

**UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ  
PROGRAMA DE MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FABIANA BITTENCOURT RANGEL**

**SINTOMAS PSICOSSOMÁTICOS E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO:  
UM ESTUDO COM MÉTODO CLÍNICO**

**BIGUAÇU  
2008**

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**FABIANA BITTENCOURT RANGEL**

**SINTOMAS PSICOSSOMÁTICOS E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO:  
UM ESTUDO COM MÉTODO CLÍNICO**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Acadêmico em Administração da Universidade do Vale do Itajaí, como requisito à obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Prof.(a) Dra. Christiane Kleinubing Godoi

BIGUAÇU  
2008

**FABIANA BITTENCOURT RANGEL**

**SINTOMAS PSICOSSOMÁTICOS E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: UM  
ESTUDO COM MÉTODO CLÍNICO**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em  
Administração e aprovada pelo Programa de Mestrado Acadêmico em  
Administração, da Universidade do Vale do Itajaí.

Área de Concentração: Estratégia e Gestão das Organizações

Biguaçu, 26 de agosto de 2008.

Prof. Dr. Carlos Ricardo Rossetto  
Coordenador do Programa

Banca Examinadora:

Profª Dra. Christiane Kleinübing Godoi  
UNIVALI – Biguaçu  
Orientadora

Profº Dr. Miguel Angel Verdinelli  
UNIVALI – Biguaçu

Profª Dra. Luciana Saraiva  
UNIVALI

Profª Dra. Ana Cristina Limongi França  
USP – Universidade de São Paulo

Ao meu amigo e companheiro Josemar pelo constante apoio, auxílio e fiel incentivo nos momentos de dúvidas e dificuldades, e é claro, pelas maravilhosas e incansáveis aulas de filosofia.

O seu carinho e os seus conselhos existenciais foram imprescindíveis nesta caminhada!

Aos meus pais Celi e Dalmo pelo apoio e esforço na minha formação e em todos os desafios a que me proponho.

## **AGRADECIMENTOS**

Registro aqui meus sinceros agradecimentos a algumas pessoas que tiveram papel especial na realização deste trabalho:

- À minha orientadora Christiane Kleinübing Godoi pelo constante interesse, estímulo e por sua competente orientação. Foi um grande ganho para mim conviver com esta profissional;

- Ao professor Valério Cristofolini pelo grande apoio recebido em vários anos e pelo incentivo a esta formação;

- Ao professor Nelson Zunino Duarte pelo constante confiança e apoio;

- Aos entrevistados desta pesquisa pela confiança e disponibilidade em compartilhar seus sentimentos comigo, possibilitando a elaboração desta dissertação;

- A amiga Malu pelas suas constantes palavras de incentivo e amizade;

- A UNIVALI pelo apoio institucional e pelo espaço de aprimoramento existencial e profissional;

- Ao Programa de Pós-Graduação em Administração da UNIVALI, especialmente à Coordenação, professores e funcionários pela compreensão e apoio;

Os movimentos do nosso corpo, os sofrimentos são palavras, comunicações, expressões, exatamente como o mover-se de um dedo de minha mão revela uma intenção expressa organicamente.

A.Meneghetti

## RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo geral mapear as relações entre a organização do trabalho e a manifestação dos sintomas psicossomáticos. Para tanto, desenvolveu-se a fundamentação teórica sobre a origem e a dinâmica da psicossomática, os sintomas psicossomáticos e a relação entre carga psíquica, psicossomática e organização do trabalho. Para alcançar o objetivo proposto utilizou-se como estratégia o método de pesquisa clínico-qualitativa e como instrumento de coleta foram desenvolvidas entrevistas em profundidade com quatorze indivíduos de uma organização, sendo esta amostra intencional não-probabilística. As entrevistas foram transcritas literalmente e em seguida foi feita a leitura exploratória dos discursos, buscando uma categorização provisória, como também, a elaboração de um quadro destacando-se os sintomas e os fatores da organização do trabalho que emergiram de cada discurso dos entrevistados e a elaboração de um quadro com os sintomas e fatores da organização do trabalho que apareceram repetidamente. Os sintomas que se repetiram foram a dor de cabeça, estresse, cansaço físico, insônia, gastrite, depressão, ansiedade, dores no corpo, inflamação no nervo ciático, angústia, indisposição e variação de humor. Os fatores decorrentes da organização do trabalho que se repetiram foram a pressão no trabalho, falta de autonomia, insegurança, desvalorização, falta de oportunidade, falta de comando e sobrecarga. Assim, tornou-se evidente que os fatores da organização do trabalho estão intimamente relacionados com o aparecimento dos sintomas psicossomáticos.

Palavras-Chave: psicossomática; organização do trabalho; carga psíquica.

## **ABSTRACT**

The overall objective of this research was to map the relations between work organization and the manifestation of psychosomatic symptoms. The theoretical background was investigated, on the origin and dynamics of psychosomatics, psychosomatic symptoms and the relation between psychic load, psychosomatics and work organization. To achieve the proposed objective, the clinical-qualitative research method was used, and as a tool for data collection, in-depth interviews were carried out with fourteen individuals working at an organization, comprising a convenience sample. The interviews were literally transcribed, and an exploratory reading of the discourses was made, seeking to form a provisional categorization. A table was then created, highlighting the symptoms and the factors of work organization which emerged from the interviewees' discourses, and showing the most frequently reported ones. The most frequent symptoms were headache, stress, physical fatigue, insomnia, gastritis, depression, anxiety, aches and pains in the body, inflammation of the sciatic nerve, anxiety, lethargy and mood swings. The most frequently reported factors arising from the work organization were pressure at work, insecurity, a feeling of being undervalued, lack of opportunity, lack of control and excess workload. It was therefore evident that the factors of the work organization are closely linked to the appearance of psychosomatic symptoms.

Key words: psychosomatics; work organization; psychic load.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Características dos entrevistados.....	39
Quadro 2: Discriminação dos sintomas e fatores da organização do trabalho por entrevistado.....	58
Quadro 3: Sintomas e fatores da organização do trabalho que se repetiram nos discursos .....	59

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	11
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
2.1	PSICOSSOMÁTICA: ORIGENS E DINÂMICA .....	16
2.2	SINTOMAS PSICOSSOMÁTICOS.....	18
2.3	CARGA PSÍQUICA, PSICOSSOMÁTICA E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO 26	
3	METODOLOGIA .....	37
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	40
4.1	Entrevistas.....	40
4.2	Relação dos sintomas com organização do trabalho .....	57
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	61
6	REFERÊNCIAS.....	65
	APÊNDICES.....	74

## 1 INTRODUÇÃO

As doenças já foram tratadas como algo isolado no ser humano, tendo geralmente como alvo de tratamento somente a parte doente do organismo. Groddeck (1984, p. 73) considera que o estudo orgânico no ser humano permaneceu um tabu até agora, embora um ou outro psicanalista já tenha sido obrigado a penetrar no terreno batizado de orgânico.

A idéia de que o nosso corpo pode adoecer em consequência de problemas emocionais é um assunto que ganha cada vez mais espaço na contemporaneidade. Damásio (1996, p. 114) discorre a respeito de que o organismo é constituído pela parceria cérebro-corpo e interage com o ambiente como um conjunto, não sendo a interação só do corpo ou só do cérebro. Para Damásio (2004, p. 15), os sentimentos são a expressão do florescimento ou do sofrimento humano, na mente e no corpo e que os sentimentos geralmente são revelações do estado de vida dentro do organismo.

Ninguém fica totalmente doente, algo se conserva saudável em seu organismo, mesmo se afetado por uma grave enfermidade. França; Rodrigues (2005, p. 86) analisam que a saúde e a doença são estados que resultam do equilíbrio harmônico ou da desregulação, respectivamente dos campos mente, corpo e meio externo. Groddeck (1966, p. 107) aponta que a doença não é algo estranho à natureza do organismo, vindo de fora, não pertencente a ele, e sim é algo desejado e criado pelo organismo com certos objetivos.

Muitos sujeitos só conseguem salvar seu equilíbrio e obter satisfações afetivas graças ao trabalho. De maneira que trabalho e sublimação<sup>1</sup> aparecem como operadores fundamentais da saúde mental (DEJOURS, 1992, p. 62).

O trabalho é foco de estudo desde a antiguidade e já foi estudado por vários autores como Antunes, 1999; Bauman, 1998 ; Gill, 1999; Harvey, 1993; Rifkin, 1995; Ros e Grad, 1991. No Brasil se destaca o trabalho de Borges (1999), que desenvolveu uma pesquisa sobre o sentido do trabalho. A revisão de literatura

---

<sup>1</sup> Termo introduzido por Freud na psicanálise e que evoca, ao mesmo tempo, a noção de sublime, especialmente implicada no domínio das belas-arts para designar uma produção que sugira a grandeza, a elevação. Também traz a idéia oriunda dos domínios da química, a qual designa o processo que faz passar um corpo diretamente do estado sólido ao estado gasoso. (LAPLANCHE; PONTALIS, 1998).

demonstra diferentes antecedentes do significado de trabalho. Conforme Mourão; Andrade (2001, p. 2), entre as categorias existentes do significado do trabalho, estão a categoria ocupacional, gênero, faixa etária, grau de instrução, religião, nacionalidade, socialização organizacional, relação superior-subordinado, sistema de produção, concepção, valores e éticas do trabalho, sindicalização e cultura organizacional.

Mesmo mediante diversas concepções de trabalho, sabe-se que trabalhar é gerir a si próprio. É gerir a atividade, colocar à prova os próprios limites, as próprias capacidades, é arriscar-se. Trabalhar é fazer uso de si (MARCHIORI; BARROS; OLIVEIRA, 2005, p. 5). Tudo isto está interligado ao sentido que o trabalho tem para cada indivíduo. Em Brito; Athayde (2003, p. 3) encontramos que a atividade trabalho envolve também o que não se faz, o que se busca fazer sem conseguir, o que poderia ter sido feito, o que há para refazer e até o que se faz sem querer.

O trabalho pode ser um meio de construção de conhecimento e riquezas e desenvolvimento de criatividade, como também pode significar uma escravidão e sofrimento mental. Mello Filho (1992, p. 95) coloca que o trabalho pode ser fonte de satisfação e criador de condições para a satisfação de necessidades, como também, ao contrário disto, o trabalho pode se tornar uma verdadeira prisão, em decorrência das más condições em que é realizado.

Diante de uma vida cheia de compromissos e atribuições, as pessoas acabam não percebendo o impacto que o trabalho causa em suas vidas. Pagès; Bonetti; Gaulejac; Descendre (1987, p. 171) ressaltam que, no trabalho, o indivíduo se imagina construindo o mundo, quando na realidade ele está sendo produzido e modelado até no seu interior.

Em se tratando do impacto causado pelo trabalho, salienta-se o fator organização do trabalho como sendo um dos fatores mais significativos na vida de um trabalhador. Pagés; Bonetti; Gaulejac; Descendre (1987, p. 172) apontam que o trabalho, assim como, a organização do trabalho age como reorganizadora da estrutura inconsciente do indivíduo. É através da manipulação do inconsciente que a organização coloca sob seu julgo o indivíduo, reforçando suas angústias inconscientes mais arcaicas, assim como os sistemas de defesa, também inconscientes, contra a angústia.

A organização do trabalho, pode, em certos casos, entrar em choque com o compromisso operatório favorável, que o trabalhador teria instituído

espontaneamente. A organização do trabalho, neste sentido, pode comprometer imediatamente o equilíbrio psicossomático. Quanto mais rígida for a organização do trabalho, menos ela facilitará estruturas favoráveis à economia psicossomática individual. A organização do trabalho é causa de uma fragilização somática, na medida em que ela pode bloquear os esforços do trabalhador para adequar o modo operatório às necessidades de sua estrutura mental (DEJOURS, 1992, p. 128).

Encontram-se diversos estudos no mundo abordando a organização do trabalho como fator prejudicial ao ser humano (HYUNSUK, 2000; MARCHAND; DEMERS; DURAND, 2006; LANDISBERGIS, 2003; MCCORMACK; CASIMIR; DJURKOVIC, 2004; MCCORMACK; CASIMIR; DJURKOVIC, 2006; OUT, 2005) e também muitas outras analisando a psicossomática (BAUMANN; KASCHEL; KUHL, 2005; BREDE, 1972; ENGEL, 1967; FAVA; WISE, 1992; MARTY, 1980; MARTY, 1991).

Todas as emoções que afetam o indivíduo no ambiente de trabalho e que podem gerar doenças são definidas como doenças psicossomáticas. Alguns autores que observaram as respostas psicossomáticas na empresa afirmaram que as doenças psicossomáticas representam um mecanismo defensivo no qual o trabalhador converte o problema psicológico em fisiológico e que isso representaria a reação adaptativa à ansiedade experimentada no trabalho (ARGYRIS, 1957). Para Freire (2000, p. 21), quando falamos em psicossomática, estamos nos referindo a sintomas, doenças, queixas físicas ligadas ao psíquico. Ferraz; Volich (1997, p. 15) ressaltam que a mente, em certas condições, pode não assimilar um traumatismo e, nesse caso, haverá uma sobrecarga sobre o soma, que resultará em somatização. A insatisfação em relação com o conteúdo significativo da tarefa gera um sofrimento cujo ponto de impacto é, antes de tudo, mental, em oposição ao sofrimento resultante do conteúdo ergonômico da tarefa. Portanto, sofrimento mental resultante de uma frustração em nível do conteúdo significativo da tarefa pode, igualmente, levar a doenças somáticas. (DEJOURS, 1992, p.61).

As somatizações podem ser definidas, entre outros modos, como o processo através do qual os conflitos profundos do âmbito psíquico, uma vez não resolvidos satisfatoriamente, usam a via corporal para conhecer um necessário alívio, levando a transtornos manifestados no corpo (TURATO, 2003, p. 92).

A palavra psicossomática é um termo tirado de psique (denotando mente, processos mentais, e atividades emocionais) e somático (soma, significando corpo e

algo distinto da mente). Isto é, posto simplesmente, uma reação da tensão, uma resposta para as circunstâncias do meio ambiente percebidas pelas pessoas como ameaçadoras (ROGERS, 1986, p. 1).

A psicossomática não rejeita, em nenhum momento, os fundamentos da Medicina, mas procura ampliar e enriquecer os conhecimentos da Medicina tradicional sobre os complexos mecanismos biológicos, físicos e químicos relacionados com o processo do adoecer (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 85). Mac Fadden (2000, p. 15) assevera que o conceito de medicina psicossomática está associado à psicologia geral e à vida psíquica consciente e inconsciente.

Para Mac Fadden (2000, p. 15), a expressão psicossomática é empregada para designar sintomas ou síndromes funcionais em que a unidade patológica se constitui de uma expressão fisiológica e uma expressão psicológica em notória associação. Trata-se, então, de fenômenos físicos expressivos de estados emocionais.

Muitas respostas psicossomáticas ocorrem porque um indivíduo *foge* para evitar ansiedade: assim, a tensão é aliviada ao ser canalizada pelo sistema nervoso automático para os órgãos do corpo e isso, conseqüentemente, causa sintomas de mau funcionamento orgânico. Uma doença é definida como psicossomática quando ocorre em uma fase de crise na vida do indivíduo, ou seja, aparece em uma correlação de tempo provocada pelo estresse no indivíduo e desaparece quando a situação melhora, ou quando o indivíduo aprende a adaptar-se a uma tensão (ROGERS, 1986, p.1).

Encontram-se no Brasil diversas pesquisas com o enfoque do trabalho como gerador de doenças como *stress*, LER/ DORT e síndrome de *Burnout* (GARFIELD, 1983; KOMPIER; LEVI, 1995; FRANÇA; RODRIGUES, 2005; PAYNE, 1980). Surge, então, o interesse em realizar uma pesquisa que contribua para este tema, relacionando a psicossomática e a organização do trabalho, enfocando os diversos tipos de doenças, tendo a seguinte pergunta de pesquisa: *quais as relações entre sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho?*

Para responder a referida pergunta este trabalho teve como objetivo geral mapear as relações entre a organização do trabalho e a manifestação dos sintomas psicossomáticos e como objetivos específicos: a) identificar os sintomas psicossomáticos dos indivíduos estudados; b) relacionar os sintomas psicossomáticos com a organização do trabalho.

A estratégia da pesquisa utilizada foi o método clínico (TURATO, 2003; MILLER; McTAGGART, 2000). O planejamento da pesquisa, do ponto de vista da sua prática, utilizou entrevistas em profundidade realizadas com indivíduos da organização estudada. A técnica de amostragem foi intencional não-probabilística. Por meio da visão qualitativa (GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA, 2006) em ciências sociais tornou-se possível a compreensão das configurações vinculares entre a organização do trabalho e a relação saúde-doença do indivíduo.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 PSICOSSOMÁTICA: ORIGENS E DINÂMICA

Ainda no período medieval, Santo Agostinho referia que o homem era constituído por substâncias racionais, resultantes de alma e corpo, ambos criados por Deus (CASTRO; ANDRADE; MULLER, 2006, p. 40). Percebe-se que a relação entre corpo e mente é uma discussão que já vem da Grécia antiga, e, de acordo com Volich (2000, p. 64) foi discussão muito presente nas obras de Freud, que fundou a psicanálise, desenvolvendo uma clínica e um aparelho teórico que buscam permitir a compreensão das diferentes passagens e relações entre às manifestações psíquicas e corporais.

A medicina e a psicologia, paulatinamente, resgatam conhecimentos relativos ao corpo, mente e doença e tentam atualizá-los e integrá-los. Para Freire (2000, p.87), a essência da vida humana volta a receber atenção e pode ser compreendida como fonte e alimento do corpo físico, que na impossibilidade de se expressar pode comprometer o corpo físico, levando à sua degeneração e morte biológica. Mello Filho (1992, p. 234) aponta que as ligações entre o corpo e o *espírito* foram e continuam sendo tema fecundo e controvertido. É como se concordássemos que as emoções, de algum modo, repercutem no corpo, mas ao mesmo tempo não soubéssemos explicar o fato.

O indivíduo, no decorrer do seu desenvolvimento, constrói e estrutura formas, no corpo e na mente, de ser e reagir aos mais diferentes estímulos a que ele pode estar submetido, sempre com o sentido de manter o equilíbrio de seu organismo. Quando uma pessoa reage aos diversos impactos a que está submetida em seu cotidiano, carrega nesse processo uma volta ao equilíbrio. Mas esses impactos fazem parte de sua vida, e as tensões que eles provocam deixam marcas e modificam seu corpo. (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 117).

A teoria freudiana, conforme aduz Volich (2000, p. 64), ressalta o papel do conflito na existência humana. Nosso organismo e nossa existência, bem como as relações do homem com a natureza e com seus semelhantes, são permanentemente marcados pela contraposição de forças, de interesses, de

necessidades, de processos fisiológicos. É no âmbito de tais conflitos que somos concebidos, gestados, paridos. É a partir deles que passamos a existir, que nos desenvolvemos, que nos constituímos. Para cada indivíduo, as diferentes soluções encontradas em face de conflitos experimentados ao longo de sua vida, ou em um momento particular desta, determinam o bem-estar ou o adoecer.

Ao se tratar das questões corpo e mente destaca-se a psicossomática, que de acordo com Lipowski (1984) tem a intenção de abarcar uma visão de integralidade do homem, ou seja, sua totalidade, um complexo mente-corpo em interação com um contexto social. Volich (2000, p. 52) destaca que a psicossomática, herdeira das correntes que concebem a unidade corpo-mente, busca compreender a existência humana, a saúde e a doença segundo essa visão integrada.

O termo psicossomática foi introduzido em 1918 pelo psiquiatra alemão J. C. Heinroth, quando escreveu um artigo onde ressaltava a importância e a influência das paixões sobre o câncer e a tuberculose. (RIETH, 2003, p. 62). Porém, cinco séculos antes de Cristo, Hipócrates postulava que se pudesse curar seria necessário que os curadores possuíssem um conhecimento da totalidade das coisas, e, tal como aponta Volich (2000, p. 27), Hipócrates concebeu a doença a partir de uma perspectiva evolutiva que considera aspectos do desenvolvimento do indivíduo e suas condições de vida. Também, Martinho Lutero declarava que os pensamentos acarretam males físicos e quando a alma está oprimida o mesmo acontece com o corpo. (FREIRE, 2000, p. 16).

No século XIX, constrói-se de maneira mais firme o ideal da Psicossomática com o estudo das relações entre corpo e mente e que a doença devia ser vista como produto da interação entre corpo e mente, interagindo com o ambiente. A palavra Psicossomática ficou no limbo da história até 1922, quando Félix Deutsch, discípulo de Freud, a retomou, assinalando a Medicina Psicossomática como prática da promoção de saúde que procurava levar em consideração a integração entre as funções do corpo e os processos mentais. (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 84).

Wolff, um dos fundadores e presidente da Sociedade Americana de Psicossomática, já em 1952, demonstrou que os distúrbios da relação do homem com seu ambiente físico e psicossocial podem gerar emoções desprazerosas e propiciar reações de vários tipos, inclusive doenças. (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 89).

Para França; Rodrigues (2005, p. 87), a psicossomática investiga e oferece caminhos para a prática na promoção de saúde mais voltada para o paciente e tem a tendência em compreender os processos de adoecer, não como um evento causal na vida de uma pessoa, mas como resposta de um indivíduo que vive em sociedade, em interação com outras pessoas. Segundo Marty (1993, p. 7), a psicossomática considera os movimentos psíquicos e somáticos, assim com as relações entre esses movimentos nos pacientes somáticos.

Mello Filho (1992, p. 19) analisa que a psicossomática evoluiu em três fases:

a) inicial ou psicanalítica, com predomínio dos estudos sobre a gênese inconsciente das enfermidades, sobre as teorias da regressão e sobre os benefícios secundários do adoecer, entre outras;

b) intermediária ou behaviorista, caracterizada pelo estímulo à pesquisa em homens e animais, tentando enquadrar os achados à luz das ciências exatas e dando um grande estímulo aos estudos sobre estresse;

c) atual ou multidisciplinar, em que vem emergindo a importância do social e da visão da Psicossomática como uma atividade essencialmente de interação, de interconexão entre vários profissionais de saúde.

O termo psicossomática, que é compreendido como a relação do corpo e mente, ou seja, da interdependência dos aspectos biológicos e psicológicos, também pode ser utilizado para tratar da correlação entre trabalho e saúde mental (FREIRE, 2000, p. 17). Isto porque a visão psicossomática aborda a doença não como um fato isolado no organismo, mas como resultado de um processo vivenciado pelo indivíduo.

## **2.2 SINTOMAS PSICOSSOMÁTICOS**

A vivência psicossomática surge diante do conflito corpo e alma, conflito esse responsável pela grande dor de não conseguirmos elaborar essa divisão interna que nos fragmenta. Ela é o porta-voz que irá transmitir, por meio do sintoma e da doença orgânica, a parcialidade, a falta de unidade desse corpo que se vê impedido de atingir uma identidade. O corpo é a referência física do sujeito: nele está a história genética, a marca da hereditariedade. Está também a expressão da inteligência, o

registro de vivências e a possibilidade de ações e opções. Nele estão as coisas particulares do indivíduo e também as próprias da espécie. Ontogenia e filogenia aí se encontram. Ele contém a sexualidade e a agressividade. No corpo está o fisiológico, o instintivo, o não consciente, o espontâneo, os papéis psicossomáticos. Nele se imprime o condicionamento, o cultural, o educado, o robotizado, a conserva, os papéis psicodramáticos e sociais. (FREIRE, 2000, p. 39).

O conceito de psicossomática evoluiu para o estudo da pessoa como ser histórico, que é um sistema único constituído por três subsistemas: corpo, mente e social. (MELLO FILHO, 1992, p. 97). Desta forma, passa-se a entender o corpo como expressão do constante contato com o mundo externo. E, tal como discorre Freire (2000, p. 21) falar de psicossomática é referir-se a sintomas, doenças e queixas físicas ligadas ao psíquico.

O conceito de sintoma passou por uma grande revolução com a descoberta da psicanálise, tendo a evolução de sua definição com os estudos de Freud sobre a histeria. No sintoma psicossomático, o corpo é acometido, as tensões recaem sobre ele ou não se derivam adequadamente. Ele não se torna impotente ou inibido, mas entra em sofrimento e pode desorganizar-se gravemente (NOGUEIRA, 2005). Para o autor o sintoma psicossomático aparece como uma impossibilidade ou como uma tentativa de interferência no processo. Verificamos em Nasio (1993, p. 80), que os sintomas psicossomáticos escapam às construções neuróticas, assim como, encontramos em Volich (2000, p.109) que a obra freudiana destaca que a representação do sintoma corporal transcende a norma anatômica.

Desta forma, pode-se atribuir ao sintoma psicossomático à manifestação de algo que está escondido, de algo que é muitas vezes até desconhecido, e, não conseguindo outra forma de vir à tona, vem através do corpo, em enfermidade. Groddeck (1966, p. 12) aduz esta questão e salienta que é um erro perigoso achar que só o histérico tem o dom de ficar doente para atender a algum propósito. Qualquer pessoa possui essa capacidade e qualquer uma a aplica em tão grande extensão que nem sequer consegue imaginar. Neste sentido Levinson (1970, p. 68) chama à atenção de que mesmo que num determinado momento o sintoma seja o melhor recurso para o indivíduo, também é o menos adequado dos muitos processos de tratar o equilíbrio.

A análise do sintoma para a psicanálise é encaminhada como uma manifestação do inconsciente. Encontra-se em Freud (1987, p. 77) que diz:

Chamo de sintomáticas as funções que as pessoas executam, como se costuma dizer, de maneira automática e inconsciente, sem reparar nelas, com que brincando querendo negar-lhes qualquer significação é, se inqueridas, explicando-as como indiferentes e causais. A observação mais cuidadosa, mostra que tais ações, das quais a consciência nada sabe ou nada quer saber, expressam pensamentos e impulsos inconscientes.

França; Rodrigues (2005, p. 26) ressaltam que há interação recíproca entre múltiplos fatores envolvidos na causalidade das doenças, como por exemplo, o potencial patogênico do agente agressor, a suscetibilidade do organismo e o ambiente. Freire (2000, p. 39) aponta que a vivência do corpo é a vivência de impulsos, sentimentos, pensamentos, movimentos, é viver a consciência do ser. O corpo é o sujeito e o objeto do desejo. É a casa do simbólico. Para os fenomenologistas não há dicotomia, pois o psiquismo é corpo vivido e sentido.

Não chega a um consultório um estômago, um fígado ou um coração, o que chega ao consultório é uma pessoa, que está sofrendo, e o sofrimento pode estar sendo expresso inclusive por um desses órgãos. Frequentemente, a precariedade de sua saúde está relacionada com sua condição e modo de vida (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 87). Groddeck (1966, p. 77) assevera que o inconsciente humano lança mão do recalque para produzir tanto as doenças orgânicas como as nervosas.

Godoi (2004, p. 11) ressalta em um de seus escritos que a demanda e sintoma (quase um só) constituem a via de acesso ao desejo inconsciente e não há aproximação conveniente a esse desejo que não reconheça sua coalescência com sua máscara, que não reconheça a relação do desejo com a palavra.

Dentre o número extenso de sintomas existente destacam-se primeiramente os sintomas decorrentes das funções dos órgãos. Tal como alegam França; Rodrigues (2005, p. 92) encontram-se aqueles que, resultantes das alterações das funções das fibras musculares lisas, poderiam provocar no aparelho digestivo: vômitos, diarreia, prisão de ventre, alterações da motilidade do estômago e intestino; no aparelho respiratório: asma, bronquite; no aparelho genito-urinário: dor ao urinar, cólicas renais, aumento da frequência urinária, vaginismo, ejaculação precoce, cólicas menstruais; no aparelho circulatório: hipertensão arterial, enxaqueca, cefaléia de tensão; na pele: neurodermites, eczemas, pruridos. Caso a alteração da função for predominantemente secretora, manifestam-se modificações na produção de muco, da secreção das glândulas endócrinas, na produção de hormônios do

aparelho digestivo, da secreção pancreática, biliar e entérica. Quando há significação da função de irrigação dos órgãos, percebe-se diminuição da resistência da mucosa a agentes agressivos, podendo resultar em hemorragias e ulcerações (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 92).

A dor pode apresentar-se como um dos sintomas mais comuns. Mello Filho (1992, p. 166), analisa que a dor pode manifestar-se em três níveis. No primeiro ela constitui um sinal registrado pelo ego de que se acha em curso uma ameaça à integridade estrutural ou funcional do organismo. No segundo nível, ao verificar-se que a experiência pode ser repartida, isto é, comunicada a outra pessoa, faz da dor um meio básico de pedir ajuda. Num terceiro e último plano, a dor não mais denota uma referência ao corpo, mas pode, expressar queixa, ataque, aviso de perda iminente do objeto. Neste último nível a dor pode ser utilizada como forma de manipular os outros, ganhar o controle sobre eles, ou então, já um outro plano, como forma de aliviar a culpa por alguma falta real ou imaginária cometida anteriormente.

Uma outra forma de interpretação da dor é como uma forma de aviso. A dor pode ser uma espécie de alarme para o organismo de que algo está errado (MELLO FILHO, 1992, p. 166). Porém, com o passar do tempo, a dor pode tornar-se o centro da vida do indivíduo e passa, ela mesma, a constituir-se como doença.

Assim como a ansiedade é o afeto mobilizado na dor aguda, a depressão pode surgir como fenômeno secundário à dor crônica. Mello Filho (1992, p. 173) demonstra que: 1) uma alta porcentagem de pacientes com dor crônica, vistos em clínicas de dor ou em hospitais, apresenta depressão evidente; 2) um número relativamente elevado de indivíduos com o mesmo problema parece ter antecedentes familiares de depressão ou desordens do espectro depressivo (depressão, alcoolismo e sociopatia); 3) os marcadores biológicos da depressão mostraram-se variavelmente alterados nas dores crônicas, mas novos estudos são necessários; 4) há analogias entre o tratamento farmacológico da depressão e o de muitos casos de dor crônica.

Já a fadiga, de acordo com França; Rodrigues (2005, p. 100), pode ser definida como estado físico e mental, resultante de esforço prolongado ou repetido que terá repercussões sobre vários sistemas do organismo, provocando múltiplas alterações de funções, que conduz a uma diminuição da performance no trabalho tanto qualitativa quanto quantitativa, em graus variáveis, e também ao absentismo

do trabalho e a uma série de distúrbios psicológicos. As principais características são:

- sensação de cansaço, fadiga intensa após esforço mental;
- às vezes, seguida de exaustão ou esgotamento, após pequenos esforços;
- sintomas orgânicos mais comuns: dores musculares e nas articulações, tonturas, dor de cabeça decorrente de tensão emocional, diversas perturbações do sono, sonolência excessiva, alterações digestivas, gânglios sensíveis ou dolorosos;
- manifestações de ansiedade, com sintomas principalmente no nível do corpo, como: sudorese, aceleração da frequência do pulso, dos batimentos cardíacos e da respiração, sensação de falta de ar, com aumento ou não da pressão arterial; palidez ou vermelhidão; diminuição da libido;
- reações depressivas leves:
  - a) diminuição do prazer naquilo que faz, com pouco interesse pela vida, dificuldade de vibrar com coisas que anteriormente eram atraentes, como o trabalho, esportes, vida social, cultural, etc.
  - b) afastamento de parentes e amigos; isolando-se das pessoas e distante de tudo e de todos;
  - c) sentimento de desmotivação; falta de vontade; desatenção; desligamento de tudo;
  - d) irritação ou desânimo fácil e por vezes intenso; a pessoa se aborrece com facilidade;
  - e) menor interesse sexual ou menor prazer na relação sexual;
  - f) a intensidade desses sintomas é leve e a pessoa consegue com algum esforço manter suas atividades de trabalho e sociais. Raramente, irá interrompê-las;
  - g) Usualmente, preocupado com seus sintomas;
- sensação de menor energia e de que está acontecendo muita coisa, mas percebe que tem dificuldade em acompanhar;
- quando a pressão é muito intensa, a pessoa tende a introverter-se;
- sensação de peso em ombros;
- dificuldade em tomar decisões;
- diminuição da capacidade de concentração;

- comprometimento da memória.

A fadiga, como relata Dejours (1992, p. 130), é simultaneamente psíquica e somática. É psíquica porque corresponde a um obstáculo para o psicossomático; e também por ser uma vivência subjetiva. Mas é também, e principalmente, somática porque sua origem está claramente no corpo. O que pode parecer estranho é que não corresponde a um esforço muito grande dos órgãos do corpo, mas a uma repressão da atividade espontânea desses órgãos (motores e sensoriais). A fadiga não provém somente da sobrecarga de um órgão ou de um aparelho. A fadiga pode encontrar sua origem também na inatividade. Essa inatividade é fatigante porque não é um simples repouso, mas, ao contrário, uma repressão, inibição da atividade espontânea.

Os distúrbios do sono talvez sejam alguns dos sintomas mais comuns que uma pessoa pode apresentar quando passa por uma situação que exige dela mais esforço. Esse distúrbio é dividido em: dificuldade em iniciar e manter o sono (insônia), sonolência excessiva, distúrbios do padrão sono-vigília, parasônias. (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 106). Schwegler; Götzmann; Buddeberg (2003) alegam que o distúrbio do sono é muito presente entre os indivíduos, sendo a insônia a síndrome do sono mais comum.

Há pessoas que trocam o momento bom do sono, o momento aprazível de sonhar (a quarta fase do sonho, do rápido movimento dos olhos), pelo apertar os dentes, rangê-los com tal ansiedade e furor que acordam companheiros de cama ou quarto pelos ruídos dos rangimentos. Conforme apontam França; Rodrigues (2005, p. 63), quando as pessoas devem entrar na quarta fase do sono, que é magnífica, prazerosa, na qual sonhamos e lembramos dos nossos sonhos, vem o inconsciente e entope o mecanismo do sono com os nossos problemas a resolver, na grandeza que esse inconsciente dá a cada problema, e o sofredor agride-se pelo bruxismo e/ou pelo bruxismo, transferindo para a boca todas as suas ansiedades, carências e angústias existenciais.

Há muitos relatos de pessoas que acordam sempre cansadas, com dores craniofaciais; com os dentes sensíveis; com hipersensibilidade ao frio; com dificuldade para abrir a boca; às vezes com o ruído na articulação temporomandibular; outras vezes com bloqueio total da abertura bucal; com hipersensibilidade nos músculos mastigadores, do pescoço e garganta; sinto os dentes amolecidos; e às vezes dores no ouvido. Estes são alguns dos sinais e

sintomas do possível estresse que está ocorrendo no sistema mastigatório, na sua boca. (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 62).

O *stress* associa-se de formas variadas a todos os tipos de trabalho, prejudicando não só a saúde, mas também o desempenho dos trabalhadores. No trabalho de França; Rodrigues (2005, p. 65) encontramos que nos Estados Unidos e na Europa, o *stress* já representa uma das principais causas de incapacitação para o trabalho. As evidências são claras, por exemplo, quanto à associação entre *stress* ocupacional e doenças cardiovasculares, hipertensão, úlcera péptica, doenças inflamatórias intestinais e até mesmo distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT), os quais representam, no Brasil, uma das principais causas de pedidos de afastamento do trabalho ao sistema previdenciário.

O *stress* é visto como qualquer força que conduz um fator psicológico ou físico além de seu limite de estabilidade, produzindo uma tensão no indivíduo. (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 76). De acordo com Mello Filho (1992, p. 99), as reações de estresse resultam dos esforços de adaptação. Caso a reação ao fator agressor for muito intensa ou se o agente do estresse for muito potente ou prolongado, poderá haver como consequência, doença ou maior predisposição ao desenvolvimento de doença.

O conceito de *burnout* é considerado um dos desdobramentos mais importantes do *stress* profissional e de acordo com Maslach; Leiter (1999, p. 38) a síndrome de *burnout* não é um fenômeno novo. Há mais de vinte anos, já encontramos relatos enfocando esta preocupação.

A síndrome de *burnout* tem o sentido de preço que o profissional paga por sua dedicação ao cuidar de outras pessoas ou de sua luta para alcançar uma grande realização. O *burnout* é o fruto de situações de trabalho que têm como objeto de trabalho o contato com outras pessoas. É a resposta emocional a situações de *stress* crônico em função de relações intensas com outras pessoas que apresentam grandes expectativas em relação a seus desenvolvimentos profissionais e dedicação à profissão, e que, no entanto, em função de variados obstáculos, não conseguiu alcançar o retorno esperado. (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 52).

França (1987, p. 197) discorre que a síndrome de *burnout* é caracterizada por sintomas e sinais de exaustão física, psíquica e emocional, em decorrência da má adaptação do indivíduo a um trabalho prolongado, altamente estressante e com grande carga tensional. Também é acompanhado pelo sentimento de frustração em

relação a si e ao trabalho. Benevides-Pereira (2001, p.31) afirma que a síndrome de *burnout* vai além do estresse, sendo encarada como uma reação ao estresse crônico.

Quando manifestado em professores, o *burnout* pode apresentar prejuízos em seu planejamento de aula, tornando-se este menos freqüente e cuidadoso. Apresenta perda de entusiasmo e criatividade, sentindo menos simpatia pelos alunos e menos otimismo quanto à avaliação de seu futuro. (CARLOTTO, 2002, p.24).

As lesões por esforço repetitivo (LER), constitui-se em importante patologia no contexto organizacional e das relações entre *stress* e trabalho. E, apesar das lesões por esforços repetitivos serem mais evidentes na atualidade, de acordo com Orso; Murofuse; Matias; Marziale (2001, p. 6), o surgimento dos primeiros casos documentados remonta ao ano de 1700, registrados pelo médico italiano Bernardino Ramazzini, que angariou o epíteto de pai da Medicina do Trabalho.

O quadro mais freqüente da LER é: uma dor não definida, de intensidade variável, que nem sempre é bem localizada, embora sinais e sintomas inflamatórios em articulações da mão e punho possam ser encontrados. É comum encontrarmos pessoas que sofrem desta patologia e que já se submeteram a inúmeros tratamentos, mas freqüentemente os resultados foram bastantes frustrantes, porque não trouxeram alívio dos sintomas de forma substancial (FRANÇA; RODRIGUES, 2005, p. 116)

França; Rodrigues (2005, p. 88) expõem que as estatísticas referentes às causas de afastamento do trabalho por doença e aposentadoria por invalidez mostram que hipertensão arterial, doenças das articulações e transtornos mentais são as mais freqüentes, sendo as relacionadas aos transtornos mentais que causam mais afastamentos, enquanto a hipertensão é a que provoca mais aposentadoria. Assim, as doenças infecciosas cedem lugar a doenças que estão mais relacionadas com a característica do modo de produção industrial.

## 2.3 CARGA PSÍQUICA, PSICOSSOMÁTICA E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O trabalho tem um papel central na vida das pessoas, e, principalmente, na sociedade moderna, quando um grande dispêndio do tempo das pessoas é em função disto, ou, se preparando através de estudos e treinamento para conseguir algum trabalho ou promoção. De acordo com a análise de Pagès; Bonetti; Gaulejac; Descendre (1987, p. 144), o indivíduo está ligado à organização moderna não apenas por laços materiais e morais, por vantagens econômicas e satisfações ideológicas que ela lhe proporciona, mas também por laços psicológicos. A organização tende a se tornar fonte de sua angústia e de seu prazer.

Há duas importantes perspectivas do significado do trabalho, uma econômica e outra social, que fundamentam a razão para a centralidade do trabalho. A primeira aborda uma orientação instrumental, afirmando que as pessoas trabalham a fim de assegurar sua subsistência básica e satisfazer suas necessidades materiais. A segunda perspectiva é sócio-psicológica ou intrínseca por natureza. Esta sustenta que não somente o trabalho contribui para um senso de identidade pessoal, como também fornece estabilidade e continuidade para sua consciência, assim o trabalho tem um papel crucial para o indivíduo no alcance e manutenção da auto-estima. (HARPAZ, 2002).

Apontam Morin; Tonelli; Pliopas (2003), que o trabalho faz parte da construção da identidade de um indivíduo e também de seu desenvolvimento pessoal. Não é apenas um meio de ganhar a vida, mas um processo de criação. O trabalho precisa fazer sentido, e encontrar este sentido é fundamental para a saúde mental do trabalhador. Coutinho; Tolfo; Fernandes (2005, p. 5) discorrem a respeito de que o sentido consciente de uma ação depende da relação estabelecida entre o que leva o sujeito a agir e o resultado imediato de sua ação.

Conforme uma pesquisa demonstrada por Morin; Tonelli; Pliopas (2003, p. 3), os valores como variedade na natureza das tarefas, aprendizagem, autonomia, criatividade, reconhecimento, estabelecimento de relações pessoais positivas e construtivas, bem como, a função de garantir a sobrevivência e segurança são fundamentais para que o trabalho tenha sentido.

Seguindo esta análise, a falta de sentido no desenvolvimento do trabalho pode levar o indivíduo ao sofrimento psíquico. Dejours (1999, p.16) dicotomiza

efeitos poderosos sobre o sofrimento psíquico. Ou o trabalho contribui para agravar o sofrimento, levando a pessoa progressivamente à loucura, ou, ao contrário, o trabalho contribui convertendo o sofrimento, para transformá-lo em prazer, a ponto de, em certas situações, ser mais fácil à pessoa que trabalha defender sua saúde mental do que para a pessoa que não trabalha.

Destaca-se, então, a metáfora da prisão psíquica utilizada por Morgan que encoraja a ir a fundo para descobrir os processos e padrões de controle que aprisionam as pessoas em modos insatisfatórios de existência e a descobrir maneiras de transformá-los. Morgan (2000, p. 216) compreende as organizações como verdadeiras armadilhas para os indivíduos. Desta forma, a organização é entendida como uma prisão psíquica, no qual criam um alto grau de controle sobre os seres humanos, aprisionando-os em suas idéias, pensamentos e ações.

Uma pesquisa realizada por Marchand; Demers; Durand (2006, p. 18) confirma a contribuição específica da estrutura profissional e de certos recursos do local de trabalho, que com o passar do tempo transformam-se em angústia psicológica nos trabalhadores, independentemente da situação familiar, condições pessoais e do apoio social fora do local de trabalho. Motta (2000, p. 83) coloca que a vida pública e a vida privada assumem ao máximo a teatralidade. Isso faz das organizações verdadeiras prisões psíquicas, nas quais o preço da vitória é a ansiedade e o prazer prometido, porém, jamais realizado.

Atenta-se para o fato de que, se a relação corpo e condições de trabalho muitas vezes são estudadas corretamente, ao contrário, nunca se faz menção das repercussões do perigo real a nível mental, da carga psíquica inerente ao trabalho perigoso que, entretanto, faz parte do desgaste do organismo. (DEJOURS, 1992, p. 66).

Dejours; Abdoucheli; Jayet (1994, p. 24) apontam que o prazer do trabalhador resulta da descarga de energia psíquica do trabalho. Porém, o trabalho não é sempre patogênico. Ao contrário, tem poder estruturante em face tanto da saúde mental quanto a saúde física, logo, ao ser fonte de prazer, o trabalho é mediador da saúde. Facchini; Weiderpass; Tomassi (1991, p. 181) analisam a carga psíquica como derivada principalmente dos elementos do processo de trabalho que são fonte de estresse e se relaciona com todos os elementos do processo de trabalho e com as demais cargas de trabalho. De acordo com os autores, a principal fonte de

estresse nos processos de trabalho moderno pode ser localizada em nível da organização e divisão do trabalho.

A insatisfação proveniente de um conteúdo ergonômico não adaptado à estrutura da personalidade não é outra coisa do que uma carga de trabalho psíquica. Esta carga de trabalho não é idêntica à carga de trabalho física ou psicossensomotora. Os efeitos desta carga estão no registro mental e, se ocasionam desordens no corpo, não são equivalentes às doenças diretamente infligidas ao organismo pelas condições de trabalho. (DEJOURS, 1992, p. 61).

Analisa Dejours; Abdoucheli; Jayet (1994, p. 24) que o trabalho torna-se perigoso para o aparelho psíquico quando ele se opõe à livre atividade. Esta livre atividade pode estar ligada às idéias que não podem ser colocadas em prática, assim, como a criatividade que muitas vezes é podada.

O bem-estar, em matéria de carga psíquica, não advém só da ausência de funcionamento, mas, pelo contrário, de um livre funcionamento, articulando dialeticamente com o conteúdo da tarefa, expresso, por sua vez, na própria tarefa e revigorado por ela. O prazer do trabalhador resulta da descarga de energia psíquica que a tarefa autoriza, o que corresponde a uma diminuição da carga psíquica do trabalho. Dejours; Abdoucheli; Jayet (1994, p. 28) asseveram que são muitos os que sofrem por causa da intensificação do trabalho, pelo aumento da carga psíquica de trabalho e da fadiga. Há os que sofrem devido à degradação das relações de trabalho contaminadas pelo modo operatório prescrito, pela desconfiança, individualismo, competição desenfreada, etc. A carga psíquica de trabalho aumenta, quando a liberdade de organização do trabalho diminui.

As relações de vinculação existentes entre o indivíduo, o qual carrega toda sua carga psíquica, e a organização do trabalho, que vem exigindo dele níveis cada vez mais elevados e complexos de envolvimento e de produtividade, tornam o homem, ao mesmo tempo, beneficiário e vítima do trabalho. E, assim, encontra-se isto em Dejours (1996, p.150) concebido como paradoxo: de fato os objetivos da produção são, para o mundo exterior à empresa, promessa de felicidade, enquanto no seu interior eles são freqüentemente, como é preciso reconhecer, promessa de infelicidade. Godoi (2005, p. 45) coloca que as organizações têm sido apenas alvo dos problemas e patologias dos indivíduos, não absorvendo as tecnologias individuais e sociais de resolução de tais problemas.

As considerações a respeito das cargas psíquicas de Greco; Queiros; Gomes (1996, p. 62) são relativas à organização da jornada de trabalho; à frequência de situações de emergência; ao grau de responsabilidade na resolução dessas situações; aos ritmos de trabalho; à pressão do tempo; ao grau de atenção e de mobilidade dentro do local de trabalho; à possibilidade de tomar iniciativas e decisões a respeito de como realizar o trabalho em grupo; ao conteúdo da supervisão; ao grau de monotonia; e, à repetitividade das tarefas. Para Dejours (1992, p. 28), a carga psíquica do trabalho resulta da confrontação do desejo do trabalhador à injunção do empregador contida na organização do trabalho. Laurell; Noriega (1989, p. 110) apontam que a carga psíquica são os elementos, que no processo do trabalho, interatuam dinamicamente entre si e com o corpo do trabalhador, gerando processos de adaptação que se traduzem em desgaste, perda da capacidade potencial, corporal e psíquica. Lancmann; Sznelwar (2004, p. 32) analisam que o confronto da subjetividade do trabalhador com organização do trabalho torna-se gerador de sofrimento psíquico. De acordo com os escritos de Hornstein, Guerre (2006, p.1) sobre saúde e trabalho, sempre se notou a evidência de uma ligação entre a saúde de um indivíduo e a saúde da organização na qual trabalha.

Destaca-se a pesquisa realizada por Beauregard (2006) que demonstra que os fatores estressantes ocasionados pela organização do trabalho interferem na vida do funcionário em sua casa e nos momentos de descanso. Dejours (1996, p. 46) assinala que o homem inteiro que é condicionado ao comportamento produtivo pela organização do trabalho, e fora da fábrica, ele conserva a mesma pele e a mesma cabeça. “Despersonalizado no trabalho, ele permanecerá despersonalizado em sua casa. Em todo caso, é isso que se observa, e é disso que se queixam os operários”.

A organização do trabalho pode ser compreendida através de vários enfoques. Para Morin; Audebrand (2003, p.2), a organização do trabalho tem o princípio de modificar os comportamentos de tal forma que, gradualmente, os trabalhadores sejam conduzidos a desenvolver atitudes positivas com relação às funções executadas, à empresa que os emprega e a eles próprios e tem o comprometimento com o trabalho como o principal indicador de uma organização eficaz. Mazzilli; Paixão; Lemos (2002, p.3) apontam que a organização do trabalho ancora-se na divisão das tarefas, compreendendo a descrição das etapas de operacionalização de determinado trabalho, seu modo de operação, e, na divisão

dos funcionários, entendida como a destinação de cada indivíduo na cadeia hierárquica da organização e nas relações de mando, subordinação e submissão.

Compreende-se que dentro desta linha encaixa-se a análise de Enriquez (2000b, p. 62), na qual colocam que em um grupo, cada sujeito procura exprimir seus desejos e fazer com que os outros os considerem. Ele quer ser amado, conquistar prestígio ou uma certa posição social e quer realizar o que sente como se fosse a própria essência de seu ser. Se ele faz parte de um grupo, não é só porque quer realizar um projeto coletivo, mas sim que pode chegar a tornar o seu desejo reconhecido em sua originalidade e em sua especificidade.

Organização do trabalho recorre ao modo como o trabalho é projetado para as práticas organizacionais (métodos de produção, de administração e a política de recursos humanos). Há também, avaliação crescente que a organização do trabalho tem implicações largas para a segurança e saúde de trabalhadores. (STELLMAN, 2002, p. 17).

A organização do trabalho não determina a doença mental, porém pode deixar seus efeitos enquanto uma explicação do que chamamos de *Síndrome Subjetiva Pós-traumática*. De acordo com Dejours (1992, p. 123), essa síndrome caracteriza-se por uma grande variedade de problemas funcionais, ou seja, sem substrato orgânico, ou pela persistência anormal de um sintoma que aparece depois do acidente.

Dejours (1992 p. 25) esclarece a diferença entre *condição* e *organização* do trabalho. Por condição de trabalho se entende, antes de tudo, ambiente físico (temperatura, pressão, barulho, vibração, altitude, etc.), ambiente químico (produtos manipulados, gases tóxicos, poeiras, fumaças, etc.), o ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos), as condições de higiene, de segurança, e as características antropométricas do posto de trabalho. Por organização do trabalho designa-se a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa (na medida em que ele dela deriva), o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade etc.

Ao vivenciar o conflito decorrente da organização do trabalho, o funcionário pode, mesmo sofrendo, atuar em um espaço que lhe possibilita a realização de ações benéficas para a produção e para a manutenção de sua saúde, caracterizando-se, assim, o sofrimento criativo. Por outro lado, há a ocorrência do sofrimento patológico, oriundo da inexistência de espaço para a busca de soluções

favoráveis de superação do sofrimento, nem para a utilização de defesas psíquicas. (MAZZILLI; PAIXÃO; LEMOS, 2002, p. 4). Tal como analisa Dejours (1992, p. 52), quanto mais a organização do trabalho é rígida, mais a divisão do trabalho é acentuada, menor é o conteúdo significativo do trabalho e menores são as possibilidades de mudá-lo. Conseqüentemente, o sofrimento aumenta.

A organização do trabalho deve oferecer aos trabalhadores a possibilidade de realizar algo que tenha sentido, de praticar e de desenvolver suas competências, de exercer seus julgamentos e seu livre-arbítrio, de conhecer a evolução de seus desempenhos e de se ajustar. (MORIN, 2001). Portanto, como ressalta Enriquez (2000a, p. 20), a organização, querendo estabelecer seu domínio sobre o inconsciente, tentam na verdade, impedi-lo de aflorar, fazê-lo calar e construir indivíduos que se evitam uns aos outros. “Jamais o indivíduo esteve tão encerrado nas malhas das organizações e tão pouco livre em relação ao seu corpo, ao seu modo de pensar, à sua psique”. (ENRIQUEZ, 2000a, p. 22).

E assim, do choque entre um indivíduo, dotado de uma história personalizada, e a organização do trabalho, portadora de uma injunção despersonalizante, emergem uma vivência e um sofrimento. Até indivíduos dotados de uma sólida estrutura psíquica podem ser vítimas de uma paralisia mental induzida pela organização do trabalho. (DEJOURS, 1996). Isto porque, de acordo com Enriquez (2000b, p. 62), em um grupo, o sujeito não quer apenas expressar seu próprio desejo, quer igualmente ser reconhecido como um de seus membros.

Dejours (1992, p. 104) conclui que o que é exploração pela organização do trabalho não é o sofrimento, em si mesmo, mas principalmente os mecanismos de defesa utilizados contra esse sofrimento. O autor enfatiza o caso das telefonistas, no qual o sofrimento resulta da organização do trabalho robotizante, que expulsa o desejo próprio do sujeito. A frustração e a agressividade resultantes, assim como a tensão e o nervosismo, são utilizadas especificamente para aumentar o ritmo de trabalho.

A organização do trabalho é causa de uma fragilização somática na medida em que ela pode bloquear o modo operatório às necessidades de sua estrutura mental. O conflito entre a economia psicossomática e a organização do trabalho potencializa os efeitos patogênicos das más condições físicas, químicas e biológicas do trabalho. (MELLO FILHO, 1992, 104). Friedmann (1983, p. 168) analisa que quando não há possibilidade de afirmação da personalidade do trabalho ocorrem

processos de depressão e tensão nervosa permanente. Dejours (1992, p. 129) coloca que uma das maiores causas da doença somática é o bloqueio contínuo que a organização do trabalho, e, em especial, o sistema taylorista, pode provocar no funcionamento mental.

Ainda que as empresas modernas utilizem-se também do discurso de serem uma grande família, conforme destaca Enriquez (2000a, p. 16), os indivíduos jamais são percebidos como realidades existenciais, mas como corpos, cérebros, órgãos, ou ainda papéis ou posições. Freitas (2000, p. 62) ressalta que a identificação que a organização solicita aos indivíduos não diz respeito apenas às competências profissionais; amplia-se para as comportamentais, atitudinais e relacionais. Tem-se aí, como coloca Amado (2000 p. 103), um duplo logro: de um lado, a onipotência individual por identificação com a organização e, de outro, a confusão entre o discurso dos dirigentes da organização e a própria organização do trabalho.

Aborda Enriquez (2000a, p. 16) que o tecnocrata, ao se utilizar de si próprio como uma simples ferramenta performática, tende a ver os outros tão somente como instrumentos, como objetos manipuláveis a seu bel-prazer, obrigados a curvar-se ao seu saber, visto que ele sabe melhor do que aqueles o que é bom para eles, e que detém os segredos do gozo dos outros. Surge assim o destaque de Dejours (1992, p. 128), que quanto mais rígida for a organização do trabalho, menos ela facilitará estruturas favoráveis à economia psicossomática individual. Para Dejours (1992, p. 133), a organização do trabalho exerce, sobre o homem, uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico.

A psicanálise examina o quadro de insatisfações, disfunções, entre outros, a partir do desconforto sentido pelo sujeito à aceitação dos limites impostos pelo meio em que está inserido, no qual se traduzem no estabelecimento de regulações dos mais diversos tipos, o que se dá num sentido patológico. (KAËS, 1991, p. 16).

A questão sobre o que, na organização do trabalho, é acusado como fonte de nocividade para a vida mental é de uma importância crucial. A luta pela sobrevivência condenava a duração excessiva do trabalho. A luta pela saúde do corpo conduzia à denúncia das condições de trabalho. Quanto ao sofrimento mental, ele resulta da organização do trabalho. (DEJOURS, 1992). Tal como Dejours (1992, p. 46) analisa, a organização do trabalho é concebida por um serviço especializado da empresa, estranho aos trabalhadores e choca-se frontalmente com a vida mental e, mais precisamente, com a esfera das aspirações, motivações e desejos.

A organização do trabalho na sociedade capitalista volta-se prioritariamente ao capital em detrimento do ser humano. O trabalho sob o capitalismo é trabalho alienado e implica o uso deformado e deformante tanto do corpo como das potencialidades psíquicas. (LAURELL; NORIEGA, 1989, p. 116). Este tipo de trabalho acarreta movimentos estereotipados, redução do trabalhador à condição de autômato, de robô, fatores esses de decisiva importância na origem da tensão pela dissociação corpo-mente. (COUTO; NICOLETTI; LECH, 1998, p. 44). Esta redução vem de encontro ao relatado por Godoi (2004, p. 5), que a noção de indivíduo organizacional engendra em si a própria contraditoriedade, uma vez que as organizações esforçam-se por negar autonomia ao *autonomus* ego.

A relação da satisfação com o conteúdo significativo da tarefa, frente ao perfil da organização vai determinar ou não o sofrimento no trabalho. Quanto mais a organização do trabalho é rígida, mais a divisão do trabalho é acentuada, menor é o conteúdo significativo do trabalho e menores são as possibilidades de mudá-lo. Correlativamente, o sofrimento aumenta (DEJOURS, 1992, p. 52).

Dessa forma, sofrimento e prazer são provenientes da dinâmica interna das situações e da organização do trabalho, ou seja, são produtos dessa dinâmica, das relações subjetivas e de poder, das condutas e ações dos trabalhadores permitidas pela organização do trabalho. (LIMA JÚNIOR; ÉSTHER, 2001, p. 5).

Para Dejours (1992, p. 62), as satisfações concretas dizem respeito à proteção da vida, ao bem-estar físico, biológico e nervoso, isto é, à saúde do corpo. Conforme Volpato (2003, p. 14), fatores como excesso de trabalho, falta de controle, falta de recompensa, falta de união, falta de equidade e conflito de valores dentro de uma organização, são apenas alguns dos acontecimentos que vem afetando o bem-estar físico e mental dos trabalhadores. Deixando-os suscetíveis ao aparecimento e estresse ocupacional e *burnout*, o que tem gerado grandes preocupações nos ambientes organizacionais em virtude das conseqüências, tanto para o indivíduo como para a instituição. Mello Filho (1992, p. 100) ressalta que o desgaste ao que as pessoas são submetidas nos ambientes e nas relações com o trabalho é fator dos mais significativos na determinação de doenças. Complementando esta idéia, em Enriquez (1991, p. 59) se afirmava que “as organizações apresentam-se como conjuntos englobantes, visando imprimir a sua marca distintiva sobre o corpo, pensamento e a psique de cada um de seus membros”.

Percebe-se então, que as dimensões laborais geram vários tipos de fenomenologia, entre elas, a satisfação do dever cumprido, a felicidade das promoções, das metas e objetivos alcançados, a construção de relacionamentos de amizade e vínculos duradouros. Por outro lado, o contrário também pode ser verdadeiro, ou seja, pode se ter no ambiente de trabalho conflitos, divergências de idéias, de postura, vínculos superficiais para a manutenção do convívio e do alcance dos objetivos, diversidade de estilo de vida e tarefas indesejadas.

Enquanto o trabalhador age somente em busca dos objetivos da empresa sem estar de acordo com seus anseios ele vive como uma máquina. Este modo de vida, que não condiz com o seu verdadeiro projeto existencial, pode levar o indivíduo a somatizar doenças.

Um claro exemplo é a colocado por Maslach; Leiter (1999, p. 36), quando colocam que o *burnout* não parece ser um problema do indivíduo, mas uma consequência do ambiente de trabalho. Quando as organizações utilizam os indivíduos como máquinas de produção em série, podem levá-los a uma grave deterioração do desempenho no trabalho.

Para Marty (1993, p. 29), as doenças psicossomáticas decorrem, geralmente, das inadequações do indivíduo às condições de vida que se encontra. Ao falar sobre a doença no trabalho, Dejours (1992, p. 122) aponta que a somatização é um processo pelo qual um conflito que não consegue encontrar uma resolução mental desencadeia, no corpo, desordens endócrino-metabólicas, ponto de partida de uma doença. França; Rodrigues (2005, p. 130) apontam que juntamente à maneira do indivíduo se portar no trabalho surgem as doenças ocupacionais, que são manifestações diretamente ligadas às características do trabalho e condições inerentes à tarefa.

A totalidade do ser humano surge quando se leva em conta a pessoa e não a doença. E aí se passa a compreender a psicossomática como uma resposta de um sistema (MELLO FILHO, 1992, p. 97). De acordo com França; Rodrigues (2005, p. 87), a psicossomática compreende a doença não como um evento causal na vida de uma pessoa, mas como resposta de um indivíduo que vive em sociedade, em constante interação com outras pessoas, situada em determinado ambiente físico e que procura resolver, da melhor maneira possível, sua existência no mundo.

O estudo da psicossomática passou de uma prática dirigida apenas a médicos para a necessidade de um campo de conhecimentos que possa se voltar para qualquer profissional de saúde, não só porque estes estão incluídos nestas práticas, como também pelo fato de que estão se voltando para o universo dos fenômenos psicossomáticos e para uma prática de saúde integral. (MELLO FILHO, 1992, p. 20).

A psicossomática, segundo Djurkovic; McCormack; Casimir (2004, p. 1) propõe que desordem no local de trabalho pode afetar a saúde física e que, por exemplo, a ansiedade devido a aflições psicológicas no local de trabalho pode conduzir a desordem do estômago. Rogers (1986, p. 4) ressalta que todos os indivíduos de uma organização, em posição de autoridade ou não, são suscetíveis a doenças psicossomáticas. Embora a razão para as várias manifestações possa ser diferente, a causa básica é a mesma em todos os casos: quando um indivíduo depara-se com uma situação ameaçadora que é intolerável, ele transforma o problema psicológico em um problema fisiológico.

Uma pesquisa apresentada por Fairbrother; Warn (2003, p. 8) demonstra que além da tensão decorrente do local de trabalho, a estatística demonstrou outros fatores existentes, como indicadores de doença mental como ansiedade e depressão. Conforme apontado por França; Rodrigues (2005, p.89), Wolff tem dois estudos em psicossomática que devem ser citados. No primeiro, ao estudar a resposta do organismo humano a situações geradoras de insegurança e hostilidade, percebeu que há aumento do fluxo sanguíneo, dos movimentos e secreção no estômago das pessoas. No segundo estudo, o autor organizou dois grupos, um de indivíduos sem comprometimento físico e outro com pessoas que apresentavam distúrbios de estômago e duodeno. Submeteu ambos a uma situação de *stress* e verificou que ambos os grupos apresentaram respostas em termos do corpo, como aumento da produção de pepsina e, em termos mentais, aumento da ansiedade, da insegurança e de sentimentos de culpa. Wolff observou que no grupo que já apresentava sintomas físicos no início do estudo, tais reações foram muito mais intensas. Assim ficou demonstrado que o medo, a angústia, a frustração e a agressividade no trabalho podem aumentar as tensões cardíacas, musculares e digestivas.

Enfim, a interligação do indivíduo com a organização se faz através de relações positivas e negativas que se interpõem no dinamismo e no caráter mutante

da cultura organizacional. Encontramos em Motta (2003, p.11) que a maioria dos dirigentes e quadros superiores tem mais motivos para se alegrar do que para se queixar. A alegria de pertencer, de realizar e de poder conquistar, suplantam largamente as dificuldades e crises que possam relatar. Para Morin (2001, p. 11), a organização do trabalho deve dar condições aos trabalhadores de realizar algo que tenha sentido, de praticar e de desenvolver suas competências, de exercer seus julgamentos e seu livre-arbítrio, de conhecer a evolução de seus desempenhos e de se ajustar.

Considerando esta realidade, o trabalho tanto pode colaborar para o fortalecimento da saúde mental do trabalhador como também contribuir para a formação de perturbações orgânicas, resultando em manifestações psicossomáticas e de conduta do trabalhador.

### 3 METODOLOGIA

O estudo foi caracterizado pela pesquisa qualitativa, que conforme Godoi; Balsini (2006, p. 96), os dados qualitativos são representações dos atos e das expressões humanas e emergem de paradigmas fenomenológicos e interpretativos, intensivos e envolvem um compromisso de longo prazo. Denzin; Lincoln (1994, p. 2) analisam que a pesquisa qualitativa é multimetodológica quanto ao foco, envolvendo uma abordagem interpretativa e naturalística para seu assunto. Isto significa que os pesquisadores qualitativistas estudam as coisas em seu cenário natural, tentando dar sentido ou interpretar fenômenos em termos das significações que as pessoas trazem para eles. (Melhorar, neste parágrafo, o texto ressaltado em amarelo)

A pesquisa qualitativa tem tornado possível a investigação de crenças e atitudes sobre assuntos delicados e em que uma relação íntima e de confiança pode permitir o acesso do pesquisador e dados que não seriam acessíveis por métodos quantitativos. É o caso do modelo e pesquisa clínico-qualitativa, que se propõe a lidar com questões de foro íntimo, que normalmente vêm acompanhadas de angústias e ansiedades, tais como assuntos relacionados à doença, morte, sexualidade, sobre visões de mundo e outros assuntos (TURATO, 2003, p. 145).

A pesquisa clínico-qualitativa é sustentada por três pilares. A atitude existencialista da valorização dos elementos angústia e ansiedade, presentes na existencialidade do sujeito estudado; a atitude clínica da acolhida dos sofrimentos emocionais da pessoa, inclinando-lhe a escuta e o olhar, movido pelo desejo e hábito de proporcionar ajuda; e atitude psicanalítica do uso de concepções vindas da dinâmica do inconsciente do indivíduo, tanto para a construção e aplicação dos instrumentos auxiliares, assim como para referencial teórico para discussão dos resultados (TURATO, 2003, p. 230).

A abordagem clínica é principalmente a abordagem de um sujeito, ou, de um conjunto de sujeitos. O clínico supõe sujeitos vivos, desejantes e pensantes, falando igualmente, tanto para nada dizer quanto para se fazer reconhecer, ou para encontrar um sentido para suas emoções. (LÉVY, 2001, p. 20).

Na pesquisa clínica não se trata de uma pesquisa puramente intelectual, do saber pelo saber, da análise pela análise. O ato de compreender comporta efeitos de mudança que, se não são previsíveis, podem ser determinantes (LÉVY, 2001, p.

23). Turato (2003, p. 239) menciona que a atitude clínica significa que olhos e ouvidos qualificados se aproximam para compreender existencialmente os sofrimentos que acometem o outro.

Turato (2003, p. 240) define a pesquisa clínico-qualitativa da maneira seguinte: é o estudo e a construção dos limites epistemológicos de certo método qualitativo particularizado em *settings* da saúde, abarcando a discussão sobre um conjunto de técnicas e procedimentos adequados para descrever e compreender as relações de sentidos e significados dos fenômenos humanos. Então, o método clínico é concebido como um meio científico de conhecer e interpretar as significações de natureza psicológica e psicossociais, que os indivíduos dão aos fenômenos do campo da saúde-doença.

Os pesquisadores clínicos qualitativos podem apresentar várias perspectivas poderosas para o encontro clínico que pode ajudar a trazer à tona o invisível e o não ouvido e adicionar profundidade para o que já está presente, e assim, incluir o entendimento da doença como uma construção cultural. (MILLER; MCTAGGART, 2000).

No interior do método clínico foram utilizadas entrevistas em profundidade gravadas e transcritas realizadas com os indivíduos pertencentes a uma mesma organização, porém, atuantes em funções diversas. A amostragem foi intencional visando encontrar os sujeitos submetidos aos sintomas psicossomáticos. A escolha dos participantes se deu a partir da técnica de *bola de neve*, ou seja, os entrevistados passaram a ser informantes acerca de outros sujeitos que apresentam (ou apresentaram recentemente) a sintomatologia psicossomática. Ao total foram entrevistados 13 indivíduos, cujas características estão apresentadas no Quadro 1. Os treze entrevistados foram contatados pela pesquisadora para a entrevista com hora e locais marcados.

No início de cada entrevista a pesquisadora explicava as intenções da pesquisa e outros aspectos que poderiam ser de interesse do entrevistado. Em alguns casos o entrevistado se mostrou receoso em trazer conteúdos que pudessem o prejudicar na empresa. A partir disto, procurou-se desfazer esta idéia e tranquilizar o entrevistado.

Esta relação foi além de uma relação clínica. Isto foi demonstrado porque produziu um relato científico - metodológico. Houve o método clínico porque a entrevista tornou-se, com cada um dos entrevistados, um momento de intervenção,

onde os entrevistados se deram conta de muitas questões que até então estavam escondidas. À medida que relatavam iam tendo *insights* e produzindo significados.

A partir do momento em que se travava a porta para o início da entrevista, os sujeitos modificavam completamente a postura e expressões faciais. Em todos os casos percebeu-se muita emoção no decorrer dos relatos dos entrevistados. À medida que isto acontecia, a pesquisadora se mostrava inteiramente interessada e a interação entre pesquisadora e entrevistado crescia a ponto de o entrevistado se entregar ainda mais à entrevista. Desta forma, a pesquisadora manteve com os entrevistados uma atitude clínica, prevista pelo método clínico. Houve uma total valorização dos sentimentos que emergiam dos relatos dos entrevistados, que muitas vezes, vinham acompanhados de expressões de tristeza e inconformação.

A análise das entrevistas seguiu os seguintes passos:

- a) Transcrição literal;
- b) Leitura exploratória dos discursos, buscando uma categorização provisória;
- c) Elaboração de um quadro destacando-se os sintomas e os fatores da organização do trabalho que emergiram de cada discurso dos entrevistados;
- d) Elaboração de um quadro com os sintomas e fatores da organização do trabalho que apareceram repetidamente nos discursos dos entrevistados.

Entrevistado	Nome	Sexo	Idade	Tempo de casa
E1	G.O.B	Fem.	30	08 anos
E2	A. S.	Fem.	38	12 anos
E3	P. P.	Fem.	29	10 anos
E4	M.A.R.	Fem.	50	14 anos
E5	M. S.	Fem.	45	23 anos
E6	J. C. S.	Fem.	26	05 anos
E7	A. C. S.	Fem.	30	06 anos
E8	S. L. C.	Fem.	33	09 anos
E9	M. R. O.	Fem.	49	13 anos
E10	L. P.	Masc.	43	14 anos
E11	C. G	Fem.	23	05 anos
E12	I. M. S.	Fem.	30	12 anos
E13	E. A. F.	Fem.	42	16 anos

**Quadro 1: Características dos entrevistados**

Fonte: dados empíricos

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 Entrevistas

#### Entrevista 1

Inicialmente foi verbalizado ao entrevistado algumas informações sobre a entrevista.

E – Conforme já conversei com você um pouco por telefone, preciso de sua colaboração para minha pesquisa do mestrado.

E1 – Umhum

E – Minha pesquisa trata de psicossomática, que é a relação entre corpo e mente - ou seja, todos os sintomas que aparecem no nosso corpo, que altera o nosso corpo, nosso organismo – tem origem primeiro na nossa mente – a nossa mente cria as doenças como defesa – como resposta.

E1 – Hum, sempre acreditei nisso – dizem o câncer nasce assim, né?

E – Sim, isso é verdade.

E – Então, a minha pesquisa trata da relação entre psicossomática e a organização do trabalho.

E1 - Huum

E – Tem algo que preciso deixar bem claro – tudo o que falarmos aqui é sigiloso – ninguém saberá nem a empresa que estou pesquisando e nem – logicamente – a identidade do entrevistado

E1 – claro

E – A entrevista será gravada, se você me permitir – mas ninguém terá acesso a esse material – somente eu.

E1 – Tudo bem

E1 inicia a conversação trazendo um de seus sintomas: “sinto muita **dor de cabeça**”. Quando interrogada sobre a relação da dor de cabeça com algum fato da sua vida E1 indica que a pressão por parte da empresa deve interferir na sua saúde: “os acontecimento dentro da empresa me deixam exausta – a gente se sente pressionada – e acho que isso interfere na minha saúde”

Em seguida E1 aponta outros sintomas que são a **tontura** e **desmaio**: “fico tonta (...) já desmaiei (...)”

E1 também relaciona os sintomas com a pressão que sofre pelo trabalho: “tem um monte de coisa pra fazer (...) tu não sabe se vai dar conta”

E1 relata sobre a impossibilidade de resolver algumas questões relativas ao trabalho devido a hierarquia e a impossibilidade de chegar até certas pessoas que estão no topo desta hierarquia, demonstrando falta de autonomia. E1 ressalta que o fato de não poder resolver alguma questão causa sofrimento: “isso mata muito a gente”

Ao analisar E1 depara-se com a situação de que tem os sintomas dor de cabeça, tontura e desmaio e aduz a relação destes com a questões como pressão e falta de autonomia do trabalho. Kuorinka; Forcier (1995) manifestam a idéia de que a organização do trabalho está ligada a questões como cargas de trabalho insuficientes e pouco estimulantes ou excessivas, podendo demandar recursos físicos ou cognitivos do trabalhador. Salientam que a organização do trabalho deve levar em conta as normas de produção, a exigência do tempo, a determinação do conteúdo do tempo, o ritmo de trabalho e o conteúdo das tarefas.

## **Entrevista 2**

Primeiramente foram explicados alguns detalhes ao entrevistado, e assim, firmado um contrato de sigilo:

E - Então, boa noite!

E2 - Boa noite!

E – Conforme já lhe falei rapidamente, preciso de sua entrevista para minha pesquisa do mestrado.

E2 – sim

E – Minha pesquisa é sobre psicossomática e organização do trabalho – psicossomática é a relação corpo e mente - ou seja, todos os sintomas que aparecem no nosso corpo surgem como resposta de algo que não bem resolvido – e que às vezes nem sabemos que não está.

E2 – sim

E – Está claro para você?

E2 – sim - está

E – Você pode ficar tranqüila quanto ao sigilo - tudo o que falarmos aqui ficará entre nós – não publicarei nem qual a empresa estou fazendo a pesquisa e muito menos os pesquisados – o que preciso é da sua total sinceridade.

E2 – ah – com certeza

E – Farei a gravação da entrevista, se você permitir – e repetindo - ninguém ouvirá este material, além de mim.

E2 – Umhum

Inicialmente E2 relata seus sintomas que são **ansiedade** e **enxaqueca**: “geralmente, durante o trabalho fico ansiosa (...) aí chega a me dar enxaqueca”.

No primeiro momento E2 ressalta que não sabe se seus sintomas são decorrentes de seu temperamento ou por causa da situação do trabalho.

Quando questionada sobre essa situação do trabalho no qual relatou E1 indaga que é devido: “a estabilidade (...) a gente vive numa época agora que estamos ameaçados” E2 ressalta que surgem boatos de demissões e que isso causa tensão: “tem que trabalhar insegura”

E2 narra que a situação de insegurança causa efeitos nela: “a gente não tem mais aquela **disposição** (...) o desempenho não é mais o mesmo”.

Quando solicitada a falar mais de seus sintomas, E2 coloca que tem **suor nas mãos** e que **perde a paciência** ao fazer atendimento ao público.

E2 volta a falar sobre a diminuição do rendimento no trabalho: “vai rodando, rodando e não tem desenvolvimento no trabalho”.

Verificam-se em E2 os sintomas ansiedade, enxaqueca, indisposição, suor nas mãos e impaciência. E2 torna evidente que os sintomas têm relação com as questões de estabilidade, boatos de demissões e insegurança que ocorrem na empresa em que trabalha. Dejours (1992, p. 135) ressalta que há casos que a organização de trabalho torna-se favorável ao equilíbrio mental e à saúde do corpo, porém isso só acontece quando essa organização de trabalho é favorável e não conflituosa, quanto às necessidades intelectuais, motoras e psicoafetivas e quando o conteúdo do trabalho é fonte de satisfação sublimatória, ou seja, quando em circunstâncias privilegiadas, a concepção do conteúdo, do ritmo de trabalho, e do modo operatório, é em parte deixada ao trabalhador.

### Entrevista 3

Inicialmente firmou-se um contrato de sigilo e explicaram-se alguns detalhes ao entrevistado:

E - Bom dia.

E3 - Bom dia.

E – Então, o que farei é uma entrevista para minha pesquisa do mestrado – te farei algumas perguntas e você vai respondendo conforme a sua realidade – você irá me relatar algumas coisas sobre o teu dia a dia.

E3 – Ok.

E – A pesquisa que estou desenvolvendo trata da relação entre psicossomática e organização do trabalho – psicossomática é a relação entre corpo e mente - não sei se isto é claro para você.

E3 – olha – sim – mas me fala, por favor.

E – psicossomática é a relação do corpo e mente, ou seja, tudo o que se manifesta no nosso corpo tem relação com a nossa mente – a doença é criada pelo próprio organismo como uma defesa.

E – Então, a minha pesquisa trata da relação entre psicossomática e a organização do trabalho.

E3 – sim.

E – Então - tudo o que falarmos aqui é sigiloso – não será publicado nem a empresa que estou pesquisando e nem a identidade do entrevistado.

E3 – sim.

E – Peço a você a permissão para gravar a entrevista – e saliento que mais ninguém terá acesso a esse material.

E3 – sim, para mim tudo bem.

E – Então iniciando...

Quando interrogada sobre seus sintomas E3 relata que sente muito cansaço: “é um **cansaço físico e mental**”

E3 ressalta que esse cansaço mental tem a haver com a cobrança no trabalho: “eles cobram as coisas da gente”

E3 também fala sobre um **desânimo** que sente. Esse desânimo E3 relaciona com a falta de valorização por parte da empresa.

E3 desabafa que não se sente valorizada e que muitas vezes a empresa valoriza mais quem chegou hoje do que aquele que está ali a anos vestindo a camisa

E3 expõe que seus sintomas são o cansaço físico e o desânimo e relaciona isto com situações como cobrança e falta de valorização no trabalho.

#### Entrevista 4

Antes de iniciarmos a entrevista propriamente dita se esclareceu alguns detalhes ao entrevistado:

E - Boa noite.

E4 – Boa noite.

E – Conforme já lhe expliquei alguma coisa por telefone – preciso de sua colaboração para minha pesquisa de mestrado.

E4 – Pra tua dissertação?

E – Isto.

E – O tema de meu trabalho é psicossomática e organização do trabalho. Isto é claro para a senhora?

E4 – Que bacana - sim, entendo um pouco.

E – Então – gostaria de firmar o nosso contrato de sigilo – tudo o que tratarmos aqui não será divulgado – nem mesmo o nome da empresa será citado no trabalho – e somente eu terei acesso a esse material da entrevista.

E4 – Ótimo.

E – Se a senhora assim permitir farei a gravação da entrevista.

E4 – Tranquilo.

Quando interrogado pelos seus sintomas, E4 menciona a **pressão alta**. Sem se dar conta E4 faz uma relação da pressão alta com *stress* e ressalta que nos finais de semestre, quando a carga de trabalho aumenta, ele se sente cansado e conseqüentemente a pressão aumenta.

Em seguida E4 salienta que a pressão alta é ocasionada pelo **estresse** e que isto já foi comprovado.

E4 fala bastante sobre a pressão em que vive e que “nós vivemos em cima de um relógio”

Quando narra sobre esta pressão em que vive, E4 comenta que: “ a empresa poderia cooperar”. E incentivada a explicar sobre esta afirmação, E4 relata que “nós nos tratamos e somos tratados como uma máquina” e que só valemos que pelo resultado . E4 salienta ainda que “somos uma máquina e que isto não beneficia a saúde”

E4 relata que a empresa não vê os funcionários como seres humanos e que: “se você vive na insegurança e pressão você passa a pensar que a empresa não te valoriza” e que quando chega nos finais de semestre E4 tem que tomar remédios.

Percebe-se no discurso de E4 a existência de mágoa com relação a empresa, principalmente quando diz que: “o tempo que você colaborou não vale e que a tua titulação também não”

Um outro ponto relatado por E4 é sobre a insegurança e falta de perspectiva de crescimento dentro da organização. Esta insegurança relatada por E4 tem a haver com a própria estabilidade de emprego. E4 se emociona bastante ao fazer tais relatos.

Os sintomas expostos por E4 são: a pressão alta e o estresse, e vincula isto a questões como pressão, insegurança e falta de perspectiva de crescimento no trabalho, e, ainda comenta que os funcionários são tratados como uma máquina. Chanlat (1993) traz uma questão que se refere exatamente a isto. Coloca em um de seus escritos que a hegemonia das categorias econômicas cooperou para que o trabalhador passasse a ser visto como um objeto, como um meio de produção ao invés de ser visto como um ser humano real e dotado e subjetividade.

## **Entrevista 5**

Iniciou-se o dialogo com o esclarecimento de algumas questões relativas ao trabalho e ao sigilo:

E - Boa tarde!

E5 – Boa tarde.

E – Estou aqui para solicitar a sua ajuda para uma pesquisa que estou fazendo para defesa de meu mestrado.

E5 – Hum

E - O tema de minha pesquisa é psicossomática e organização do trabalho.

E – Psicossomática é a relação entre corpo e mente – de acordo com a psicossomática tudo o que se manifesta no nosso corpo – todos os sintomas - tem ligação com a nossa psique – ou seja – a doença surge uma defesa.

E5 – Humm

E – A pesquisa é psicossomática – que é a relação entre corpo e mente e a organização do trabalho – e vão investigar se o surgimento das doenças psicossomáticas tem relação com a organização do trabalho.

E5 – Huhum

E – Tudo bem?

E5 – huhum – tudo.

E – Você pode ficar tranqüila com relação ao sigilo de nossa conversa – tudo o que falarmos aqui ficará entre nós – jamais alguém saberá o nome de algum entrevistado.

E5 – Huum

E – Peço sua permissão para gravar a entrevista – e novamente afirmo que mais ninguém terá acesso.

E5 – Ok – sei disso.

E5 inicia a entrevista dizendo que é uma pessoa muito estressada e que em qualquer situação que venha a acontecer é uma pessoa imediata, que coloca para fora. Comenta que outros sintomas que aparecem são a **insônia, LER e reação no estômago**.

A partir deste início, E5 foge um pouco de falar dos sintomas e começa a falar sobre o seu jeito de levar as situações. Relata ser uma pessoa muito prestativa, organizada e cumpridora de horário e por isso quer retorno de todos que a cercam. Tenta compreender que nem todos têm o mesmo ritmo e que “umas já são mais lerdas”. Relata também que a sua chefia não manda, não tem voz ativa: “eu tenho que mandar porque ela não manda – eu sou vista como general”.

A conversação a seguir revela que E5 gosta muito de falar que é cumpridora dos deveres, horários e que cobra muito dos colegas. E 5 também traz bastante a questão familiar, ou seja, explica que a sua maneira de ser no trabalho também se dá em casa e tudo isso tem a haver com a forma como foi criada pelos seus pais.

A entrevistada parece fugir da questão sintomas. E, quando questionada novamente sobre isto, E5 traz à tona a questão LER: “uma coisa que tenho bastante séria já há uns 5 anos é – o médico diz que é LER (...) já peguei 15 dias de atestado

por causa disso – tava afetando até o meu braço (...) de vez em quando tem **dores fortíssimas**”.

Quando interrogada sobre a relação da LER com alguma situação da sua vida, E5 expõe que: “com certeza tem tudo a ver com o trabalho”

E5 fala um pouco sobre a sua relação com o trabalho e enfatiza que respeita muito e não admite que ninguém fale mal da empresa, por mais errado que esteja funcionando.

Foi perguntada também sobre o que espera da organização. E5 ressalta que é respeitada pelo conhecimento que adquiriu com os anos de empresa, mas que não espera crescimento. E5 desabafa contando que já passou por muitas decepções, já sofreu por saber que é capaz e nunca ganhou oportunidade de crescimento. Agora sabe que está na hora de encerrar esta etapa e começar uma outra, onde vai se realizar profissionalmente. E5 encerra a entrevista muito emocionada.

## Entrevista 6

Primeiramente se esclareceu alguns detalhes relativos à pesquisa e ao sigilo:

E - Boa noite!

E6 - Boa noite!

E – Conforme já comentei com você anteriormente – solicito sua ajuda para minha pesquisa de mestrado.

E6 – sim.

E – O tema da pesquisa que estou desenvolvendo é a relação entre psicossomática e organização do trabalho. Psicossomática é a relação entre corpo e mente – ou seja – todos os sintomas que se manifestam em nosso corpo é criação do nosso próprio organismo. Tudo bem?

E6 – Sei – legal.

E – Saliento – então – que tudo o que falarmos aqui não será divulgado – ninguém saberá quem são os meu entrevistados – nem mesmo saberão a qual empresa estão ligados.

E6 – é complicado – essas coisas são .

E – Pode ficar tranqüila quanto a isso.

E6 – Huhum – vamos lá.

Quando indagada sobre seus sintomas, E6 relata que sente bastante **cansaço, dores nas pernas e tontura**.

E6 ressalta que parece que está sempre cansada e que, às vezes, chega a tomar um tranqüilizante para conseguir dormir.

Quando questionada sobre a relação destes sintomas com alguma situação se sua vida, E6 primeiramente declara que é com a correria do trabalho e com a questão de trabalhar em pé a atender pessoas irritadas.

Mais à frente e sendo questionada E6 relata que há uma sobre carga de trabalho e que não há valorização pelo empenho. E6 discorre sobre esta questão: “eu me mato – trabalho igual uma condenada – e o dia que tu precisa ninguém reconhece – a pressão é grande porque se tu não fazes tem quem faça”

## Entrevista 7

Inicialmente se manteve um dialogo de esclarecimento de algumas questões relativas à pesquisa e ao sigilo da entrevista:

E – Boa noite!

E7 - Boa noite!

E – Antes de mais nada gostaria de esclarecer alguns pontos. Esta nossa entrevista faz parte da minha pesquisa de mestrado. O tema que pesquiso é psicossomática e organização do trabalho – ou seja, estou investigando se os dois estão relacionados. Ok?

E7 – Sim, ok.

E – Também gostaria de deixar claro um contrato de sigilo – tudo o que tratarmos aqui é completamente sigiloso – nem mesmo o nome da empresa será citado no meu trabalho.

E7 - Certo Fabiana (risos).

E7 inicia relatando sobre seus sintomas: “tenho **dor de cabeça, cansaço físico e distúrbio do sono**”.

E7 verbaliza que nas noites em que não consegue dormir, devido o distúrbio do sono, não presta para mais nada. E6 ressalta que ultimamente não está dormindo a noite e que no outro dia fica “acabada”.

Quando questionada sobre o motivo da síndrome do sono, E7 responde que: “deve ser **estresse**”.

Durante o relato de E7 surgiram outros sintomas como **dor nas pernas** e quando instigada a falar a respeito, E7 comenta que está a base de remédio para dor de cabeça.

Quanto à relação destes sintomas com alguma situação de sua vida, E7 inicialmente diz não saber falar, mas logo depois diz que ultimamente sabe que tem relação com o trabalho.

E quando solicitada a falar sobre isto, E7 expõe primeiramente que o trabalho é cansativo. Depois coloca que vive sob pressão e que tudo o que faz não está bom: “tu vive sob pressão no trabalho”.

E7 também relata que não é um a mandar e todos mandam ao mesmo tempo e “então, tu não sabe o que fazer”.

E7 também traz a questão do horário: “não tem horário estipulado (...) eu to trabalhando ultimamente dez horas corridas – então, meu relógio biológico ta todo virado (...) ta acabando comigo”.

E7 enfatiza que o trabalho em si é bom, porém as pessoas que convivem no trabalho não.

Quando questionada por trazer esta questão, E7 diz que: “as pessoas pensam que tu não tem sentimento – que tu não tem vida fora do trabalho”. E7 relata ainda que: “são quinhentos a te mandar e nem querem saber se tu ta com fome – se tu ta feliz – o que importa é que tu tem que dar conta”.

## **Entrevista 8**

Manteve-se inicialmente um diálogo de esclarecimento sobre a pesquisa e sobre o sigilo da entrevista:

E - Boa noite!

E8 - Boa noite!

E – Como já conversamos por telefone, essa entrevista é para minha pesquisa de mestrado, por isso preciso de sua sincera ajuda.

E – O tema que to pesquisando é psicossomática e organização do trabalho. A psicossomática é a relação entre corpo e mente, ou seja, tudo o que se manifesta no nosso corpo tem seu fundamento na nossa mente. Certo?

E8 – Há.

E – E minha pesquisa é sobre a relação dos sintomas psicossomáticos com a organização do trabalho.

E8 – Ótimo.

E – Gostaria de salientar que tudo que tratarmos aqui é sigiloso. Nem mesmo o nome da empresa será citado no trabalho e muito menos o nome dos entrevistados.

E8 – Ta certo.

E – Peço a sua permissão para gravar a nossa conversa. Ok?

E8 – Ok.

E8 inicia expondo sobre um de seus sintomas, que é a **ansiedade**. E8 coloca que esta ansiedade é em resolver os problemas e ressalta que: “o serviço não rende”.

Na continuação da entrevista E8 expões que sente uma **angústia acompanhada de certa depressão**: “a gente fica angustiada e depressiva”.

Chamou atenção a maneira como E8 traz a seguinte questão: “bate uma **tristeza**, uma desmotivação de repente (...) a gente não consegue explicar porque ta se sentindo desse jeito. E8, neste momento, ficou emocionada e lhe veio lágrimas no olhos...

E8 declara que se sente sobrecarregada: “eu não venço – tenho trabalhado tanto – isso é desumano”.

E8 desabafa que é a forma de trabalhar é desumana: “eu não dou conta – sabe, tu vai embora mais tarde chega mais cedo e não consegue colocar em dia – e o teu chefe não tem pena”.

## Entrevista 9

Inicialmente se estabeleceu um vínculo com o entrevistado, foi esclarecidas dúvidas com relação à pesquisa e ao sigilo da entrevista e identidade do entrevistado:

E - Boa noite!

E9 – Boa noite!

E – Então, conforme já comentei com a senhora anteriormente, preciso de sua ajuda pra concluir minha pesquisa de mestrado.

E9 – Sim.

E – O tema de minha é a relação entre os sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho. Isto é claro para a senhora?

E9 – Huhum, Ok.

E – Também gostaria de deixar claro que essa entrevista é totalmente sigilosa. Nem mesmo o nome da empresa será publicado e muito menos o nome dos entrevistados. Então, de maneira nenhuma alguém ficará sabendo q uem entrevistei.

E9 – Ok.

E – Peço a sua permissão para gravar esta nossa conversa. Tudo bem?

E9 – Tudo bem.

Quando perguntada sobre seus sintomas E9 responde com um discurso totalmente impessoal. Comentou que as relações de poder, de organização, de comunicação vão gerar nos funcionários um alto grau de ansiedade. Fala também que a frustração gera, às vezes, uma ansiedade.

E9 também ressalta a questão da idade. Nesse momento E9 dá o seu próprio exemplo e diz que cada idade tem a necessidade de certo tipo de reforço. Então, E9 expõe que a instituição acaba reforçando os novos. Coloca também que a instituição não tem critérios e não tem certo olhar aos que já colaboraram.

E9 relata que isto tudo causa nela um **sentimento de incompetência** e uma ansiedade: “uma incompetência que gera uma dor, uma **frustração**”.

E9 comenta que está mágoa ao longo do tempo pode causar danos orgânicos de peso.

Quando questionada sobre a **ansiedade** E9 diz estar ligada ao fato de você não saber o que vai acontecer, da falta de expectativa. Então, E9 faz um grande relato sobre o que a instituição pode ocasionar no funcionário e novamente entra na impessoalidade, como se ela não fosse funcionária.

E9 relata ainda que a solução para isto seria a implantação de um sistema de comunicação permanente e “lembrar sempre que você está lidando com pessoas”

Chanlat; Bedard (1992) apontam que, independente das razões profissionais que no ambiente de trabalho levam as pessoas a se comunicarem, é importante ressaltar que o fracasso nesse domínio é doloroso para as pessoas envolvidas e, também onerosa para a empresa como um todo.

## Entrevista 10

Primeiramente procurou-se manter um vínculo com o entrevistado. Esclareceu-se sobre o tema de pesquisa, sobre o sigilo da entrevista e anonimato do entrevistado:

E - Então, boa noite!

E10 - Boa noite!

E – Como já lhe falei anteriormente, preciso de sua colaboração para o desenvolvimento de minha pesquisa de mestrado.

E – O tema que estou pesquisando é a relação entre sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho.

E 10 – Hum, sim.

E – Tudo bem?

E10 – Sim

E – Antes de iniciarmos gostaria de deixar claro a questão do sigilo. Tudo o que falarmos aqui não será divulgado. Nem mesmo o nome da empresa.

E – E se o senhor permitir gravarei a nossa conversa. Tudo bem?

E10 – Tudo.

E10 relata, já no início da entrevista, os seus sintomas: “o **estresse** (...) que tem a consequência física” (...) **manchas na pele e dores estomacais**. E10 relaciona estes sintomas com preocupações relacionadas ao trabalho, principalmente no que diz respeito à possibilidade de manter o emprego, **segurança**. E10 ressalta ainda que isso acontece no final de semestre, onde as perspectivas não ficam claras em relação ao próximo semestre. Para E10 isto estressa muito mais do que o trabalho em si.

Percebe-se que E10 traz todas estas questões com emoção. Narrou também que às vezes percebe que a **pele fica irritada e chega a abrir** e também trouxe novamente a questão da **gastrite**.

Quando questionado sobre a gastrite, E10 declara que já teve duas grandes crises e que foi no final de semestre.

E 10 ressalta que tem sintomas de fundo psicossomático: “Isso é bem claro para mim – eu me observo – quando tenho incômodos, desgosto (...) percebo que começo a sentir o estomago, a pele muda”.

O entrevistado repete a questão de que fica doente todo final de semestre em virtude da insegurança de ter ou não carga horária no próximo semestre. Relata ainda que a empresa faz pouco caso dos funcionários e que está neste momento está com fortes dores estomacais.

## Entrevista 11

A entrevista é iniciada com o esclarecimento do tema de pesquisa e do sigilo e anonimato do entrevistado. Desta forma, procurou manter um vínculo inicial:

E – Olá, boa noite!

E11 - Boa noite!

E – Então, preciso de sua valiosa ajuda para minha pesquisa de mestrado.

E11 – Sim.

E – O tema que estou pesquisando é psicossomática e organização do trabalho – estou pesquisando se há relação entre o aparecimento dos sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho.

E11 – Ok.

E – Antes de iniciarmos quero deixar com você o seguinte – tudo o que falarmos aqui não será divulgado – nem mesmo o nome da empresa que estou fazendo as entrevistas aparecerá e também logicamente os nomes dos entrevistados não aparecerão.

E11 – Ok.

E – Se você me permitir preciso gravar a nossa entrevista. Tudo bem?

E11 – Tudo

Inicia a entrevista contando sobre seus sintomas e o que mais chama a atenção é que a entrevistada é muito jovem.

E11 relata que tem vários sintomas, entre eles: **estresse, ansiedade, variação de humor, dor de cabeça e dor no corpo.**

E11 parecia querer desabafar e expõe que esses sintomas se manifestam durante a semana e principalmente no período de trabalho.

O aparecimento destes sintomas estão ligados à pressão no trabalho e à não liberdade de poder fazer uma certa atividade, falta de autonomia.

E11 se mostra nervosa em falar sobre este assunto, mas continua narrando que vive em pressão por que tem mais de um chefe e estes não entram em consenso. Além disso E11 tem que ter jeitos diferentes de tratamento com estes chefes. Num mesmo dia E11 atende todos os chefes e para cada um tem uma postura diferente: “eu tenho que ter um tipo de comportamento pra cada um (...) isso influencia diretamente no meu corpo, porque não é fácil mudar - o teu jeito e se adaptar a cada um (...) eu tenho que mudar o meu jeito várias vezes num dia pra poder se adaptar”

Quando questionada sobre a relação dos sintomas com este relato, E11 comente que: “tu chegas bem e tu começa a sentir uma pressão, uma dor nas costas, é – uma coisa do nada (...) uma variação de humor, por exemplo, um tom excessivo da variação da voz (...) isso já te influencia, já muda o seu humor (...) dor de cabeça, dor nos ombros, parece que o meu corpo vai ficando duro – tenso (...) tudo reflete – as costas começam a ficar pesadas”.

Uma pesquisa realizada por LIN; WILLIAMS; SHANNON; WILKINS (2007) demonstra que a organização do trabalho é muito impessoal, distante e está ligada a fatores como comunicação, cultura organizacional, autonomia e reconhecimento. A pesquisa demonstra que estes fatores afetam a saúde dos trabalhadores.

## **Entrevista 12**

Primeiramente se esclareceu algumas questões relativas ao tema de pesquisa e ao sigilo total da entrevista e do entrevistado. Assim, manteve-se um vínculo inicial:

E – Boa noite!

E12 – Boa noite!

E – Procurei você porque preciso de sua ajuda para minha pesquisa de mestrado.

E – O tema que estou pesquisando é a relação entre sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho. Isto é claro para você?

E12 – Sim.

E – Então lhe farei algumas perguntas e preciso de sua total sinceridade. Fique muito tranqüila com relação ao sigilo, pois tudo o que dissermos aqui não será colocado no trabalho e ninguém, além de mim, terá acesso.

E12 – Ok.

E – Nem mesmo a empresa será citada.

E12 – Ta certo.

E – Se você não se importar gravarei a nossa conversa.

E12 – Ok.

E – Qualquer dúvida me pergunte.

Inicialmente E 12 diz ter dificuldades para falar deste assunto, mas em seguinte comenta sobre seus sintomas. Diz se sentir velha de corpo e espírito: “eu me sinto **cansada**, doída – tenho **dores lombares, inflamação no nervo ciático, labirintite**”.

Inicialmente E12 relata estar sem vontade de nada e que deveria procurar crescer, não neste trabalho, mas sim procurar outro.

Instigada a falar mais sobre este relato, E12 explica que o seu trabalho não lhe satisfaz mais e que só está trabalhando por causa das contas a pagar.

E12 comenta que poderia ter lutado mais, mas também, a empresa poderia ter a aproveitado melhor. Ou seja, E12 tem uma formação e diz que aonde trabalha, arquivando papéis, não é necessária a sua inteligência.

Neste momento E12 se emociona e faz um desabafo: não vejo mais sentido em nada, já dei o que tinha que dar para a instituição + eles me sugaram e não me deram nada.

## Entrevista 13

Procurou manter um vínculo inicial com o entrevistado através do esclarecimento do tema de pesquisa e das questões de sigilo da entrevista e anonimato do entrevistado:

E - Então, boa tarde!

E13 – Olá!

E – Como já te falei a respeito, preciso de sua colaboração para minha pesquisa de mestrado.

E – O tema que estou pesquisando é a relação entre sintomas psicossomáticos e organização do trabalho. Tudo bem pra você?

E 13 – Sim.

E – Então, te farei algumas perguntas e você vai me respondendo conforme a sua realidade.

E13 – huhum

E – Fique bem tranqüila com relação ao sigilo. Tudo o que tratarmos aqui é sigiloso. Não será divulgado nem mesmo a empresa que estou pesquisando e muito menos a identidade dos entrevistados.

E13 – Ok

Os sintomas inicialmente apontados por E13 são: **dor de cabeça, fadiga, dor no pescoço, dor no braço, no ciático, dor no peito**. E13 ressalta que no corpo são esses sintomas. Em seguida comenta que sente **angústia, depressão** e chega a tomar antidepressivo.

Tem dias que a entrevistada sente vontade de ir embora, sumir. Também tem experimentado um sentimento de raiva

E13 demonstrou-se muito ansiosa para contar sobre todos os seus sintomas e verbalizou que tem demonstrado sua **raiva** em sala de aula, inclusive.

Também salientou que alguns sintomas aparecem de vez em quando, principalmente na entrega das médias e já chegou a ir para o médico com falta de ar e tontura – e o médico detectou **estresse**. Ressaltou novamente que tudo isto tem relação com o trabalho.

Trouxe um fato muito importante, quando colocou que: “Eu não sei se com o trabalho ou como eu - me relaciono com o meu trabalho (...) Eu acredito que seja isso”

E13 trouxe a seguinte situação: se sente um pouco acomodada, pois faz há dezesseis anos a mesma coisa. Também ressalta que está angustiada com a forma

com que está organizando o seu trabalho – está mal organizada. “Quando acaba a aula eu to tão podre - que só consigo juntar tudo - eu jogo tudo dentro da bolsa e vou embora”.

A entrevistada diz sentir uma pressão por parte da instituição, algo disfarçado e pelo seu relato percebe-se que é uma pressão, na verdade, pelas tarefas que não consegue cumprir: “tem dias que eu até tenho tempo, mas não tenho condições – não é nem físicas é psicológicas. Simplesmente eu não faço porcaria nenhuma. Fico o dia inteiro assim – e nada”.

Também destaca a questão da falta de valorização por parte da instituição: “falta de respeito assim, falta de consideração com os funcionários – a comunicação aqui não acontece de forma objetiva – a gente sabe o que as pessoas no corredor comentam – isso causa uma insegurança muito grande em todos”.

#### 4.2 Relação dos sintomas com organização do trabalho

Feita a análise das entrevistas surgiu a necessidade da elaboração do quadro 2, que relaciona os sintomas e os fatores da organização do trabalho trazido nos discursos dos entrevistados, para uma melhor compreensão, visto que, a pesquisa qualitativa não busca comprovar e sim compreender os fenômenos.

Entrevistados	Sintomas	Organização do trabalho
E1	Dor de cabeça Tontura e desmaio	Pressão Falta de autonomia
E2	Ansiedade Enxaqueca Indisposição Suor nas mãos Impaciência	Estabilidade Boatos de demissões Insegurança
E3	Cansaço físico e mental Desânimo	Cobrança Falta de valorização
E4	Pressão alta Estresse	Pressão Desvalorização Insegurança Falta de oportunidades
E5	Insônia	Falta de comando

	LER Reação no estômago	Falta de oportunidade
E6	Cansaço Dor nas pernas Tontura	Sobrecarga Falta de valorização
E7	Dor de cabeça Cansaço físico Distúrbio do sono Estresse Dor nas pernas	Pressão Falta de comando Sobrecarga Desvalorização
E8	Ansiedade Angústia Tristeza – um tipo de depressão	Sobrecarga Desvalorização
E9	Ansiedade	Insegurança Falta de oportunidade
E10	Estresse Manchas na pele/ pele irritada Gastrite	Insegurança Falta de oportunidade Desvalorização
E11	Estresse Ansiedade Variação de humor Dor de cabeça Dor no corpo	Pressão Falta de autonomia Falta de comando
E12	Cansaço Dores lombares Inflamação no nervo ciático Labirintite	Desvalorização
E13	Fadiga Dor de cabeça Dor no pescoço Dor no braço Dor no ciático Dor no peito Angústia Depressão Raiva Estresse	Monotonia Pressão Falta de valorização Falta de respeito Falta de consideração Comunicação Insegurança

**Quadro 2: Discriminação dos sintomas e fatores da organização do trabalho por entrevistado**

Fonte: dados empíricos

No Quadro 2 percebe-se que alguns dos sintomas estiveram mais presentes nos discursos dos entrevistados, assim como, alguns dos fatores da organização do trabalho. Para ilustrar a repetição dos sintomas e dos fatores decorrentes da organização do trabalho, elaborou-se o Quadro 3.

Sintomas	Fatores da Organização do trabalho
Dor de cabeça E1, E2, E7, E11, E13.	Pressão E1, E4, E7, E11, E13.
Estresse E4, E7, E10, E11, E13.	Falta de autonomia E1, E11.
Cansaço físico E3, E6, E7, E12, E13.	Insegurança E2, E4, E9, E10, E13.
Insônia E5, E7.	Desvalorização E3, E4, E6, E8, E10, E12, E13.
Gastrite E5, E10.	Falta de oportunidade E4, E5, E9, E10.
Depressão E13, E8.	Falta de comando E5, E7, E11.
Ansiedade E2, E8, E9, E11.	Sobrecarga E6, E7, E8.
Dores no corpo E6, E7, E11, E12, E13.	
Inflamação nervo ciático E12, E13.	
Angústia E8, E13.	
Indisposição E2, E3.	
Variação de humor E2, E11, E13.	

### **Quadro 3: Sintomas e fatores da organização do trabalho que se repetiram nos discursos**

Fonte: dados empíricos

Conforme demonstrado nos Quadros 2 e 3 alguns dos fatores decorrentes da organização do trabalho e alguns sintomas se tornaram repetidos nos discursos dos entrevistados.

Percebe-se, a partir dos quadros, que muitos dos sintomas aparecem juntamente com determinados fatores decorrentes da organização do trabalho em diferentes entrevistas. Um exemplo é o sintoma dor de cabeça que aparece juntamente com o fator pressão na organização do trabalho nos discursos de E1, E11 e E13; com o fator falta de autonomia nos discursos de E1 e E11; com o fator insegurança nos discursos E2 e E13; com o fator desvalorização no discurso E13; com o fator falta de comando nos discursos E7 e E11 e com o fator sobrecarga no discurso E7.

Cabe ressaltar que esta repetição foi o que mais tocou a pesquisadora, ou seja, a partir exatamente da sétima entrevista percebeu-se que as queixas soavam repetidas. A partir deste momento a pesquisadora teve a impressão de que todos os discursos tinham a mesma emoção, a mesma raiva, mágoa e até o mesmo tom de voz. Por mais que surgiam diferentes sintomas e fatores da organização do trabalho os discursos pareciam ser os mesmos. Em muitos momentos se pensou a respeito de toda essa tristeza e mágoa.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo geral explorar as relações entre a organização do trabalho e a manifestação dos sintomas psicossomáticos. Para chegar ao objetivo proposto definiu-se a utilização da pesquisa clínico-qualitativa, sendo o método ideal para buscar um conhecimento profundo individual. Como ressalta Lapierre (1995, p. 57), a clínica é uma abordagem científica e foi utilizada, em suas origens, para o estudo das práticas organizacionais e sociais.

A abordagem clínica, mais do que explicar, possibilitou a compreensão do fenômeno tal qual ele ocorre, através da verbalização e do olhar atento do pesquisador. Um dos grandes cuidados na utilização metodológica foi a total acolhida dos sentimentos do entrevistado, trazendo à pesquisadora uma experiência única, quando em vários momentos pesquisadora e entrevistado experimentaram de uma atitude clínica. Lapierre (1995, p. 59) ressalta que o pesquisador, além de estar à procura de todos os fatos, informações ou indícios que possam ser significativos, deve ater-se à “atenção flutuante”, “escutar com a terceira orelha” ou “ler nas entrelinhas” para compreender em profundidade o que poderia ser a verdade ou o sentido da existência de uma pessoa.

A atenção flutuante é um termo utilizado na psicanálise, o qual não deve privilegiar *a priori* qualquer elemento do discurso do entrevistado, o que implica que deixe funcionar o mais livremente possível a sua própria atividade inconsciente e suspenda as motivações que dirigem habitualmente a atenção. (LAPLANCHE; PONTALIS, 1991, p. 40)

Durante as entrevistas manteve-se sempre um posicionamento de total escuta e compreensão diante dos fatos narrados. A cada estória, sintoma ou desabafo a pesquisadora permaneceu atenta, no sentido de não demonstrar qualquer reação de espanto ou recriminação diante dos discursos. Lapierre (1995, p. 60) aponta que o pesquisador clínico não se surpreende com nada. O pesquisador clínico não julga, ele permanece aberto ao sentido.

Mesmo não demonstrando nenhuma reação fisionômica, tornou-se muito difícil para a pesquisadora manter-se fria e neutra nesta relação com os entrevistados, visto que a cada entrevista percebia-se o sofrimento destes colaboradores. É chocante pensar, que, quando as pessoas vão em busca de um

trabalho geralmente buscam também a felicidade nesse trabalho, e, o que se presenciou nas entrevistas foi uma grande tristeza e revolta para com a organização do trabalho em que estão inseridos.

Sabe-se que vários são os motivos que podem levar um funcionário a mostrar-se revoltado com a organização do trabalho. Vale ressaltar aqui as considerações da pesquisa de Britto e Athayde, citadas na fundamentação teórica, e na qual destacam que a atividade trabalho envolve também o que não se faz, o que se busca fazer sem conseguir, o que poderia ter sido feito, o que há para refazer e até o que se faz sem querer.

Ao analisar as narrações dos entrevistados tomou-se a precaução de identificar as emoções surgidas no momento. Cada olhar, suspiro, sorriso foi anotado e dado à devida importância. No decorrer das entrevistas os sujeitos tiveram a oportunidade de expor suas mais íntimas questões, ou seja, desabafar. Ficou evidente que os entrevistados tiveram a preocupação de colaborar e narrar a realidade, muitas vezes difíceis de serem defrontadas.

Observou-se a partir das entrevistas que todos os 14 entrevistados já foram acometidos por sintomas psicossomáticos, como também, em todas as entrevistas, encontrou-se reclamações, insatisfações com fatores decorrentes da organização do trabalho.

Salienta-se que em nenhum momento a pesquisadora direcionou o discurso do entrevistado para que chegasse a esta relação. O entrevistado fez a relação do aparecimento dos sintomas com fatores da organização do trabalho após a pergunta da pesquisadora sobre a relação dos sintomas com algum aspecto da vida do entrevistado.

A partir do quadro com os sintomas e fatores da organização do trabalho que se repetiram nos discursos, produzido neste trabalho, constatou-se que os sintomas que se repetiram foram a dor de cabeça, estresse, cansaço físico, insônia, gastrite, depressão, ansiedade, dores no corpo, inflamação no nervo ciático, angústia, indisposição e variação de humor. Os fatores da organização do trabalho que se repetiram foram a pressão, falta de autonomia, insegurança, desvalorização, falta de oportunidade, falta de comando e sobrecarga.

Ressalta-se que muitos dos sintomas psicossomáticos apareceram juntamente com certas queixas de fatores da organização do trabalho em diferentes entrevistados. Ou seja, vários dos entrevistados que foram acometidos por certo

sintoma psicossomático tem as mesmas reclamações/queixas com relação a um determinado fator da organização do trabalho. Um exemplo a ser citado é o sintoma “dor de cabeça” que aparece juntamente com o fator da organização do trabalho “pressão” nos discursos de E1, E11 e E13.

Este fato nos leva à percepção de que alguns dos fatores da organização do trabalho podem realmente afetar alguns indivíduos de tal forma que podem inclusive vir a desenvolver doenças psicossomáticas.

Metodologicamente esperava-se entrevistar ao menos vinte indivíduos. Porém, ao se observar que mesmo com faixas etárias diversas, funções e tempo de casa muito diferenciados, os indivíduos traziam queixas muito parecidas com relação à organização do trabalho e também aos sintomas, optou-se por encerrar as entrevistas.

A repetição dos fatores demonstrou que os indivíduos estão insatisfeitos com alguns dos fatores relacionados à organização do trabalho, e assim, desenvolvem as diversas doenças psicossomáticas. Desta forma, cumprem-se todos os objetivos deste trabalho, no qual se identificou os sintomas psicossomáticos dos indivíduos estudados e se constatou que há fatores da organização do trabalho claramente relacionados com o aparecimento de sintomas psicossomáticos.

Um outro ponto interessante que se pode concluir é sobre a relação de cada um dos indivíduos com a organização do trabalho. Destaca-se que cada indivíduo estabelece uma relação subjetiva com a organização do trabalho e o que para uma pessoa é algo tranquilo pode ser um sofrimento para outro indivíduo. Dejours (1993) traz uma frase que ilustra esta conclusão, quando destaca que o trabalhador, em razão da sua história dispõe de vias de descarga preferenciais que não são as mesmas para todos. E um exemplo disto encontra-se nas entrevistas que enquanto para uns o fator autonomia é algo criticado (ex. E11), para outros não é fator de reclamação (ex. E2, E3, E4).

Algumas limitações surgiram no decorrer deste trabalho. A princípio verificou-se a dificuldade de aceitação por parte dos entrevistados. Os indivíduos se diziam com medo de sofrerem perseguições, tendo em vista que a organização a qual pertencem está passando por uma série de dificuldades e exercendo uma grande quantidade de demissões. Uma segunda limitação constatou-se no decorrer das entrevistas. Alguns dos entrevistados, no início do contato, mantiveram-se com receio de expor uma realidade e sofrerem punição. Este fato demandou um tempo

maior de explicação e certificação de sigilo. Este fato recorre a uma outra possibilidade de limitação, visto que os indivíduos podem ter omitido fatos importantes e enriquecedores à pesquisa.

Devido à importância e impacto deste tema, o prosseguimento deste estudo se faz necessário, assim como, o desenvolvimento da pesquisa clínico-qualitativa nas organizações. Salienta-se que a possibilidade de desenvolvê-la com indivíduos de diferentes organizações também será um acréscimo para o tema.

Vale ressaltar uma das idéias expostas por Dejours (1993, p. 228), em que salienta que a construção do sentido do trabalho pelo reconhecimento, gratificando o sujeito em relação a suas expectativas frente a realização de si pode transformar o sofrimento em prazer.

## 6 REFERÊNCIAS

AMADO, G. Coesão organizacional e ilusão coletiva. In: MOTA, F. C. P.; FREITAS, M. E. **Vida psíquica e organização**. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

ARGYRIS, C. **Personalidade e organização** – o conflito entre o sistema e o indivíduo. Rio de Janeiro: Renes, 1957.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo, Editorial Bontempo, 1999.

BAUMAN, Z. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1998.

BAUMANN, N.; KASCHEL, R.; KUHL, J. Striving for unwanted goals: stress-dependent discrepancies between explicit and implicit achievement motives reduce subjective well-being and increase psychosomatic symptoms. **Journal of Personality and Social Psychology**. V. 89, N. 5. Washington: 2005.

BEAUREGARD, T. A. Organizational work-home culture and employee well-being: direct or indirect links? In: **Academy of management best conference paper**. London, 2006.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **A saúde mental de profissionais de saúde mental**: uma investigação da personalidade de psicólogos. Maringá, Eduem, 2001.

BORGES, L. As concepções do trabalho: um estudo de análise de conteúdo de dois periódicos de circulação nacional In: **RAC** – Revista de Administração Contemporânea, 1999.

BREDE, K. **Sozioanalyse psychosomatischer störungen**. Frankfurt: Athenäum, 1972.

BRITO, A.; ATHAYDE, M. **Trabalho, educação e saúde**: o ponto de vista enigmático da atividade. Revista Educação, Saúde e Trabalho, 2003.

CARLOTTO, M. S. A síndrome de burnout e o trabalho docente. **Revista Psicologia em Estudo**, Vol. 7, 2002.

CASTRO, M. G.; ANDRADE, T. M. R.; MULLER, M. C. Conceito corpo e mente através da história. **Revista Psicologia em Estudo**. Maringá, v. 11, n. 1, 2006.

CHANLAT, J. F. **O indivíduo na Organização**: Dimensões esquecidas. Volume I. São Paulo: Atlas, 1993.

CHANLAT, A.; BEDARD, R. Palavras: a ferramenta do executivo. In: CHANLAT, J. F. (coord.). **O Indivíduo na Organização**: Dimensões Esquecidas. São Paulo: Atlas, 1992.

COUTINHO, M. C.; TOLFO, S. R.; FERNANDES, F. P. Sentidos do trabalho para ex-trabalhadores de empresas privatizadas. In: CRITEOS. **Anais...Porto Alegre**, 2005.

COUTO, H. A.; NICOLETTI, S. J.; LECH, O. **Como gerenciar a questão das L.E.R./D.O.R.T.** Belo Horizonte: Ergo, 1998.

DAMÁSIO, A. **O erro de Descartes**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

\_\_\_\_\_. **Em busca de Espinosa**: Prazer e dor na ciência dos sentimentos. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

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

DEJOURS, C. **Travail Usure Mentale**: Essai de Psychopathologie du Travail. Paris: Bayard Éditions, 1993.

DEJOURS, C.. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, v.1, 1996.

DEJOURS, C. **Conferências brasileiras**: Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho. São Paulo: EAESP-FGV, 1999.

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

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of qualitative research**. Thousand Oaks, Sage, 1994.

DJURKOVIC, N.; McCORMACK, D; CASIMIR, G. The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: a test of the psychosomatic and disability hypotheses. **International Journal of Organization Theory and Behavior**. Boca Raton: Winter, v. 7, 2004.

DJURKOVIC, N.; McCORMACK, D; CASIMIR, G. Neuroticism and the psychosomatic model of workplace bullying. **Journal of Managerial Psychology**. V. 21. Bradford: 2006.

ENGEL, G. L. The concept of psychosomatic disorder. **Journal of Psychosomatic Research**, 1967.

ENRIQUEZ, E. O trabalho de morte nas organizações. In: KAËS, Rene et al. **A organização e as organizações**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1991.

ENRIQUEZ, E. Vida psíquica e organização. In: MOTA, F. C. P.; FREITAS, M. E. **Vida psíquica e organização**. Rio de Janeiro: FGV, 2000a.

ENRIQUEZ, E. O vínculo grupal. In: MOTA, F. C. P.; FREITAS, M. E. **Vida psíquica e organização**. Rio de Janeiro: FGV, 2000 b.

FACCHINI, L. A.; WEIDERPASS, E., TOMASSI, E. Modelo operário e percepção de riscos ocupacionais e ambientais: o uso exemplar de estudo descritivo. **Revista Saúde Pública**, v.25, 1991.

FAIRBROTHER, K; WARN, J. Workplace dimensions, stress and job satisfaction. **Journal of managerial psychology**. Bradford, v.8, 2003.

FAVA, G. A.; WISE, T. N. The concept of psychosomatic disorder. **Psychotherapy and Psychosomatics**, 1992.

FERRAZ, F.; VOLICH, R. M. **Psicossoma**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

FRANÇA, H. H. A síndrome de *burnout*. **Revista Brasileira de Medicina**. Número 44, 1987.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, L. R. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. 4<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2005.

FREIRE, C.A. **O corpo reflete o seu drama**: somatodrama como abordagem psicossomática. São Paulo: Agora, 2000.

FREITAS, M. E. A questão do imaginário e a fronteira entre a cultura organizacional e a psicanálise. In: MOTA, F. C. P.; FREITAS, M. E. **Vida psíquica e organização**. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

FREUD, S. **A psicopatologia da vida cotidiana**. Vol. VI. Rio de Janeiro: Imago, 1987.

FRIEDMANN, G. **O trabalho em migalhas**. São Paulo: Perspectiva, 1983.

GARFIELD, L. O trabalho alienado, stress e doença coronária. In: Nunes, Everaldo Duarte. **Medicina social**: aspectos históricos e teóricos. São Paulo: Global, 1983.

GILL, Flora. The meaning of work: lessons from sociology, psychology, and political theory. **Journal of Socio-Economics**, vol. 28, 1999.

GODOI, C. K. As Organizações como Formações do Inconsciente: contribuições da teoria psicanalítica aos estudos organizacionais. In: Encontro de Estudos Organizacionais (III ENEO). **Anais...** Atibaia, 2004.

GODOI, C. K. **Psicanálise das organizações**: contribuições da teoria psicanalítica aos estudos organizacionais. Itajaí: Universidade do Vale do Itajaí, 2005.

GODOI, C. K.; BALSINI, C. P. V. A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica. In: SILVA, A. B.; GODOI, C. K.; BANDEIRA DE MELLO, R. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

GODOI, C. K.; BANDEIRA DE MELLO, R; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

GRECO, R.M.; QUEIROS, V. M; GOMES, J. R. Cargas de trabalho dos tecno-operacionais da escola de enfermagem da universidade de São Paulo. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v.25, 1996.

GRODDECK, G. **Estudos psicanalíticos sobre psicossomática**. São Paulo: Perspectiva, 1966.

GRODDECK, G. **O livro d'isso**. São Paulo: Perspectiva, 1984.

HARPAZ, I. Expressing a wish to continue or stop working as related to the meaning of work. **European Journal of Work & Organizational Psychology**, Vol. 11, Number 2, 2002.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Edições Loyola, 1993.

HORNSTEI, H. A.; GUERRE, D. W. Bureaucratic organizations are bad for our health. **Ivey Business Journal**, March/April, 2006.

HYUNSUK, S. Risk perception in work organization musculoskeletal discomfort and stress. **The University of Wisconsin - Madison**, 2000.

KAËS, R. Realidade psíquica e sofrimento nas organizações. In: KAËS, René et al. **A organização e as organizações**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1991.

KOMPIER, M; LEVI, L. **O stress no trabalho**: causas, efeitos e prevenção. Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho. Dublin, 1995.

KUORINKA, I; FORCIER, L. **Work related musculoskeletal disorders**: a reference book for prevention. London: Taylor and Francis, 1995. 421p.

LANCMANN, S.; SZNELWAR, L. I. **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Brasília, Paralelo, 2004.

LANDSBERGIS, P. A. The changing organization of work and the safety and health of working people. **Journal of Occupational Environmental Medicine**. N. 45, v. 1, pp 61-72, 2003.

LAPIERRE, L. **Imaginário e liderança**. São Paulo: Atlas, 1995.

LAPLANCHE, J; PONTALIS, J. B. **Vocabulário de psicanálise**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

LAURELL, A. C.; NORIEGA, M. **Processo de Produção e Saúde**: trabalho e desgaste operário. São Paulo: Hucitec, 1989.

LEVINSON, H. **Saúde mental na empresa moderna**. São Paulo: IBRASA, 1970.

LÉVY, A. **Ciências clínicas e organizações sociais**: sentido e crise do sentido. Belo Horizonte: Autêntica: FUMEC, 2001.

LEVY, A.; NICOLAI, A.; ENRIQUEZ, E.; DUBOST, J. **Psicossociologia**: análise social e intervenção. Petrópolis – RJ: Vozes, 1994.

LIMA JÚNIOR, J. H. V.; ÉSTHER, A. B. Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. In: **RAE - Revista de Administração de Empresas**. v. 41, n. 3, p. 20-30, São Paulo, 2001.

LIN, C; WILLIAMS, R. M.; SHANNON, H. S.; WILKINS, S. Work organization and its effects on the health of Chinese workers with English as a second language: A qualitative approach. **Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation**. V. 28, n. 4, p. 379-390, 2007.

LIPOWISKI, Z. J. What does the word psychosomatic really mean? A historical and semantic inquiry. **Psychosomatic Medicine**, n. 46, p. 153-171, 1984.

MAC FADDEN, M. A. J. **Psicanálise e psicossomática**. Campinas: Alínea, 2000.

MARCHAND, A; DEMERS, A.; DURAND, P. Social structures, agent personality and worker's mental health: a longitudinal analysis of the specific role of occupation and of workplace constraints-resources on psychologic distress in the Canadian workforce. **Human Relations**. London, July, 2006.

MARCHIORI, F; BARROS, M. E. B.; OLIVEIRA, S. P. Atividade de trabalho e saúde dos professores: o programa de formação como estratégia de intervenção nas escolas. **Revista Trabalho, Educação e Saúde**, v. 3, n. 1, 2005.

MARTY, P. **L'ordre psychosomatique**: les mouvements individuels de vie et de mort. Paris: Payot, 1980.

\_\_\_\_\_. **Mentalisation et psychosomatique**. Paris: Delagrangue, 1991.

\_\_\_\_\_. **A psicossomática do adulto**. Porto Alegre; Artes Médicas Sul, 1993.

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

MAZZILLI, C. P.; PAIXÃO, R.; LEMOS, L. A. Análise do significado do trabalho no judiciário. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (XXVI ENANPAD). **Anais...** Bahia, 2002.

MCCORMACK, D.; CASIMIR, G.; DJURKOVIC, N. Neuroticism and the psychosomatic model of workplace bullying. **Journal of Managerial Psychology**, 2004.

\_\_\_\_\_. The concurrent effects of workplace bullying, satisfaction with supervisor, And satisfaction with co-workers on affective commitment among schoolteachers in China. **International Journal of Conflict Management**; 2006.

MELLO FILHO, J. **Psicossomática hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992.

MILLER, W. L.; McTAGGART, R. Clinical research. In: DENZIN, N. K. and LINCOLN, W. S. **Handbook of Qualitative Research**. London: Sage Publications, 2000.

MORGAN, G. Explorando a caverna de Platão: as organizações vistas como prisões psíquicas. In: **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 2000.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. v. 41, n. 3, 2001.

MORIN, E.; AUDEBRAND, L.. K. Organizational Performance and the Meaning of Work: Correcting for Restricted Range. In NEVES, J.& MORIN E. MORIN, **Symposium on organizational Culture, Performance and Human Resources Management: A Multicultural Debate**, São Paulo, Brasil. 3º Congress of the Ibero Academy of Management, 2003.

MORIN, E. M.; TONELLI, M. J.; PLIOPAS, A.L.V. O trabalho e seus sentidos. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (XXVII ENANPAD). **Anais...** Atibaia, 2003.

MOTTA, F. C. P. Os pressupostos básicos de Schein e a fronteira entre a psicanálise e a cultura organizacional. In: MOTA, F. C. P.; FREITAS, M. E. **Vida psíquica e organização**. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

MOTTA, P. R. RECONSTRUINDO A IDENTIDADE INDIVIDUAL: o papel da organização do trabalho. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (XXVII ENANPAD). **Anais...** Atibaia, 2003.

MOURÃO, L.; ANDRADE, J. E. B. Significado do trabalho: caminhos percorridos e sinalização de tendências. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (XXV ENANPAD). **Anais...** Campinas, 2001.

NASIO, J. –D. **Psicossomática**: as formações do objeto a. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.

NOGUEIRA, R. P. P. **A psicossomática significativa**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2005.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Classificação dos Transtornos Mentais e do comportamento da CID-10**: Descrições Clínicas e Diretrizes Diagnósticas. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.

ORSO, P. J.; MUROFUSE, N. T.; MATIAS, L. V.; MARZIALE, M. H. P. Reflexões acerca das lesões por esforços repetitivos. **Revista online Biblioteca Prof. Joel Martins**, Campinas, SP, v.2, n.2, 47-58, fev. 2001.

OUT, J. W. Meanings of workplace bullying: labeling versus experiencing and the belief in a just word. **Dissertation submitted to the faculty of graduate studies and research through the Department of Psychology in partial fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy at the University of Windsor**. Canadá, 2005.

PAGÉS, M.; BONETTI, M.; GAULEJAC, V.; DESCENDRE, D. **O poder das organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.

PAYNE, R. Organizational stress and social and social support. In: COOPER, C. L.; PAYNE, R. **Current concerns in occupational stress**. New York: John Wiley, 1980.

RIETH, C. E. Saúde, doença e religião a partir de uma abordagem psicossomática. **Revista Estudos Teológicos**, v. 43, n. 2, 2003.

RIFKIN, J. **O fim dos empregos**: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho. São Paulo: Makron Books, 1995.

ROGERS, R. E. Psychosomatic aspects of modern organizations. **Human Resource Management**, 1986.

ROS, M.; GRAD, H.M. El significado del valor trabajo como relacionado a experiencia ocupacional: una comparación de profesores de EGB y estudiantes del CAP. **Revista de Psicología Social**, 1991.

SCHWEGLER, K; GÖTZMANN, L; BUDDEBERG, C. Psychosocial and psychosomatic aspects of insomnia. In: **Schweizer Archiv Für Neurologie und Psychiatrie**, V. 7, Zurich, 2003.

STELLMAN, J. M. The changing organization of work and the safety and health of working people. **Journal of Occupational Mental Health**. Columbia University, 2002.

TURATO, E. R. **Tratado de metodologia da pesquisa clínico-qualitativa**: construção teórico-epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas da saúde e humanas. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

VOLICH, R. M. **Psicossomática**: de Hipócrates à psicanálise. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

VOLPATO, D.C. Burnout em profissionais de Maringá. **Revista Eletrônica Interação Psy** . Ano 1, nº 1, 2003.

## APÊNDICES

## TRANSCRIÇÕES DAS ENTREVISTAS

### Entrevista 1:

**E- Bom dia**

E1- Bom dia

**E – Conforme já conversei com você um pouco por telefone, preciso de sua colaboração para minha pesquisa do mestrado**

E1 – Umhum

**E – Minha pesquisa trata de psicossomática, que é a relação entre corpo e mente - ou seja, todos os sintomas que aparecem no nosso corpo, que altera o nosso corpo, nosso organismo – tem origem primeiro na nossa mente – a nossa mente cria as doenças como defesa – como resposta**

E1 – Hum, sempre acreditei nisso – dizem o câncer nasce assim, né?

**E – Sim, isso é verdade**

**E – Então, a minha pesquisa trata da relação entre psicossomática e a organização do trabalho**

E1 - Huum

**E – Tem algo que preciso deixar bem claro – tudo o que falarmos aqui é sigiloso – ninguém saberá nem a empresa que estou pesquisando e nem – logicamente – a identidade do entrevistado**

E1 – claro

**E – A entrevista será gravada, se você me permitir – mas ninguém terá acesso a esse material – somente eu**

E1 – Tudo bem

**E- Então, é... Tens... Hum... Eu gostaria de saber um pouquinho do teu corpo. Você tem algum sintoma? Qualquer sintoma.**

E1 - Do corpo, bem – eu sinto muita dor de cabeça, - né? - Cansaço.

**E - Certo.**

E1 - Mas eu faço bastante exercício físico, então, eu não sei se isso se relaciona com o meu trabalho ou não, né? Porque às vezes ele pede demais e às vezes nem tanto, né?

**E - Uhum... E essas dores de cabeça tu sentes sempre?**

E1 - Frequentemente. Diariamente.

**E - Diariamente?**

E1 - De um tempo pra cá, diariamente.

**E - E isso, durante a semana e final de semana?**

E1 - Durante a semana e final de semana.

**E - É? E isso tem acontecido de quanto tempo pra cá?**

E1 - De uns três meses + pra cá, três, quatro meses pra cá.

**E - Uhum... E tu consegues fazer relação disso com algum acontecimento na tua vida ou não?**

E1 - Não sei se isso é - assim + além de eu fazer, hum, + ter uma vida, né? Casada, ter filho, ter que cuidar de filho, marido, casa, trabalhar o dia todo, estudar a noite. Eu não sei se isso acarretou isso, + né? Porque veio, se eu já tinha alguma coisa e agora com tudo isso, - né? Aí tá aparecendo?!

**E - Ta se sentindo assim... Um pouco pressionada? Com muita coisa?**

E1 - É + acho que sim. + To sim!

**E - Uhum!**

E1 - Porque esse acontecimento, que tão acontecendo dentro da empresa onde a gente trabalha, acho que a gente fica um pouquinho abatida, né?

**E - Uhum... Certo. E fora a dor de cabeça, tens mais algum sintoma?**

E1 - É, - eu fico tonta, né? Já desmaiei algumas vezes.

**E - Aqui no trabalho?**

E1 - No trabalho não. No trabalho só tontura, mas ai eu não cheguei a desmaiar + né? Porque como a gente trabalha sentada, então, veja, agora mesmo eu fico mais sentada do que fico andando, né? + E evito mais de andar.

**E - E essa tontura, desmaio acontece à quanto tempo?**

E1 - Ah... De uns três meses. Junto com a dor de cabeça veio a tontura e o desmaio.

**E - Hum... Junto com a dor de cabeça veio a tontura e o desmaio. E tu consegues, existe pra ti, alguma relação disto, né, fora o que você já falou, da pressão, né, com tantas atividades, ++ com o trabalho?**

E1 - Com o meu trabalho? +

**E - Com a organização do trabalho?**

E1 - Na organização do trabalho ++ Eu acho que sim. + Eu penso que sim, né? + Porque tu tem aquela pressão e tu tem um monte de coisa pra fazer, e tu não sabe se tu vai da conta ou não, ai o teu tempo também é limitado, + né? Aquela pressão que tu tens, eu acho que tem a ver + um pouco, né? - Um pouco tem.

**E - Não muito?**

E1 - É, eu não sei se ++ Vamos dividir cinqüenta por cento, né? Cinqüenta por cento seria da vida pessoal, que daí é família e estudo, e os outros cinqüenta eu acho que seria...

**E - Uhum... E esse, essa questão, essa pressão aí do trabalho, tu acha que acontece contigo e com todos os funcionários, ou especialmente contigo por alguma característica tua?**

E1 - Não, acho que acontece comigo e com os outros funcionários, não só comigo.+ Com as pessoas que eu trabalho, não todas, mas assim, mais o administrativo ali sim. + Que sou eu e mais três pessoas, e eu creio que mais essas três pessoas + também sofrem esse tipo de pressão.

**E - Uhum!**

E1 - Porque querendo ou não, tudo cai pra nós. Nós que temos que resolver.

**E - E às vezes na impossibilidade de não resolver...**

E1 - - ...de não poder resolver, né? Que às vezes não depende da gente resolver aqui. Depende de outras pessoas, e essas outras pessoas, existe uma hierarquia muito grande, onde que tu não pode chegar lá naquela pessoa e explicar. Então a gente não resolve, ai tem uma pessoa maior, porque a gente não resolveu, não porque a gente não quis e sim porque não pode. + E eu acho que isso mata muito a gente, né?

**E - É verdade. E há quantos anos, quanto tempo tu ta trabalhando nessa empresa?**

E1 - Oito anos.

**E - Oito anos? No mesmo tipo de trabalho?**

E1 - No mesmo tipo.

**E - Uhum. Está certo então.**

E1 - Está certo?!

**E - Muito obrigada.**

E1 - De nada.

**Entrevista 2:**

**E - Então, boa noite!**

E2- Boa noite!

**E – Conforme já lhe falei rapidamente, preciso de sua entrevista para minha pesquisa do mestrado**

E2 – sim

**E – Minha pesquisa é sobre psicossomática e organização do trabalho – psicossomática é a relação corpo e mente - ou seja, todos os sintomas que aparecem no nosso corpo surgem como resposta de algo que não bem resolvido – e que às vezes nem sabemos que não está**

E2 – sim

**E – Está claro para você?**

E2 – sim - está

**E – Você pode ficar tranqüila quanto ao sigilo - tudo o que falarmos aqui ficará entre nós – não publicarei nem qual a empresa estou fazendo a pesquisa e muito menos os pesquisados – o que preciso é da sua total sinceridade**

E2 – ah – com certeza

**E – Farei a gravação da entrevista, se você permitir – e repetindo - ninguém ouvirá este material, além de mim**

E2 – Umhum

**E- Gostaria de falar sobre seus sintomas. Quais você tem?**

E2 - Sintomas +, mas que tipo de sintomas?

**E - Sintomas. Qualquer tipo de sintoma que se manifeste no teu organismo.**

E2 - Geralmente, - durante o trabalho - eu fico ansiosa. Tem vezes que eu fico muito mais ansiosa, tem vezes que eu trabalho calma tranqüila, tem dia [suspiro] dependendo do que ocorre no trabalho, né, aí chega a me dar até enxaqueca, [suspiro] + por causa dele. ++ Não sei se é por causa do meu temperamento ou por causa da + situação do trabalho mesmo, né?

**E- Em que situação?**

**E2-**Independente da situação. ++ Ai deixa eu ver. + Em relação à estabilidade [suspiros] do trabalho, - porque a gente vive numa - época agora que estamos ameaçados + porque a gente vive, ++ de vez em quando surgem alguns boatos - que vai ser demitido tantos funcionários de um setor, de outro. Depois se descobre que - só passou de boato. Depois, depois de algum tempo, em alguma, em algum campus ou em algum setor, é demitido alguns ou é transferido. Então a gente fica - ai com essa tensão, né? + Tem que trabalhar + insegura.

**E- Então, esses sintomas, me fale um pouquinho mais desses sintomas.**

E2- Então, a gente fica assim...eu tenho muita ansiedade

**E- Ansiedade? me fale um pouco mais dessa ansiedade. O que isso acarreta em ti?**

E2- Que a gente não tem mais aquela disposição, aquele, + ai, como é que eu vou dizer, + que o desempenho não é mais o mesmo. Que a gente fica + apreensiva quando chega alguém de diferente, ou que o teu chefe de setor, mesmo sendo teu amigo, mesmo sendo teu companheiro de trabalho, chega diferente ou já chega com algum problema, a gente já fica imaginando: Será o que foi que houve? Ou o que vai acontecer? Ou será que sabe de alguma coisa? + Então é isso que - prejudica um pouco.

**E- Me fala um pouquinho dos teus sintomas. Essa ansiedade, como é que se manifesta?**

E2- Olha, geralmente, é - suor nas mãos, ou - mesmo estando um tempo frio, né, a gente acaba ficando - com aquele frio e calor ao mesmo tempo, né? O suor não se sabe - de onde vem. Ah, o + deixa eu ver. O rendimento do trabalho fica... por mais que tu queira fazer as coisas rápido, não rende, parece que não saiu do lugar. Tu vai rodando, vai rodando - e não desenvolve, não tem desenvolvimento no trabalho. E fora a + geração de paciência né? No caso do atendimento às pessoas, e - também por causa dessa, não sei se é por causa desse nervosismo, acaba que a gente - vai guardando as coisas - pra gente aquela + onde vai dando a ++ aquele + e acaba...

**E- Uhum, e a dor de cabeça? A dor de cabeça se manifesta sempre?**

E2- Não, só quando + se está tensa ou só quando se surge uma novidade assim desse tipo, um tipo duma fofquinha, ou quando acontece alguma coisa irregular.- No expediente no caso, né? - Durante o trabalho.

**E- Então, encerramos a sua entrevista.**

E2- Deu?

**E- Sim, obrigada.**

- De nada

**Faixa 3:**

**E- Bom dia**

E3- Bom dia

**E – Então, o que farei é uma entrevista para minha pesquisa do mestrado – te farei algumas perguntas e você vai respondendo conforme a sua realidade – você irá me relatar algumas coisas sobre o teu dia a dia.**

E3 – Ok

**E – A pesquisa que estou desenvolvendo trata da relação entre psicossomática e organização do trabalho – psicossomática é a relação entre corpo e mente - não sei se isto é claro para você**

E3 – olha – sim – mas me fala por favor

**E – psicossomática é a relação do corpo e mente, ou seja, tudo o que se manifesta no nosso corpo tem relação com a nossa mente – a doença é criada pelo próprio organismo como uma defesa**

**E – Então, a minha pesquisa trata da relação entre psicossomática e a organização do trabalho**

E3 - sim

**E – Então - tudo o que falarmos aqui é sigiloso – não será publicado nem a empresa que estou pesquisando e nem a identidade do entrevistado**

E3 – sim

**E – Peço a você a permissão para gravar a entrevista – e saliento que mais ninguém terá acesso a esse material**

E3 – sim, para mim tudo bem

**E – Então inciando...**

**E - Eu gostaria de saber, quais os teus sintomas? [silêncio] Qualquer tipo de sintoma que se manifeste no seu organismo – que venha a interferir na sua saúde**

E3- Cansaço assim, né? - O serviço toma muito tempo, - paciência.

**E-E como é que é esse cansaço?**

E3-- Ah, - é esforço, né? A gente se esforça, daí chega no final do dia a gente ta cansado.

**E- Uhum! E esse cansaço é por esforço físico?**

E3- Físico, mental também

**E- E como é que é esse esforço mental?**

E3- Muita pressão assim, né? - Eles vem lá, eles cobram as coisas da gente. A gente tem que ter na mão já. – Eles vão lá e pedem, eu quero isso, isso e aquilo pra

já. A gente tem que sair correndo, - pegar tudo o serviço e dar pra eles, porque senão a gente leva esporro. + É bem... + Eles cobram bastante.

**E- Então o único sintoma que você tem é cansaço? Nunca sentiu outra coisa?**

E3- Ah,- às vezes dá assim um desânimo assim, que - eles não valorizam muito quem ta dentro da empresa, né? - Eles, às vezes, valorizam quem ta lá fora. - Quem não tem experiência. - Quem não tem faculdade. - Ou então ah, porque é amigo daquele, é parente daquele. - Eles, às vezes, dão mais valor pra isso, do que pra quem ta lá fazendo faculdade, quem já trabalha há um ano. + Dá uma depressãozinha às vezes, né?

**E- Uhum.**

E3- Mas senão, eles, quando eles dão oportunidade pra gente, eles ajudam também, né? Eles dão + Eles ajudam também na faculdade. - Só que até eles irem lá, ver que a gente ta fazendo. - Porque senão eles só vão assim ó, vai um: Oh, o meu primo ta precisando de emprego. - Aí eles vão lá e: Não manda ele vir aqui que a gente dá uma ajudinha. -Então se tem um amigo influente é outra coisa, né.

**E- Você consegue me explicar mais sobre este desânimo?**

E3- É tipo uma depressão – às vezes acho que to deprimida – em depressão mesmo

**E- E você consegue relacionar este sentimento de depressão com algum fator da sua vida?**

E3- Acho que é por causa dessa falta de valor que eles dão pra gente né?

**E-Uhum. E o que que é essa falta de valor? Me dá um exemplo, assim?**

E3- É que nem eu disse né, eles às vezes valorizam uma pessoa amigo, ou um parentesco.

**-E Em que sentido?**

E3- De promoção, de cargo salarial, né? Pra ser promovido pra outra... + uma parte mais de coordenação

**E- Certo, estou satisfeita**

**E- Obrigada**

E3- De nada

**Entrevista 4:**

**E - Boa noite.**

E4 – Boa noite

**E – Conforme já lhe expliquei alguma coisa por telefone – preciso de sua colaboração para minha pesquisa de mestrado**

E4 – Pra tua dissertação?

**E – Isto.**

**E – O tema de meu trabalho é psicossomática e organização do trabalho. Isto é claro para a senhora?**

E4 – Que bacana - sim, entendo um pouco

**E – Então – gostaria de firmar o nosso contrato de sigilo – tudo o que tratarmos aqui não será divulgado – nem mesmo o nome da empresa será citado no trabalho – e somente eu terei acesso a esse material da entrevista**

E4 – ótimo

**E – Se a senhora assim permitir farei a gravação da entrevista**

E4 – Tranquilo

**E - O que tenho a lhe perguntar é se a senhora tem algum sintoma. Qualquer sintoma que se manifeste no seu organismo.**

E4 - Na verdade eu tenho uma pressão alta, quanto mais eu trabalho, mais chega final do semestre a - gente percebe, na verdade na metade do ano, quando a carga de trabalho aumenta, tanto na metade quanto no final, o teu estresse aumenta mais e ele aumenta muito mais depois de julho, porque - você já começa o cansaço, - lidar com as pessoas não é fácil, lidar com - na verdade, - com a personalidade, a - motivação das pessoas, isso tudo é muito complicado. - Quer queira, quer não queira, você acaba agregando pra si a questão emocional dos outros. Então, isto realmente é um agravante pra, pro estresse, no meu caso, pra minha pressão, que tento resolver o problema de todo mundo e acabo esquecendo de mim mesma.

**E – Então, quais são os sintomas mais presentes?**

E4 - Os sintomas mais presentes são o estresse e a pressão alta - Na verdade, a - pressão alta, ela é - ocasionada pelo estresse.

**E – Por que a senhora fala isto?**

E4 - Porque já foi comprovado. Porque na verdade a gente [suspiro] tem um dia... - A primeira coisa quando a gente faz de manhã quando acorda é ligar - o botão da cafeteira e o segundo do computador, não é verdade? [ruídos] Como eu tava te falando Fabiana - a nossa vida tá tão atribulada que nós vivemos em cima de um relógio. De manhã a primeira coisa que nós fazemos é ligar o botão da cafeteira e o

botão do microcomputador, né? Porque aí, muitas vezes, nós tomamos o nosso café em frente ao computador já pra responder os e-mails que tem pra serem respondidos, pra que nós não percamos mais tempo no nosso trabalho e assim por diante. Então na verdade, a nossa vida, a vida do ser humano, eu estou entendendo, que ela - está perpassando por uma fase de que a comunicação humana - ela tá sendo deixada um pouco de lado. - As pessoas estão mais vivendo em cima de um relógio, esquecendo do ser humano, de dar um abraço, perguntar se está tudo bem, devido ao nosso dia-a-dia, quando as coisas acontecem – e por outro lado a empresa poderia também cooperar -

**E – Como assim cooperar?**

E4- Nós vivemos numa época em que o resultado é o que importa e se você dá resultado você é importante e se você por um dia não rende você pode ser jogado fora – nós nos tratamos e somos tratados como uma máquina – se você não fizer tem quem faça – você só vale se faz – se não faz não serve pra nós – tchau e benção. Se você está um dia sem condições então que dê o lugar para outro – não tem perdão.

**E – Ok. Esse seu relato parece querer expressar algo. O que?**

E4- Quer expressar que estamos vivendo numa época que somos uma máquina e que isso não vai de jeito algum beneficiar a sua saúde.

**E – Certo. O que você quer dizer com não vai beneficiar a sua saúde?**

E4- Quero dizer que desta forma só podemos ficar doentes. Quando chega final de semestre eu tenho que ficar abaixo de remédios e sei de várias pessoas que estão vivendo assim. Se não pararmos para nos cuidar, com certeza, daqui a pouco estaremos nos afastando do trabalho por motivo de stress, depressão e por aí afora...

**E – Por favor, me fale mais um pouco sobre ser tratado como uma máquina.**

E4- Como já te falei, a empresa não vê que somos seres humanos, que temos nossas angústias e temos necessidade de reconhecimento e também de segurança como já falava Maslow. Se você vive na insegurança e pressão você passa a pensar que a empresa não te valoriza. Você vê que o tempo que você colaborou não vale e que a tua titulação também não. Isso faz você se sentir uma máquina -

**E – Então, já foi comprovado por médicos que a sua pressão alta está ligada ao estresse?**

E4 - Já, já foi comprovada que é por causa do estresse.

**E – Algo mais a acrescentar?**

E4 – É isto – o trabalho é + eu diria assim, um ponto fatídico pra que essa pressão, ela aumenta de acordo com a pressão que sofro no trabalho.

**E – Me fale um pouco mais.**

E4 - E a questão também que não se sabe o que vai ser do amanhã – aqui na instituição - é, então, ah... como diz o Marins, existe a questão da empregabilidade. Até que ponto você está empregada e está apta a assumir um outro emprego dentro daquele que você já está. Esta é a grande - preocupação. Marins fundamenta isso muito bem.

**E – Me explique isto mais claramente, por favor.**

E4 – Há uma insegurança muito grande no meu trabalho. A gente não sabe se semestre que vem vai ter emprego – e tem outra coisa – você não tem nenhuma perspectiva aqui dentro – por mais que você esteja capacitada você não tem perspectiva de crescimento aqui – e aí você se pergunta se tudo o que faz vale a pena.

**E - Está certo então, satisfeita. Obrigada!**

E4 - De nada!

**Entrevista 5****E - Boa tarde!**

E5 – Boa tarde

**E – Estou aqui para solicitar a sua ajuda para uma pesquisa que estou fazendo para defesa de meu mestrado.**

E5 – Hum

**E- O tema de minha pesquisa é psicossomática e organização do trabalho**

**E – Psicossomática é a relação entre corpo e mente – de acordo com a psicossomática tudo o que se manifesta no nosso corpo – todos os sintomas - tem ligação com a nossa psique – ou seja – a doença surge uma defesa**

E5 – Humm

**E – A pesquisa é psicossomática – que é a relação entre corpo e mente e a organização do trabalho – e vão investigar se o surgimento das doenças psicossomáticas tem relação com a organização do trabalho**

E5 – Huhum

**E – Tudo bem?**

E5 – huhum – tudo

**E – Você pode ficar tranqüila com relação ao sigilo de nossa conversa – tudo o que falarmos aqui ficará entre nós – jamais alguém saberá o nome de algum entrevistado**

E5 – Huum

**E – Peço sua permissão para gravar a entrevista – e novamente afirmo que mais ninguém terá acesso**

E5 – Ok – sei disso

**E - Então, eu peço que você fale uma pouco da sua questão somática. Você tem algum sintoma?**

E5 - Ah, eu tenho um estresse muito grande, eu sou uma pessoa muito estressada, né? -Muito estressada. Então qualquer situação que venha a acontecer, eu sou uma pessoa que bota pra fora, uma pessoa imediata. Não tem essa, mesmo, de segurar. Se eu segurar aquilo vai somando, vai somando, vai somando que chega um momento aí – que eu acabo explodindo. Nós que já temos problemas no dia-a-dia, entendeu? E + outros sintomas que aparecem, assim, é a insônia, tenho ou já tive LER e também uma reação do estômago. E às vezes ela até me torna um pouco agressiva. Sabe?

**E- Como assim?**

E5 - É, o meu humor – é que eu já sou uma pessoa de temperamento, assim, mais possessivo também, - né? Então quando acontece alguma coisa que já foge do meu controle, - né, eu me manifesto dessa maneira. Então acho que é uma situação - psicossomática mesmo, né, que se chama, né?

**E - Isso, se chama psicossomática. E tem alguns momentos que isso se manifesta mais? Em que momentos?**

E5 - Sim, quando eu - , porque eu sempre acho que eu não dou conta da situação. Quando eu trabalho, vamos supor, tá? Eu sempre – eu sou – eu sou muito organizada, sou muito prestativa, mas também sou muito cumpridora de horário. Mas também quero retorno disso, - do meu trabalho. E quando isso não volta da maneira - que eu acho – que é o meu esperado, aí eu às vezes tenho uma reação meio agressiva. Né, eu - apesar de eu já tenho trabalhado bastante isso, né? Que eu não trabalho, assim, eu não trabalho sozinha. Eu trabalho com outras pessoas. Daí tenho que entender também o manifesto da pessoa. Umas já são mais lerdas, outras

já são, - né? Mais prestativas. Então eu tenho lidado – bastante com isso, né? – Até com a chefia eu sou assim – eu acho que ela teria que ter mais voz ativa sabe? Eu me irrita muito com isso – ela não manda – aí eu tenho que me expor com os outros funcionários – eu tenho que mandar porque ela não manda – eu sou vista como general

**E - Me fale mais da chefia**

E5 - Não tenho nada que reclamar, mas acho que ela é inexperiente – deveria colocar ordem – mandar mesmo – e isso não acontece

**E - E o resultado que você mencionou é relacionado à que?**

E5 - Trabalho, vida profissional e a vida pessoal também.

**E - Uhum. Mas no trabalho, relacionado à que esse resultado? Você mencionou que cumpre a tua parte e espera um retorno. Que retorno é esse?**

E5 - que cada um cumpra o seu papel – cada funcionário tem que ter a sua responsabilidade – mesmo que a chefia não mande – ninguém aqui é criança – e também que o trabalho saia bem feito. - Entendeu? Como hoje, assim, né, acontece alguma situação e + eu acho que eu ainda sou daquele sistema, ainda, tudo – como é que eu vou dizer, assim – muito pesado, entendeu? Respeitando horário. Eu sei que hoje em dia o sistema já não é tanto mais assim, né? Mas eu ainda – ainda funciono um pouco desse sistema. Então, quando não funciona, realmente, eu - bato em cima né? Eu sou muito de cobrar, sou muito de cobrar, isso é verdade. Então meus colegas reclamam, assim, né, que eu sou muito exigente. Sabe?

**E - Então esses teus sintomas estão relacionados mais a que?**

E5 - Ao trabalho, mas com a vida pessoal também.

**E - Uhum.**

E5 - Entendeu? Na vida pessoal também, por que eu coordeno a vida pessoal em casa. Sou eu. Só tenho eu de mulher. Sabes que a mulher é que ta de frente, né? Tu tens o domínio. O homem, em relação a isso ele não tem domínio nenhum, né? A maioria, né? - A maioria.

**E - Uhum.**

E5 - Então, é uma questão assim – sabes que desde criança eu sou assim. Eu sou a mais velha. Então o meu pai já me deu esse papel, que eu tinha que ser a linha de frente, que eu tinha que dar ele como exemplo, eu tinha que mostrar pra todos os meus irmãos. Eu já venho – já é uma coisa de criação mesmo. A cobrança já vem lá da infância, entendeu?

**E - Uhum.**

E5 - Ser cobrada, - né? E aprender a cobrar também.

**E - Mas é interessante essa questão aí que tu falasse dos teus sintomas. Me fale mais.**

E5 - Aham. Eu sou uma pessoa muito sensível, - sabe? Eu sou - meus filhos sempre falam, assim, mãe tu é muito - cobra, mas ao mesmo tempo tu dá o amor, tu dá, entendeu? Eu demonstro meus sentimentos. Eu não sou uma pessoa fechada para os meus sentimentos, não. Eu sou uma pessoa muito solidária, entendeu? Eu gosto de ajudar o outro. Apesar de eu ter um temperamento, meio, assim, impulsivo, vamos dizer, mas ao mesmo tempo, eu procuro entender as pessoas. Né? Eu procuro, assim, imaginar que nem todos são iguais a mim. E eu não sou igual a ninguém. Todos tem defeito e eu também tenho um monte de defeitos, então, - eu procuro trabalhar isso aí também, sabe? Porque essa questão de eu cobrar e ser cobrado, isso é uma coisa, vamos supor, um troco da minha comoção como pessoa. Porque o meu pai me cobrava muito, meu pai era uma pessoa assim desse jeito e ele queria que eu fosse igual a ele. Mas com o passar dos anos, da vida, convivendo e tudo, aí eu percebi também que não é só isso. É a questão emocional da pessoa, que a gente tem que ver o outro lado, né?

**E - E os seus sintomas?**

E5 - O que que eu posso te dizer – é aquilo que já falei – uma coisa que tenho bastante séria já há uns 5 anos é – o médico diz que é LER – sabe já trabalho há muitos anos e por mais que se ouve falando em prevenção isso e aquilo – eu não nunca fiz nada – mas já peguei 15 dias de atestado por causa disso – tava afetando até o meu braço + a minha mão nunca ficou totalmente boa – de vez em quando tem dores fortíssimas

**E - Nossa!**

E5 - É – caso sério

**E – E você relaciona a LER com alguma situação da sua vida**

E5 – Com certeza tem tudo a ver com o trabalho – todos dizem e eu sei

**E - Me fale mais da sua relação com o trabalho**

E5 - Eu espero que ele funcione - só.

**E - Funcione só?**

E5 - Que ela funcione. Não, lógico que ela, é assim ó, eu acho assim ó, se no meu trabalho não funcionar, além de eu não render, se não vai render pra mim, então não

vai render pros outros também. E a tendência é – é cair né? Quer dizer que se eu dependo do meu trabalho, eu quero que ele funcione, - tá? Pra eu ter o resultado lá na frente. Receber o pagamento, salário, estabilidade, tudo isso aí. Então, eu luto, eu respeito o meu trabalho, entendeu? Eu respeito muito o meu trabalho. Tanto é que eu não admito que ninguém fale do meu trabalho, falando que o trabalho – em questão generalizando mesmo, assim, sabe?

**E - Como assim?**

E5 - Da empresa, não admito que ninguém fale. Eu respeito e brigo se precisar. Por mais errado que esteja funcionando, - entendeu? Eu sempre deixo, que, sempre atrás fique sempre uma coisa boa, entendeu?

**E - É só isso que você espera da organização do trabalho?**

E5 - huum – Não espero mais muita coisa - até que no meu trabalho, eu acho que eu tenho uma liberdade + de atuação, - entendeu? Eu até tenho essa liberdade de atuação, né? Várias questões, por conhecimento, por tudo, entendeu? Eu, vamos supor assim, vamos dizer que pelo ponto de conhecimento mesmo. Eu – mas é, agora – se tu queres saber se eu espero - crescimento - profissional dentro do meu trabalho, eu não espero mais. Crescimento não, profissional não.

**E - E isso não te abala?**

E5 - Não, não porque eu tenho outros caminhos agora. Já me abalou, já me afetou bastante. De eu saber que eu sou capaz, entendeu? E primeiro pela questão do meu temperamento – das pessoas acharem que eu não tenho temperamento para administrar, entendeu? E não me dão oportunidade de crescer aqui, mas mesmo à pessoa sabendo que eu sou capaz pra... Mas hoje já sofri muito. Já passei por muitas decepções, vou dizer. Mas o tempo fez amadurecer e hoje em dia isso aí, mudanças, isso não me abala mais. Não me abala, porque hoje em dia eu tenho outros caminhos, - entendeu? - Profissionalmente. E eu sei que a hora que encerrar essa etapa aqui da minha vida, vai começar outra. E já ta se encaminhando – essa outra. Já ta andando junto as duas, sabe? Então quando eu terminar essa, eu já vou partir pra outra. E + me realizar profissionalmente - vão ficar só as recordações boas – eu acho. E também momentos ruins, mas também coisas bem boas.

**E - Encerramos, então!**

E5 - Ta?

**E - Muito obrigada!**

E5 - De nada.

## **Entrevista 6**

**E - Boa noite!**

E6 - Boa noite!

**E – Conforme já comentei com você anteriormente – solicito sua ajuda para minha pesquisa de mestrado**

E6 – sim

**E – O tema da pesquisa que estou desenvolvendo é a relação entre psicossomática e organização do trabalho. Psicossomática é a relação entre corpo e mente – ou seja – todos os sintomas que se manifestam em nosso corpo é criação do nosso próprio organismo. Tudo bem?**

E6 – Sei – legal

**E – Saliento – então – que tudo o que falarmos aqui não será divulgado – ninguém saberá quem são os meu entrevistados – nem mesmo saberão a qual empresa estão ligados**

E6 – é complicado – essas coisas são

**E – Pode ficar tranqüila quanto a isso**

E6 – Huhum – vamos lá

**E - Eu gostaria de saber se você tem algum sintoma. Qualquer sintoma que você tenha no dia a dia?**

E6 - Eu sinto bastante cansaço. Sinto dores nas pernas, eu sempre tenho que colocar elas pra cima quando eu chego em casa cansada. Às vezes me dá bastante tontura.

**E - Como assim?**

E6 - Fico - muito cansada. Parece que estou sempre cansada.

**E - E isso, assim, é - todos os dias?**

E6 - A maioria das vezes.

**E - A é?**

E6 - A maioria das vezes, me dá.

**E - E isso durante a semana ou final de semana?**

E6 - Não, durante a semana. Fim de semana eu descanso. Aí é bem tranqüilo. Passa bastante.

**E - Então é durante a semana?**

E6 - Durante a semana eu fico muito cansada. Me dá esse cansaço. Uma falta de ar. – E às vezes tontura também.

**E - Nossa! E tem dia que isso acontece? Como é que você nota isso?**

E6 - Olha a maioria das vezes. Esse cansaço mesmo, são quase todos os dias. E a dor na perna de vez em quando. Mas o cansaço é sempre. – Sempre me dá esse cansaço. Eu tomo até um tranqüilizante – toda noite – senão às vezes não consigo dormir.

**E - Nossa! E você consegue relacionar isso com algum fato na sua vida?**

E6 - Ai, eu hoje sei que ta relacionado com o meu trabalho. Porque no meu trabalho, quando eu chego em casa, eu fico muito cansada. É estressante. É bem corrido onde eu trabalho. Eu fico em pé a noite inteira. De manhã também.

**E - Uhum.**

E6 - Aí eu chego em casa cansada por isso. Eu acredito que seja por causa do meu trabalho. Porque fim de semana eu me sinto muito bem.

**E - E esse fator trabalho, tu diz é – com relacionado à tua tarefa?**

E6 - Sim e não

**E - Como sim e não?**

E6 - Risos – porque uma das razões é a correria do dia-a-dia. Venho pro trabalho – faço um monte de coisa, vou pra casa e trabalho também. Aqui no trabalho é corrido, como já te falei fico muito em pé e atendo muitas pessoas irritadas – tem gente que parece estar sempre de cara feia

**E - O que mais seria?**

E6 - Ah + deixa eu ver ++ também to meio de saco cheio disso aqui - a pressão que o trabalho faz. Às vezes tu faz muita coisa e tu não é valorizado por aquilo que tu faz. Tu acha que tu fez bem, mas ninguém se importa. Tu não tem valor nenhum. E eu acho que poderia ser diferente. E isso é algo que influencia bastante, nisso tudo que eu sinto.

**E - Me fale mais disso**

E6 - Sei lá. Parece que eu corro corro e as coisas não acontecem – é que é muita coisa para uma pessoa só – nós aqui estamos com muito acúmulo de trabalho –

mas se fosse só isso tudo bem – mas o pior é que tu faz tudo e ninguém reconhece – é sempre a mesma coisa

**E - Mesma coisa o que?**

E6 - Eles não valorizam – ninguém repara no teu esforço.

**E - E isso te incomoda? Porque?**

E6 - me incomoda e muito – já teve dias de eu ir pra casa chorando – vários dias

**E - porquê?**

E6 - é isso, eu me mato – trabalho igual uma condenada – e o dia que tu precisa ninguém reconhece – a pressão é grande porque se tu não faz tem quem faça

**E - Mais alguma coisa a ressaltar?**

E6- Não

**E - Muito obrigada!**

E6 - Por nada.

## **Entrevista 7**

**E – Boa noite!**

E7 - Boa noite!

**E – Antes de mais nada gostaria de esclarecer alguns pontos. Esta nossa entrevista faz parte da minha pesquisa de mestrado. O tema que pesquiso é psicossomática e organização do trabalho – ou seja, estou investigando se os dois estão relacionados. Ok?**

E7 – Sim, ok.

**E – Também gostaria de deixar claro um contrato de sigilo – tudo o que tratarmos aqui é completamente sigiloso – nem mesmo o nome da empresa será citado no meu trabalho**

E7 - Certo Fabiana (risos)

**E - Primeiramente eu gostaria de saber se você tem algum sintoma, e quais?**

E7 - Tenho dor de cabeça, cansaço físico, é + distúrbio de sono.

**E - É? Distúrbio de sono? Que tipo de distúrbio de sono?**

E7 - Assim, eu vou dormir tarde, perco meu sono à noite, fico horas e horas acordada a noite, acordo muito cedo, daí não durmo mais. Então...

**E - Então?**

E7 - No outro dia não presto pra nada

**E - Uhum. O que mais?**

E7 - Dor de cabeça, daí cansaço, dor nas pernas. Ultimamente quase não to – dormindo, né – e isso me acaba

**E - O que mais?**

E7 - É isso.

**E - Esse distúrbio de sono, assim, quando é que ele acontece? Todos os dias?**

E7 - Todos os dias. + A partir das duas da manhã, três.

**E - Me conte mais**

E7 - Chega uma hora a noite que eu não consigo dormir – rolo na cama – todo mundo dorme menos eu – dá até inveja dos outros

**E - E aí? Você não dorme e faz o quê?**

E7 - nada – fico pensando

**E - Em quê?**

E7 - passa tudo pela minha cabeça nessa hora – até coisa demais

**E - Tem algum motivo pra isso?**

E7 - Deve ser estresse.

**E - E stresse?**

E7 - Muito – meu médico já disse que tudo que tenho vem do estresse

**E - E a dor de cabeça que você comentou?**

E7 - Isso!

**E - Acontece quando?**

E7 - Também quase todos os dias – e o médico também me falou que é do estresse

**E - E a dor nas pernas?**

E7 - É - sempre depois que eu vou embora do trabalho, tomo um banho, tomo um relaxante. Eu tenho dor – nas pernas, então, tenho que botar as pernas pra cima, pra relaxar. E a dor de cabeça a base de remédio todos os dias, quase.

**E - Nossa! E final de semana? Isso acontece?**

E7 - Também, direto.

**E - Direito? E esse estresse que você se referiu seria relacionado à que? Que tipo de estresse?**

E7 - Olha, não sei te falar – acho que é tudo – e ultimamente sei que é com o trabalho

**E - Trabalho?**

E7 - Trabalho - muito cansativo. Trabalho o dia todo, oito horas por dia corrido. Tu – vive sobre pressão no trabalho, então tudo que se faz - nada tão satisfeito. Todo mundo reclama. E não é um a mandar, é dez, três, quatro, cinco. Parece que só sabem mandar ao mesmo tempo. Então – tu não sabe - o que fazer. E assim, horário, não tem horário estipulado. E eu to trabalhando ultimamente dez horas corridas. Faço uma hora só de intervalo. Então a minha vida ta – o meu relógio biológico ta todo virado. Então, é um poço psicológico né? Ta acabando comigo.

**E - Aham. Não tais contente no teu trabalho?**

E7 - O trabalho em si – sim. Mais é as pessoas que - convivem no trabalho + né? Que todo mundo reclama – todo mundo que é uma coisa e outra. Ninguém quer uma depois da outra – quer tudo ao mesmo tempo, então + o local de trabalho – o trabalho é bom, só algumas pessoas que +...

**E - Tu se sente produtiva no teu trabalho?**

E7 - Tento produzir em média o que eu consigo, né? Eu me dou o máximo de mim, né? Não + nem menos nem muito demais, mas dou o necessário.

**E - E?**

E7 - Nunca ta bom pros outros

**E - Como assim?**

E7 - As pessoas pensam que tu não tem sentimento – que tu não tem vida fora do trabalho

**E - Me fale mais disso**

E7 - De quê? Do trabalho?

**E - É, de que as pessoas pensam que você não tem vida fora do trabalho...**

E7 - Ah – é isso. São quinhentos a te mandar e não querem saber se tu tem que ir em casa – se tu tá com fome – se tu tá feliz – se tá bem – o que importa é que tu tem que dar conta – e fazer o que tem que fazer

**E - E então?**

E7 - e então? Então que às vezes fico pensando – será que vale a pena?

**E - Vale a pena o quê?**

E7 - lutar tanto – se doar tanto

**E - Se doar tanto para quem?**

E7 - Para a “empresa” - porque daqui a pouco te dão um chute na bunda e ninguém quer saber se tu te doou tanto

**E - Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa?**

E7 - Não

**E - Ok. Muito obrigada!**

E7 - De nada.

## **Entrevista 8**

**E - Boa noite!**

E8 - Boa noite!

**E – Como já conversamos por telefone, essa entrevista é para minha pesquisa de mestrado, por isso preciso de sua sincera ajuda**

**E – O tema que to pesquisando é psicossomática e organização do trabalho. A psicossomática é a relação entre corpo e mente, ou seja, tudo o que se manifesta no nosso corpo tem seu fundamento na nossa mente. Certo?**

E8 – Há

**E – E minha pesquisa é sobre a relação dos sintomas psicossomáticos com a organização do trabalho.**

E8 – Ótimo

**E – Gostaria de salientar que tudo que tratarmos aqui é sigiloso. Nem mesmo o nome da empresa será citado no trabalho e muito menos o nome dos entrevistados.**

E8 – tá certo

**E – Peço a sua permissão para gravar a nossa conversa. Ok?**

E8 - Ok

**E - Então, eu gostaria de saber se você tem algum tipo de sintoma. Qualquer – sintoma - possível.**

E8 - No dia-a-dia?

**E - Isso!**

E8 - É eu sinto às vezes muita ansiedade em resolver os problemas. E na correria que a gente, né?

**E - Essa ansiedade como é que é?**

E8 - É...

**E - Como é que é essa ansiedade?**

E8 - Ao mesmo tempo tu queres fazer - tudo e tu não consegues resolver nada. E tu fica desmotivada com aquilo. Que o serviço não rende. Porque...

**E - Primeiro vamos só falar dos sintomas.**

- Uhum. É, a + aquela euforia.

**- Aquela ansiedade que dá um aperto.**

- Isso, isso. Uma angústia, um aperto e tu não consegues entender o porquê de sentir tudo isso - né? Mas + às vezes também – isso também te acompanha de uma certa depressão. A gente fica angustiada e depressiva.

**- E isso acontece, assim, quanto? Tu percebe - todos os dias?**

- Algumas vezes da semana, né? Alguns dias da semana. Né? Fim de semana, às vezes. Mas dias de semana é constante.

**- É?**

- Uhum.

**- Ok! É uma ansiedade, - misturada com depressão?**

- Isso, isso. Bate uma tristeza, uma desmotivação de repente. A gente não consegue explicar porque tá se sentindo desse jeito. Às vezes tu queres fazer tudo. Às vezes tu não queres fazer mais nada. E + Não sei, tenho que procurar ajuda porque - isso aí ta ficando constante.

**- Hum. E assim, tu – tu tens, assim, algum dia de notar que, assim, acontece tal fato que tu fica com esse sentimento, ou não?**

- A cobrança no trabalho, né, isso aí também colabora, porque - a pressão de tu render, de tu fazer muita coisa ao mesmo tempo + né? Ai tu fica nessa agonia, nessa ansiedade, tu não atingindo o objetivo no teu trabalho, tu fica depressiva também né? Porque vem a cobrança, vem a + briga e + né? E a chefia fica irritada contigo, te - cobra e te joga coisas na tua cara, e tu chega em casa, e tu não tens animo pra mais nada.

**- Me fale mais disto, desse teu sentimento**

- É isso Fabiana. To me sentindo – sobrecarregada + eu não venço – tenho trabalhado tanto – isso é desumano +

**- O quê?**

- Essa forma de trabalhar – eu não dou conta – sabe, tu vai embora mais tarde chega mais cedo e não consegue colocar em dia – e o teu chefe não tem pena

**- Gostaria de falar mais alguma coisa?**

- Uhum. É isso + Não dá nem pra chegar perto do marido. [risos] Porque o dia já te consumiu bastante, né? O dia já te - desgastou bastante, né?

- **Ok, obrigada!**

- De nada.

## **Entrevista 9**

**E - Boa noite!**

E9 – Boa noite!

**E – Então, conforme já comentei com a senhora anteriormente, preciso de sua ajuda pra concluir minha pesquisa de mestrado.**

E9 – Sim

**E – O tema de minha é a relação entre os sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho. Isto é claro para a senhora?**

E9 – Huhum, Ok

**E – Também gostaria de deixar claro que essa entrevista é totalmente sigilosa. Nem mesmo o nome da empresa será publicado e muito menos o nome dos entrevistados. Então, de maneira nenhuma alguém ficará sabendo q uem entrevistei.**

E9 – Ok.

**E – Peço a sua permissão para gravar esta nossa conversa. Tudo bem?**

E9 – Tudo bem

**E – Então o que eu tenho a perguntar inicialmente - pra você, é se a senhora tem algum sintoma. Sintoma de doença – qualquer sintoma.**

E9 - Eu creio que sim. Assim, - porque as relações da organização refletem necessariamente no - próprio funcionário. Né? Na instituição, se é uma indústria, se é uma - escola, uma universidade. De qualquer forma [suspiros] as relações de poder, as relações de produção, as relações - de organização, de comunicação. Elas vão gerar – nos funcionários, nas pessoas, né, - um grau de ansiedade, né? Ou - às vezes, é – um reforçamento, ou – ou uma – uma não legítima é – no processo de criação. Então, assim, a frustração – gera às vezes uma ansiedade, então - e às vezes o funcionário também tem a questão de idade, - né? Então, cada idade reflete um tipo de sintoma. Então, por exemplo, no meu caso - eu já penso assim, em

determinada idade – você ainda + tem necessidade de um certo reforço. Às vezes a instituição, ela acaba reforçando, por exemplo, os que estão sendo os novos, né? Então ela tem um certo critério, que ela não mantém um certo olhar, em relação a todos os que já + se disponibilizaram pela instituição ou que também contribuíram. Então gera, na pessoa que está trabalhando, né, no funcionário no meu caso, por exemplo, assim, uma + um sentimento de + de incompetência, entre aspas, né? Ah uma ansiedade muito grande, por que, por exemplo, uma leitura de rescisão, né? Então - a gente começa a sentir uma dificuldade inclusive em se deslocar pra instituição, né? Porque parece que sempre, ao estar nela, você vai estar sendo olhado e de repente é mais um critério que vai te desonerar - da tua função. Então isso + gera sintoma sim. Gera sintoma de ansiedade, gera um sintoma, assim, - de - incompetência, né? Uma incompetência que gera uma dor, uma frustração, - né? E acredito que isso, mágoa, ao longo do tempo, - pode realmente causar danos orgânicos, assim, - de peso.

**E - Mais graves.**

E9 - Mais graves, né? Então, assim, sintomas de ansiedade, sintomas é ++ de incompetência ou de inabilidade, ou, - né? Então eu acho que isso...

**E - Ansiedade ligada a que?**

E9 - Talvez ao fato de você não saber o que vão acontecer! Assim, de não ter mais aquela projeção de expectativa de um – um trabalho futuro, né? Ou mesmo no processo de criação. Em qualquer área, você pega no design de moda, você pega na formação docente, você pega numa indústria que às vezes não pede nada de criação, mas se pede organização, um estado de humor, mas se isso não é legitimado pela empresa, - ela vai gerando + no funcionário sintomas de apatia, sintomas de + desonera o estado de humor, né? Então, tudo isso reflete no ponto de vista físico, tranquilamente. A possibilidade de estresse, ou a possibilidade de - inclusive a de somatizar, né, com dores de cabeça. A pessoa se sente infeliz na instituição, e é naquele lugar que às vezes tu passa a maior carga horária do teu tempo de + teu tempo de vida. Das doze, das vinte e quatro, ou seja, às vezes oito, dez horas. Então, o clima institucional, sem dúvida, ele vai gerar sintomas sim. Desde coisas pequenas, e assim, aí entre o agravante de faixa etária da pessoa, né? Então eu creio que sim.

**E - E qual a solução para isto?**

E9 - Exatamente! Então, teria que ter um sistema de comunicação permanente, - pra reforçar, legitimar, né, e lembrar sempre que você está lidando com pessoas, né? Então até - a área de recursos humanos estabelecer uma política - de + saúde mental mesmo, eu acho. É gerar saúde mental mesmo. Tem que pegar nisso, né?

**E - Muito Obrigada!**

## **Entrevista 10**

**E - Então, boa noite!**

E10 - Boa noite!

**E – Como já lhe falei anteriormente, preciso de sua colaboração para o desenvolvimento de minha pesquisa de mestrado.**

**E – O tema que estou pesquisando é a relação entre sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho**

E 10 – Hum, sim

**E – Tudo bem?**

E10 – Sim

**E – Antes de iniciarmos gostaria de deixar claro a questão do sigilo. Tudo o que falarmos aqui não será divulgado. Nem mesmo o nome da empresa.**

**E – E se o senhor permitir gravarei a nossa conversa. Tudo bem?**

E10 – Tudo

**E - Então, eu gostaria de saber se o senhor tem algum sintoma. Que sintomas o senhor tem? Se existe algum sintoma?**

E10 - Relacionados ao trabalho?

**E - Não, - relacionados à - qualquer sintoma - que manifeste no seu corpo. Qualquer tipo de sintoma.**

E10 - Ah tá. É, pra mim sempre – tem o estresse, que tem a – a dimensão – a sua consequência física né? Como – por exemplo, às vezes aparecia manchas na pele, ou dores estomacais, que foi resultado através de preocupações, né? Que hoje tem, - sobre tudo hoje em dia - ta relacionado ao + ao trabalho no sentido de + da possibilidade ou não de você manter o emprego, de ter um trabalho. Então isso gera um estresse muito alto em sentido de segurança, né? Isso acontece, sobre tudo, final de semestre, final de ano. Onde as perspectivas não estão claras, com relação

ao próximo semestre, né? E isso tem me estressado mais do que propriamente o trabalho em si, né?

**E - Sim!**

E10 - Então tem a manifestação mais + psicológica, - né? Digamos, não - conseguir dormir direito, até né? E assim, mais risco também, né? Porque às vezes eu percebo bem que é – a pele fica mais – sabe - alguns pontos fica mais irritada, né? Até ela, abre um pouco. E a questão até de gastrites.

**E - O senhor já teve gastrite?**

E10 - Já tive gastrite.

**E - É? E foi justamente nesses épocas?**

E10 - É - exatamente. Ou final de ano, ou, às vezes também, começo de ano. Que algumas notícias só vem no começo do – do ano, do semestre. Então já com uma certa frequência que + já tive, já tive duas crises grandes assim. Nessa época que é mais puxado – no trabalho.

**E - Então gastrite e também o estresse causando manifestações na pele.**

E10 – É, tudo de fundo psicossomático.

**E - Como assim?**

E10 - Isto é muito claro pra mim – e eu me observo – quanto tenho incômodos, desgosto, então percebo que começo a sentir o estômago, a pele muda. E em relação ao trabalho isso é fato – inclusive minha esposa é de opinião que eu deva largar isso – final de semestre é certo que fico doente – e estou agora inclusive – é muita insegurança e pouco caso que fazem da gente

**E – O senhor falou que está doente agora?**

E10 – Sim, estou com fortes dores estomacais

**E - Uhum. Muito bem, então.**

**E - Muito obrigada!**

## **Entrevista 11**

**E – Olá, boa noite!**

E11 - Boa noite!

**E – Então, preciso de sua valiosa ajuda para minha pesquisa de mestrado.**

E11 – Sim

**E – O tema que estou pesquisando é psicossomática e organização do trabalho – estou pesquisando se há relação entre o aparecimento dos sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho**

E11 – Ok

**E – Antes de iniciarmos quero deixar com você o seguinte – tudo o que falarmos aqui não será divulgado – nem mesmo o nome da empresa que estou fazendo as entrevistas aparecerá e também logicamente o nome dos entrevistados não aparecerão**

E11 – Ok

**E – Se você me permitir preciso gravar a nossa entrevista. Tudo bem?**

E11 – Tudo

**E - Primeiramente eu gostaria de saber se você tem algum sintoma? Quais os sintomas que você tem?**

E11 - Tenho vários sintomas. - O estresse, é - a ansiedade, é + variações de – humor

**E - Variação de humor?**

E11 - De humor. É + temperamento e humor é a mesma coisa, mas temperamentos sempre tenho vários

**E - Sintomas?**

E11 - Estresse, variação de humor, ansiedade, é + o que mais seria – dor de cabeça, - dor no corpo.

**E - Nossa! E tão nova né?**

E11 - É. Pressão, dor no corpo.

**E - Impressionante né? Vinte e três anos tu tem?**

E11 - Sim, vinte e três.

**E - Ah ta. Isso. Seria isso?**

E11 - Isso. É. Se eu lembrar de mais... Deve existir mais, mas - aquilo que vem a mente mais – seria isso

**E - Enfim, isso acontece como, em que fase da tua vida? Como é que acontece isso?**

E11 - Durante a semana, né? No período de trabalho é onde se foca mais.

**E - É?**

E11 - Sim! Aparece mais.

**E - Nossa!**

E11 - Ele é ativado [risos] – né? Ele demonstra - maior - força. Vamos dizer assim. Reais.

**E - Como o que?**

E11 - Como a pressão, às vezes a não liberdade de poder fazer uma certa atividade – é – de tu querer melhorar - e - não poder – não tenho autonomia nenhuma. Ou querer - criar uma nova técnica mais fácil que vai agilizar o trabalho - e ser barrado, porque querem continuar sempre naquele mesmo método. Por ter opiniões muito divergentes e ninguém entra num consenso.

**E - Como assim? Como é que acontece isso?**

E11 - Seria - por ter mais de um chefe – vivo em pressão principalmente por isto.

**E - Você tem mais de um chefe?**

E11 - Tenho mais de um chefe - e todos eles têm as mesmas tarefas, só que cada um por ter temperamentos e comportamentos, humor e estresses, atitudes diferentes. – Acaba, é – vamos dizer que - ficando tudo em mim, porque como - eu tenho que executar pros mesmos, né, eu tenho que ter uma atitude ou - um tipo de comportamento pra cada um. Então, isso influencia diretamente no meu corpo, porque não é fácil mudar - o teu jeito e se adaptar a cada um né? Sendo que no mesmo dia eu atendo todos. Não tem um dia específico pra cada um. Um dia eu fico assim, no outro dia eu não fico assado, eu tenho que mudar o meu jeito várias vezes num dia pra poder se adaptar. Seria isso.

**E - E, em que momento tu comprovastes que isso afeta no teu – na tua saúde?**

E11 - A partir do momento que tu chegas bem e tu começa a sentir uma pressão, uma dor nas costas, é – uma coisa do nada, né? Ou uma variação de humor, por exemplo, um tom excessivo da variação da voz. Isso já te influencia, já muda o seu humor. Tu já não faz mais nada direito. Dor de cabeça, dor nos ombros, porque daí começa a pressão e parece que o meu corpo vai ficando duro - tenso. E – tudo reflete – as costas começam a ficar pesadas.

**E - Muito obrigada!**

E11 – Por nada.

**Entrevista 12:**

**E – Boa noite!**

E12 – Boa noite!

**E – Procurei você porque preciso de sua ajuda para minha pesquisa de mestrado.**

**E – O tema que estou pesquisando é a relação entre sintomas psicossomáticos e a organização do trabalho. Isto é claro para você?**

E12 – Sim

**E – Então lhe farei algumas perguntas e preciso de sua total sinceridade. Fique muito tranqüila com relação ao sigilo, pois tudo o que dissermos aqui não será colocado no trabalho e ninguém, além de mim, terá acesso.**

E12 – Ok

**E – Nem mesmo a empresa será citada**

E12 – Tá certo

**E – Se você não se importar gravarei a nossa conversa**

E12 – Ok

**E – Qualquer dúvida me pergunte**

**E – Inicialmente, você pode me contar um pouco sobre seus sintomas?**

E12 – Sintomas???

**E – Sim, sintomas. Todas as queixas que você tem sobre manifestações de doença, desde as mais simples**

E12 – Hãã. Que dificuldade (risos)

**E – Dificuldade de que?**

E12 - De falar disso +

**E – E Então**

E12 – Olha, o que eu posso dizer é que de um tempo pra cá estou me sentindo velha – com 30 anos, uma velha

**E – O que você quer dizer com velha?**

E12 – Velha – de corpo – e até de espírito

**E – e qual a diferença de uma velha para uma jovem de 30 anos?**

E12 – hum – eu me sinto cansada, doída – tenho dores lombares, inflamação no nervo ciático, labirintite + posso dizer até que estou acabada.

**E – Como acabada?**

E12 – Sem vontade de nada – parece que não tenho mais vontade de nada

**E – Pode me explicar melhor isto?**

E12 - Porque me sinto sem vontade de melhorar a minha vida, meu trabalho

**E – E o seu trabalho deveria ser melhorado?**

E12 – Na verdade não o meu trabalho, mas eu deveria procurar crescer.

**E - Crescer no trabalho?**

E12 – Não nesse trabalho, deveria, na verdade, procurar uma outra coisa para fazer

**E – Coisa ou trabalho?**

E12 – Trabalho ++

**E – Pode me falar mais disso?**

E12 – Sei lá se posso

**E – Novamente reafirmo nosso contrato de total sigilo**

E12 – Eu sei +. Sim, na verdade acho que estou parada no tempo, pois o que faço não me satisfaz mais. Eu não tenho de vontade de ir para o trabalho – e quando chega domingo tenho vontade de que o dia não acabe mais. À vezes me sinto inútil.

**E – Me fale mais**

E12 – É assim – estou trabalhando porque tenho contas pra pagar - senão ++.

**E – E você atribui isso a quem?**

E12 – + Não sei

**E - Uhum!**

E12 – Olha, sei que eu talvez poderia ter lutado mais, mas também a empresa poderia ter me aproveitado melhor

**E – Como assim?**

E12 – Eu tenho formação que é em fono e eu poderia ter sido aproveitada

**E – aproveita**

**da??**

E12 – É – aqui, arquivando papéis é que não vou ser aproveitada.

**E – E que ligação você faz desse fato com a “velhice” que você sente?**

E12 – Acho que tudo tá ligado. Eu estudei, sempre fui aplicada, inteligente e agora não vejo mais sentido em ser inteligente

**E – Como assim?**

E12 – – aonde eu trabalho não precisa de inteligência

**E - E então?**

E12 – então - não vejo mais sentido em nada, já dei o que tinha que dar para a instituição + eles me sugaram e não me deram nada.

**E – E o que eles poderiam ter te dado?**

E12 - Ter me aproveitado + aproveitado a minha inteligência.

**E – Certo, estou satisfeita com suas respostas. Muito obrigada.**

E12 - Por nada.

### **Entrevista 13**

**E - Então, boa tarde!**

E13 – Olá!

**E – Como já te falei a respeito, preciso de sua colaboração para minha pesquisa de mestrado.**

**E – O tema que estou pesquisando é a relação entre sintomas psicossomáticos e organização do trabalho. Tudo bem pra você?**

E 13 – Sim

**E – Então, te farei algumas perguntas e você vai me respondendo conforme a sua realidade**

E13 – huhum

**E – Fique bem tranqüila com relação ao sigilo. Tudo o que tratarmos aqui é sigiloso. Não será divulgado nem mesmo a empresa que estou pesquisando e muito menos a identidade dos entrevistados**

E13 – Ok

**E - Eu gostaria, primeiro, de saber se você tem algum sintoma. Qualquer sintoma, que se manifeste no seu organismo, por mínimo que seja.**

E13 - Uhum. Eu tenho sim, tenho sim. Fadiga, - né?

**E - Uhum.**

E13 - Tenho – dor de cabeça - dor no pescoço, dor no - braço, no ciático, no direito assim. Acho que é isso, no corpo - seria isso.

**E - A é?**

E13 - Eu também sinto dor no peito, às vezes. Dependendo a carga, se tá muito pesada. Se foi um dia muito agitado. Se + eu também sinto isso.

**E - E o que mais? No corpo é isso? Que outros sintomas você tem?**

E13 - Ah, eu sinto angústia, depressão, às vezes. Na verdade eu tomo antidepressivo, - né? Tive crise, agora tá controlada, mas, às vezes, + dá vontade de ir embora, de sumir, aí – de arrancar tudo e chutar o balde. Não sei se isso é um sintoma mas eu acho que é, né?

**E - O si é. [risos].**

E13 - E – raiva às vezes, o que eu tenho sentimento também - é muita falta de paciência, assim. Rapidinho eu já, e - desde que eu me lembre eu sou uma pessoa considerada paciente. Assim, olha que paciência e agora não ta acontecendo, assim. Qualquer coisinha - já tá - no meu limite, eu já tô + fica até chato. E eu tenho demonstrado isso na sala de aula, por exemplo assim. Eu não tenho vontade de ensinar na sala de aula, por exemplo, porque o professor que – que administra as coisas e – às vezes eu to dando pití na sala de aula. É o que mais tá me preocupando, assim na verdade. Eu gostaria muito de fazer alguma coisa a respeito né?

**E - E os outros sintomas que você falou, fadiga, dores... Tudo isso acontece quando? Já faz um tempo? É de agora?**

E13 - Não, na verdade é cíclico [risos]. Elas aparecem dependendo as emes, né? Na M1 não é tanto – mas chega na M2!! Eu cheguei até a ir pro médico com os sintomas de falta de ar, tontura, e ele detectou estresse. Detectou isso. Pra mudar a carga horária. Então, como eu tô te falando, isso tudo tem uma relação com o trabalho.

**E - Huum**

E13 - Eu não sei se com o trabalho ou como eu - me relaciono com o meu trabalho. Eu acredito que seja isso, assim né? Como que tá isso pra mim. Parece que não tá, assim, cem por cento.

**E - Podes me falar um pouquinho mais disso?**

E13 - Ah, claro, claro. É + parece que eu tô um pouco - acomodada, porque já faz quatorze anos, por exemplo, que eu dou aula pro mesmo curso - a mesma disciplina. Claro que todo ano tu muda, tu busca livros novos, tu busca outras coisas, mudam os alunos, são outros, mas - eu acho que eu gostaria de fazer alguma coisa diferente, não dar outra aula, fazer uma outra coisa, assim. Não sei, eu acho que é necessária essa renovação pra revitalizar, sei lá. Acho que eu estou precisando, assim, estou pensando até, assim né, - até em longo prazo fazer alguma coisa pra mudar.

**E - E no caso de você não começar a fazer outra coisa, tem alguma coisa que nesse trabalho possa ser modificado - para que isso melhore? Nessa mesma instituição, no mesmo trabalho?**

E13 - Tem, tem sim. Eu acho que eu devo amarrar um pouco mais as coisas. E o que seria isso? Às vezes eu faço uma avaliação e eu não marco no diário o dia que eu fiz. Depois eu fico complicada. E eu esqueci - de tirar aquela - fichinha de - de presença e fica complicado pra mim lembrar o dia. Imagina, com sei lá, sete, oito turmas fica complicado de lembrar o quem que foi. E isso me deixa angustiada. O problema aí é eu me organizar, sei lá, é questão mecânica mesmo do trabalho.

**E – Então, com isto estaria solucionado?**

E13 - Pode ser, eu não sei o que gera em mim e como começou eu não sei.

**E – Me fale mais**

E13 - Eu tenho até pensado nisso, assim. Que eu meio que me arrisco muito. Parece que eu tenho que ficar no - meu limite, assim, entendeu? Eu tenho que provar que eu dou jeito mesmo se - ai é um saco isso, sabe? Parece que precisa. E é tão fácil organizar, é tão fácil escrever no diário. Quando acaba a aula eu tô tão podre - que só consigo juntar tudo até de uma forma que - eu joga tudo dentro da bolsa e vou embora. E coisas simples que tu poderia fazer, que - nossa, ajudaria muito.

**E - Então está solucionado. Se for isto está, certo?**

E13 – Também não é assim – existe também uma pressão por parte da empresa – algo muito disfarçado – por exemplo – dificilmente alguém vem e fala: olha tu tem que fazer isso, tu tem que fazer aquilo, mas tem os alunos, eles querem as notas, obvio e é um direito deles também. E como eu não consigo alcançar isso eu fico mal, a minha aula naquele dia não é legal porque eu não cumpri essa tarefa. E tem dias que eu até tenho tempo, mas não tenho condições – não é nem físicas é psicológicas. Simplesmente eu não faço porcaria nenhuma. Fico o dia inteiro assim – e nada. [risos]

**E – Por favor, me fale mais**

E13 – Também existe a questão da valorização por parte da empresa – não pelos meus chefes diretos – mas pela instituição como um todo, + eu não me sinto valorizada não, eu me sinto, - eu não sei se eu preciso dar algum exemplo ou não? É que teve um situação bem complicada, meio que + vamos dizer um escândalo envolvendo uma pessoa. Nada oficial, mas simplificando, esta pessoa obteve mais atenção do que todos os funcionários juntos. E a instituição está passando por sérias mudanças. Eu não recebi nenhum e-mail da instituição dizendo: olha, estamos em mudança, ta acontecendo isso, ta acontecendo aquilo, ou conto com a

sua participação, ou conto com a sua compreensão. Eu senti que essa pessoa que mereceu o medo do chefe maior é mais importante do que todos nós. Que era uma coisa que eu vestia a camisa, tinha muito orgulho mesmo de estar aqui, me sentia respaldada, me sentia + Muitas coisas aconteceram nesses anos todos que eu trabalhei aqui, são dezesseis e a minha fortaleza sempre foi à instituição, em saber que eu tinha – que podia contar com ela, e não só em questão financeira, assim né? E agora, sei lá, sinto que - não sei se eu sonhei isso, se eu fantasiei que eu tinha esse respaldo. Mas eu achei realmente falta de respeito assim, essa pessoa mereceu um e-mail pra todo mundo e pra nós não veio e-mail dizendo: olha fulana, tua vida pode mudar, por que + né? Isso aí realmente eu achei + Eu entendo que, de repente a situação está complicada, ninguém sabe direito, me parece, o que fazer né? Mas eu gostaria de ter recebido um e-mail dizendo: olha, - ta acontecendo assim, assim e assim, né? E não saber as coisas pela televisão, né?

**E – E isso indica o quê?**

E13 – Que existe uma falta de consideração com os funcionários – a comunicação aqui não acontece de forma objetiva – a gente sabe o que as pessoas no corredor comentam – isso causa uma insegurança muito grande em todos

**E - Uhum. Ok. Obrigada!**

E13 – Por nada.

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)