

***PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: UM ESTUDO
COM GESTORES EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS
NA CIDADE DE ITUIUTABA***

*Pleasure and suffering at work: a study with managers in banking agencies
at the Ituiutaba city*

Érika Ferreira e Pereira, Larissa Guimarães Martins Abrão

RESUMO

Nesta pesquisa objetivou-se investigar a relação de gerentes bancários com o trabalho e a vivência de prazer e sofrimento destes, tendo como embasamento teórico a teoria Dejouriana. A fim de atingir o objetivo proposto, fez-se entrevistas com 10 gerentes bancários. Analisando as entrevistas, foi possível observar que no trabalho destes sujeitos há vivência de prazer e sofrimento. Fato interessante é que há por muitos, negação do sofrimento, a maior parte dos entrevistados apesar de demonstrarem sofrimento não estão adoecidos, e isso provavelmente se dá a estratégias defensivas utilizadas com sucesso por eles, mas também foram encontrados entre eles pessoas que estão adoecidas, possivelmente como resultado do sofrimento no trabalho. Finalmente considera-se de fundamental importância o papel do psicólogo organizacional dentro das empresas junto aos sujeitos que trabalham a fim de promover um melhor autoconhecimento, para que os trabalhadores lidem cada vez melhor com o prazer e o sofrimento advindo do trabalho.

Palavras Chave: Psicodinâmica do Trabalho. Teoria Dejouriana. Gerentes.

ABSTRACT

This research aimed to investigate the relationship of bank managers with work and the experience of pleasure and suffering, bearing as the theoretical foundation Dejourian theory. In order to achieve the proposed goal, interviews with 10 bank managers were made. Analyzing the interviews, it was observed that there was an experience of pleasure and suffering within the workplace of our subjects. Perhaps the most interesting fact is that the majority showed a denial of suffering and the minority that did show suffering we did not find any signs of sickness or diseases. This is probably due to defense strategies used successfully by them. However, there were people who had fallen ill among the workplace and this probably as a result of suffering they felt at work. Finally it is considered of fundamental importance the role of organizational psychologist inside companies to individuals working together to promote a better self, so that workers are able to increasingly learn how to deal with pleasure and suffering.

Keywords: Psychodynamics of work. Dejourian theory. Managers.

INTRODUÇÃO

Na sociedade o trabalho tem um lugar de relevância, é possível observar que muitas pessoas associam a atividade laboral à realização de suas vidas e muitos outros têm o trabalho como causador de problemas de saúde física e mental. No passado o trabalho era predominantemente masculino, sendo assim, envolvia uma parcela pequena das pessoas, mas atualmente o universo de trabalhadores envolve tanto homens como mulheres, e, muitas vezes o trabalho tem um papel central nas vidas destes. Sendo assim, é fundamental compreender o significado, a relação e os reflexos do trabalho para quem o exerce.

Nesta pesquisa foram entrevistadas pessoas que possuem cargos gerenciais em agências bancárias a fim de investigar a vivência de prazer e/ou sofrimento destes. Para alcançar este objetivo, procurou-se descrever as atividades executadas e como são experimentadas pelos gerentes, identificar como os pesquisados significam o trabalho em suas vidas e identificar como acontecem as relações interpessoais com superiores, subordinados e clientes e quais as implicações destas na vida dos gestores.

O trabalho bancário tem sido transformado de forma drástica ultimamente. Merlo e Barbarini (2002), dizem que essas transformações foram intensificadas a partir de 1994, com a implantação do Plano Real e estas trouxeram mudanças importantes na organização do trabalho, como demissões, formas novas de usar e gerir a força de trabalho e aumento das exigências de qualificação e comprometimento dos trabalhadores. A partir da constatação de que aconteceram tantas mudanças, é essencial que se conheça como os bancários estão lidando com essa nova realidade, se estas mudanças são benéficas ou maléficas, se conseguem lidar de forma saudável com este trabalho que tem se tornado cada vez mais exigente.

Como embasamento teórico foi utilizado a psicodinâmica do trabalho que é representada especialmente pelos trabalhos de Cristophe Dejours, que segundo Bendassolli e Soboll (2011), estão fundamentados na psicanálise, na

ergonomia e na sociologia do trabalho. Esta teoria pressupõe o trabalho como constituinte do sujeito e, portanto, é central nos processos de subjetivação.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O trabalho é para Gernet e Dejours (2011), atividade coordenada e feita por pessoas que buscam providenciar o que não está previsto na organização do trabalho e o exercício do trabalho tem o significado de lidar com o real e leva a pessoa a pensar e agir de maneira diferente da que é prevista pela organização do trabalho, sendo assim, “o trabalho real não pode, por conseguinte, ser apreendido como uma coisa ou um objeto separado daquele que o realiza” (GERNET E DEJOURS, 2011, p. 62).

Sendo assim, entende-se o trabalho como parte do sujeito e este parte do trabalho, visto que ambos se influenciam e o trabalhador sendo ser subjetivo, tem sua subjetividade influenciando no exercício de sua função na organização.

Mendes (1995), faz em seu trabalho uma importante consideração: o trabalho não é só lugar do sofrimento ou do prazer, mas resultado da dinâmica interna das situações e da organização do trabalho e o trabalho pode inclusive favorecer condições estabilizadoras que neutralizam o sofrimento, assumindo este papel quando as exigências pulsionais correspondem aos desejos inconscientes do sujeito.

Dejours (2009), nos apresenta a questão da carga psíquica no trabalho e a influência dela na vivência de um trabalho fatigante ou equilibrante. A carga psíquica segundo o autor, levando em conta que costumam separar a carga do trabalho em carga física e carga mental, se refere a elementos afetivos e relacionais da carga mental. A carga psíquica ainda conforme Dejours, não pode ser quantificada e, para compreendê-la, utiliza-se a abordagem econômica do funcionamento psíquico, a qual tem raízes na psicanálise.

O ponto de vista econômico segundo Kusnetzoff (1982), é um modelo de funcionamento do aparelho psíquico desenhado por Freud. Dentro deste

modelo, há energia que circula no aparelho psíquico e esta é conhecida por catexis ou catéxia. As representações estão carregadas de energia e essa energia sofre aumento, diminuição, descarga e deslocamento, da mesma maneira que a energia elétrica. A catéxia se comporta de duas maneiras no aparelho psíquico: Processo primário e processo secundário. O processo primário é quando a energia circula livremente e é dominada pelo princípio do prazer, já no processo secundário a energia é ligada e concentrada e regula os processos de descarga e está ligada ao princípio da realidade.

Dejours defende que quando o trabalho se opõe à livre atividade do aparelho psíquico, o trabalho torna-se fatigante, pois o prazer no trabalho é resultado da descarga psíquica.

Geralmente quando diminui a liberdade de organização do trabalho aumenta sua carga psíquica e quando não há possibilidade de organização do trabalho pelo trabalhador começa então o sofrimento. Porém, a energia pulsional não pode ficar acumulada no aparelho psíquico por muito tempo, ela precisa ser descarregada e caso ela não encontre essa possibilidade de descarga, a energia recua para o corpo, desencadeando perturbações somáticas.

Herrmann (1999), diz que a teoria freudiana supõe que existem forças que impulsionam a vida mental operando entre o físico e o psíquico, estas forças representam as necessidades do organismo das pessoas, porém, elas são representadas na vida psíquica de maneira diplomática, assim, nem sempre fazemos aquilo que desejamos inconscientemente, pois, nem todos os desejos são aceitáveis e isso é chamado de repressão, conseguimos reprimir uma ideia, mas o prazer e o desprazer não conseguimos sufocar, então o organismo tem um “truque”: deixa os afetos passarem disfarçados, ligados a outras representações ou ideias, simbolizados e a isso chamamos sublimação.

A partir destas observações, entende-se que caso o sujeito que tem pouca liberdade na organização do trabalho ou mesmo não tenha esta possibilidade, consiga sublimar a energia psíquica, provavelmente não sofrerá perturbações mentais ou físicas, já que conseguirá descarregar esta energia.

É perceptível que o sofrimento existe na vida de todos os trabalhadores, não só pela falta de liberdade na organização do trabalho, mas também pela grande carga de tarefas, pela imprevisibilidade das organizações, pela exigência que é feita de tomar muitas decisões, pela preocupação de ser bem qualificado e exercer bem tudo que lhe é atribuído ou por causa do medo de ficar desempregado. Dejours(2006), dá exemplo de formas de sofrimento no trabalho:

- Medo da incompetência, já que ocorrem no trabalho incidentes e acidentes que ninguém consegue compreender e estes desestabilizam os trabalhadores, principalmente os que trabalham com tarefas técnicas complexas e causam risco à segurança de pessoas e equipamentos;

- A pressão para trabalhar mal, pois acontecem situações em que o trabalhador sabe o que deve ser feito, mas não é possível fazer devido a pressões sociais no trabalho;

- Ausência de esperança de reconhecimento, visto que todo trabalho só tem resultados à custa de esforços e o reconhecimento faz com que o custo tenha sentido e leva a pessoa à construção da identidade, mas o não reconhecimento leva ao sofrimento.

Em muitas situações onde há muito sofrimento, não há adoecimento. Dejours (2006), explica isso com a ideia de que as pessoas se utilizam de estratégias defensivas para suportar o sofrimento, essas são essenciais para proteger a saúde mental, mas, podem também tornar aceitável o sofrimento ético.

Conforme Dejours e Abdoucheli (1990), as estratégias defensivas fazem com que os trabalhadores se transformem de vítimas em agentes de um desafio. As estratégias são mentais, já que não modificam a realidade da pressão. Os autores distinguem dois tipos de sofrimento, o criador e o patogênico. O sofrimento patogênico é quando há apenas pressões, levando à repetição, frustração, aborrecimento, medo e sensação de impotência, e, mesmo após utilizar recursos defensivos, o sofrimento não é compensado e continua destruindo o aparelho psíquico e mental, levando o sujeito à doença

(mental ou psicossomática). Já o sofrimento criador, contribui com benefícios para a identidade, aumenta a resistência ao perigo de desestabilizar psíquica e somaticamente, nestes casos o trabalho auxilia na saúde dos indivíduos.

A partir disto, o desafio é mudar o destino do sofrimento e auxiliar na transformação deste sofrimento, já que não é possível eliminá-lo.

Por conta, então, de tudo o que hoje envolve a relação do homem com seu trabalho, optamos por desenvolver um estudo nessa área, indo a campo para ouvir trabalhadores do setor bancário e compreender um pouco mais de que forma aparecem os significados atribuídos a esta relação. O detalhamento do estudo será apresentado a seguir.

MÉTODO

A pesquisa é de abordagem qualitativa. Segundo Godoi, Mello e Silva (2010), no cenário da pesquisa qualitativa não se buscam regularidades, mas a compreensão dos agentes, do que os levou a agir como agiram e isso só acontece se o sujeito for ouvido a partir da sua lógica e exposição de razões.

Como instrumento de pesquisa foi utilizado a entrevista semi-estruturada, aplicada oralmente e gravada, sob a anuência dos participantes, que oralmente concordaram em participar do estudo. Foram, no total, 10 entrevistas com gestores de 3 agências bancárias situadas na cidade de Ituiutaba - MG. As entrevistas aconteceram nos locais de trabalho do gestor, no período de horário de trabalho que a agência estivesse fechada para o público.

O contato com os entrevistados foi feito inicialmente por telefone, agendado horário e posteriormente aconteceu a entrevista.

A entrevista tem o objetivo de entender e compreender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações, ela é semi-estruturada quando orientada por um roteiro previamente definido e aplicado para todos os entrevistados (MARTINS, 2008), resguardando, ainda assim, a possibilidade de inserir variações nas perguntas, a partir das peculiaridades de cada entrevista.

A análise dos dados se deu por meio de análise de discurso. Godoi, Mello e Silva (2010), dizem que a análise do discurso apresenta definições muito variadas, mas que Maingueneau *apud* Godoi, Mello e Silva, observou que principalmente nos países anglo-saxônicos, muitos autores identificam a análise do discurso com a análise conversacional, abarcando um domínio mais vasto do que o da conversação no sentido estrito, incluindo aspectos não verbais da comunicação.

CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS

A amostra é constituída de 10 sujeitos, sendo que destes, 2 são do sexo feminino e 8 do sexo masculino, a média de idade dos participantes é aproximadamente 40 anos, variando entre 27 anos de idade e 52 anos de idade. O tempo que os entrevistados trabalham para a empresa onde estão atualmente varia entre 5 e 28 anos, tendo como média aproximadamente 17 anos, sendo que no cargo atual o tempo de atuação vai de 9 meses a 12 anos, tendo como média aproximadamente 5 anos.

Tabela 1- Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Idade	Sexo	Tempo na instituição/ anos	Tempo no cargo/ anos
1	44	Masculino	23	1
2	43	Feminino	13	4
3	48	Masculino	23	7
4	27	Masculino	4,5	0,75
5	50	Masculino	28	7
6	45	Masculino	23	1
7	30	Masculino	9	3
8	28	Feminino	5	2
9	52	Masculino	23	7
10	34	Masculino	18	-

FONTE: dados das próprias autoras

RESULTADOS

Alguns dos entrevistados demonstraram dificuldades em falar de sofrimento no trabalho, ou de tarefas que não gostam. O entrevistado 1, diante da pergunta: “Dentre estas (tarefas executadas por você), quais você gosta de fazer? Disse que “não tem como definir uma mais ou menos”, mas depois assume que não gosta muito de fazer seguros por ser burocrático e demandar muito tempo. O entrevistado 3 diz que gosta de tudo o que faz e ao ser perguntado sobre as fontes de sofrimento no trabalho, diz que o termo sofrimento não é bem a palavra para quando não consegue atingir os objetivos e fica frustrado. O entrevistado 7, ao ser perguntado sobre as fontes de sofrimento diz: “às vezes é uma hora que você pensa que poderia aproveitar mais a família e não o trabalho, né?”

O entrevistado 9, diz que não tem uma tarefa que não goste, “todas são perfeitamente aceitáveis” e quando questionado sobre as fontes de sofrimento diz que “o sofrimento é só o stress mesmo, a carga de trabalho que é muito grande, mas isso vai levando, não é sofrimento assim. Se você tem prazer de trabalhar naquele local não tem como você pontuar, mencionar sofrimento”.

Estes entrevistados parecem encarar o sofrimento, ou a possibilidade de assumir que alguma tarefa não é agradável como algo ruim, como algo inaceitável, talvez por ocuparem cargos de gerência ou por estarem utilizando de estratégias defensivas para se protegerem do sofrimento causado por seu trabalho. Observa-se que todos os citados desmentem a presença de sofrimento, negando o uso do termo por considerá-lo “forte demais”, como se o sofrimento só fosse possível em níveis de exagerada dor. Dejours e Abdoucheli (1990) dizem que o sofrimento suscita estratégias defensivas e que estas têm como objetivo diminuir a percepção das pressões e fontes de sofrimento.

Também foi notado que dos 10 entrevistados, 2 falam de problemas de saúde intimamente relacionados ao sofrimento no trabalho: Os entrevistados 5 e 9. O primeiro encontra-se com hipertensão e arritmia cardíaca devido ao stress que segundo ele é causado por vários fatores, inclusive o trabalho. O segundo está sentindo cansaço no corpo e dor de cabeça constante, alteração

na pressão e não está se cuidando como deveria já que é diabético, não alimenta bem e vive correndo. De acordo com ele estes problemas são inerentes do trabalho.

Nestes entrevistados, é percebido que o discurso é marcado por muitas tentativas. O entrevistado 5 diz que **tenta** ter uma relação de respeito com o cliente e se colocar no lugar desses, **tenta** envolver a família em seus momentos de lazer. Em situações desagradáveis, **tenta** falar a respeito e manter a postura, **tenta** se qualificar e, quando fala que tem que lidar com problemas trazidos pelos clientes, **tenta** resolvê-los. O entrevistado 9 diz que **tenta** ter com os clientes uma relação de cordialidade, presteza e educação, com os subordinados **tenta** ter um relacionamento de respeito e espera de seu superior o mesmo relacionamento que **tenta** ter com os subordinados e tem que respeitar a hierarquia apesar de não concordar em alguns pontos (resolve com a conversa). **Tenta** não tornar as situações desagradáveis, mas nem sempre consegue e não pode fugir das responsabilidades, ele tem que sempre dar a razão para o outro.

A partir das problemáticas de saúde e do discurso composto por tantas tentativas é possível supor que estas pessoas não estão conseguindo lidar com este sofrimento patogênico, apesar de estarem tentando, por isso o adoecimento tem os atingido de forma tão marcante. Além disso, mencionar a tentativa, com êxito ou não, significa dizer que se mantêm em constante luta para conseguirem um padrão satisfatório de respostas, cumprindo, portanto, seu papel, mesmo que os processos institucionais não permitam a plenitude do sucesso.

Aconteceram muitos relatos de problemas de saúde que podem ou não estarem relacionados ao trabalho. Porém, o fato mais chamativo é a maneira com que lidam com esses adoecimentos. O entrevistado 1 disse que tem cólica de rins, mas que é abençoado por ter crises apenas nos fins de semana e não é coisa muito forte que o impeça de trabalhar. O entrevistado 2 disse que teve dengue, mas que foi tranquilo, trabalhou durante a dengue. O entrevistado 6 passou por uma irritação alérgica na garganta e diz que pode ter relação com

ar-condicionado do trabalho e stress, e posteriormente, disse que em 23 anos neste trabalho só tem um dia de atestado, a entrevistada 8 passou por uma infecção bem forte de garganta e diz que acredita não ter relação com o trabalho, apesar de esta infecção ter acontecido pouco tempo antes de ela entrar de férias e ela comentar que quando as férias estão próximas ela sente muito cansaço mental.

É interessante, que a doença é vista como um atrapalho para o trabalho, apesar de que muitas vezes foi o trabalho que provocou o adoecimento do trabalhador. Então, este não pode faltar ao trabalho, mesmo que doente e algumas vezes não pode nem assumir que a enfermidade tem relação com o trabalho. Dejours (1992), ao falar do subproletariado, diz que existem algumas ideologias, e dentre estas está a ideologia da vergonha, que diz respeito à doença e onde o corpo só pode ser aceito no silêncio dos órgãos, ou seja, o corpo que trabalha e produz e é mais aceito à medida que há menor necessidade de falar dele. A doença é vista como impedimento de trabalhar e conseqüentemente como miséria, subalimentação e morte. Ou seja, a presença e a produtividade, dentro da ideologia empresarial capitalista que privilegia a meritocracia e a força de trabalho incessante, são motivos de orgulho, ainda que à custa da saúde.

Alguns outros fatos relevantes percebidos no discurso foram: o entrevistado 3 fala que quando os problemas surgem para o gestor resolver, geram sofrimento, mas que quando este gestor consegue solucioná-lo há prazer. Mostrando nesta fala como o prazer e o sofrimento estão inter-relacionados.

Os entrevistados (1, 5, 6, 7, 8 e 10) ao serem perguntados como agem em situações que não os agradam dizem que eles resolvem conversando. Os entrevistados 7 e 10 dizem que quando não dá certo conversando tenta fazer alguma outra coisa, a entrevistada 2 diz que se esforça para parar e analisar e não ser impulsiva, Os entrevistados 3 e 9 dizem que tem que levar a satisfação para o cliente o primeiro diz quando o cliente o trata com termos pejorativos tem que contornar, passar por cima e o segundo diz que tem que dar a razão

para o outro, mesmo que este não esteja com a razão. O entrevistado 4 diz que o que não agrada é falta de comprometimento da equipe e tenta motivar. É interessante notar como os entrevistados 1, 5, 6 e 8 falam do diálogo como se este por si só resolvesse todos os problemas e desentendimentos e é preocupante como os entrevistados 3 e 9 precisam sempre agradar o cliente, mesmo que isso custe o desagrado próprio.

Outro aspecto importante a ser exposto aqui é a respeito das fontes de prazer e sofrimento para os entrevistados. Dentre as respostas podemos classificá-las entre: entrevistados que consideram fonte de prazer: ajudar ou atender o cliente (1, 2, 8 e 9), Atingir metas (3, 6) e Relacionamento com pessoas (4, 5, 7,10).

Muitos falam do prazer como sendo ajudar o outro. Este nos parece um discurso interessante porque combate frontalmente a ideia de sofrimento e ainda confere certa nobreza ao que fazem, muitos falam também do prazer de viver com outras pessoas e se relacionar, e alguns consideram o cumprimento de metas como a satisfação do seu trabalho. O senso comum tem, a respeito das instituições bancárias, uma representação negativa, pois o banco é tido como “inimigo” por praticar o capitalismo selvagem e preocupar-se com o lucro acima de tudo. Assim, a alegação dos entrevistados, ao que nos parece, busca mitigar a dissonância cognitiva de pertencer a uma instituição assim, de modo que os entrevistados passam de fato a crer que o lugar onde trabalham - e eles, como funcionários - promovem benefícios sociais.

A dissonância cognitiva, segundo Festinger (1964), acontece quando há discrepâncias entre o conhecimento de alguém e suas ações e assim, estas discrepâncias causam incômodo e as pessoas tendem a reduzir seu efeito, exagerando os aspectos que justificam seu ato. Ele defende a partir disto a seguinte proposição teórica: Quando há informações ou crenças que, se obedecidas, evitam uma determinada ação, estas informações ou crenças são dissonantes com a ação, e então, a pessoa tentará reduzi-la, mudando os atos ou suas crenças.

Já com relação às fontes de sofrimento a maioria se refere às metas (5, 6, 9 e 10), depois à problemas com clientes (1, 2, 8) e posteriormente desgaste com a equipe (4) e ocupar muito tempo que poderia estar com a família (7).

Apesar de muitos deles terem dificuldade de falar sobre sofrimento, todos conseguem identificar causadores de sofrimento e estas estão muito relacionadas com a maneira de as empresas se comportarem, aumentando metas e exigindo cada vez mais produção de seus trabalhadores e com o lugar que o cliente é colocado de ser sempre satisfeito e atendido.

De modo geral, foi possível perceber que os entrevistados não identificam o trabalho como fonte de sofrimento. Ao serem questionados se o trabalho proporciona mais prazer ou mais sofrimento todos, exceto o entrevistado 10, que diz ser metade prazer e metade sofrimento, dizem que o trabalho proporciona mais prazer. É de se considerar, portanto, o modo como a ideologia de valorização da produtividade parece entranhada nos processos de significação destes trabalhadores com relação à sua ocupação. É preciso, certamente, incrementar o desenvolvimento de pesquisas e discussões a respeito, pois o universo do trabalho tem tido, em nossa época, uma dimensão cada vez mais significativa nos processos de adoecimento humano.

DISCUSSÃO

A partir do que foi exposto nesta pesquisa, há de se observar que apesar da negação do sofrimento no trabalho, ele aparece com frequência nas falas dos entrevistados, seja no adoecimento presente na vida de muitos, nas metas que exigem demais e as vezes não são alcançadas, nos clientes que estão sempre com a razão e devem ser atendidos sempre, nos problemas com a equipe ou na grande demanda de tempo que o trabalho exige, privando-os de tempo que poderiam ser gasto com eles ou com a família.

É perceptível também que todos os entrevistados apesar do desgaste e das dificuldades, gostam muito do trabalho que executam, conseguem

perceber muitos aspectos positivos na sua função dentro da sociedade, sentem orgulho do que fazem e sentem-se valorizados.

Assim, é essencial o papel da psicologia na vida dos trabalhadores e da empresa para que as pessoas se conheçam bem e consigam lidar com o prazer e o sofrimento advindo do trabalho.

Muitos trabalhadores são levados pelo ideal da perversa ideologia capitalista-produtivista, que busca cada vez mais produzir e lucrar e muitas vezes nublam a percepção dos trabalhadores, fazendo-os não notar o sofrimento ou negá-lo e assim, adoecerem, já que a negar ou ignorar não acaba com o sofrimento. E, outros por não conhecerem o que lhes dá prazer acabam por não fazer nada que gostam e acabam vivendo sem alegria e desmotivados.

É essencial que o trabalho do psicólogo em recursos humanos evolua e considere mais a dimensão do sofrimento e do adoecimento, objetivando primariamente o desenvolvimento das pessoas a fim de que o trabalhador seja olhado de uma nova perspectiva e visto como parte da relação empresa e empregador.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo - SP: Atlas, 2007. 160 p.

BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. Introdução às clínicas do trabalho: aportes teóricos, pressupostos e aplicações. In: BENDASSOLLI, P. F.;

SOBOLL, L. A. P. (Org.). **Clínicas do trabalho**: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo - SP: Atlas, 2011. p. 3 a 21.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 7. Ed. Rio de Janeiro - RJ: Editora FGV, 2006.

DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho. In: DEJOURS, C; ABDOUCHELI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola Dejouriana

à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo - SP: Atlas, 2009. p. 21-32.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: Estudo de psicopatologia do trabalho. 5. Ed. São Paulo - SP: Cortez - Oboré, 1992.

DEJOURS, C; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C; ABDOUCHELI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo - SP: Atlas, 2009. P. 120-142.

FESTINGER, L.; A teoria da dissonância cognitiva. In: SCHRAMM, W. L.; **Panorama da comunicação coletiva**. Rio de Janeiro - RJ: Fundo de cultura, 1964. p. 21 a 28.

GERNET, I.; DEJOURS, C. In: BENDASSOLLI, P. F.; Avaliação do trabalho e reconhecimento. In: SOBOLL, L. A. P. (Org.). **Clínicas do trabalho**: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo - SP: Atlas, 2011. p. 61 a 70.

GODOI, C. K.; MELLO, R. B. de; SILVA, A. B. da (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: Paradigmas, Estratégias e Métodos. 2. ed. São Paulo - SP: Saraiva, 2010.

HERRMANN, F. **O que é psicanálise**: para iniciantes ou não... São Paulo - SP: Psique, 1999.

KUSNETZOFF, J. A. **Introdução à psicopatologia psicanalítica**. Rio de Janeiro - RJ: Nova fronteira, 1982.

MARTINS, G. de A. **Estudo de caso**: Uma estratégia de pesquisa. 2. ed. São Paulo - SP: Atlas, 2008.

MENDES, A. M. B. Aspectos Psicodinâmicos da relação Homem-Trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Psicologia Ciência e Profissão**, São Paulo, n. 1, p.34-38, 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v15n1-3/09.pdf>. Acesso em 16/6/2013.

MERLO, A. R. C.; BARBARINI, N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Psicologia e Sociedade**, Florianópolis, v. 1, n. 14, p.103-122, 2002. Disponível <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v14n1/v14n1a07.pdf>. Acesso em 18/6/2013.

AUTORAS

Érika Ferreira Pereira, possui graduação em Psicologia e pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas pela Fundação Educacional de Ituiutaba, associada à Universidade do Estado de Minas Gerais, Campus de Ituiutaba-MG.

erikaferreirap@gmail.com

Larissa Guimarães Martins Abrão é doutora e mestre em Psicologia pela Universidade de Brasília – UnB. Professora Adjunto IV da Fundação Educacional de Ituiutaba, associada à Universidade do Estado de Minas Gerais – Campus de Ituiutaba-MG e professora da Faculdade Pitágoras, Unidade de Uberlândia-MG.

larissagma2009@gmail.com