

Trabalho nos meios de hospedagem: entre o prazer e o sofrimento

Mariana Ramos de Almeida¹, Julia Rodrigues Souza¹, Kerley dos Santos Alves²

¹Graduanda do Curso de Turismo, Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), 35402-163, Ouro Preto/MG, Brasil.

²Docente do Curso de Turismo, Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), 35402-163, Ouro Preto/MG, Brasil.

* Email do autor correspondente: mariana.ra@aluno.ufop.edu.br

Submetido em: 08 maio. 2023. Aceito em: 28 jun. 2023

Resumo

Este estudo analisa as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores nos meios de hospedagem, considerando as dimensões do contexto de trabalho. Baseado na teoria psicodinâmica do trabalho, que explora as dinâmicas psicológicas e emocionais no ambiente de trabalho. Para isso, foram aplicados questionários em estagiários e trabalhadores dos meios de hospedagem, além de revisão da literatura relevante. O estudo compreendeu as experiências dos trabalhadores, incluindo aspectos psicológicos e emoções no ambiente de trabalho. Os resultados proporcionaram uma visão abrangente do cotidiano de trabalho e das vivências dos trabalhadores nos meios de hospedagem, sendo cruciais para refletir sobre as implicações do prazer e sofrimento no ambiente profissional e direcionar ações voltadas à promoção da saúde e do bem-estar dos profissionais. Além disso, o estudo contribuiu para uma compreensão mais ampla das experiências e significados de prazer e sofrimento no ambiente de trabalho. Conclui-se que as empresas devem adotar políticas de saúde e bem-estar que considerem as diferentes dimensões do contexto de trabalho, com foco na prevenção de riscos e na promoção de um ambiente seguro e saudável.

Palavras-chave: Trabalho, Hotelaria, Prazer, Sofrimento, Vivências.

Abstract

Work in hosting facilities: between pleasure and suffering

This study will investigate the pleasure and suffering experiences of hospitality workers, exploring the different dimensions of the work context, including work organization, conditions and relationships. Based on the psychodynamic theory of work, which analyzes the psychological and emotional dynamics in the workplace, a quiz with several questions was made for the interns and employees, along with bibliographical reading. The given results through the quiz and the literature review allowed a comprehensive vision of the daily work and the workers living in hospitality, which were important to reflect on the implications of pleasure and suffering in the workplace and to promote worker's health and well-being actions. Besides that, this study contributed for a wider understanding of the pleasure and suffering experiences. In conclusion, it is important that companies in this sector adopt health and well-being policies that consider the different dimensions of the work context, focusing on risk prevention and on promoting a healthy and safe workplace.

Keywords: Work, Hospitality, Pleasure, Suffering, Experiences.

Introdução

Este artigo apresenta os resultados de um estudo realizado com funcionários e estagiários que trabalham em meios de hospedagem, com foco na influência do contexto de trabalho nas vivências de prazer e sofrimento desses indivíduos.

A Psicodinâmica do Trabalho busca compreender os aspectos psíquicos e subjetivos que são mobilizados a partir das relações e da organização do trabalho. Busca estudar os aspectos menos visíveis que são vivenciados pelos trabalhadores ao longo do processo produtivo, tais como: controle de cooperação, reconhecimento, sofrimento, avanço da inteligência, vontade e motivação e estratégias defensivas que se desenvolvem e se estabelecem a partir das situações de trabalho. Compreende que o trabalho é um elemento central na construção da saúde e identidade dos indivíduos e que sua influência transcende o tempo da jornada de trabalho propriamente dita e se estende para toda a vida familiar e tempo do não-trabalho (DEJOURS, 1992, 1993, 1994).

O prazer-sofrimento é um construto único, originado das mediações utilizadas pelos trabalhadores para a manutenção da saúde, evitando o sofrimento e buscando alternativas para obter prazer, segundo Ferreira e Mendes (2003). O sofrimento no trabalho instala-se quando a realidade não oferece possibilidades de gratificação dos desejos do trabalhador. Já a vivência de prazer deriva-se da articulação entre trabalho, necessidades e desejos psicológicos do trabalhador, caracterizando-se como um estado de adequação da carga psíquica e, conseqüentemente, de um melhor funcionamento

do aparelho psíquico do trabalhador (GARCIA, 2004; MENDES, 2004).

Este estudo tem como objetivo investigar as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores nos meios de hospedagem, explorando as diferentes dimensões do contexto de trabalho, incluindo a organização do trabalho e as condições de trabalho. A qualidade de vida no trabalho nem sempre foi considerada pelos empregadores. Ainda existem grandes desafios dentro das empresas: o de manter a saúde e o bem-estar dos colaboradores para que eles se sintam bem no ambiente de trabalho. A investigação das vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores nos meios de hospedagem é de grande relevância teórica, uma vez que contribui para o avanço do conhecimento nas áreas de psicologia organizacional, sociologia do trabalho e estudos organizacionais. Compreender como as experiências de prazer e sofrimento se manifestam no contexto laboral é fundamental para uma compreensão mais completa das dinâmicas do trabalho e seus impactos na saúde e bem-estar dos trabalhadores. Diversas teorias têm se dedicado a estudar o prazer e o sofrimento no trabalho, como a teoria do prazer-sofrimento de Dejours, que destaca a importância da organização do trabalho e das condições laborais na experiência subjetiva dos trabalhadores.

Além disso, a abordagem sociológica do trabalho e as teorias psicológicas sobre motivação, satisfação e saúde ocupacional também fornecem fundamentos teóricos para a compreensão das vivências dos trabalhadores nos meios de hospedagem. No contexto empírico, a investigação das vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores nos meios de hospedagem é relevante devido à escassez de estudos específicos nesse setor. Apesar da importância

econômica e social da indústria hoteleira, poucas pesquisas têm se dedicado a analisar as experiências subjetivas dos trabalhadores nesse contexto específico. Explorar as diferentes dimensões do contexto de trabalho nos meios de hospedagem, como a organização do trabalho, as condições laborais e as relações interpessoais, é crucial para identificar os fatores que influenciam o prazer e o sofrimento dos trabalhadores nesse setor. Essas informações podem fornecer subsídios para a elaboração de estratégias e políticas voltadas para a melhoria das condições de trabalho, promoção da saúde ocupacional e aumento do bem-estar dos trabalhadores nos meios de hospedagem. Além disso, considerando que o setor hoteleiro é caracterizado por demandas emocionais intensas e ritmos de trabalho acelerados, compreender as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores nesse contexto específico pode contribuir para a formulação de intervenções e programas de apoio psicossocial direcionados a essa categoria profissional.

Ademais, é preciso garantir um ambiente de trabalho seguro nos meios de hospedagem, tendo várias normas e regulamentos que tem como objetivo proteger a saúde e a segurança dos trabalhadores. Dentro delas temos as normas NR-1 que estabelece diretrizes gerais de prevenção, a NR-7 que trata da necessidade de programas de controle médico de saúde ocupacional (PCMSO), garantindo a monitorização da saúde dos trabalhadores. Além das normas sanitárias que abrange desde a higiene até de doenças transmitidas por vetores e as normas de prevenção de acidentes a quais existem normas específicas para prevenir acidentes no ambiente de trabalho.

Além disso, é essencial que os empregados e funcionários estejam cientes de tais normas e as

implementem de maneira eficaz, além de oferecer treinamentos periódicos sobre segurança, disponibilizar os EPIs necessários, garantindo a manutenção adequada de máquinas e equipamentos para promover ações de prevenção dos acidentes, utilizando corretamente os EPIs, relatando problemas de segurança e colaborar para manter um ambiente de trabalho seguro. Com isso os meios de hospedagem podem proporcionar um ambiente de trabalho saudável, minimizando os riscos ocupacionais e garantindo a satisfação e o bem estar de seus trabalhadores.

Jornadas longas, estresse e depressão ligados ao ambiente de trabalho são cada vez mais causas de afastamento do trabalho, visto que é preciso valorizar o lado emocional do trabalhador e como ele lida com a rotina na empresa, pois isto também tem ligação. Pensando nisso, quando o assunto é ergonomia, engana-se quem acha que ela diz respeito apenas às questões físicas, como equipamentos nos ambientes de trabalho. A ergonomia vai além das questões físicas e abrange também aspectos psicológicos, como pressões excessivas da chefia e jornadas extensas, que podem levar à fadiga e ao estresse dos trabalhadores. Nesse sentido, a Norma Regulamentadora 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, desempenha um papel fundamental ao abordar a ergonomia e estabelecer diretrizes para que as empresas adotem medidas voltadas à preservação da saúde e segurança dos trabalhadores no campo da ergonomia.

Metodologia

A metodologia utilizada neste trabalho foi composta por uma pesquisa bibliográfica e pela aplicação de um questionário não probabilístico. O uso de um questionário não probabilístico significa que a seleção dos participantes não foi aleatória e não permitiu que cada membro da população

tivesse uma chance conhecida de ser incluído na amostra. Em vez disso, os participantes foram selecionados com base em critérios específicos, como estar trabalhando ou estagiando em meios de hospedagem.

A pesquisa bibliográfica teve como objetivo explorar conceitos, teorias e estudos relacionados ao significado do trabalho, suas influências na saúde e as características específicas do setor de hospedagem. Para isso, foram consultados livros, artigos científicos, teses, dissertações e outros materiais relevantes, utilizando bases de dados acadêmicas e recursos online para obter informações atualizadas e de qualidade.

Além da pesquisa bibliográfica, foi conduzida a aplicação de um questionário não probabilístico aos estagiários e profissionais da área hoteleira. O questionário foi elaborado com perguntas direcionadas ao significado do trabalho, estratégias defensivas adotadas para preservar a saúde no trabalho e percepção do impacto do trabalho no tempo livre. O questionário foi enviado aos participantes durante o período de fevereiro a março de 2023. Os questionários foram distribuídos por meio eletrônico, utilizando plataformas de pesquisa online ou envio direto por e-mail aos participantes identificados. O uso de questionários eletrônicos permitiu uma maior agilidade na coleta de dados, facilitando o acesso dos participantes e a obtenção das respostas de forma mais rápida.

Durante o processo de coleta de dados, as pesquisadoras enfrentaram desafios e obstáculos, incluindo dificuldades em obter respostas dos questionários enviados. É importante ressaltar que o uso de um questionário não probabilístico implica que os resultados obtidos não podem ser generalizados para toda a população da área hoteleira. No entanto, esses resultados fornecem

insights valiosos e uma compreensão inicial sobre o tema em estudo.

Os dados coletados por meio do questionário, após a coleta, foram analisados de forma qualitativa. Isso significa que as respostas foram interpretadas e categorizadas com base em temas e padrões emergentes, buscando identificar padrões, tendências e percepções dos participantes em relação ao significado do trabalho e suas influências na saúde. A análise qualitativa permitiu uma compreensão mais aprofundada das experiências dos participantes, suas percepções e sentimentos em relação ao trabalho nos meios de hospedagem. As respostas foram agrupadas em categorias temáticas relevantes e foram buscadas relações e conexões entre os diferentes elementos abordados nas questões do questionário.

Além da análise qualitativa dos questionários, as informações obtidas na pesquisa bibliográfica foram integradas à análise dos dados. Essa integração permitiu uma análise mais embasada e contextualizada das vivências dos trabalhadores, fornecendo um suporte teórico para a compreensão dos resultados.

No geral, a combinação da coleta de dados por meio de um questionário não probabilístico e da análise qualitativa dos dados, juntamente com a integração da pesquisa bibliográfica, proporcionou uma abordagem abrangente e rica para investigar as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores nos meios de hospedagem, contribuindo para uma compreensão mais completa do tema em questão.

A contradição do trabalho: fonte de prazer e experiência de sofrimento

O trabalho, ao longo da história, tem sido uma dimensão central da vida das pessoas, desempenhando um papel fundamental na sua existência. Ele transcende o âmbito concreto para

adentrar a esfera da subjetividade, atendendo não apenas à necessidade de sobrevivência, mas também buscando a autorrealização e a satisfação pessoal. É por meio do trabalho que o indivíduo atribui sentido às situações laborais, construindo sua identidade e subjetividade. Ele possui uma dimensão psicológica, afetiva e social que influencia diretamente a vida dos trabalhadores. Freud (1930) destacou a importância do trabalho como uma das principais fontes de satisfação e realização pessoal. Quando as condições de trabalho são favoráveis, o indivíduo encontra no trabalho uma forma de expressar sua criatividade, habilidades e talentos, o que contribui para sua autorrealização. Assim, ele desempenha um papel fundamental na construção da identidade e subjetividade humana.

Segundo Marx (1867), o trabalho é uma atividade humana que tem como objetivo produzir ou obter algo para satisfazer necessidades pessoais ou alcançar desenvolvimento econômico. O trabalho pode ser reconhecido como fonte de sobrevivência, prazer e sofrimento, sempre fez parte da vida do homem, é considerado qualquer atividade física ou intelectual, realizada pelo ser humano, sendo o objetivo, produzir ou obter algo para satisfação pessoal ou desenvolvimento econômico. Nessa perspectiva, o trabalho é uma fonte de subsistência para o indivíduo, proporcionando meios para suprir suas necessidades básicas, como alimentação, moradia e vestuário. Ele é a base para a reprodução social e a construção de uma vida digna.

No sistema capitalista, baseado no lucro, o trabalhador é avaliado pelo que produz e pela qualidade de sua produção. Se ele não atender às demandas do sistema, pode ser simplesmente descartado, pois não possui controle sobre os meios de produção e o próprio trabalho, os quais

pertencem ao capitalismo, ou seja, o trabalhador vende sua força de trabalho para realizar a reprodução social, consumo e produção. Esse tipo de trabalho aliena o indivíduo, fazendo com que ele não reconheça aquilo que produz e desconheça o processo de produção. Assim, pode-se afirmar que a essência do capitalismo reside na separação entre o capital e o trabalho. O trabalho pode ser uma fonte de prazer ou sofrimento, sendo que este último é resultado da falta de reconhecimento e insatisfação pelo coletivo de trabalho. No sistema capitalista, o trabalho assume uma dinâmica específica que pode gerar prazer ou sofrimento para o trabalhador. Para Marx (1867), no capitalismo, a relação entre o trabalhador e o capitalista é essencialmente uma relação de exploração. O trabalhador, ao vender sua força de trabalho, é submetido a um processo em que sua atividade é controlada e dirigida pelo capitalista, que busca extrair o máximo de valor do trabalho realizado. Nesse contexto, o trabalhador se torna uma mercadoria, cujo valor é determinado pela quantidade de trabalho necessário para sua produção.

Essa alienação do trabalho é aprofundada por outros teóricos marxistas. Lukács (1972) destaca que, no capitalismo, o trabalhador perde o controle sobre o processo de produção, tornando-se um mero apêndice da máquina. Ele não reconhece mais o resultado de seu próprio trabalho, pois é separado dos meios de produção e do produto final, que são apropriação exclusiva do capitalista. Essa separação entre o trabalhador e o resultado de seu trabalho é uma das fontes de sofrimento no trabalho. De acordo com Braverman (1974), o trabalho alienado gera uma sensação de despersonalização, desvalorização e desqualificação do trabalhador, que não tem voz ativa no processo produtivo. O trabalhador sente-

se despojado de sua criatividade e capacidades, tornando-se apenas um executor de tarefas repetitivas e desprovidas de significado.

Além disso, a lógica do capitalismo impõe uma constante pressão sobre o trabalhador para aumentar a produtividade e maximizar os lucros. Essa pressão intensifica-se com a competição acirrada e a necessidade de adaptação às mudanças tecnológicas e organizacionais. Essa intensificação do ritmo de trabalho e a busca incessante por resultados podem gerar um ambiente de trabalho opressivo, no qual o sofrimento é exacerbado. Portanto, no contexto do sistema capitalista, a separação entre o trabalho e o trabalhador, a exploração do trabalho pelo capital e a pressão para a maximização dos lucros são elementos que contribuem para o sofrimento no trabalho. O trabalhador enfrenta a falta de controle sobre seu próprio trabalho e a ausência de reconhecimento e satisfação provenientes do coletivo de trabalho, resultando em um quadro complexo de experiências dolorosas e insatisfação.

Nesse sentido, o trabalho também pode ser uma fonte de sofrimento. Dejours (1992, 1999) argumenta que o sofrimento no trabalho surge a partir do confronto entre os desejos e necessidades do trabalhador e as características do contexto de produção em que ele está inserido. Esse confronto pode gerar experiências dolorosas, como angústia, medo e insegurança, que impactam negativamente a saúde física e mental do indivíduo.

A Teoria do Reconhecimento, desenvolvida por Honneth (2003a), destaca a importância do reconhecimento social no ambiente de trabalho. O reconhecimento é fundamental para a construção da identidade e autoestima do trabalhador. Quando há falta de reconhecimento por parte dos colegas, superiores hierárquicos ou da

organização como um todo, pode ocorrer um profundo sofrimento psíquico.

Cada vez mais o trabalho vem sendo imposto como uma dimensão central da vida das pessoas, sendo algo que transcende do concreto para a subjetividade, atendendo não somente a uma necessidade de sobrevivência, mas principalmente à auto-realização. O trabalhador atribui sentido às situações de trabalho, que não é só psíquico, mas também depende das condições socioeconômicas e do contexto histórico. Assim, o trabalho pode ser considerado como uma das fontes de saúde psíquica, segundo Ferreira e Mendes (2001, 2003), contribuindo para a construção (ou reconstrução) da identidade do sujeito. Também, constitui-se como construção e expressão da subjetividade individual, o que assegura a saúde e o não adoecimento, gerando o prazer, que pode ser caracterizada pela vivência do prazer e sofrimento para a utilização de mecanismos capazes de mobilizar os trabalhadores em busca de uma relação mais gratificante com o trabalho.

A abordagem da Psicodinâmica do Trabalho, proposta por Dejours (1992, 1993, 1994), também oferece contribuições relevantes para a compreensão do sofrimento no trabalho. Essa abordagem destaca a importância das relações sociais e da organização do trabalho na experiência dos trabalhadores. Dejours argumenta que o sofrimento no trabalho está relacionado à impossibilidade de expressão das pulsões e desejos individuais, resultando em uma deterioração da saúde física e mental dos trabalhadores. Portanto, o sofrimento no trabalho é uma experiência complexa que envolve tanto aspectos individuais quanto estruturais. Ele surge a partir do confronto entre as necessidades e desejos do trabalhador e as condições impostas pelo contexto de produção. A alienação, a falta de

reconhecimento e a restrição das pulsões individuais são alguns dos elementos que contribuem para o surgimento do sofrimento. A compreensão desses aspectos é fundamental para o desenvolvimento de estratégias que visem promover condições de trabalho mais saudáveis e gratificantes para os trabalhadores.

Além disso, é preciso falar sobre as normas regulamentadoras que incluem requisitos para fornecer proteção contra quedas, doenças infecciosas, garantir que os trabalhadores entrem com segurança em espaços confinados, prevenir a exposição a substâncias nocivas, entre outros. As normas regulamentadoras foram criadas em 1978 para prevenir acidentes e doenças ocupacionais, que possam trazer prejuízos para a empresa, para seus colaboradores e para a sociedade. Por isso, todas as empresas que tenham empregados contratados sobre o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) devem seguir as regras das Normas Regulamentadoras estabelecidas para o seu ramo de atuação. Como resultado, as NRs consistem em obrigações, direitos e deveres que devem ser cumpridos por empregadores e trabalhadores com o objetivo de garantir o trabalho seguro e sadio, prevenindo a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho. Afinal, toda ocupação tem riscos à saúde ou segurança associados a ela, e é responsabilidade de todo empregador garantir que seus funcionários possam realizar seu trabalho da forma mais segura possível. Por isso, a segurança do trabalho estabelece normas para ajudar na eliminação, mitigação ou substituição de riscos no local de trabalho por meio das NRs.

Resultados e Discussões

Considerando as percepções dos trabalhadores e as estratégias utilizadas para maximizar sua qualidade de vida. O grupo de

participantes é composto por três indivíduos, sendo duas mulheres e um homem, com idades variando de 21 a 35 anos. Suas ocupações incluem um advogado atuando como gerente de hotel, uma estudante de turismo trabalhando como estagiária em uma pousada e uma turismóloga atuando no setor de reservas de hotel. Ao serem questionados sobre como avaliam suas profissões, os participantes expressaram visões e trouxeram alguns relatos sobre o significado do trabalho para eles: à luz da psicodinâmica do trabalho, analisamos as respostas dos participantes, que descreveram o trabalho como uma fonte de renda, melhoria da qualidade de vida e um ambiente propício para desenvolver habilidades e lidar com pessoas e situações do dia a dia. Essa percepção demonstra que a maioria dos participantes atribui ao trabalho um significado relacionado à obtenção de recursos financeiros e reconhece o valor das atividades realizadas. No entanto, é interessante observar que apenas um dos participantes visualiza o ambiente de trabalho como uma oportunidade para desenvolver suas habilidades e vivenciar experiências cotidianas significativas. Essa perspectiva é expressa na resposta do Participante 2, que descreve o trabalho como um local onde pode desenvolver suas habilidades e lidar com pessoas e situações do dia a dia.

De acordo com Dejours (1992), a relação do trabalhador com seu trabalho é influenciada pelas condições psicossociais e organizacionais do ambiente laboral. A partir dessa perspectiva, é possível inferir que os participantes que veem o trabalho principalmente como uma fonte de renda e melhoria da qualidade de vida podem estar mais focados na dimensão utilitária do trabalho, enquanto aquele que enxerga o ambiente de trabalho como uma oportunidade de desenvolvimento de habilidades e interações

sociais está mais engajado com a dimensão subjetiva e significativa do trabalho. Essa análise sugere que a relação do trabalhador com o trabalho vai além da simples necessidade de subsistência, envolvendo aspectos intrínsecos à sua subjetividade, identidade e reconhecimento. Portanto, compreender como os trabalhadores atribuem significado ao trabalho e como isso influencia sua experiência laboral é fundamental para promover um ambiente de trabalho saudável e satisfatório.

Ao avaliarem suas profissões, os participantes forneceram insights sobre sua percepção e experiência no trabalho. O Participante 1 descreveu sua profissão como "cheia de desafios, mas de certa forma interessante". Essa resposta sugere que o participante reconhece a presença de dificuldades em sua profissão, porém, encontra aspectos interessantes ou estimulantes nela. Essa percepção pode indicar a existência de elementos intrínsecos ao trabalho que despertam motivação e engajamento.

Já o Participante 2 avaliou sua profissão como algo positivo, atribuindo a si mesmo uma nota alta em termos de esforço e empenho. Essa resposta revela um alto grau de envolvimento com o trabalho, indicando que o participante se dedica e se esforça para desempenhar suas tarefas. Essa postura pró-ativa pode estar relacionada à valorização do trabalho como uma oportunidade para desenvolver habilidades e alcançar resultados satisfatórios.

Por sua vez, o Participante 3 descreveu sua profissão como "enriquecedora", ressaltando o aprendizado diário que ela proporciona. Essa resposta sugere que o participante percebe seu trabalho como uma fonte de crescimento pessoal e profissional, onde há constantes oportunidades de adquirir novos conhecimentos e experiências.

Essa perspectiva evidencia a importância do aspecto educativo e do desenvolvimento contínuo no ambiente de trabalho.

Em conjunto, as respostas dos participantes indicam que o grupo avalia suas profissões de forma positiva e reconhece aspectos gratificantes e enriquecedores no trabalho. Essa percepção favorável pode ser um reflexo da possibilidade de vivenciar desafios, esforçar-se e aprender constantemente, o que contribui para o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos.

Ao considerar essas respostas à luz da psicodinâmica do trabalho, podemos inferir que a percepção positiva sobre as profissões está relacionada à satisfação de necessidades psicossociais, como a realização, o crescimento pessoal e o reconhecimento. Esses aspectos são fundamentais para a construção de um ambiente de trabalho saudável e motivador, onde os trabalhadores se sintam valorizados e engajados em suas atividades.

Quanto às estratégias para maximizar sua qualidade de vida, alguns dos entrevistados utilizam estratégias como cuidar da saúde física, mental e emocional, através de ações como a prática de exercícios físicos, alimentação saudável e a criação de um ambiente de trabalho agradável e acolhedor. Investir na melhoria do clima organizacional é também apontado como uma medida fundamental. Essas estratégias destacam a necessidade de políticas de bem-estar no ambiente de trabalho, visando a motivação, engajamento e prevenção de problemas de saúde relacionados ao trabalho.

De acordo com Dejours (1994), as condições de trabalho afetam a saúde física dos trabalhadores, enquanto a organização do trabalho atua no nível do funcionamento psíquico. Os participantes do estudo relataram desafios

como a presença de muitas escadas, repetitividade das tarefas, problemas a serem solucionados e o contato com pessoas nem sempre educadas. Essas situações cotidianas e desgastantes podem resultar em quadros de estresse, síndrome de burnout, crises de ansiedade e depressão. Nesse contexto, políticas de bem-estar e prevenção se mostram essenciais para promover a saúde e reduzir a ocorrência de complicações.

Em relação a acidentes e doenças relacionadas ao ambiente de trabalho, Participante 1:

"Creio que o trabalho pode desenvolver transtornos mentais devido ao local, dependendo de onde a pessoa trabalha."

Essa resposta destaca a percepção desse participante de que o ambiente de trabalho pode ter um impacto significativo na saúde mental dos trabalhadores. Acredita-se que o local de trabalho possa contribuir para o desenvolvimento de transtornos mentais, dependendo das características e condições específicas do ambiente.

Participante 2:

"Sim, acidentes ergonômicos (sentar em posição errada, pegar peso etc.), acidentes na cozinha (queimaduras, cortes etc.), acidentes relacionados a quedas, e também doenças como: estresse, sobrecarga, saturação."

O participante menciona uma variedade de acidentes e doenças relacionados ao ambiente de trabalho. Eles citam acidentes ergonômicos decorrentes de posturas inadequadas e manuseio inadequado de pesos, bem como acidentes na cozinha, como queimaduras e cortes. Além disso, ressalta a ocorrência de quedas e a presença de

doenças ocupacionais, como estresse, sobrecarga e saturação. Essas respostas destacam a diversidade de riscos e impactos negativos associados ao ambiente de trabalho.

Essas respostas coletadas dos participantes evidenciam a importância de abordar as quedas decorrentes da grande quantidade de escadas nos locais de trabalho. Além disso, enfatizam a necessidade de considerar a saúde mental dos trabalhadores, bem como os acidentes ergonômicos, acidentes na cozinha e outras doenças ocupacionais que podem estar relacionadas ao ambiente de trabalho. Esses dados reforçam a importância de implementar medidas de prevenção e promoção da saúde no ambiente de trabalho, visando garantir a segurança e o bem-estar dos trabalhadores.

Ao analisar os relatos dos participantes com base na Norma Regulamentadora 17 (NR 17), que trata da ergonomia e busca preservar a saúde e a segurança dos trabalhadores, podemos identificar algumas conexões com os aspectos abordados pela norma.

No relato do Participante 1, a percepção de que o local de trabalho pode contribuir para o desenvolvimento de transtornos mentais está alinhada com a preocupação da NR 17 em relação aos aspectos psicológicos do trabalho. A norma reconhece a importância de considerar não apenas as questões físicas do ambiente de trabalho, mas também os fatores psicossociais, como a carga de trabalho, a pressão e o estresse, que podem afetar a saúde mental dos trabalhadores.

Já no relato do Participante 2, são mencionados diferentes tipos de acidentes e doenças relacionadas ao ambiente de trabalho. Alguns desses acidentes, como os ergonômicos, estão diretamente ligados às recomendações da NR 17, que visa adequar os postos de trabalho e

as condições de trabalho de modo a prevenir lesões musculoesqueléticas e promover o conforto e a segurança dos trabalhadores. Além disso, a menção de doenças como estresse, sobrecarga e saturação indica a importância de se considerar a carga de trabalho e a organização do trabalho, aspectos também abordados pela norma.

Essas análises mostram a relevância de se observar os relatos dos participantes à luz da NR 17. A norma fornece diretrizes e recomendações que visam proteger a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, promovendo condições de trabalho adequadas e saudáveis. Ao identificar situações ou riscos mencionados pelos participantes que estejam alinhados com as diretrizes da norma, é possível evidenciar a importância de implementar medidas preventivas e corretivas para melhorar o ambiente de trabalho e reduzir os riscos de acidentes e doenças ocupacionais.

Em relação ao risco de acidentes e adoecimento no trabalho, Participante 1:

"Creio que o trabalho pode desenvolver transtornos mentais devido ao local, dependendo de onde a pessoa trabalha."

Essa resposta destaca a percepção desse participante de que o ambiente de trabalho pode ter um impacto significativo na saúde mental dos trabalhadores. Acredita-se que o local de trabalho possa contribuir para o desenvolvimento de transtornos mentais, dependendo das características e condições específicas do ambiente.

Participante 2:

"Sim, acidentes ergonômicos (sentar em posição errada, pegar peso etc.), acidentes na cozinha (queimaduras, cortes etc.), acidentes relacionados a quedas, e também

doenças como: estresse, sobrecarga, saturação."

O participante menciona uma variedade de acidentes e doenças relacionados ao ambiente de trabalho. Eles citam acidentes ergonômicos decorrentes de posturas inadequadas e manuseio inadequado de pesos, bem como acidentes na cozinha, como queimaduras e cortes. Além disso, ressalta a ocorrência de quedas e a presença de doenças ocupacionais, como estresse, sobrecarga e saturação. Essas respostas destacam a diversidade de riscos e impactos negativos associados ao ambiente de trabalho.

Essas respostas coletadas dos participantes evidenciam a importância de abordar as quedas decorrentes da grande quantidade de escadas nos locais de trabalho. Além disso, enfatizam a necessidade de considerar a saúde mental dos trabalhadores, bem como os acidentes ergonômicos, acidentes na cozinha e outras doenças ocupacionais que podem estar relacionadas ao ambiente de trabalho. Esses dados reforçam a importância de implementar medidas de prevenção e promoção da saúde no ambiente de trabalho, visando garantir a segurança e o bem-estar dos trabalhadores.

Em relação a acidentes e adoecimentos no ambiente de trabalho os relatos foram os seguintes:

- Participante 1: O participante destaca as quedas como resultado da grande quantidade de escadas presentes no local de trabalho. Essa resposta indica um desafio físico e de segurança no ambiente profissional. A presença de escadas em grande quantidade pode aumentar o risco de acidentes e lesões, afetando a segurança dos trabalhadores.

- Participante 2: O participante expressa a crença de que o trabalho pode desenvolver transtornos mentais, dependendo do local em que a pessoa trabalha. Embora não mencione diretamente as

quedas devido às escadas, é possível inferir que a condição do ambiente de trabalho, incluindo a presença de escadas, pode desempenhar um papel no desenvolvimento de problemas de saúde mental. Essa resposta destaca a importância de considerar não apenas os riscos físicos, mas também os impactos psicológicos do ambiente de trabalho.

- Participante 3: O participante menciona uma variedade de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, incluindo acidentes ergonômicos, como sentar em posição errada ou levantar pesos, acidentes na cozinha, como queimaduras e cortes, além de acidentes relacionados a quedas. Além disso, o participante menciona doenças como estresse, sobrecarga e saturação. Embora a menção específica às quedas seja breve, a resposta destaca os riscos ocupacionais e as possíveis consequências físicas e psicológicas associadas ao trabalho, incluindo a possibilidade de quedas.

Essas respostas fornecidas pelos participantes refletem a percepção de diferentes riscos e impactos no ambiente de trabalho. As quedas devido à grande quantidade de escadas são mencionadas como um desafio físico e de segurança no local de trabalho. Além disso, as respostas também destacam os possíveis impactos no bem-estar e na saúde mental dos trabalhadores, incluindo transtornos mentais e doenças relacionadas ao trabalho. Ressaltam ainda a importância de identificar e abordar os riscos ocupacionais, como as quedas, por meio de estratégias de prevenção e melhoria das condições de trabalho. Além disso, é fundamental considerar o impacto do ambiente de trabalho no bem-estar mental dos trabalhadores, promovendo um ambiente saudável e seguro que contribua para o seu desenvolvimento e qualidade de vida.

Um acidente, de acordo com Geller (1994), nunca tem origem em apenas uma causa, mas em diversas, as quais vão se acumulando, até que uma última precede o ato imediato que ativa a situação do acidente. Dessa maneira os participantes abordam os conhecimentos que têm sobre os acidentes e doenças relacionadas ao seu ambiente de trabalho e dentre eles temos quedas devido às grandes quantidades de escadas, acidentes ergonômicos, acidentes na cozinha e acidentes relacionados a doenças como stress, sobrecarga, saturação e etc. Com isso vemos que os participantes utilizam a caminhada, não levar o trabalho para casa, utilizando o tempo livre para descansar e desligar do trabalho como meios de maximizar seu tempo de trabalho e manter um equilíbrio saudável entre suas tarefas diárias e sua qualidade de vida.

Os participantes também compartilharam suas percepções em relação às principais facilidades e dificuldades encontradas em seu cotidiano profissional.

- Participante 1 Principais facilidades: encontrar mão de obra, lidar com os humores dos funcionários e hóspedes.

Essa resposta destaca as facilidades que o participante encontra em relação à gestão de recursos humanos, como a disponibilidade de mão de obra. Além disso, mencionam a habilidade em lidar com os diferentes humores tanto dos funcionários quanto dos hóspedes. Essas habilidades podem contribuir para um ambiente de trabalho mais harmonioso.

- Participante 2: Principais facilidades: trabalhar com o que gosta, ser bem tratada pela chefia e entender o sistema. Dificuldades: trabalhar com o público, que muitas vezes pode ser difícil.

O participante destaca como facilidades o fato de trabalhar com o que gosta, ter um tratamento adequado pela chefia e uma compreensão clara

do sistema de trabalho. Esses fatores podem contribuir para a motivação e satisfação no trabalho. Por outro lado, o participante também menciona como dificuldade o desafio de lidar com o público, que frequentemente pode apresentar comportamentos difíceis. Isso destaca a complexidade das interações com os clientes e a necessidade de habilidades de gerenciamento de conflitos.

- Participante 3: Principais facilidades: a escala 12/36 ajuda muito no sentido do descanso.

Dificuldades: lidar com o público. O participante destaca como facilidade a escala de trabalho 12/36, que proporciona períodos adequados de descanso. Essa escala pode contribuir para uma melhor qualidade de vida e bem-estar dos trabalhadores. No entanto, o participante também menciona como dificuldade o desafio de lidar com o público, o que pode implicar em situações complexas e exigir habilidades de comunicação e atendimento.

Essas respostas fornecidas pelos participantes refletem uma variedade de facilidades e dificuldades encontradas no cotidiano profissional. As facilidades incluem a disponibilidade de mão de obra, habilidades de gestão de recursos humanos, trabalhar com o que se gosta, tratamento adequado pela chefia e compreensão do sistema de trabalho. Por outro lado, as dificuldades mencionadas envolvem o desafio de lidar com o público, que pode apresentar comportamentos difíceis. Essas percepções destacam a importância de desenvolver habilidades interpessoais e estratégias de gestão adequadas para lidar com os desafios do ambiente de trabalho.

Portanto, ficou evidenciada a necessidade de ampliar o conhecimento sobre as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores nos meios de hospedagem, explorando as diferentes

dimensões do contexto de trabalho e contribuindo para o desenvolvimento de estratégias e políticas que promovam o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores nesse setor.

Considerações Finais

Em conclusão, este estudo sobre as vivências no trabalho na área hoteleira, por meio da aplicação de um questionário, trouxe importantes insights sobre o significado do trabalho e sua relação com a saúde mental dos trabalhadores. A abordagem dejouriana utilizada neste estudo permitiu compreender a centralidade do trabalho na experiência de prazer e sofrimento.

Uma das principais conclusões deste estudo é que o trabalho na área hoteleira pode ser exaustivo e desafiador, mas também é uma fonte de renda importante para os participantes. Observou-se que a maioria dos participantes reconhece a necessidade de equilibrar o trabalho com a vida pessoal, buscando tirar um tempo para si mesmos.

Ficou evidente que as condições de trabalho e a precariedade desempenham um papel significativo no sofrimento dos trabalhadores. A organização do trabalho e as condições laborais influenciam diretamente a experiência de prazer e sofrimento no contexto hoteleiro. É fundamental promover condições de trabalho mais favoráveis, visando melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores.

Além disso, a valorização e o reconhecimento dos trabalhadores dentro da organização foram identificados como elementos importantes para fortalecer a subjetividade e a identidade dos indivíduos. O reconhecimento vertical e horizontal no trabalho contribui para o desenvolvimento da criatividade, aumento da produtividade e promoção do prazer no trabalho.

No entanto, é importante reconhecer as limitações deste estudo. A pesquisa foi realizada com uma amostra específica de trabalhadores da área hoteleira, o que limita a generalização dos resultados. Além disso, a abordagem utilizada foi baseada em questionários, que podem apresentar limitações relacionadas à sinceridade das respostas e ao contexto em que foram aplicados.

Para pesquisas futuras, sugere-se a realização de estudos longitudinais que acompanhem os trabalhadores ao longo do tempo, permitindo uma compreensão mais aprofundada das mudanças nas vivências no trabalho e seus impactos na saúde mental. Também seria interessante explorar outras perspectivas teóricas e metodológicas, como entrevistas em profundidade e estudos de caso, para uma compreensão mais completa das experiências dos trabalhadores.

Em suma, este estudo contribui para o conhecimento acadêmico sobre as vivências no trabalho na área hoteleira, ressaltando a importância de considerar o significado do trabalho, as condições laborais e o reconhecimento dos trabalhadores como fatores que influenciam o prazer e o sofrimento no ambiente de trabalho. As conclusões e sugestões deste estudo podem orientar ações e políticas voltadas para a promoção da saúde e do bem-estar dos trabalhadores, visando melhorar a qualidade de vida no trabalho e, conseqüentemente, o desempenho organizacional.

Os resultados das respostas dos participantes indicam a necessidade de uma abordagem abrangente na análise dos fatores que influenciam o bem-estar e o adoecimento dos trabalhadores nos meios de hospedagem. É fundamental implementar medidas de prevenção de acidentes, garantir condições de trabalho adequadas e

promover um ambiente que contribua para a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores. Além disso, é importante que as empresas do setor adotem políticas de saúde e bem-estar que considerem as diferentes dimensões do contexto de trabalho, com foco na prevenção de riscos e na promoção de um ambiente seguro e saudável.

Referências

BRAVERMAN, Harry. **Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century**. NYU Press, 1974.

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

DEJOURS, Christophe. **Pour une clinique de la médiation entre psychanalyse et politique: la psychodynamique du travail**. Revue Trans, Montreal, Canadá: p. 131-156, 1993.

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

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 1999.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. Só de pensar em vir trabalhar já fico de mau humor: Atividade de atendimento público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 6, n. 1, p. 93-104, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/fzZkRRhBhdWGVb7dT6gq3yG/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 19 de mar. 2023

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência. Brasília, Ler, Pensar, Agir Edições, 2003.

FREUD, Sigmund. **O futuro de uma ilusão, o mal-estar na civilização e outros trabalhos (1927-1931)**. In: Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud, v. 21 (pp. 75-148). Rio de Janeiro: Imago Editora, 1930.

GARCIA, Tânia Azevedo. **do trabalhador numa abordagem da psicodinâmica do trabalho**. 2004. Dissertação (Mestrado) - Mestrado profissional em Administração, Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2004.

GELLER, E. Scott. **Cultura de segurança total**. Professional Safety, 1994.

HONNETH, Axel. 2. ed. **Luta por reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais**. São Paulo: ed. 34, 2003a.

LUKÁCS, Georg. **History and Class Consciousness: Studies in Marxist Dialectics**. Massachusetts: MIT Press, 1972.

Ministério do Trabalho e Emprego. NR 1- Disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais. Brasília. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/nr-1>. Acesso em: 17 jun. 2023.

Ministério do Trabalho e Emprego. NR 07 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, 2013. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-7-nr-7> Acesso em: 17 jun. 2023

NR 17 – Ergonomia. Normas Regulamentadoras. NR. Brasília, 24 fev. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-17-nr-17>. Acesso em: 17 de jun. 2023

MARX, KARL. **O Capital: Crítica da Economia Política**, São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 1867.

MENDES, Ana Magnolia. Cultura organizacional e prazer-sofrimento no trabalho: uma abordagem piscodinâmica. In: TAMAYO, Alvaro et al. Cultura e saúde nas organizações. Porto Alegre, RS: Artmed, 2004. p. 60-76.