Costumo assumir mais tarefas do que posso dar conta durante meu expediente de trabalho		20	51%	7	18%	6	15%	4	10%	2	5%
20	F	Sinto dificuldades em adequar as minhas necessidades individuais com os interesses e		19	49%	12	31%	4	10%	2	5%	2	5%
22	F/S	Sinto dificuldades para tomar decisões no meu ambiente de trabalho		21	54%	12	31%	4	10%	1	3%	1	3%
25	F/S	Sinto-me incapaz de atender as exigências do meu trabalho		27	69%	9	23%	3	8%	0	0%	0	0%

Fonte: Elaboração da autora, 2009

Legenda: F = Fatores

S = Sintomas

F/S= Fatores e Sintomas

Para Spector (2004), o comprometimento organizacional é outra variável que está relacionada à satisfação. Meyer, Allen e Smith citados por Spector (2002), compreendem que o comprometimento organizacional está relacionado a três componentes definidos como: afetivo,

contínuo e normativo. O comprometimento afetivo ocorre quando existe por parte do indivíduo, o desejo de permanecer na organização, o contínuo prevalece quando o indivíduo precisa do salário e demais benefícios ou quando não encontra outra oportunidade melhor. Já o normativo, envolve os valores individuais, pois existe a crença que comprometer-se com a organização é o mais adequado. Nesse sentido, pode-se pensar que a maioria dos participantes está altamente comprometida com os interesses da organização, enquadrando-se no comportamento normativo.

Supõe-se que para estar comprometido com o trabalho e com a organização, é necessário atender e corresponder aos interesses propostos pela mesma. E nesse aspecto, 75% dos participantes indicaram que conseguem atender as demandas solicitadas pela gerência ou supervisão (item 23 - Tabela 2). No entanto, 10% dos participantes afirmaram que raramente ou com pouca frequência conseguem atender possíveis demandas e exigências de seus superiores.

As organizações estão diretamente ligadas a uma forma de coação, isto é, pressões exercidas sobre os indivíduos para que os mesmos alcancem um objetivo comum. A partir desse ponto de vista, surgem os aspectos considerados nocivos pela psicologia social, pois a pressão gera o estresse, a ansiedade e a frustração. (VIEIRA, p. 197).

De acordo com o autor, as organizações não somente influenciam como internalizam valores nos trabalhadores, com o objetivo de atender seus próprios interesses. Desse modo, há necessidade de rever, se as influências de superiores, impedem ou favorecem o desempenho das atividades dos referidos participantes. Percebe-se que um dos aspectos favoráveis está relacionado com a adaptação de regras e normas organizacionais (item 28 - Tabela 2). Sendo que, 79% dos participantes, afirmaram que muito frequentemente ou sempre, conseguem adaptar-se aos interesses da organização. Retoma-se aqui, a suposição de que, estes participantes utilizem estratégias defensivas a fim de adaptar-se, negando e rejeitando qualquer possibilidade de sofrimento no trabalho. (DEJOURS, 1999 apud BOTOMÉ, CRUZ E MARTINS, 2001).

De certo modo, justifica-se que para estes participantes, a autonomia é um fator relevante. De modo que, 67% destes, disseram que com frequência ou quase sempre, consideram ter autonomia (item 30 - Tabela 2) para desempenharem suas atividades de trabalho. Percebe-se que vender é uma arte, e tal atividade requer por excelência a autonomia, possibilitando a mobilização constante do vendedor que anseia por remuneração e reconhecimento profissional.

É importante destacar que além de autonomia, a maioria dos participantes considera-se importante para a organização (item 31 - Tabela 2), tendo em vista que 64% dos participantes revelaram que muito frequentemente ou quase sempre se reconhecem importantes no trabalho.

No entanto, 23% destes não se sentem importantes na organização, ou seja, vale ressaltar que ser, ou tornar-se importante é algo mais complexo, pois envolve a individualidade e a subjetividade do indivíduo. Friedmann citado por Kanaane (1999, p. 101) assinala que “Freud certamente, restringe, com razão, o setor em que as virtudes equilibrantes do trabalho se manifestam plenamente, observando que este traz satisfações “particulares” aos indivíduos, que puderam exercer livremente a escolha de sua atividade profissional”.

Pode-se afirmar que os participantes da referida pesquisa, foram livres suficientemente para escolher a profissão de vendedor, o que justifica que estão mais felizes e satisfeitos com a profissão que escolheram? Certamente não, pois toda e qualquer atividade agrega aspectos positivos e negativos inerentes a qualquer escolha profissional. Outro aspecto importante que envolve a atividade do profissional de vendas é a pressão exercida pela organização no que se refere ao cumprimento de metas. Nesse sentido cabe uma ressalva, pois 15 % dos participantes indicaram que com regular freqüência são pressionados no ambiente de trabalho (item 17- Tabela 2), já 25% dos mesmos, revelaram que freqüentemente ou quase sempre, sentem a pressão advinda pela organização. Em contrapartida, 59% dos participantes afirmam que raramente ou com pouca freqüência, sentem que trabalham sob pressão.

Nesse caso, identifica-se que os participantes não são autônomos e sim assalariados, ou seja, precisam estar em constante movimento, atendendo as necessidades individuais e também corresponder aos interesses impostos pela organização. Um enfoque que valoriza a produção e, por conseguinte um desempenho profissional constante não permitindo que o trabalho se configure em algo monótono ou entediante. Sob este aspecto, 64% dos participantes revelaram que raramente ou com pouca freqüência o trabalho assume um tom de tédio (item 32 - Tabela 2).

É possível que em toda organização resida algum tipo de conflito, tendo em vista que o conflito é definido por Bobbio (1986, apud CARVALHO e VIEIRA 2007) como uma forma de interação entre indivíduos, grupos e organizações, e neste caso, observa-se que existe uma interação positiva entre os participantes, pois 67% dos participantes afirmaram que raramente ou com pouca freqüência, há conflitos (item 21 - Tabela 2) no ambiente de trabalho. Já 20% destes, admitiram que muito freqüentemente ou quase sempre, o conflito faz-se presente nas relações entre colegas de trabalho. De acordo com Kanaane (1999), os indivíduos estabelecem no ambiente de trabalho relações que de certa forma, estão associadas a experiências de vida

individual representadas por um conjunto de aprendizagens e condicionamentos que afetam as interações sociais e profissionais. Observa-se que, para a maioria destes participantes, o conflito não é algo que desintegra as relações entre colegas de trabalho, porém existe a necessidade de considerar as particularidades de cada indivíduo.

Os participantes não foram unânimes no que tange a carga horária de trabalho, já que, 49% dos participantes admitiram que nunca ou raramente, a carga horária de trabalho é excessiva (item 01 - Tabela 2). Já 33% destes, revelaram que com pouca frequência é considerada excessiva. É provável que para alguns participantes, a carga horária não seja considerada excessiva, pois grande parte destes cumpre jornada de 6 horas diárias, o que valida o nível de satisfação com a carga horária de trabalho. Entretanto, há que se destacar outro aspecto relevante relacionado às exigências do trabalho. Sobre este eixo, 56% dos participantes, afirmaram que nunca ou com pouca frequência, conseguem dizer não às exigências do trabalho, mesmo quando estas lhe parecem absurdas (item 08 - Tabela 2). Pode-se pensar que os vendedores esforçam-se para corresponder as exigências da organização, pois não só almejam o reconhecimento profissional, mas desejam assegurar e garantir a empregabilidade. Contudo, 69% dos participantes não assumem mais tarefas (item 09- Tabela 2) do que podem dar conta.

Desse modo, percebe-se que existe a dificuldade em dizer não às exigências consideradas absurdas, e de outro, a maioria dos participantes consegue atender as demandas solicitadas pela organização. Não obstante, 80% dos participantes, revelaram que nunca ou com pouca frequência, sentem dificuldades em adequar suas necessidades individuais com os interesses da organização (item 20 - Tabela 2), e apenas 10% destes, não conseguem adequar os próprios interesses individuais com aqueles determinados pela organização.

Percebe-se que, de certa forma, os participantes também não apresentam dificuldades em tomar decisões no ambiente de trabalho (item 22 - Tabela 2), pois 85% da amostra, nunca ou com pouca frequência apresenta dificuldades em tomar decisões relacionadas ao trabalho, nem tampouco sentem incapacidade para realizar seu trabalho. Vale ressaltar que, 85% dos participantes demonstraram que nunca ou com pouca frequência, se sentem incapazes para desempenhar suas atividades de trabalho (item 25 - Tabela 2).

Por meio destas respostas, percebeu-se que alguns fatores organizacionais influenciam a saúde do trabalhador, bem como favorecem ou dificultam o desempenho das atividades de trabalho. Desse modo, existe a importância de considerar os sintomas físicos e

emocionais de tais participantes, para assim inferir possíveis relações entre saúde e sinais de sofrimento psíquico decorrentes do trabalho.

4.3 SINAIS E SINTOMAS DE SOFRIMENTO PSÍQUICO EM VENDEDORES QUE TRABALHAM NO COMÉRCIO DE SHOPPING CENTER DA GRANDE FLORIANÓPOLIS

Para dar continuidade a referida pesquisa, elaborou-se questões que de alguma forma, indicassem a presença de sinais e sintomas de sofrimento psíquico presente nas organizações pesquisadas.

De acordo com a (Tabela 3) existe a importância de explicar que os aspectos físicos, e emocionais podem ou não, provocar o adoecimento decorrente do trabalho. Vale ressaltar que alguns itens apresentam-se repetidos, tanto na (Tabela 2), como na (Tabela 3). De certa forma, os fatores organizacionais influenciam direta ou indiretamente o desempenho individual do trabalhador, bem como podem produzir sintomas físicos e emocionais que desencadeiam o adoecimento e conseqüentemente o sofrimento psíquico. É provável, por exemplo, que sentir disposição para o trabalho seja uma condição de ordem individual, entretanto a própria organização pode não proporcionar um clima favorável para que esta ocorra. Daí a necessidade de apresentar dados que, ora são fatores e ora são sintomas.

Tabela 3: Sintomas físicos e emocionais relacionados ao trabalho.

N. item	Sintomas	Tipos de sintomas	Itens referentes a sintomas que podem desencadear sofrimento psíquico na organização do trabalho	Nunca ou raramente		Com pouca frequência		Com regular frequência		Muito frequente		Sempre ou quase sempre	
				Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%	Respostas	%
29	F/S	E	Considero-me uma pessoa comprometida com minhas atividades de trabalho	2	5%	2	5%	1	3%	14	36%	20	51%
3	S	F/E	(INV) Sinto-me disposto(a) para trabalhar	1	3%	3	8%	7	18%	15	38%	13	33%
16	S	E	Fico ansioso(a) quando não atinjo as metas	4	10%	7	18%	5	13%	10	26%	13	33%
33	S	E	(INV) Sinto-me motivada para ir trabalhar	5	13%	5	13%	6	15%	11	28%	12	31%
2	F/S	E	Considero meu trabalho prazeroso	2	5%	2	5%	14	36%	9	23%	12	31%
12	S	E	(INV) Quando penso na minha atividade de trabalho, sinto-me satisfeito(a)	3	8%	7	18%	7	18%	11	28%	11	28%
27	S	E	Fico ansioso(a) quando penso na possibilidade de ser demitido	15	38%	6	15%	10	26%	1	3%	7	18%
13	S	F/E	Sinto dificuldades para adormecer	19	49%	11	28%	4	10%	1	3%	4	10%
19	S	F	Tenho a sensação de desgaste físico ao acordar	10	26%	11	28%	10	26%	4	10%	4	10%
6	S	F	Sinto dores de cabeça	19	49%	10	26%	4	10%	3	8%	3	8%
14	S	E	Sinto dificuldades para tomar decisões	19	49%	11	28%	6	15%	1	3%	2	5%
15	S	E	Tenho sono agitado (acordo durante a noite e/ou tenho pesadelos)	21	54%	8	21%	6	15%	2	5%	2	5%
18	S	E	Tenho sensação de angústia e/ou vazio quando estou no meu ambiente de trabalho	23	59%	7	18%	4	10%	3	8%	2	5%
26	S	E	Tenho a sensação de desgaste emocional ao acordar	13	33%	13	33%	9	23%	2	5%	2	5%
4	S	E	Ultimamente tenho sentido desânimo para exercer minhas atividades de trabalho	14	36%	15	38%	6	15%	3	8%	1	3%
5	S	E	Sinto-me irritado(a) quando estou exercendo minhas atividades de trabalho	18	46%	16	41%	4	10%	0	0%	1	3%
7	S	F	Sinto-me cansado(a) a ponto de sentir dores e/ou fadiga muscular	16	41%	9	23%	9	23%	4	10%	1	3%
10	S	E	Sinto-me exausto(a) emocionalmente	14	36%	11	28%	6	15%	7	18%	1	3%
24	S	E	Tenho sensação de angústia e/ou vazio quando penso nas minhas atividades de trabalho	25	64%	4	10%	4	10%	4	10%	1	3%
34	S	E	Meu trabalho me causa sofrimento	28	72%	5	13%	3	8%	2	5%	1	3%
22	F/S	E	Sinto dificuldades para tomar decisões no meu ambiente de trabalho	21	54%	12	31%	4	10%	1	3%	1	3%
11	S	E	Sinto-me deprimido	20	51%	11	28%	4	10%	4	10%	0	0%
25	F/S	E	Sinto-me incapaz de atender as exigências do meu trabalho	27	69%	9	23%	3	8%	0	0%	0	0%

Fonte: Elaboração da autora, 2009

Legenda: F = Fatores

S = Sintomas

F/S= Fatores e Sintomas

Cabe aqui uma ressalva quanto ao comprometimento organizacional. Percebe-se que, 87% dos participantes, demonstrou que muito freqüentemente ou quase sempre, estão comprometidos com as atividades que desempenham no trabalho. No entanto, apenas 5% dos participantes disseram que nunca ou com pouca freqüência, estão comprometidos com a organização (item 29 - Tabela 3). Para Spector (2004, p. 250), “o comprometimento organizacional apresenta várias correlações, que a satisfação no trabalho também possui, incluindo características do trabalho, variáveis de função, rotatividade, ausência e idade”. Aqui se retoma a dualidade do comprometimento organizacional, que por sua vez envolve variáveis organizacionais e individuais.

Supõe-se que, para estar comprometido é também preciso estar disposto. E nesse aspecto, 71 % dos participantes revelaram que muito freqüentemente ou quase sempre, estão dispostos para trabalhar (item 3 - Tabela 3), sendo que apenas 3% destes, afirmaram que nunca ou com pouca freqüência apresentam disposição para o trabalho. Entretanto, a atividade de vendas requer o cumprimento de metas e para tanto, a organização deseja que estes participantes cumpram seus objetivos. Desse modo, 59% dos participantes dizem que, muito freqüentemente ou quase sempre, ficam ansiosos (item 16 - Tabela 3) quando não cumprem metas e desafios. Em contrapartida 28% dos participantes afirmou que nunca ou com pouca freqüência, há presença de ansiedade ao não cumprimento de metas. Confirma-se a hipótese que, para a maioria dos participantes, a ansiedade descrita por Dejours (1992), está relacionada aos ritmos de trabalho, salário, prêmios e bonificações. De modo que, quando cumprem metas e desafios, são premiados e gratificados.

Para Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) as relações de trabalho são fontes de ansiedade, tendo em vista que estão relacionadas com as pressões organizacionais exercidas por chefias e supervisão. Do exposto, tem-se que repensar que a ansiedade “é um estado psíquico emocional angustiante acompanhado de alterações somáticas (cardíacas, respiratórias, etc), e em que prevêm situações desagradáveis, reais ou não”. (FERREIRA, 2006 p. 124).

Justifica-se então, que a ansiedade é um fator relevante para o equilíbrio individual. A este respeito, pode-se suspeitar que a ansiedade faz-se presente na vida profissional dos referidos participantes. Desse modo, é preciso atentar aos diferentes níveis de ansiedade que acometem

estes profissionais, bem como avaliar com precisão o comprometimento que a ansiedade traz para o exercício da profissão e conseqüentemente para a saúde como um todo.

Tal discurso nos remete a uma reflexão, pois os referidos participantes apresentam-se motivados para o trabalho. Para Bergamini (1997, p. 23) “a motivação para um trabalho depende do significado que cada qual atribui a essa atividade”. Considera-se então, que os participantes atribuem diferentes significados ao trabalho, tendo em vista que 59% dos participantes, responderam que muito freqüentemente ou sempre, estão motivados para realizar as atividades de trabalho. Já, 26% dos participantes revelam que nunca ou com pouca freqüência a motivação faz-se presente nas atividades que desempenham (item 33 - Tabela 3).

Vale ressaltar que além de motivados, os participantes realizam suas atividades com prazer, pois 54% destes revelam que muito freqüentemente ou sempre seu trabalho é considerado prazeroso (item 02 - Tabela 3), o que representa mais da metade da amostra pesquisada. Já, 10% dos participantes dizem que nunca ou com pouca freqüência exercem o trabalho com prazer.

Os autores Mendes e Resende (2004) chamam atenção quanto ao prazer encontrado no trabalho. Reforçam que o prazer é revelado na presença da gratificação e, por conseguinte da liberdade, é também o sentimento que permite ao trabalhador expressar-se e ser reconhecido pelos colegas. Desse modo, tais respostas condizem com a realidade dos referidos autores, pois os participantes não só atendem os interesses da organização, como também são gratificados pelas atividades que desempenham.

Outra ressalva se faz quanto à satisfação encontrada no trabalho, pois 56% dos participantes sentem-se satisfeitos (item 12 - Tabela 3) com as atividades desempenhadas no trabalho. Evidentemente que para permanecer em uma organização de trabalho é preciso adaptar-se aos objetivos e regras organizacionais. Não há como trabalhar e desempenhar determinada função, sem corresponder aos interesses organizacionais. Daí a necessidade dos trabalhadores desenvolverem mecanismos de adaptabilidade, a fim de garantir a sobrevivência escapando do medo, da angústia, conflitos e insegurança. (DEJOURS, 1994).

Retoma-se aqui, a questão da ansiedade relacionada com o medo de ser demitido, tendo em vista que 21% dos participantes, muito freqüentemente ou sempre, ficam ansiosos quando pensam na possibilidade de ser demitido da organização (item 27 - Tabela 3), já 26% destes, afirmaram que com regular freqüência sentem-se ansiosos com a possibilidade de serem demitidos. Um aspecto relevante e pertinente para se discutir, pois a ansiedade pode gerar outros

desconfortos e conseqüentemente dificuldades emocionais e físicas, a exemplo do sono. Diante de tais considerações percebeu-se que embora os participantes sintam ansiedade, esta não compromete a ponto de trazer distúrbios do sono, pois 77% dos participantes, nunca ou com pouca freqüência sentem dificuldades para adormecer (item 13 - Tabela 3), nem tampouco consideram ter sono agitado ou pesadelos noturnos. Sendo que, 75% dos participantes, apresentam que nunca ou com pouca freqüência, são acometidos de pesadelos noturnos ou sono agitado (item 15- Tabela 3).

Há que se rever se os referidos participantes estão em perfeita saúde física e mental, tendo em vista que 20% destes, muito freqüentemente ou sempre acordam com a sensação de desgaste físico (item 19 - Tabela3). Tais respostas apresentam certa incongruência, pois de acordo com as respostas, a grande maioria destes não apresenta dificuldades relacionadas ao sono, o que não justificaria acordar com a sensação de desgaste físico. Porém, pode-se imaginar que os participantes sentem muito cansaço a ponto de não descansar e dormir o suficiente?

Ainda relacionando a presença de possíveis incômodos na saúde, não se identificou a presença significativa de dores de cabeça em tais participantes, pois 75% destes, nunca ou com pouca freqüência sentem dores de cabeça (item 06 - Tabela 3). No entanto, 16% dos participantes muito freqüentemente ou sempre, são acometidos por estas e neste aspecto a dor é definida como, uma “sensação de sofrimento, decorrente de lesão e percebida por formações nervosas especializadas.” (FERREIRA, 2006 p. 328).

Observa-se também, que a maioria dos participantes não demonstra sentir sensação de angústia ou vazio quando pensa, ou está no ambiente de trabalho. Sendo que, 77% dos participantes dizem que nunca ou com pouca freqüência, sentem a sensação de angústia quando estão no ambiente de trabalho (item 18 - Tabela 3). Entretanto, existe uma pequena diferença quando os participantes pensam nas atividades de trabalho, pois 74% dos participantes dizem que com pouca freqüência ou nunca, sentem a presença de angústia ou vazio. Para Cabral; Nick (2001), a angústia pode considerar-se como um termo sinônimo de ansiedade e neste aspecto observa-se que não há uma freqüência relevante a ponto de aprofundá-la.

Supõe-se então, que um número significativo de participantes não sentem, ou melhor, não apresentam sintomas que comprometem o desempenho das atividades de trabalho. Pode-se também pensar que os mesmos são seguros e assertivos no que tange a tomada de decisão? Considera-se que sim, pois 77% destes demonstram que raramente ou com pouca freqüência

sentem qualquer dificuldade em tomar decisões (item 14 - Tabela 3). Tal resposta fica ainda mais evidente quando o processo de decidir relaciona-se aos aspectos do trabalho, pois 85% dos participantes dizem que nunca ou com pouca frequência sentem dificuldades na tomada de decisão. Fator que nos remete a idéia que, tais participantes são seguros e autônomos quando exercem suas atividades de trabalho.

Outro fator relevante é a disposição encontrada na grande maioria da amostra, pois 74% destes, raramente ou com pouca frequência sentem desânimo para trabalhar (item 04 - Tabela 3). É possível deduzir que tal atividade de vendas é dinâmica, e por si só, motivadora e agradável? Talvez sim, tendo em vista que a grande maioria da amostra revelou estar bastante satisfeita e disposta. Pode-se dizer que para estes participantes, há mais influencias positivas que negativas.

No que tange aos sintomas de irritabilidade (item 05 - Tabela 3), 87% dos participantes afirmaram que nunca ou com pouca frequência sentem irritabilidade enquanto estão trabalhando, já 10% destes, afirmaram que com regular frequência sentem irritabilidade enquanto estão trabalhando. Pode-se então, predizer que a irritabilidade está relacionada com as atividades que desempenham, pois 33% dos participantes demonstraram que com regular frequência ou muito frequentemente, sentem cansaço físico a ponto de sentir dores e fadiga muscular (item 07 - Tabela 3), o que de certa forma é um indicativo que denota incômodo, desconforto e possivelmente algum desgaste físico ou emocional.

Para Leiter; Maslach (1999), o desgaste físico e emocional é altamente prejudicial à saúde, pois pode causar outros sintomas e desconfortos a ponto agravar-se e conseqüentemente produzir o adoecimento físico e mental. Ainda que, existam mais evidências de saúde que possíveis sinais de sofrimento, é preciso considerar os indícios, que podem desencadear o sofrimento psíquico. Observa-se que, 64% dos participantes raramente ou com pouca frequência, sentem-se exaustos emocionalmente, no entanto 33% destes dizem que com regular frequência ou muito frequentemente estão exaustos emocionalmente (item 10 - Tabela 3). Tal aspecto chama atenção, tendo em vista que o sofrimento está vinculado aos aspectos que envolvem o trabalho, e ocorre por meio da percepção, ou sobre o significado das informações que advém do trabalho. (WISNER, 1994).

Dentro desta ótica, percebe-se que 79% dos sujeitos pesquisados, afirmam que raramente ou com pouca frequência estão deprimidos (item 11 - Tabela 3), embora 20% destes

revelam que com regular freqüência ou muito freqüentemente, sentem a depressão presente. Reside aqui, a necessidade de reforçar que a depressão é um estado caracterizado por tristeza, e não de sofrimento.

No que tange à incapacidade para atender as exigências do trabalho, percebeu-se que a grande maioria da amostra, representada por 92% reconhece que raramente ou com pouca freqüência sentem-se incapazes para atender as exigências do trabalho (item 25 - Tabela 3). Um resultado que pode ser compreendido como a tentativa constante de corresponder e atender prontamente a organização, a ponto de não considerarem o trabalho como fonte de sofrimento. Para tanto, vale destacar que 84% dos participantes informam que raramente ou com pouca freqüência, o trabalho é visto como causador de sofrimento (item 34 - Tabela 3), já 8% destes, revelaram que o trabalho causa sofrimento com freqüência, e ainda 8% dos participantes admitem que sempre ou quase sempre, o trabalho produz sofrimento, o que demonstra um número razoável, pois, corresponde a mais de 15% da amostra de pesquisa.

Leiter; Maslach (1999) atribuem que as causas que produzem o desgaste físico e emocional no trabalho localizam-se mais especificamente na organização do que no indivíduo. Dessa forma, existe a necessidade e importância das organizações estabelecerem um compromisso com o trabalhador a fim de contribuir genuinamente para o bem estar físico e mental da sua saúde. De acordo com as respostas, percebeu-se que não há evidências de síndromes ou patologias ocupacionais que comprometam de maneira significativa a saúde destes participantes, nem tampouco a presença de possíveis disfunções ou deficiências relacionadas a saúde psíquica dos pesquisados.

Compreende-se que de certa forma, as diferentes abordagens relacionadas ao campo da saúde e trabalho assumem diferentes opiniões sobre os fatores que desencadeiam o sofrimento psíquico. Todavia, tal estudo converge para a Psicodinâmica do trabalho, que compreende o trabalho como um fator desencadeante no processo saúde e doença, porém compartilham pressupostos que envolvem subjetividade e trabalho, ou seja, consideram a dimensão de duas possibilidades, do trabalho e das experiências e vivências dos trabalhadores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo desta pesquisa foi identificar se existem sinais e sintomas de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis. Desse modo, faz-se necessário compreender que embora existam diferentes abordagens relacionadas ao fenômeno pesquisado, há também semelhanças conceituais que foram devidamente expostas na referida pesquisa. Para tanto, há que se rever os objetivos específicos, com a finalidade de saber se os mesmos foram respondidos.

Sobre o objetivo de **“identificar se os fatores organizacionais podem desencadear o sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis”**, percebeu-se que de certa forma os participantes desempenham suas atividades de trabalho com disposição, motivação e prazer, tendo em vista que um número significativo de participantes demonstra comprometimento com o trabalho. Há de se considerar ainda, que estes se adaptam facilmente as normas e regras organizacionais, bem como quase não apresentam dificuldades em adequar as necessidades individuais com os interesses da organização. Destaca-se que a grande maioria da amostra é jovem (média de 27 anos) o que talvez seja um indicativo relevante a ponto de não influenciar de forma acentuada o desempenho profissional com os interesses individuais dos participantes.

Identificou-se também, que a grande maioria revelou ter autonomia para executar suas atividades, além de considerarem-se importantes para a organização conseguem também atender às demandas e exigências organizacionais, independente se forem absurdas ou não. Considera-se aqui, a relevância em destacar a existência de fatores positivos no que se refere às variáveis organizacionais. Em contrapartida é pertinente ressaltar, que alguns fatores organizacionais podem exercer influências sobre a saúde física e mental dos indivíduos.

Evidencia-se aqui, que a grande maioria da amostra, demonstra mais satisfação que possíveis desconfortos relacionados ao trabalho. Contudo, percebeu-se que há indícios de fatores organizacionais que podem gerar ou desencadear possíveis mal estares e conseqüentemente o sofrimento psíquico no âmbito do trabalho. De certa forma, os participantes não consideram que os fatores organizacionais são impactantes a ponto de comprometer de maneira acentuada o desempenho profissional, nem tampouco a saúde como um todo.

Baseando-se na fundamentação teórica, percebeu-se que quando há, ansiedade desgaste físico e emocional, excesso de carga física e mental e pressões organizacionais constantes, ocorre um processo gradual de perda e conseqüentemente o adoecimento psíquico. Desse modo, foi possível estabelecer relações que respondessem o segundo objetivo específico **“identificar se existem sintomas de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio de Shopping Center da Grande Florianópolis”**. Identificou-se que a ansiedade é muito presente na rotina de trabalho destes participantes, tendo em vista que mais da metade da amostra, demonstrou que muito frequentemente ou sempre ficam ansiosos quando não cumprem as metas estipuladas pela organização. Este dado apresenta relevância, pois a ansiedade é um dos principais fatores que geram adoecimento e conseqüentemente o sofrimento, psíquico. Pretende-se ainda destacar que há indícios de desgaste físico e emocional, e que os mesmos, podem servir de alerta para a saúde física e mental destes participantes.

Reafirma-se aqui, a necessidade de discutir mais precisamente que um número significativo de participantes não consideraram que o trabalho é causador de sofrimento psíquico. No entanto, pode-se pensar que o próprio termo **“sofrimento psíquico”**, remete-nos a idéia de algo ruim e não aceitável socialmente.

Uma propensão por parte de participantes de pesquisas psicológicas a responderem de forma tendenciosa a perguntas apresentadas, por exemplo, em escalas de atitude ou em inventários de personalidade. Os participantes tenderiam a apresentar respostas consideradas mais aceitáveis ou aprovadas socialmente e tenderiam ainda a negar sua associação pessoal com opiniões e comportamentos que seriam desaprovados socialmente (ANASTASI & URBINA, 2000; CROWNE & MARLOWE, 1960; KROSNICK, MARKUS & ZAJONK, 1985 apud RIBAS JR, MOURA E HUTZ, 2004, p. 83).

De acordo com os autores, quando uma pesquisa envolve aspectos psicológicos, existe uma tendência natural das respostas serem adequadas e desejáveis socialmente. É possível que nesta pesquisa, confirme-se tal hipótese, pois se pontuou questões que envolveram opiniões individuais, bem como fatores de ordem psicológica. Pode-se também deduzir, que os participantes negam possíveis sentimentos e sintomas que produzisse alguma reflexão mais apurada sobre o trabalho que desempenham.

Cabe ressaltar que no decorrer do estudo a pesquisadora encontrou algumas dificuldades relacionadas à coleta de dados. Reconhece-se que, de certa forma, os participantes estavam bastante ocupados, e que não houve possibilidade de esclarecer possíveis dúvidas, tendo em vista que os sujeitos pesquisados estavam no ambiente de trabalho, desempenhando suas atividades laborais.

Desse modo, pode-se prever que seria mais adequada a realização de uma entrevista, tendo em vista que iria aprofundar mais fielmente as particularidades e diferentes opiniões dos pesquisados. Todavia, sua aplicação seria demasiadamente dificultada, pela organização de tempo e espaço destes profissionais. Tal estudo possibilitou conhecer um campo de trabalho raramente estudado no que tange a saúde do trabalhador. Daí a necessidade de ampliar e aprofundar estudos sobre os sinais de sofrimento psíquico apresentados nesta pesquisa. Julga-se ainda pertinente, explorar novos estudos que aprofundem não somente o fenômeno sofrimento psíquico, mas questões que envolvam mais especificamente a saúde dos profissionais de venda de Shopping Center.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, S. **O que é trabalho?** São Paulo: Brasiliense, 1990.

BÁRBARA, M. M. Reestruturação Produtiva, Qualificação, Requalificação e Desemprego: Percepção e Sofrimento do Trabalhador. **Revista de Psicologia Ciência e Profissão**. v. 19, n. 1 Porto Alegre, 1999.

BERGAMINI, W. C. **Motivação nas organizações**. 4.edição- São Paulo: Atlas, 1997.

BORGES, A.; GUIMARÃES, B. I. **A mulher e o mercado de trabalho nos anos 90: o caso da região Metropolitana de Salvador**. In: ROCHA, M. I. B. Trabalho e Gênero Mudanças, Permanências e Desafios. São Paulo: Ed. 34, 2000.

BOTOMÉ, P. S.; CRUZ, M. R.; MARTINS, R. S - A (In)sustentável banalização do ser (p. 173-179). **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. Publicação Semestral do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) v. 1, n. 1, Janeiro/Junho de 2001, p. 173-179.

BRANCO, B. A.; JACQUES, M. G. Quando o trabalho adocece. **Ciência e profissão- Diálogos**. n. 5 Dezembro 2007.

BRASIL, Ministério da Saúde do Brasil Organização Pan-Americana da Saúde **Doenças relacionadas ao trabalho** - Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde. Brasília/ DF-Brasil, 2001 p. 161-163.

BRUSCHINI, C. **Gênero e trabalho no Brasil: Novas conquistas ou persistência da discriminação?** In: ROCHA, M. I. B. Trabalho e Gênero Mudanças, Permanências e Desafios. São Paulo: Ed. 34, 2000.

CABRAL, A.; NICK, E. **Dicionário Técnico de Psicologia**. Editora Cultrix - 12ª edição São Paulo, 2001.

CANCLINI, C.N. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. 5. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2005.

CARVALHO, C. A.; VIEIRA, M. F. **O poder das Organizações**. São Paulo, 2007.

CASTRO F. A problemática de definição de psíquico nos estudos de Wanderlei Codo e colaboradores sobre sofrimento psíquico e trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. Publicação Semestral do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina. Volume. 3 n. Janeiro/ Junho de 2003, p. 111-134.

CHANLAT, F. J. **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1996.

COBRA, M. **Administração de vendas**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1994.

CODO, W. Um diagnóstico Integrado do Trabalho com Ênfase em Saúde Mental. In: JACQUES, M.G.; CODO, W. (Organizadores) **Saúde Mental e trabalho: leituras**. Petrópolis: Vozes, 2002, p.179-190.

_____. **Sufrimento Psíquico nas Organizações: saúde mental e trabalho**. Petrópolis: Vozes. 1995-b.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez 1987.

_____. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5ª ed. ampliada - São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

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

FEATHERSTONE, M. **Cultura de consumo e pós- modernismo**. São Paulo: Studio Nobel, 1995.

FERREIRA, A.B.H. **Miniaurélio: o dicionário da língua portuguesa**. 6.ed.rev. atual- Curitiba: Positivo, 2006.

FLORES, P. C. **O conceito de regulação: do senso comum à análise do trabalho**, 2002.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GLIMA, R.D.M.; ROCHA, L. E. Distúrbios Psíquicos Relacionados ao Trabalho. In: JUNIOR, M. **Saúde no trabalho: temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores**. São Paulo: Roca, 2002.

HOLMES, D.S. **Psicologia dos transtornos mentais**. 2. Ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

HOSTÁLCIO, D. Lados Opostos **Revista Viver Brasil** 22 de maio de 2009. Ano II Nº 13.
<http://conecsbrasil.blogspot.com/2009/06/reportagem-revista-viver-brasil-22-de.html>> acesso em: 07 de jun. 2009.

JACQUES, M.G. Abordagens Teórico - Metodológicas em Saúde/ Doença Mental & Trabalho **Psicologia e Sociedade**; Jan /Jun.2003.

JOHNSON, K. L. **A excelência em vendas: como incrementar suas vendas em até 70% em seis semanas**. São Paulo: Maltese-Norma, 1992. (Série de desenvolvimento gerencial).

KANAANE, Roberto. Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAS CASAS, A. L. 1948- **Técnicas de vendas**. São Paulo: Atlas, 1989.

LEITER, M.; MASLACH, C. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa**. Campinas, SP: Papirus, 1999.

LIMA, B. **Ceo do Brascan Shopping Centers**. Cityscape Latin America 2008 - Encontro Internacional sobre Desenvolvimento e Investimento Imobiliário na América Latina.
http://www.tramaweb.com.br/cliente_ver.aspx?ClienteID=212&NoticiaID=6072> acesso em: 09 de jun. de 2009.

MENDES, M. A.; RESENDE, S. A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. In: **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. Publicação Semestral do Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Volume 4, nº 1, Jan/ Jun.2004.

MERLO, A.R.C. **A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho.** Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1999.

MESSIAS, M. L. E.; SAMPAIO, C.J. J.; A Epidemiologia em Saúde Mental e Trabalho. In: JACQUES, M. G.; CODO, W. (Organizadores) **Saúde Mental e trabalho: leituras.** 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

MOREIRA, S. M. **Psiconeuroimunologia.** Editora: Médica e Científica Ltda. Rio de Janeiro, 2003.

PADILHA, V. - **Shopping Center: a catedral das mercadorias.** São Paulo: Boitempo, 2006.

PAGÈS, M (et al.) **O poder das Organizações.** São Paulo: Atlas, 1987.

QUADROS, R. D.; As influências das inovações organizacionais sobre a multidimensionalidade humana. In: LANER, S. A. **Indivíduo, Organizações e Sociedade.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2008.

RIBAS JR, R. C; MOURA, M. L. S; HUTZ, C. S. Adaptação brasileira da escala de desajustabilidade social de Marlowe-Crowne. **Avaliação psicológica**, 2004, v. 3, n.2, pp. 83-92. Disponível em: <<http://pepsic.bvs-psi.org.br/pdf/avp/v3n2/v3n2a03.pdf>.> Acesso em: 08 jun. 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

ROCHA, L.E.; GLIMA, D.M.R. Distúrbios Psíquicos Relacionados ao Trabalho. In: FERREIRA, J. M. **Saúde no trabalho: temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores.** São Paulo: Roca, 2000.

SELIGMANN-SILVA, S. E. **Desgaste mental no trabalho dominado.** Rio de Janeiro: Editora UFRG; Cortes Editora, 1994.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações.** São Paulo: Saraiva, 2002.

STRATTON, P. **Dicionário de Psicologia.** São Paulo: ed. Pioneira, 2003.

TRIVIÑOS, A.N. S; 1928 - **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VIEIRA, S. I. **Manual de saúde e segurança do trabalho:** qualidade de vida no trabalho. São Paulo: editora LTr, 2005.

WISNER, A. **A inteligência no trabalho:** textos selecionados de ergonomia. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: FUNDACENTRO, 1994.

APÊNDICES

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Meu nome é Renata de Machado, sou acadêmica do curso de Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL. Estou desenvolvendo um projeto de pesquisa com o objetivo de identificar a incidência de sofrimento psíquico na rotina e vida dos vendedores do comércio do Shopping Center da Grande Florianópolis. O desenvolvimento da presente pesquisa está sendo orientado e supervisionado pela professora Fabiane Silveira Martins, Dra.

Para coletar os dados da referida pesquisa, será aplicado um questionário para (30) trinta profissionais de venda, e uma entrevista semi-estruturada para outros (06) seis profissionais, que trabalham no comércio do Shopping Center da Grande Florianópolis. O tempo destinado para responder a entrevista será aproximadamente de (20) vinte a (30) trinta minutos. O questionário será entregue em mãos para cada participante.

Caso você tenha alguma dúvida ou necessite de algum esclarecimento estarei à disposição para auxiliá-lo (renapsico@hotmail.com). A desistência não implicará em nenhum dano ou prejuízo. Vale ressaltar que os dados coletados serão mantidos sob sigilo e os participantes não serão identificados, pois a privacidade e o anonimato serão preservados, sendo permitido somente a divulgação científica por meio de artigos, relatórios e congressos. Somente terão acesso aos dados originais os pesquisadores e a professora orientadora da referida pesquisa, e as informações apresentadas têm única e exclusivamente o objetivo de produzir conhecimento científico.

Estou ciente de que, para a realização do estudo, é necessário, apenas, disposição para responder às perguntas do questionário e da entrevista. Tal pesquisa poderá contribuir e trazer vantagens para a saúde dos profissionais de venda.

Se você estiver de acordo em participar e contribuir para a realização de tal pesquisa solicito que preencha os seus dados abaixo:

Eu _____, RG nº _____, telefone nº _____, considero que fui informada e esclarecida sobre a pesquisa, consentindo com a aplicação do questionário e a participação da entrevista.

_____ (SC), ___/___/___.

Assinatura do participante

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

Pergunta de Pesquisa: Qual a incidência de sofrimento psíquico em vendedores que trabalham no comércio do Shopping Center da grande Florianópolis?

O questionário abaixo visa verificar alguns sintomas que causam desconforto e mal estar e podem ser decorrentes do ambiente e condições de trabalho. Faz parte da elaboração de um Projeto de Pesquisa referente ao TCC (Trabalho de Conclusão de Curso da Disciplina de Psicologia-UNISUL). Leia e responda as perguntas com franqueza e atenção, e siga as instruções quando necessário. **Sua identidade será mantida em sigilo e as informações coletadas serão utilizadas somente para a pesquisa.**

**AVALIAÇÃO DE SINAIS DE SOFRIMENTO PSÍQUICO
EM VENDEDORES QUE TRABALHAM NO COMÉRCIO DE SHOPPING CENTER
DA GRANDE FLORIANÓPOLIS**

(Renata de Machado e Carolina Bartilotti, 2009)

Dados Gerais

Idade: _____

1. Sexo: Masculino Feminino
2. Tempo que trabalha no Shopping: _____ anos _____ meses
3. Horas diárias trabalhadas: _____
4. Turnos que trabalha: Manhã Tarde Noite
5. Faz uso de alguma medicação? Sim Não
 - a. Quais? _____
 - b. Motivos? _____
 - c. Há quanto tempo? _____
6. Já esteve afastado (a) do trabalho? Sim Não

Caso você já tenha se afastado, preencha os dados abaixo.

Número de afastamentos: _____

Afastamentos	Tempo de afastamento	Há quanto tempo	Motivo
Último			
Penúltimo			
Antepenúltimo			

SINAIS/SINTOMAS

Abaixo há afirmações sobre aspectos referentes a sua atividade de trabalho, fatores emocionais e físicos. Por favor, responda conforme as opções listadas ao lado	Nunca ou raramente	Com pouca frequência	Com regular frequência	Muito frequentemente	Sempre ou quase sempre
Considero minha carga de trabalho muito excessiva	1	2	3	4	5
Considero meu trabalho prazeroso	1	2	3	4	5
Sinto-me disposto(a) para trabalhar	1	2	3	4	5
Ultimamente tenho sentido desânimo para exercer minhas atividades de trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me irritado(a) quando estou exercendo minhas atividades de trabalho	1	2	3	4	5
Sinto dores de cabeça	1	2	3	4	5
Sinto-me cansado(a) a ponto de sentir dores e/ou fadiga muscular	1	2	3	4	5
Consigo dizer não às exigências do trabalho quando elas me parecem absurdas	1	2	3	4	5
Costumo assumir mais tarefas do que posso dar conta durante meu expediente de trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me exausto(a) emocionalmente	1	2	3	4	5
Sinto-me deprimido	1	2	3	4	5
Quando penso na minha atividade de trabalho, sinto-me satisfeito(a)	1	2	3	4	5
Sinto dificuldades para adormecer	1	2	3	4	5
Sinto dificuldades para tomar decisões	1	2	3	4	5
Tenho sono agitado (acordo durante a noite e/ou tenho pesadelos)	1	2	3	4	5
Fico ansioso(a) quando não atinjo as metas	1	2	3	4	5
Trabalho sob pressão	1	2	3	4	5
Tenho sensação de angústia e/ou vazio quando estou no meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
Tenho a sensação de desgaste físico ao acordar	1	2	3	4	5
Sinto dificuldades em adequar as minhas necessidades individuais com os interesses e necessidades da organização	1	2	3	4	5
No meu ambiente de trabalho, há conflitos entre colegas de trabalho	1	2	3	4	5
Sinto dificuldades para tomar decisões no meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
Consigo atender as demandas e exigências do(s) meu(s) supervisor(es)	1	2	3	4	5
Tenho sensação de angústia e/ou vazio quando penso nas minhas atividades de trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me incapaz de atender as exigências do meu trabalho	1	2	3	4	5
Tenho a sensação de desgaste emocional ao acordar	1	2	3	4	5