

ADOCIMENTO MENTAL E TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE OS FATORES QUE PODEM CAUSAR ADOECIMENTO MENTAL EM VENDEDORES LOJISTAS NA CIDADE DE SETE LAGOAS/MG

Juliana Ribeiro Leite¹
Aline Moreira Gonçalves²

RESUMO

O adoecimento mental do trabalhador pode ser causado tanto por questões laborais, como pessoais. Com isso, este artigo aborda a relação entre adoecimento mental e trabalho em um estudo de caso com vendedores do setor lojista de empresas de pequeno porte, na cidade de Sete Lagoas/MG. O objetivo geral da pesquisa é identificar qual (is) fator (es) contribui (em) para a redução da qualidade de vida e um possível adoecimento mental desses profissionais. Como objetivos específicos: 1) conceituar o campo da Psicologia do Trabalho; 2) significar o conceito de qualidade de vida no trabalho; 3) pautar a influência do adoecimento mental na qualidade de vida do trabalhador sob a ótica da Psicologia do Trabalho. A relevância deste estudo se dá pela inclinação a fatores estressores ou desgastantes relacionados às exigências do ofício em que o vendedor do setor lojista lida em seu cotidiano. A pesquisa realizada é de natureza descritiva e de caráter qualitativo, sendo uma pesquisa de campo, do tipo estudo de caso; utilizou-se uma entrevista semiestruturada que foi aplicada a sete profissionais do gênero feminino, com idades entre 23 e 37 anos. Como resultados encontrados, percebeu-se que existem fatores no ambiente laboral do setor lojista que podem estar relacionados a um possível adoecimento mental desses profissionais. Dentre tais fatores, podem-se citar o grau de satisfação no trabalho, o reconhecimento e o auto reconhecimento pelo exercício da atividade e a baixa qualidade de vida. Fatores esses que, consequentemente, podem ocasionar um processo de adoecimento mental no trabalho.

Palavras-chave: Adoecimento Mental do Trabalhador. Qualidade de Vida no Trabalho. Profissional da Área de Vendas.

ABSTRACT

A worker's mental illness can be caused by both work and personal issues. Thus, this article discusses the relationship between mental illness and work in a case study with retailers from the small business sector in the Sete Lagoas city, Minas Gerais a state from Brasil. This research's general objective it was proposed to identify which factors contribute to the reduction of the life quality and a possible mental illness of these professionals. Specific objectives: 1) to conceptualize the field of Work Psychology; 2) to define the concept of quality of life at work; 3) to guide the influence of mental illness on the worker's quality of life from the perspective of Work Psychology. The relevance of this study is given by the propensity to stressor or exhausting factors related to the requirements of the office in which the salesperson of the shopkeeper sector deals in their daily life. The research is of descriptive nature and qualitative character. As for the means, it is a field research, of the study case type. A semi-structured survey was carried out with seven female professionals, in the age range between 23 and 37 years old. As results, it was noticed that there are factors in the work environment of the shopkeeper sector that can be related to a possible mental illness of these professionals. Among these factors, it can be mentioned the degree of satisfaction in their jobs, the recognition and the self-recognition for exercising the activity and low quality of life. These factors can lead to a process of mental illness coming from work.

Keywords: Workers' Mental Illness, Quality of life at work, Sales Professional.

¹ Graduanda do curso de Psicologia da Faculdade Ciências da Vida – FCV/ Sete Lagoas-MG
E-mail: july_ana.rbl@hotmail.com

² Psicóloga e Mestra em Psicologia Social da Faculdade Ciências da Vida – FCV/ Sete Lagoas – MG
E-mail: linepsi71@gmail.com.br

1 INTRODUÇÃO

A saúde mental do trabalhador é entendida como um campo multidisciplinar, não se restringindo a uma única dimensão, que visa a compreender as relações entre ser humano, trabalho e saúde (PENIDO; PERONE, 2013). Com isso, este artigo aborda a relação entre adoecimento mental e trabalho por meio de um estudo de caso com profissionais da área de vendas do setor lojista na cidade de Sete Lagoas/MG. Segundo Lhuilier (2013), o trabalho é a imagem de confronto da relação biopsicossocial, em que o sujeito busca um equilíbrio entre a interação com ele mesmo, com o ambiente e com o outro. De acordo com Tinôco (2015), o trabalho é visto como um fator importante para a formação da identidade e para a construção de si mesmo enquanto sujeito. O ato de trabalhar permite, ainda, que o sujeito busque uma realização pessoal. Dessa forma, é possível indicar que o adoecimento mental do trabalhador pode ser causado tanto por questões laborais, quanto pessoais.

Diante desse exposto, faz-se a seguinte pergunta: “qual (is) fator (es) contribui (em) para a redução da qualidade de vida e, conseqüente, ocorrência de um possível adoecimento mental em profissionais do setor lojista de empresas de pequeno porte em Sete Lagoas/MG?”. A investigação contou com os seguintes pressupostos: 1) quando o trabalhador se reconhece como profissional e é reconhecido por sua atividade dentro de seu ambiente de trabalho, sua atuação acontece de forma mais harmônica e prazerosa; 2) a conscientização dos profissionais da área de vendas em relação ao nexos trabalho-saúde-doença permite uma promoção de saúde e uma melhor interação em equipe; 3) o bom relacionamento entre os trabalhadores e os gestores da empresa permite um bem-estar e um equilíbrio entre ambas as partes, a fim de prevenir o adoecimento mental do trabalhador e permitir a promoção da qualidade de vida.

Segundo Dejours (1994), quando o trabalhador é reconhecido dentro de sua corporação, o reconhecimento fará com que ele trabalhe motivado e satisfeito, podendo assim, evitar o adoecimento mental. Portanto, configura-se o reconhecimento no ambiente de trabalho e do próprio ofício enquanto uma ocupação social, como um importante pressuposto à satisfação do trabalhador diante de suas atividades cotidianas. A presente pesquisa mostra como objetivo geral identificar qual (is) fator (es) contribui (em) para a redução da qualidade de vida e para um possível adoecimento mental dos profissionais do setor lojista de empresas de pequeno porte da cidade de Sete Lagoas/MG. E como objetivos específicos, pretendeu-se: 1) conceituar o campo da Psicologia do Trabalho; 2) significar o conceito de qualidade de

vida no trabalho; 3) pautar a influência do adoecimento mental na qualidade de vida do trabalhador, sob a ótica da Psicologia do Trabalho.

A relevância deste estudo se dá pela inclinação a fatores estressores ou desgastantes relacionados às exigências do ofício em que o vendedor do setor lojista lida em seu cotidiano na relação direta com o cliente. Esse profissional está sujeito à pressão por metas salariais, à competitividade entre seus colegas de trabalho e à falta de reconhecimento em seu ambiente laboral. Fatores esses que, possivelmente, podem acarretar o adoecimento mental. Embora o adoecimento mental do trabalhador seja um tema conhecido desde os anos de 1920, foi somente a partir dos anos de 1980 que ele ganhou forças para que estudos e pesquisas no campo acadêmico se dedicassem a ele. Além disso, esse estudo pode contribuir para a conscientização e para a orientação dos profissionais da área de vendas do setor lojista sobre o adoecimento mental do trabalhador bem como, para a conscientização de seus gestores sobre a relação entre adoecimento mental e a qualidade de vida no trabalho.

No âmbito jurídico, pode-se citar a lei 8.080/90 art.6, §3.º é a Lei Orgânica da Saúde e foi regulamentada pela Constituição Federal Brasileira no ano de 1988, a partir da criação do Sistema Único de Saúde (SUS) que vigora em todo o território nacional. Essa lei permite que todo ser humano tenha acesso a serviços de saúde básica, estando assegurados pelo Estado, sendo este responsável pelo bem-estar físico, psicológico e social de seus cidadãos. Apresenta, ainda, os fatores que determinam a qualidade de vida, a saber: a saúde, a moradia, a educação e o transporte (BRASIL, 1990). Por meio da lei 8.080/90, o trabalhador passou a ter direito a um amplo acompanhamento de sua saúde física, bem como, de sua saúde mental. O Sistema Único de Saúde oferece serviços específicos em relação à saúde do trabalhador, o que denota a relevância ao atendimento a esse público.

A pesquisa foi realizada com sete profissionais do setor lojista de empresas de pequeno porte, ou seja, aquelas que possuem de 10 a 49 funcionários para o comércio e serviços (JUNIOR, 2016). Para a realização da coleta dos dados utilizou-se como instrumento a entrevista semiestruturada e para a análise dos resultados utilizou-se a análise de conteúdo, que segundo Bardin (2011) é aquela que se usa um conjunto de técnicas que permitem a interpretação objetiva, intensa e subjetiva dos dados. A pesquisa é de natureza descritiva, com caráter qualitativo. Sendo uma pesquisa de campo, do tipo estudo de caso, realizada através do método indutivo. Com a pesquisa foi possível perceber a existência de alguns fatores no ambiente de trabalho com vendas que podem estar relacionados a um possível adoecimento mental desses profissionais, visto que a qualidade de vida e o adoecimento mental no trabalho estão ligados, evidenciando que se o trabalhador não estiver seguro, satisfeito, não se

reconhecer e não ser reconhecido em seu ambiente laboral, esse poderá sofrer uma redução na sua qualidade de vida e, conseqüentemente, entrar em um processo de adoecimento mental com relação ao trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O CONCEITO DE PSICOLOGIA DO TRABALHO

A Psicologia enquanto profissão possui estreita ligação com o campo do trabalho, mas ainda assim, essa não se restringe a uma atuação linear. Segundo Jacques (2007), foi a partir do século XIX, no contexto europeu, que a Psicologia ganhou um enfoque maior como campo de análise dentro do trabalho, permitindo que este tivesse uma atenção para estudos mais amplos. A Psicologia no contexto do trabalho passou por três fases importantes na construção e definição de seu corpo teórico, a saber: a Psicologia Industrial, a Psicologia Organizacional e a Psicologia do Trabalho. A primeira fase surgiu ligada às questões voltadas para o taylorismo³, visando à produtividade em função do esforço do trabalhador, momento em que a atuação do psicólogo no ambiente das empresas focava apenas na seleção, no desempenho e na colocação dos funcionários dentro do ambiente de trabalho (SAMPAIO, 1995).

A segunda fase foi a Psicologia Organizacional, voltada para a estrutura das organizações como um todo e para a produtividade destas, onde a psicologia atuava em outros âmbitos que não apenas o contexto das indústrias. A segunda fase surgiu como complemento à Psicologia Industrial, ampliou o seu foco de estudo e o seu campo de atuação, não em respeito apenas ao processo de seleção, ao recrutamento ou a capacitação do trabalhador, mas iniciou o exercício de um olhar voltado para o desenvolvimento de recursos humanos e das estruturas organizacionais (SAMPAIO, 1995). Segundo Leão (2012), a Psicologia Organizacional abrange não apenas as questões de recrutamento, de seleção, as condições de trabalho ou o trabalhador de forma isolada, mas busca compreender ainda as inter-relações

³ Teoria criada e desenvolvida pelo engenheiro Americano Frederick W. Taylor (1856-1915), a partir da observação dos trabalhadores nas indústrias que desenvolveram métodos e organização do trabalho (RIBEIRO, 2015).

dos grupos dentro da organização, visando à sua produtividade e à melhoria da gestão da empresa como um único organismo.

A terceira, última e atual fase é a Psicologia do Trabalho, que apresenta como objetivo a compreensão do trabalhador enquanto um sujeito dentro de um ambiente organizacional. A Psicologia do Trabalho se preocupa com o trabalhador no âmbito profissional, focando o seu olhar para a sua saúde e para o seu bem-estar dentro da organização, mesmo que ele não esteja produzindo ou obtendo lucros para a empresa e para si mesmo (SAMPAIO, 1995). A Psicologia do Trabalho tende a proporcionar ao indivíduo o desenvolvimento de sua subjetividade enquanto trabalhador, visando o seu bem-estar físico e psicológico, a fim de contribuir para uma melhor satisfação e produtividade dentro e fora da empresa (TEIXEIRA, 2016). É diante desse atual contexto que se propôs a compreender o trabalho na área de vendas. Um contexto em que a Psicologia pode se ocupar do trabalhador enquanto um ser que além de produzir é também produzido pelo seu ambiente de trabalho.

2.2 A RELEVÂNCIA DO SIGNIFICADO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A promoção da qualidade de vida do trabalhador pode se dar por vários fatores, tais como: o físico, o ambiental e o psicológico. Assim, a qualidade de vida no trabalho se refere a uma junção de fatores que envolvem pessoas, organização e trabalho, no qual diversos fatores precisam estar em equilíbrio entre si a fim de proporcionar bem-estar tanto para o trabalhador como para a gestão da empresa em que se encontra (SILVA *et al.*, 2016). Para Dejours (1992), o trabalhador precisa estar à vontade, satisfeito, ter sensação de prazer e de segurança em seu ofício, para que este não se envolva com questões intrinsecamente relacionadas ao adoecimento mental.

A qualidade de vida do trabalhador funciona como um fator de motivação, uma satisfação naquilo que se está realizando e que pode resultar na produtividade buscada. A questão das relações sócio-profissionais do trabalhador em seu ambiente laboral é também um fator importante para a qualidade de vida no trabalho e contribui para a resistência, a promoção e a manutenção da saúde mental. Assim, essa inter-relação com a chefia e com os demais colegas de trabalho, a boa convivência, o respeito e a segurança no que se está realizando podem proporcionar um bem-estar e um equilíbrio para o trabalhador (FERNANDES; FERREIRA, 2015). As relações no ambiente de trabalho despertam tanto sentimentos positivos como sentimentos negativos, sendo esses importantes para a manutenção da qualidade de vida do trabalhador. Quando os fatores citados não estão em

equilíbrio, sua desarmonia pode levar o trabalhador ao sofrimento psíquico (CARPES; MARTELLET; MOTTA, 2014).

A qualidade de vida no trabalho indica uma junção de processos socioambientais que visam ao bem-estar do trabalhador individual e do grupo organizacional, promovendo o desenvolvimento pessoal do trabalhador e a prática de cidadania dentro da empresa (FERREIRA, 2012). Segundo Oliveira (2014), a qualidade de vida do trabalhador se dá por condições agradáveis e desagradáveis deste, em que o olhar é voltado para as percepções que este possui dentro da organização. O trabalho funciona como um mediador para a saúde, sendo fonte de prazer, mas também, fonte de sofrimento. Faz-se necessário que o trabalhador busque a autenticidade em suas relações para que, assim, consiga obter maior segurança e satisfação em suas relações interpessoais e se desenvolva no ambiente de trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELLI, 1994).

Segundo Padilha (2010), é necessário que o trabalhador tenha um equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional para obter uma qualidade de vida no ambiente de trabalho, visto que a qualidade de vida do trabalhador tem uma estreita relação com o processo de adoecimento mental. Uma vez buscado o equilíbrio entre o trabalho e sua vida pessoal, o trabalhador poderá estabelecer um bem-estar consigo, o que trará benefícios tanto para si quanto para a empresa em que trabalha.

2.3 A INFLUÊNCIA DO ADOECIMENTO MENTAL NA QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR E A ATUAÇÃO DA PSICOLOGIA DO TRABALHO

A saúde mental no trabalho pode ser entendida como um campo que estuda as relações, a organização e os processos de trabalho das empresas, atribuindo o olhar para o bem-estar e para a promoção à saúde mental do trabalhador, sendo um campo multidisciplinar e não se restringindo a uma única dimensão, para melhor compreensão das relações entre ser humano, trabalho e saúde. Torna-se importante o cuidado com o trabalhador dentro de seu ambiente laboral para que este possa obter qualidade de vida (PENIDO; PERONE, 2013). Pressupõe-se que o cuidado para com o trabalhador em seu ambiente de trabalho reflita ainda em suas demais relações e demais setores de sua vida.

Segundo o Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde do Ministério da Saúde (2001), destacam-se o transtorno cognitivo leve, os episódios depressivos, o estado de estresse pós-traumático e a Síndrome de *Burnout* como alguns dos transtornos mentais mais relacionados ao trabalho. A Psicologia do Trabalho atua na compreensão do sujeito enquanto

trabalhador, em suas relações interpessoais dentro do ambiente laboral, em suas inquietudes, em sua adaptação, no valor dado para cada situação. O psicólogo do trabalho irá atuar a fim de promover a subjetividade do trabalhador, auxiliar no crescimento e no desenvolvimento do sujeito enquanto pessoas e profissionais e buscará favorecer uma melhor qualidade de vida para esses profissionais (FONSECA, 1981).

Para Seligman-Silva (2011), a carga de trabalho excessiva pode ser um dos geradores do desgaste físico e mental do trabalhador, sendo que ele representa uma resposta às exigências feitas pelo ambiente de trabalho. É perceptível que o trabalhador necessita de um reconhecimento em seu ambiente laboral, sendo esse fundamental para o equilíbrio psíquico, ou seja, o trabalhador quando é reconhecido dentro da empresa em que atua, pode se sentir motivado e satisfeito, o que possivelmente evitará o adoecimento psíquico (DEJOURS, 1994). Para Antunes (1999), o trabalho faz uma ligação muito importante com a autoimagem e com a autoestima do sujeito, duas ligações diretas com a formação da identidade humana, ou seja, o trabalho faz parte da sobrevivência e da existência do sujeito, já que supre suas necessidades básicas, tais como a alimentação, a moradia, dentre outras.

Em relação ao vendedor do setor lojista, este é um profissional que precisa estar sorridente, ser proativo, atender seu público com educação e com cautela. Por ser uma área que lida com clientes dos mais diversos perfis, cada um com sua individualidade, a área de vendas pode expor seus trabalhadores a vivenciar situações diversas, tais como: o menosprezo, a impaciência, os xingamentos e a irritação por parte de alguns de seus consumidores, estes fatores podem ocasionar um desconforto psíquico para o profissional, levando-o ao estresse (MARQUES; SOUZA, 2016). Esse desconforto psíquico pode estar relacionado à sua qualidade de vida no trabalho, em que um fator está intimamente relacionado com o outro. Segundo Laranjeira (2009), para que haja uma boa interação e um trabalho prazeroso, faz-se necessário que o trabalhador tenha uma boa adaptação ao ambiente em que se encontra e que busque um equilíbrio entre o bem-estar e o trabalho, para que assim possa ter mais condições de trabalhar motivado, satisfeito e, provavelmente, evitar um possível adoecimento mental relacionado ao trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo é caracterizado por sua natureza descritiva, por se tratar de uma pesquisa que buscou apresentar, observar e analisar os dados levantados, sem que o pesquisador realizasse inferências subjetivas. Trata-se de uma pesquisa de campo do tipo estudo de caso, que é utilizada quando se pretende coletar informações acerca de um problema e/ou fenômeno, a fim de descobrir respostas e/ou as relações entre eles (LAKATOS; MARCONI, 2010). A pesquisa realizada é do tipo qualitativo em que se tem por objetivo aprofundar o conhecimento do objeto que está sendo estudado (GIL, 2008).

Sua realização parte dos pressupostos do método indutivo que, segundo Lakatos e Marconi (2010), é um método que parte do singular para o todo, com o intuito de explicar um fenômeno e o tema estudado. A partir desta visão, não há a intenção de generalizar os resultados encontrados para a compreensão de fenômenos semelhantes, há apenas a intenção de descrever e analisar as particularidades do fenômeno estudado. Para o referencial teórico foi realizado um levantamento bibliográfico a partir de livros e artigos científicos e de consultas aos seguintes bancos de dados: *Scientific Electronic Library Online (SciELO)*, Biblioteca Virtual, revistas virtuais de Psicologia, dissertações de mestrado e teses de doutorado em Psicologia do Trabalho a partir dos seguintes descritores: “Psicologia do Trabalho”, “adoecimento mental”, “saúde do trabalhador” e “características da profissão de vendas”. Definiu-se a utilização de artigos que foram publicados entre os anos de 2013 a 2017, com exceção das obras clássicas.

A pesquisa realizada teve como característica principal a utilização padronizada, e o instrumento de coleta de dados foi uma entrevista semiestruturada. A entrevista semiestruturada, de acordo com Boni e Quaresma (2005), é aquela que possui uma combinação entre perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistador segue um conjunto de questões pré-estabelecidas a fim de encontrar respostas para seu problema de pesquisa. Assim, as questões foram elaboradas no sentido de permitirem a resposta aos objetivos geral e específico e foi aplicada a vendedores do setor lojista de empresas de pequeno porte da cidade de Sete Lagoas-MG. A entrevista semiestruturada foi composta por doze questões, sendo onze questões abertas e uma questão fechada (Apêndice A).

Escolheu-se, aleatoriamente, três lojas de pequeno porte do comércio da cidade de Sete Lagoas-MG para a realização da pesquisa. Ao total, foram realizadas sete entrevistas. A amostra utilizada foi composta por sete participantes do gênero feminino, com idades entre 23 e 37 anos de idade. O roteiro da entrevista foi elaborado no intuito de responder aos objetivos da presente pesquisa. As entrevistas foram realizadas com duas vendedoras de uma loja, duas de uma segunda loja e três profissionais de uma terceira loja, cada entrevista teve como tempo

médio a duração de vinte minutos e o procedimento de coleta de dados foi finalizado em dois dias. A pedido das participantes da pesquisa, a entrevista não pôde ser gravada, deste modo, procedeu-se a anotações manuais das respostas obtidas pela entrevistadora de maneira fiel aos dados apresentados.

A pesquisa foi desenvolvida após a autorização da Câmara de Ensino, Pesquisa e Extensão (CENPEX) da Faculdade Ciências da Vida (FCV). Contou ainda como procedimento ético para a realização da coleta de dados, o uso de uma carta de apresentação a respeito da pesquisa de campo (Anexo I), fornecida pela FCV (um documento em que se apresentou a proposta da pesquisa aos gerentes e aos proprietários das empresas selecionadas, além de apresentar a relevância do presente estudo). Utilizou-se também um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Anexo II), visando repassar informações, bem como esclarecer os aspectos sobre a pesquisa, de maneira que o participante pudesse tomar sua decisão sem que ocorressem constrangimentos acerca de sua participação voluntária. O termo de consentimento também exerce a função de proteger legal e moralmente o pesquisador e o participante, uma vez que ambos assumem responsabilidades na realização da pesquisa.

Utilizou-se para a análise dos dados coletados o método da análise de conteúdo, que, segundo Bardin (2011) é uma análise em que se usa um conjunto de técnicas estruturadas que permitem a interpretação objetiva, intensa e subjetiva dos dados, por meio da intuição ou dedução das informações obtidas. Que permite assim uma análise mais aprofundada e fiel dos mesmos. Segundo Gil (2002), a análise dos dados coletados possibilita ao pesquisador obter uma melhor compreensão dos elementos encontrados, podendo explicar a relação entre os fenômenos estudados e outros fatores relacionados entre si.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O *corpus* para a análise da pesquisa constou da transcrição das sete entrevistas realizadas. Os nomes das entrevistadas foram mantidos em sigilo e, sendo identificadas ficticiamente por Kátia, Paula, Bárbara, Michele, Júnia, Josiane e Maria. A análise dos dados contou ainda com a definição de cinco categorias de análise que foram estabelecidas após a transcrição e a leitura minuciosa dos dados. Sendo estas definidas como: “Efeitos das relações

com os outros”; “Adaptação ao ofício”; “Efeitos das metas”; “Estagnação” e “Submissão a regras”.

A categoria “Efeitos das relações com os outros”, refere-se à consequência do modo como as relações entre colegas de trabalho, ao chefe imediato e aos clientes acontecem dentro do ambiente laboral. Segundo Fernandes e Ferreira (2015), é necessário que as inter-relações entre a chefia e os colegas de trabalho sejam prazerosas para que o trabalhador venha a ter uma melhor qualidade de vida em seu ambiente laboral. Para esclarecer a relação com os colegas de trabalho, evidenciou-se a fala de algumas entrevistadas Michele: *“Excelente, tento conviver o máximo, relevo todos os defeitos de ambas e vou indo”*, Josiane: *“Antes não era muito bom, mas hoje está ótimo, convivência muito boa”*. A maioria das entrevistadas demonstrou exercitar a manutenção de uma relação agradável dentro do ambiente de trabalho. Percebe-se que as relações no ambiente laboral despertam sentimentos positivos como amor, segurança, confiança, amizade, respeito, solidariedade, mas também geram sentimentos negativos como a angústia, a raiva, a insegurança, o medo, dentre outros. Sentimentos estes que podem levar o trabalhador a ter um sofrimento psíquico quando esta relação não é equilibrada (CARPES; MARTELLET; MOTTA, 2014).

Para ressaltar a relação com o chefe imediato, evidenciou-se a fala de Kátia: *“Hum... tenho uma convivência boa. Tudo tem que ser do jeito deles, não temos opinião para falar nada”* e de Paula: *“Bom. Tem os altos e baixos, os probleminhas, às vezes o clima pesa com alguma discussão, alguma coisa que acha que pode ser do seu jeito, mas nunca é, sempre é do jeito dela, da gerente, mas posso considerar bom”*. Na fala da entrevistada Bárbara: *“Para ser sincera, é quando pego algum cliente mal-educado, claro que mantenho um controle, mas gera um desconforto em mim”* é possível notar o desconforto sobre a sua relação com alguns clientes. Visto que o trabalho funciona como um mediador para a saúde, servindo tanto como fonte de prazer como fonte de sofrimento, faz-se necessário que o trabalhador seja autêntico em suas relações para que ele consiga obter segurança e satisfação em suas relações interpessoais e que possa se desenvolver no ambiente de trabalho de forma favorável a si mesmo (DEJOURS; ABDOUCHELLI, 1994).

A categoria “Adaptação ao ofício” se refere à questão da organização pessoal, da identificação com aquilo que se exerce como atividade profissional e da sensação de estar à vontade e seguro no ambiente laboral. Percebe-se que quando o trabalhador está adaptado ao ambiente em que se encontra, é possível a busca ao equilíbrio entre o seu bem-estar e o seu trabalho, é possível ainda, uma boa interação entre os demais colegas de trabalho e terá uma maior satisfação ao realizar suas atividades cotidianas (LARANJEIRA, 2009). Para ilustrar

esse fator, aponta-se uma fala de Bárbara: “*Acho cansativo, mas gosto*” e Josiane: “*Gosto, porque o contato com a pessoa física isso é bom sabe, gosto, até em termos de conhecer mais a pessoa. Aprendo muitas coisas*”. Aqui é possível perceber que ambas buscam se adaptar dentro do ambiente de trabalho.

O trabalhador requer um equilíbrio e uma adaptação em seu ambiente de trabalho, quando esses não acontecem podem surgir aspectos negativos que acometerão em um desgaste emocional do sujeito. A qualidade de vida no trabalho está ligada à percepção que o trabalhador possui sobre seu ambiente de trabalho, ou seja, faz-se necessário que o trabalhador mantenha um equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional, adaptando-se ao ambiente na medida em que consiga ter uma boa qualidade de vida (OLIVEIRA, 2014). É possível obter uma percepção desse equilíbrio nas falas de algumas das colaboradoras, como a de Júnia: “*Tem dia que não. Trago meus problemas pessoais para a loja de vez em quando. Nunca levo os da loja, mas acabo trazendo*” e Paula: “*Não, sempre acabo levando para o trabalho meus problemas pessoais*”.

A categoria “Efeitos das metas” está ligada a uma cobrança de resultados por parte dos superiores sem um reconhecimento pelo trabalho exercido por parte de seus colaboradores, o que favorece o aparecimento de possíveis agravos à saúde do trabalhador, ou seja, o trabalhador quando é reconhecido na empresa em que trabalha, sem que sofra uma pressão por parte dos superiores, terá melhores condições de trabalhar com motivação e satisfação, podendo evitar um adoecimento mental e produzindo lucros tanto para a empresa quanto para si mesmo, a partir da manutenção de seu equilíbrio psíquico (DEJOURS, 1994).

Em computo geral, a categoria “Efeitos das metas” é percebida majoritariamente como negativa, gerando sentimentos aversivos, como desmotivação, estresse, medo, apavoramento. Como pode ser demonstrado nas falas de Paula: “*Medo, se não bater não tenho dinheiro, e às vezes chega o fim do mês e vejo que não é aquilo que eu esperava, dá um sentimento de incompetência, falta de força de vontade da minha parte e falta de motivação*” e também na fala de Kátia: “*É difícil, pois tenho que correr atrás e nem sempre correndo alcanço. Me gera estresse, apavoramento, tenho que vender*” e ainda, na fala de Júnia: “*Me sinto pressionada, é desnecessário*”. Percebeu-se em uma minoria das entrevistadas uma neutralidade e uma positividade em relação a esta categoria, como na fala de Michele: “*É um desafio, mas de extrema importância para o meu crescimento pessoal e o da empresa também. Tenho que ter um foco. Se eu não tiver um objetivo na vida, a gente paralisa e o objetivo é crescer*”, e ainda, na fala de Maria: “*Obrigação, pois se estou aqui a função é essa*”. Contudo, embora existam sentimentos contraditórios em relação a essa categoria das metas a serem cumpridas,

é possível notar a existência de um desgaste emocional por partes de algumas das profissionais entrevistadas.

Em relação à categoria “Estagnação”, é possível dizer que essa se caracteriza pelo medo do desemprego, pelo medo de arriscar o novo, pela perda da autonomia, por não saber o que é qualidade de vida e até mesmo por não acreditar na própria capacidade profissional, visto que a estagnação diz de um marasmo de lamentação, em que o sujeito não consegue se sentir produtor de si mesmo e não consegue se movimentar para a realização de algo novo (ERIKSON, 1972). Para enfatizar essa categoria, esse modo de acomodação, se faz pertinente usar a fala de uma das entrevistadas, a de Kátia: *“Gosto de trabalhar com vendas. Mas acho que trabalhar com vendas é se acomodar, se acostumar com a vida, a pessoa que trabalha com vendas não tenta procurar outra coisa melhor”*.

Atentando-se à importância que a noção de qualidade de vida é diversa e individual, com sinônimos distintos, como pode ser percebido nas falas de Michele: *“É o bem-estar social, pessoal, espiritual, e para mim esse é o mais importante”*, Josiane: *“Tranquilidade financeira, para ter qualidade de vida tem que ter grana”* e Maria: *“Cuidar da saúde, ter mais tempo para mim”*. É possível analisar que apesar das diversas definições, a maioria das entrevistadas afirma possuí-la ou caminhar em direção dela, mas quando não há qualidade de vida, essa parece ter relação com o trabalho, como é visto nas falas de Paula: *“Não. No momento que estou hoje acho que não. Pois estou desgastada com meu trabalho. Não tenho mais paciência para comércio, trabalho por obrigação”*, e de Bárbara: *“Sim. Ainda não conquistei o que quero, mas estou a caminho”* além de Kátia: *“Não. Pois quem meche com vendas não tem qualidade de vida, não tem tempo para nada”*. É visível o paralelo entre qualidade de vida e a realização no trabalho.

Em relação à categoria “Submissão a regras”, ela se refere às reações das entrevistadas dentro de seu ambiente de trabalho frente à existência de regras. Percebe-se que algumas das entrevistadas modificam um possível comportamento explosivo com o cliente por ter que atingir um padrão de regras que é estabelecido em seu ambiente laboral. Nota-se as falas de Kátia: *“Não (risos) lá fora sou outra pessoa, lá fora não tenho regra de nada”* e de Paula: *“O meu jeito de ser sim, sou explosiva, impaciente, ignorante às vezes. Mas na loja com o cliente, tenho que engolir sapo, mesmo ele estando errado tenho que focar nele e manter a calma”*. Devido às regras do ambiente laboral, algumas das profissionais entrevistadas possuem um comportamento diferente no ambiente laboral do comportamento que é emitido em sua vida pessoal.

Analisando em conjunto todas as categorias estabelecidas, é possível perceber que existem fatores no ambiente de trabalho com vendas que podem estar relacionados a um possível adoecimento mental desses profissionais, visto que o adoecimento mental no trabalho está ligado a questões tanto pessoais como profissionais, ou seja, há questões de fórum íntimo, mas também, há questões coletivas. Se o trabalhador não estiver seguro, satisfeito, se ele não se reconhecer em seu ambiente laboral, poderá vir a sofrer uma redução em sua qualidade de vida e, conseqüentemente, entrar em um processo de adoecimento mental no trabalho (DEJOURS, 1992).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Psicologia do Trabalho é uma área que visa ao bem-estar físico, psicológico e social do trabalhador, e traz como objetivo a compreensão deste trabalhador enquanto um sujeito complexo e de relações variadas. Propõe-se, ainda, um olhar voltado para a saúde do trabalhador e para o seu bem-estar dentro da organização em que encontra (SAMPAIO, 1995). Por meio da investigação realizada nessa pesquisa com profissionais do setor lojista de empresas de pequeno porte da cidade de Sete Lagoas/MG, foi possível realizar um levantamento e identificar fatores que podem estar relacionados a uma redução da qualidade de vida e a uma conseqüente ocorrência de um possível adoecimento mental do trabalhador.

Fatores estes que, permitem que os trabalhadores do ramo lojista possam construir uma plausível conscientização e uma saudável orientação no que diz respeito a relação entre a qualidade de vida no trabalho e o processo do adoecimento mental. Visto que a qualidade de vida no trabalho e o adoecimento mental do trabalhador estão intimamente relacionados, é possível dizer que a qualidade de vida no trabalho se relaciona com a junção dos profissionais, da organização e do trabalho em si. É preciso que cada fator esteja em harmonia com os demais, a fim de proporcionar ao profissional seu bem-estar e a desejada produtividade para organização (SILVA *et al.*, 2016).

A pesquisa realizada limitou-se a uma quantidade restrita de profissionais do setor lojista de empresas de pequeno porte da cidade de Sete Lagoas/MG que lidam diretamente com o cliente, a fim de obter uma melhor e mais profunda análise qualitativa a respeito dos dados levantados sobre as mesmas. Apresentando como implicação, a pesquisa contribui para o levantamento dos possíveis fatores que estão relacionados ao adoecimento mental do trabalhador, além de colaborar para a expansão do conhecimento no campo da Psicologia

Social, com ênfase na Psicologia do Trabalho, no intuito de oferecer assistência para os trabalhadores do setor lojista sobre a importância da qualidade de vida no ambiente laboral e sugerir que esse campo de trabalho com vendas seja mais explorado.

A presente pesquisa oferece como sugestão para futuros trabalhos a investigação com uma amostra maior e mais ampla com outros profissionais do setor lojista da cidade de Sete Lagoas/MG, de forma a tentar identificar a existência ou não dos fatores levantados em uma amostra maior de profissionais, além de investigar a existência ou não de mais fatores que possam estar relacionados ao adoecimento mental do trabalhador no setor lojista.

Diante do exposto, como resultados encontrados, percebe-se a existência de fatores no ambiente laboral do setor lojista que podem estar relacionados a um possível adoecimento mental desses profissionais, visto que a qualidade de vida e o adoecimento mental estão intrinsicamente ligados. Dentre tais fatores, pode-se citar o grau de satisfação no trabalho, o reconhecimento e o auto reconhecimento pelo exercício da atividade e a baixa qualidade de vida. Fatores estes que, conseqüentemente, podem ocasionar um processo de adoecimento mental advindo do trabalho.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: *Boitempo*, 1999.

BARDIN. Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**. Vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80.

BRASIL. Lei n. 8.080, Lei Orgânica da Saúde, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a proteção, promoção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 set. 1990.

BRASIL, Ministério da Saúde. Doenças relacionadas ao trabalho. **Manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília, 2001.

CARPES, Adriana Dornelles; MARTELLET, Eloísa Cerutti; MOTTA, Roberta Fin. A saúde mental dos profissionais da saúde e o programa de educação pelo trabalho. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 12 n. 3, p. 637-654, set./dez. 2014.

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

DEJOURS, Christophe. A carga psíquica do trabalho. In: C. Dejours, E. Abdoucheli, & C. Jayet (Orgs.), **Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho** (pp. 21-32). São Paulo, SP: Atlas, 1994.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elizabeth. Itinerário teórico em Psicopatologia do Trabalho. **Psicodinâmica do Trabalho: contribuição da Escola Dejouriana à análise da relação do prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, p.119-145, 1994.

ERIKSON, Erik Homburger. **Identidade, Juventude e Crise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1972.

FERNANDES, Livia Carolina; FERREIRA, Mário César. **Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro**. Volume 26, número 2. Psicologia USP, 2015.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. (2a ed.). Brasília, DF: Paralelo 15, 2012.

FONSECA, Tania Maria Galli. **A psicologia aplicada às empresas**. Porto Alegre, 1981.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JACQUES, Maria da Graça. O nexos causal em saúde/doença mental no trabalho: uma demanda para a psicologia. Edição Especial. **Psicologia e Sociedade**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 112-119, 2007.

JUNIOR, João Honorato. **A relação entre a implantação da manufatura enxuta nas PMES industriais e o seu desempenho econômico-financeiro**. São Paulo, 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas S. A., 2010.

LARANJEIRA, Carlos Antônio. O Contexto Organizacional e a Experiência de Estresse: uma perspectiva integrativa. **Rev. Saúde Pública**. v.11, n.1, p.123-133, fev. 2009.

LEÃO, Luís Henrique da Costa. Psicologia do Trabalho: aspectos históricos, abordagens e desafios atuais. **ECOS -Estudos Contemporâneos da Subjetividade**-Volume 2-Número 2. 2012.

LHUILIER, Dominique. Trabalho (F. S. Amador, Trad.). **Psicologia & Sociedade**, 25(3), 483-492, 2013.

MARQUES, Gláucia Suênia Ernandes; SOUZA, Júlio César Pinto de. Estresse como fator na qualidade de vida dos vendedores de uma empresa de informática da cidade de Manaus. *Amazônica de Saúde - Revista Científica da Fametro* - v. 2, n. 1, jul./nov, 2016.

OLIVEIRA, Regina Carvalho. Qualidade de vida no trabalho-Fatores de bem-estar e mal estar no trabalho em uma autarquia federal. **ENAP-Escola Nacional de Administração Pública-Brasília**, novembro de 2014.

PADILHA, Valquíria. Qualidade de vida no trabalho num contexto de precarização: A panaceia delirante. **Trabalho, Educação e Saúde**, 7(3), 549-563. Recuperado em 21 de julho de 2016. 2010.

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S198177462009000300009&script=sci_arttext.

PENIDO, Laís de Oliveira; PERONE, Giancarlo. Saúde Mental no Trabalho: Esclarecimentos Metodológicos para Juristas. **Livro Saúde Mental e Trabalho: Coletânea do Fórum de Saúde e Segurança no Trabalho do Estado de Goiás**, Goiânia: Cir Gráfica, 2013.

RIBEIRO, Andressa de Freitas. Taylorismo, Fordismo e Toyotismo. **Lutas Sociais**, São Paulo, vol.19 n.35, p.65-79, jul./dez. 2015.

SAMPAIO, Jáder dos Reis. As três faces da Psicologia do Trabalho. **Revista Psiquê**, Belo Horizonte, 5(1), 60-66. Maio, 1995.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo, SP: Cortez, 2011.

SILVA, Fabíola Cristina; COSTA, Débora Vargas Ferreira; FERREIRA, Victor Claudio Paradela; COSTA, Marcos Paulo do Couto. Qualidade de vida no trabalho: um estudo em uma rede supermercadista. **Revista Eletrônica de Administração (Online)** ISSN: 1679-9127, v. 15, n.1, ed. 28, Jan-Jun 2016.

TEIXEIRA, Tassiana Costa Ferrreira. **A Saúde Mental do Trabalhador: estudo sobre os afastamentos por transtornos mentais**. Franca, 2016.

TINÔCO, Ana Cristina Cavalcanti. **Representações Sociais do Trabalho e Qualidade de Vida para servidores de bibliotecas universitárias**. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2015.

APÊNDICE A – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Data de aplicação: ____ \ ____ \ 2016 Sexo: F () M () Idade: _____

- 1) Há quanto tempo você trabalha na área de vendas?
 - a- () Menos de 2 anos c- () Menos de 6 anos
 - b- () Menos de 4 anos d- () Mais de 6 anos

- 2) O que você acha do trabalho com vendas? _____

- 3) Como é a sua relação no trabalho com seu superior imediato?

- 4) Como é sua relação com seus colegas de trabalho (no ambiente de trabalho)?

- 5) Existe algum fator em seu ambiente de trabalho que atrapalhe o desenvolvimento de suas atividades e que seja estressante para você? Qual? _____

- 6) Você consegue “separar” os problemas do trabalho de sua vida pessoal? Como? _____

- 7) Como você se sente em relação a “ter que bater meta”? _____

- 8) Para você o que é qualidade de vida? _____

- 9) E você, acha que tem qualidade de vida? _____

- 10) Você se sente reconhecido em seu ambiente de trabalho? _____

11) Fora de seu ambiente de trabalho, você tem as mesmas reações que você tem no seu ambiente de trabalho? _____

12) Gostaria de me falar mais alguma coisa?

Obrigada pela participação!

ANEXO I - CARTA DE APRESENTAÇÃO PARA A PESQUISA DE CAMPO

FACULDADE CIÊNCIAS DA VIDA - CURSO DE PSICOLOGIA TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

CARTA DE APRESENTAÇÃO

Ao Local:

V.S.^a :

Cargo:

Encaminhamos a estudante, Juliana Ribeiro Leite do Curso de Psicologia da Faculdade Ciências da Vida para realização de atividades de pesquisa, a fim de desenvolver seu Trabalho de Conclusão de Curso que tem como proposta identificar qual (is) fator (es) contribui (em) para a redução da qualidade de vida e conseqüente ocorrência de um possível adoecimento mental em profissionais do setor lojista de empresas de pequeno porte da cidade de Sete Lagoas-MG.

Este trabalho será desenvolvido sob a orientação da professora Aline Moreira Gonçalves.

Sete Lagoas, ____ de _____ de 2017.

Valcir Márcilio Farias
Diretor Geral

ANEXO II - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Participação Voluntária em Pesquisa

O (a) Sr. (a) está sendo convidado (a) a participar da pesquisa “Adoecimento mental e trabalho: um estudo sobre os fatores que podem causar adoecimento mental em vendedores lojistas na cidade de Sete Lagoas/MG” que tem como objetivos: 1) conceituar o campo da Psicologia do Trabalho; 2) significar o conceito de qualidade de vida no trabalho; 3) pautar a influência do adoecimento mental na qualidade de vida do trabalhador sob a ótica da Psicologia do Trabalho.

Serão realizadas entrevistas semiestruturadas, as quais serão registradas através de gravação e/ou escuta. Dessa forma, pedimos a sua colaboração nesta pesquisa, respondendo a uma entrevista sobre o tema acima proposto se o (a) Sr. (a) concordar. Garantimos que a pesquisa não trará nenhuma forma de prejuízo, dano ou transtorno para aqueles que participarem. Todas as informações obtidas neste estudo serão mantidas em sigilo e sua identidade não será revelada. Vale ressaltar, que sua participação é voluntária e o (a) Sr. (a) poderá a qualquer momento deixar de participar deste, sem qualquer prejuízo ou dano. Comprometemo-nos a utilizar os dados coletados somente para pesquisa e os resultados poderão ser veiculados através de artigos científicos e revistas especializadas e ou encontros científicos e congressos, sempre resguardando sua identificação.

Todos os participantes poderão receber quaisquer esclarecimentos acerca da pesquisa e, ressaltando novamente, terão liberdade para não participarem quando assim não acharem mais conveniente.

Contatos com o graduando _____

Este termo está elaborado em duas vias sendo um para o sujeito participante da pesquisa e outro para o arquivo do pesquisador.

Eu, _____ tendo sido esclarecido (a) a respeito da pesquisa, aceito participar da mesma.

Sete Lagoas-MG, _____ de _____ de 2017.

Assinatura do (a) participante

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do professor orientador