

O Sofrimento laboral: Estudo sobre as condições de trabalho que afectam os trabalhadores¹

 Edgar Gonçalves José²

Recibo: 11.08.2024
Aceito: 15.08.2024
Publicado: 30.10.2024

Resumo: O sofrimento laboral pela sua relevância e interdisciplinaridade é um tema que propicia a abertura do debate à realidade social. Este estudo visa compreender a natureza e os factores determinantes do sofrimento laboral em diferentes contextos organizacionais. O referencial teórico é baseado nas teorias que abordam o impacto das condições de trabalho na vida dos funcionários, destacando a teoria do stress ocupacional de Karasek & Theorell (1990), a teoria de Burnout desenvolvida por Maslach & Leiter (1997), a teoria da gestão de papel, a teoria da alienação desenvolvida por Karl Marx (1844) e a teoria dos mecanismos de defesa de Freud (1894). Utilizou-se a abordagem qualitativa e o método de amostragem teórica, para a colecta foi aplicado aos participantes entrevistas semiestruturadas, cujos dados obtidos foram analisados pelo Software Nvivo 14 e submetidos à análise categorial e análise fenomenológica interpretativa. Em termos gerais, os resultados desta pesquisa demonstram unanimidade na percepção de factores que desencadeiam sofrimento laboral em diferentes empresas em Angola. Todavia, os aspectos caracterizados como desencadeadores de perturbações comportamentais analisados nesta pesquisa destacam-se a liderança abusiva, práticas de nepotismo, desvalorização e comunicação ineficaz. O estudo concluiu que o sofrimento do sujeito tem influência das experiências pessoais e expectativas em relação ao trabalho. Ficando claro que o sofrimento laboral é algo intrínseco ao labor sem renúncia possível, por se tratar de um conflito do trabalhador contra as exigências e processo de trabalho.

Palavras-chave: Sofrimento, laboral, perturbação e comportamento.

Suffering at work: Study on working conditions that affect workers

Abstract: Occupational suffering, due to its relevance and interdisciplinarity, is a topic that opens the debate to social reality. This study aims to understand the nature and determining factors of suffering at work in different organizational contexts. The theoretical framework is based on theories that address the impact of working conditions on employees' lives, highlighting the occupational stress theory of Karasek & Theorell (1990), the Burnout theory developed by Maslach & Leiter (1997), the theory of role management, the theory of alienation developed by Karl Marx (1844) and the theory of defense mechanisms by Freud (1894). The qualitative approach and the theoretical sampling method were used, for the collection, semi-structured interviews were applied to the participants, whose data obtained were analyzed by the Nvivo 14 Software and subjected to categorical analysis and interpretative phenomenological analysis. In general terms, the results of this research demonstrate unanimity in the perception of factors that trigger labor suffering in different companies in Angola. However, the aspects characterized as triggering behavioral disorders analyzed in this research include abusive leadership, nepotism practices, devaluation and ineffective communication. The study concluded that the subject's suffering is influenced by personal experiences and expectations regarding work. It is clear that suffering at work is something intrinsic to work without possible renunciation, as it is a worker's conflict against the demands and work process.

Keywords: Suffering, work, disturbance and behavior.

Sufrimiento en el trabajo: Estudio sobre las condiciones laborales que afectan a los trabajadores

Resumen: El sufrimiento laboral, por su relevancia e interdisciplinariedad, es un tema que abre el debate a la realidad social. Este estudio tiene como objetivo comprender la naturaleza y los factores determinantes del sufrimiento en el trabajo en diferentes contextos organizacionales. El marco teórico se basa en teorías que abordan el impacto de las condiciones de trabajo en la vida de los empleados, destacándose la teoría del estrés laboral de Karasek & Theorell (1990), la teoría del Burnout desarrollada por Maslach & Leiter (1997), la teoría de la gestión de roles, la teoría de la alienación desarrollada por Karl Marx (1844) y la teoría de los mecanismos de defensa de Freud (1894). Se utilizó el enfoque cualitativo y el método de muestreo teórico, para la recolección se aplicaron entrevistas semiestructuradas a los participantes, cuyos datos obtenidos fueron analizados por el Software Nvivo 14 y sometidos a análisis categorial y análisis fenomenológico interpretativo. En términos generales, los resultados de esta investigación demuestran unanimidad en la percepción de los factores desencadenantes del sufrimiento laboral en diferentes empresas de Angola. Sin embargo, entre los aspectos caracterizados como desencadenantes de trastornos de conducta analizados en esta investigación se encuentran el liderazgo abusivo, las prácticas de nepotismo, la desvalorización y la comunicación ineficaz. El estudio concluyó que el sufrimiento del sujeto está influenciado por las experiencias personales y las expectativas con respecto al trabajo. Es claro que el sufrimiento en el trabajo es algo intrínseco al trabajo sin posible renuncia, pues es un conflicto del trabajador frente a las demandas y al proceso de trabajo.

Palabras clave: Sufrimiento, trabajo, perturbación y comportamiento

¹ DOI: <https://dx.doi.org/10.4314/academicus.v2i2.7>

² Universidade Gregório Semedo (UGS) – email: edgarmarista@hotmail.com

Introdução

O homem é visto no seu todo como um ser social em processo de produção, procurando integração numa organização, quando o sujeito é contratado a priori não se despe dos seus condicionalismos sociais e culturais. Sendo que, suas capacidades intelectuais continuam a ser desenvolvidas e integradas no processo produtivo. No entanto, fazendo referência à problemática do estudo, as pessoas possuem características de personalidade únicas, objectivos pessoais e quando frustrados podem desencadear perturbações comportamentais, manifestadas no sofrimento laboral, sendo uma realidade que afecta negativamente o bem-estar dos trabalhadores, essa situação prevalece em muitos ambientes de trabalho causando impacto negativo na produtividade da organização, entretanto, o sofrimento laboral é um fenómeno complexo que afecta uma vasta gama de trabalhadores em diferentes sectores e ocupações.

A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2019), estima que cerca de 264 milhões de pessoas em todo o mundo sofrem de depressão, sendo um dos transtornos mais afectados pelo stresse ocupacional. Levando a perda da produtividade de até 60%, o que representa um custo significativo para as empresas e para a economia global. Ao mesmo tempo, salienta ainda que cerca de 850.000 mortes por ano estão relacionadas a condições de trabalho stressantes. Neste mesmo desiderato, de acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2021) o stresse ocupacional pode levar a problemas de saúde como doenças cardiovasculares, diabetes e doenças mentais, aumentando o risco de incapacitação a longo prazo. As doenças relacionadas ao trabalho custam às economias globais cerca de 1 trilhão de dólares por ano em produtividade perdida.

Apesar da crescente conscientização sobre esse tema, ainda há lacunas no conhecimento actual sobre os impactos psicossociais do trabalho, havendo desse jeito uma necessidade contínua de compreender mais profundamente as causas, manifestações e consequências do sofrimento laboral em diferentes contextos organizacionais. A pesquisa teve como objectivo compreender a natureza e os factores determinantes do sofrimento laboral em diferentes contextos organizacionais. Ao longo do trabalho foram explorados subtemas cruciais para a melhor compreensão do tema. A abordagem qualitativa permitiu captar as nuances e as experiências subjectivas dos trabalhadores.

A influência dos conflitos no sofrimento laboral

Chiavenato (2004), considera o conflito com a existência de contrariedade nas ideias, sentimentos, atitudes ou interesses. Por outro lado, o conflito é defendido por muitos autores como benéficos, sendo parte inevitável numa organização, quando tratado de forma construtiva, garante uma maior compreensão mútua, gera descobertas, transformação e crescimento pessoal. Do contrário, quando não se aplica estratégias capazes de identificar e resolver para o benefício do equilíbrio e manutenção do bom clima organizacional, tende a causar stresse emocional, ansiedade e até mesmo desgaste psicológico, além disso, o impacto pode se estender para além das partes diretamente envolvidas afectando à dinâmica do trabalho, como consequência, desencadeiam ou intensificam o sofrimento laboral, poluindo com hostilidade e stresse o ambiente.

O comportamento organizacional é uma característica específica das organizações, na qual se manifesta o sofrimento laboral e são observados mais comumente os conflitos organizacionais caracterizados como a oposição a cooperação, uma colisão aberta ou não, intrapessoal ou interpessoal, refletindo manifestações negativas pela destruição de confiança e o fecho de canais de comunicação. Naturalmente, onde há pessoas sempre existiram conflitos, pois eles fazem parte das relações interpessoais, não importando o nível de apropinuação ou intimidade entre as pessoas, existirá momentos de conflitos de acções, sentimentos ou pensamentos. (Fachada, 2012).

Os trabalhadores compõem o capital humano das organizações, seu valor poderá estar em alta ou em baixa a medida que consigam influenciar as acções e destinos da organização, ou seja, a medida que as suas competências agreguem valor à organização, tornando-a mais competitiva. (Chiavenato, 2009).

“O ambiente de trabalho no geral não causa situações adoecedoras para o trabalhador existindo assim, situações específicas na qual os trabalhadores são expostos às situações adoecedoras, desenvolvendo assim algum adoecimento mental.” (José, 2023, p. 12). Posto que, as pessoas nunca têm objectivos e interesses pessoais iguais. As diferenças de objectivos e interesses sempre produzem alguma espécie de conflito ou ameaças. O conflito faz parte inevitável da natureza humana, constitui o lado oposto da cooperação, estando ligado à discórdia, divergência, dissonância ou antagonismo. Normalmente o conflito é caracterizado por uma interferência deliberada de uma das partes envolvidas, ou seja, existe quando uma das partes tenta alcançar seus próprios objectivos interligados com alguma outra parte e esta interfere na outra que procura atingir seus objectivos. (Chiavenato, 1994).

Alguns estudos abordam o aspecto humano do conflito, destacando a envolvimento das emoções Jones (2000) e Jamezson (2001), salientam que homens e mulheres em diferentes níveis hierárquicos, lidam com ele de maneiras distintas. Por sua vez, Tinsley e Brett (2001), nos seus estudos sobre a avaliação da influência cultural nos conflitos organizacionais salientaram que as diferenças culturais afectam a interpretação de comportamentos e a comunicação entre os membros, resultando em problemas nas relações interpessoais. Nesta senda, Rahim, Garrett e Buntzman (1992) abordaram a ética na gestão de conflitos interpessoais, enfatizando que os conflitos, quando geridos de maneira ética, podem proporcionar oportunidades para o crescimento e a melhoria das relações. Acrescentando que a maneira como os conflitos são resolvidos pode ter um profundo impacto nas dinâmicas interpessoais e no ambiente organizacional como um todo.

Os dados da pesquisa de Harvard descrevem que cerca de 60% dos líderes enfrentam altos níveis de stresse, influenciados por prazos apertados e pressão constante por resultados. (Harvard Business Review, 2020). Por outro lado, os resultados da pesquisa feita pela APA apontam que 70% dos gerentes relatam sentir-se sobrecarregados, o que afecta não apenas a saúde mental dos líderes, mas também a produtividade das equipes sob sua supervisão. American Psychological Association (n.d). Contudo, a atenção prestada pela empresa aos funcionários gera retornos crescentes e dianteiros, o contrário compromete gradualmente o desenvolvimento e tempo de vida da empresa, sendo que, o baixo nível de organização das empresas tem causado conflitos que consequentemente resultam em sofrimento laboral, pois, muitas delas falham no processo de recrutamento e selecção, tanto mais que após o candidato ser admitido, torna-se tarefa individual do sujeito o descobrimento da cultura organizacional, do perfil do funcionário e objectivos da empresa. Muitos aspectos poderiam ser ponderados neste ponto. Porém, as empresas mais organizadas procuram enquadrar o seu pessoal por meio de seus sistemas, isto é, processos, produtos, regras e cultura, com uma comunicação contextualizada, facilitando as actividades e entrosamento entre os grupos como resultado no aumento das capacidades interpretativas.

Perturbações comportamentais

O homem é visto no seu todo como um ser social em processo de produção, procurando integração numa organização, quando o sujeito é contratado a prior não se desprende de seus condicionamentos sociais e culturais. Possui habilidades intelectuais que precisam ser aprimoradas e incorporadas ao processo de produção, pois é na criatividade de cada pessoa que reside o segredo do êxito das organizações. (Ferreira, Santos, Reis, & Marques, 2010). Tendo em atenção que, as pessoas podem desencadear perturbações comportamentais, merecendo atenção especial, pese embora as habilidades, motivação e competências pessoas, é deveras importante ter em conta o lado humano, as características de personalidade, expectativas, objectivos e histórias peculiares. (Chiavenato, 2009).

Quando a integração não é plena, perturbações comportamentais levam o indivíduo a conflitos com figuras de autoridade. Especifica-se em falta de remorso, de empatia, indiferença, despreocupação relativamente ao seu desempenho e afecto superficial ou deficiente. Quanto à gravidade poderá ser ligeira, moderada ou grave. Perturbações do comportamento podem levar a

problemas de adaptação ao trabalho, problemas legais e lesões físicas decorrentes de acidentes ou lutas. (DSM-5, 2014). Deste modo, “o sofrimento pode desestabilizar o trabalhador, destruindo seu equilíbrio psíquico, direcionando a problemas mentais, todavia, também é componente para a normalidade, no momento em que existe um ajuste entre o sofrimento e a luta individual e colectiva contra ele.” (França & Mota, 2021, p. 12).

Satisfação no trabalho versus insatisfação no trabalho

A satisfação no trabalho proporciona bem-estar e equilíbrio emocional, podendo ser vista em várias vertentes, sendo a emocional a que nos chama mais atenção. Pois, o funcionário faz avaliação constante sobre o seu trabalho, comparando com de outras pessoas e outras profissões, e do que ele gostaria que o trabalho lhe proporcionasse. Pensar acerca do que o trabalho lhe proporciona é uma vertente cognitiva, o sentimento de pertença de partilha e responsabilidade incorporam a questão emocional, pois para tal, teríamos de recorrer à teoria da motivação. Que sugere que, a motivação no trabalho é uma função da expectativa de um indivíduo que seu esforço produza um bom desempenho aos olhos dos líderes, no entanto, mantendo a visão de que esse desempenho traga uma recompensa, consequentemente a motivação vai se materializar no valor que o indivíduo atribui a essa recompensa. Por outro lado, a divisão do poder e a forma de tratamento a nível funcional têm muito a dizer, pois de acordo Fachada (2012), as pessoas são sensíveis à forma como são tratadas pelos colegas e chefes hierárquicos.

Por sua vez José (2023), descreve que o sofrimento do trabalhador é muitas vezes causado pelo impedimento da manifestação dos seus desejos, pelas precárias condições de trabalho e pressões impostas pela organização do trabalho. Corroborando com a ideia supracitada, o trabalho é fonte de realização pessoal e satisfação social, entretanto, o sofrimento laboral pode significar destruição dessa realização humana, devido ao facto, do sofrimento conduzir ao adoecimento.

A psicodinâmica do trabalho propõe que o adoecimento pode acontecer devido a uma retenção da energia pulsional em determinada situação de trabalho que não permite que a energia psíquica se descarregue, deste modo, acontecem às descargas psíquicas quando há prazer no trabalho, originado pela satisfação, que vai diminuindo a carga psíquica tornando equilibrado. Do contrário, as descargas psíquicas não acontecem havendo um desequilíbrio, este desequilíbrio é visível pela quantidade de descargas psíquicas que foram acumuladas, tornando-se fonte de desprazer e gerando fadiga. Assim, entende-se que o trabalho equilibrador corresponde a uma descarga psíquica, enquanto o trabalho exaustivo é resultado da carga psíquica. (Rocha & Cardoso, 2009, p. 49). O contrário acontece quando a energia pulsional do trabalhador não acha descarga no exercício do trabalho. Esta se aloja no aparelho psíquico, deixando o trabalhador propenso ao adoecimento.

No entanto, o sofrimento do sujeito também é influenciado pelo histórico de vida, sendo que, cada um enfrenta a vida baseado nas suas próprias experiências, no entanto, as acções exercidas pela organização do trabalho têm impacto direto no aparelho psíquico, quando a empresa ignora projectos, esperanças e desejos pessoais do trabalhador Dejours (1987). Outra razão do sofrimento laboral refere-se a diferença entre a tarefa prescrita e a real. O trabalho real faz referência a actividade diária do trabalhador, que é normalmente influenciado com prazos apertados, falta de recursos ou até mesmo práticas informais dentro da empresa, no entanto, o trabalho prescrito é passível de reconhecimento e de penalidade, sendo a descrição oficial do que se espera que um funcionário faça em seu cargo, incluindo tarefas, responsabilidades e procedimentos a seguir. Tanto o real como o prescrito faz parte da expectativa do trabalhador (França & Mota, 2021).

Um dos mais cruéis golpes que o homem sofre com o trabalho é a frustração de suas expectativas iniciais sobre o trabalho, à medida que a propaganda do mundo do trabalho promete felicidade, satisfação pessoal e material para o trabalhador. Na realidade, quando lá adentra o que se

tem é infelicidade e na maioria das vezes a insatisfação pessoal e profissional, desencadeando, então, o sofrimento humano nas organizações. (Rodrigues, Alvaro, & Rondina, 2006). Esse sofrimento pode levar o trabalhador a revogar seus comportamentos livres. No sentido oposto, o sofrimento pode gerar saídas criativas de enfrentamento do problema, ajudando na manutenção da saúde mental do trabalhador. Desta forma, representará uma maneira do indivíduo conceder um novo sentido ao trabalho.

Enfrentar e transformar as demandas e pressões laborais que provocam instabilidade psicológica, pode abrir espaço para o prazer. O prazer ou bem-estar está relacionado à ideia de ambiente gratificante e, assim, quando o mesmo é realizado em tal ambiência, leva os trabalhadores a gostarem do produto realizado. Já, a ideia de sofrimento está relacionada à subjugação do trabalho e, quando isso ocorre, se imprime raiva ao produto. Percebe-se, assim, que o trabalho está conformado pelo afecto. Essa ideia de afecto implica amor ou ódio ao trabalho e gera outros binómios paralelos: alegria ou tristeza, entusiasmo ou desânimo, anelo ou desprezo. Como a grande maioria das vezes, o trabalho acaba se associando mais à ideia de sofrimento, as pessoas acabam rompendo o conceito afecto retrabalho tornando o primeiro restrito ao lar, à família, expulsando o segundo de sua relação afectiva; e, assim, o trabalho fica desafectivo e, conseqüentemente, insuportável. (Rodrigues, Alvaro, & Rondina, 2006).

Transferência do sofrimento laboral para o espaço privado

Há uma correlação entre a vida no trabalho e a privada, em muitos casos o trabalho molda a postura do sujeito no meio social. Isso acontece porque as táticas de defesa alteram o funcionamento mental, que permanece inalterado de um local para outro. Assim, não se deve abandonar o funcionamento mental como se abandona a roupa no vestiário, pois podem ocorrer conseqüências. (Medeiros, Martins, & Mendes, 2017, p. 35). Contudo, o sofrimento pode ser levado para o seio familiar, e lá interiorizado. Trazendo conseqüência na vida privada do trabalhador.

Essas conseqüências ocorrem devido a ausência de flexibilidade psíquica e afectiva. Além disso, as crianças são as mais afectadas devido ao afastamento da postura materna ou paterna, pelo bloqueio comportamental defensivo que vai afectando a comunicação, que deveria vigorar de forma natural e empática. Por outro lado, muitas pessoas preferem permanecer solteiros, aproveitando a vida com os prazeres imediatos e quando têm uma família, muitas vezes costumam ficar em bares, voltando tarde para casa como forma de prevenir e evitar os conflitos de papéis ou transferir a angústia do trabalho para o seio familiar (Medeiros, Martins, & Mendes, 2017).

Há uma perspectiva de segmentação, que visa a separar os domínios de trabalho e a família, com intuito de um não afectar o outro, isto, corresponde a uma limitação estratégica intencional que impede as interferências entre as áreas profissional e familiar a partir da exclusão de pensamentos, sentimentos e comportamentos relacionados com um dos domínios aquando se encontra presente no outro. (Almeida J. F., 2014). O lazer também é um recurso utilizado pelos trabalhadores para atenuar a carga psíquica. Mas, o lazer por si só é incapaz de garantir a estabilidade emocional do sujeito, as situações angustiantes quebram barreiras, o espaço de lazer é invadido pelas tensões.

A relação trabalho e família são explicadas através de quatro modelos, o primeiro modelo trata da perspectiva da segmentação, que sustenta a independência entre as duas esferas, o segundo modelo refere-se à compensação, na qual um indivíduo compensa frustrações decorrentes da participação num domínio a partir de um maior envolvimento no outro, o terceiro modelo trata da congruência, onde o trabalho e a família são aproximados mediante a presença de uma terceira variável e por último o quarto modelo que debruça a abordagem do *spillover*, que defende que as experiências desenvolvidas num domínio afectam o outro. (Almeida J. F., 2014).

O modelo de *spillover* é visto em duas perspectivas, negativa e positiva. A negativa trata do conflito de papéis e a positiva da promoção de papéis. A falta de sensibilidade psíquica que ocorre em muitos trabalhadores quando se trata do modelo de *spillover* negativo, nesta perspectiva da

dualidade deste modelo, José (2023), corrobora salientando a existência de uma batalha interna que impulsiona o funcionário a buscar a saúde, mesmo, em um ambiente patológico, essas circunstâncias são percebidas de maneira dolorosa ou prazerosa, dependendo das competências mentais de cada um ao lidar com tais circunstâncias.

Teorias de base

Retratamos cinco teorias nesta pesquisa que abordam como as condições específicas de trabalho afetam os trabalhadores, reconhecendo ao mesmo tempo o impacto negativo sobre os trabalhadores, as teorias dão ênfase na saúde e bem-estar trazendo contribuições nas políticas empresarias, práticas organizacionais e de saúde ocupacional, buscando mitigar os efeitos negativos das condições de trabalho adversas e promover ambientes de trabalho mais saudáveis e sustentáveis.

A primeira teoria que fazemos menção é a teoria do stress ocupacional de Karasek & Theorell (1990), esses autores ressaltam que o stress ocupacional é influenciado pela interação entre as demandas do trabalho e o controle que os trabalhadores têm sobre suas tarefas. Trabalhos com altas demandas e baixo controle estão associados ao maior risco de problemas de saúde mental e física. De forma geral os factores stress, trabalho excessivo, ausência de controle e conflitos interpessoais levam ao sofrimento laboral.

A teoria de Burnout desenvolvida por Maslach & Leiter (1997), salienta que a exposição prolongada a stressores emocionais no trabalho influenciam negativamente na realização pessoal e no esgotamento emocional, ou seja, descreve um estado de exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal no trabalho, resultando no stress crônico. Deste modo, indivíduos com Burnout tendem avaliar negativamente seu desempenho e se sentem incompetentes e sem sucesso nas suas funções profissionais.

A teoria da gestão de papel foi desenvolvida por vários autores, sendo uma abordagem sociológica que explora como os papéis sociais influenciam o comportamento individual e as interações sociais, ou seja, permite entender como os papéis sociais moldam o comportamento e a identidade dos indivíduos, essa teoria foi influenciada por teorias interacionistas simbólicas e pela abordagem estrutural-funcionalista. Essa teoria dispõe conceitos fundamentais de conflitos de papeis e gestão de papeis. (Goffman, 1956).

A teoria da alienação desenvolvida por Karl Marx, sendo uma crítica ao capitalismo, salienta que os trabalhadores são alienados de várias formas nas empresas que resulta em uma perda de controle sobre suas vidas e em uma sensação de estranhamento em relação ao trabalho, distorcendo a experiência de labuta, revertendo de experiência criativa e satisfatória para uma fonte de opressão e desumanização. Do mesmo modo, em vez dos trabalhadores colaborarem entre si, frequentemente competem uns com os outros por promoções, exacerbando o isolamento social e emocional. (Marx, 1844).

Por fim, a teoria dos mecanismos de defesa de Freud (1980), integrar essa perspectiva com as teorias anteriores ajuda a compreender melhor as complexidades emocionais e psicológicas envolvidas no ambiente de trabalho, adicionando assim uma camada psicológica importante ao entendimento do sofrimento laboral, mostrando como os indivíduos podem usar diferentes estratégias inconscientes para lidar com os desafios do trabalho. Os aspectos negativos mencionados anteriormente criam grandes problemas nas organizações, questões essas que tem efeito no desenvolvimento de comportamento e atitudes relacionadas aos grupos de mecanismos de defesa neuróticos, psicóticos e maduros. Na qual se pode registrar uma maior intensidade nos mecanismos neuróticos e psicóticos. Por sua vez, os mecanismos maduros evoluídos como a sublimação, aceitação, altruísmo, supressão, antecipação e humor são estratégias individuais que revertem o impacto negativo do sofrimento laboral de forma consciente (José, 2023).

Metodologia

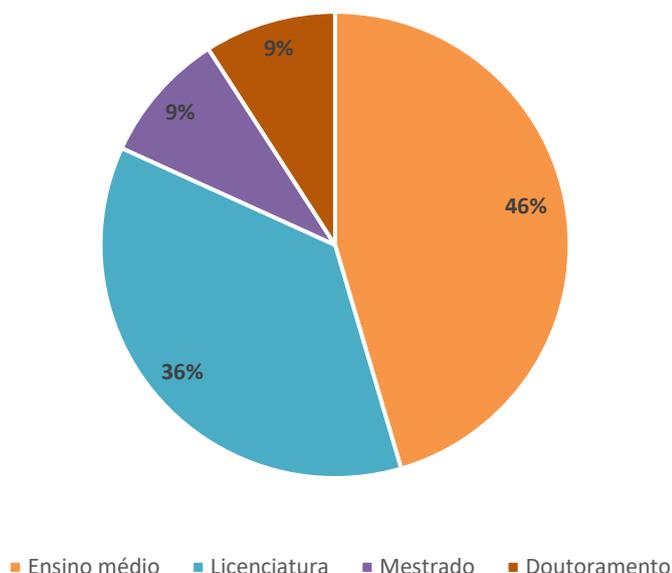
Instrumentos e procedimentos

Para a realização do estudo utilizou-se a metodologia de índole qualitativa. Fez-se recurso ao método da amostragem teórica, foi aplicado aos participantes entrevista semiestruturada. A entrevista contou com 14 questões abertas. As mesmas tiveram em média uma duração de 12 minutos, analisadas pelo *software* Nvivo 14, sendo submetidas à análise de conteúdo e fenomenológica interpretativa.

Caracterização da amostra

O estudo contou com uma amostra de 10 indivíduos pertencentes em diferentes empresas de Angola, tendo a destacar: Universidade Agostinho Neto, Polícia Nacional, Africonsult, Maxam CPEA Angola, Complexo escolar Padre Roberto, CEP- Anjos do Patriotas, Boutique Bem-vestir, Colégio Angola e Cuba, TAAG e Macon. dos quais 5 do gênero masculino e 5 do gênero feminino, as idades dos sujeitos entrevistados rondam entre 25 e 60 anos, o tempo de serviço mais curto é de 6 meses e o máximo é de 25 anos. A recolha de dados ocorreu nos períodos de Março a Junho de 2024. Quanto ao nível acadêmico, a população alvo tem o ensino médio, licenciados, Mestres e doutores. De acordo com esses dados, temos uma amostra inclusiva de diferentes faixas etárias, cargos e anos de experiência.

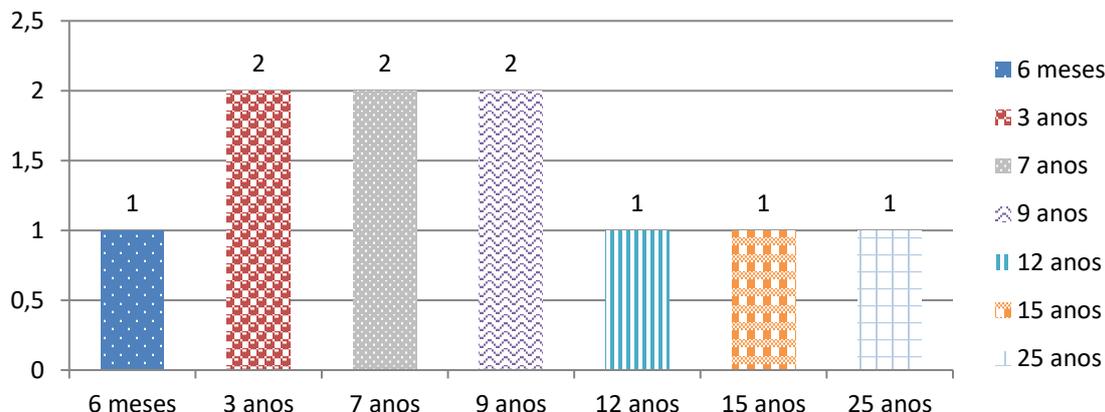
Gráfico 1 – Nível académico.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Quanto ao nível académico, a população alvo maioritariamente tem o ensino médio representado por 46%, isso sugere que a maioria da amostra tem um nível educacional básico; seguido por licenciados com 36%, indicando uma parcela significativa com pessoas com formação superior; uma percentagem menor 9% possuem mestrado e doutoramento com 9% respectivamente. De acordo com esses dados, temos uma amostra inclusiva de diferentes níveis académicos, havendo uma presença considerável de pessoas altamente qualificadas na amostra, que demonstra expertise em compreender o tema sofrimento laboral e as questões vinculadas ao guião de entrevista.

Gráfico 2 – Tempo de serviço.



Fonte: Elaborado pelo autor.

O tempo de serviço mais curto é de 6 meses e o máximo é de 25 anos, essa distribuição dispõe uma variedade de experiências no mercado de trabalho, desde aqueles que estão no início de suas carreiras até aqueles com várias décadas de experiência. Deste modo, os sujeitos com menos tempo de serviço podem estar lidando com desafios específicos associados à adaptação ao ambiente de trabalho, enquanto aqueles com mais tempo de serviço podem ter enfrentado diferentes tipos de pressões e stresses ao longo de suas carreiras.

Resultados do estudo

Análise Categorical

No que se refere à análise categorial, pretendemos compreender melhor os elementos em análise, agrupando os discursos em categorias e subcategorias.

Tabela 1 – Análise Categorical.

Tema	Categoria	Sub-categoria	Indicadores	Unidade de contexto
Sofrimento Laboral	Sofrimento	Emoção	E9- Afectam negativamente. E1- Afecta em algumas vezes as minhas emoções, outras nem por isso. E3- Afectam muito, saindo do trabalho para casa toda esgotada, stressada, cansada, aturar o marido e os filhos, às vezes bato nas crianças por coisas pequenas. .	E7- Por enquanto, o trabalho que desempenho é bastante prazeroso, o nível de stress não afecta a minha saúde física e emocional. E2- Sinto desgaste físico e mental. E5- A pressão da direcção com os prazos das tarefas tem provocado algum stress.
		Trabalho	E10- Tendo a empresa poucos funcionários, somos obrigados a ter trabalhos redobrados e desse jeito nos sacrificamos pessoalmente afetando de certo modo a família. E6- Temos sofrido chantagem emocional pelo facto de estarmos num momento delicado no País. E5- Subcarga de horário, só tem hora de entrar não tem hora de sair, alimentação mal feita, falta de higiene dos WCS. E3- Aumento de horas de trabalho, volume de trabalho e adiamento de férias. E8- A pressão na altura do Conselho de notas no fim de cada trimestre tem provocado algum stress.	E9- Temos tidos casos de assédio na nossa empresa. E4- Tivemos apenas no passado, um colega quase que violava uma outra colega em pleno dia de trabalho, mais conseguimos ultrapassar este problema, fruto do trabalho feito pelos responsáveis, quer do Gabinete Jurídico, bem como da Direcção, que prontamente acabaram resolvendo este problema. E1- Esta é quase a característica das empresas, sobretudo aquelas com debilidades de fiscalização, compliance e auditoria.

Políticas	Vida pessoal	E10- De alguma forma fico sim afectado, sobretudo na gestão da vida familiares. E2- Quando falta um colega, ou se porventura o segurança ficar mais de 48 horas no trabalho sem renda, isto é bastante preocupante as pessoas têm vida pessoal.	E6- Dificilmente vivo uma situação desta natureza, sempre consegui separar a minha vida profissional, da pessoal. E9- Já tentei várias vezes, mas acabo sempre por levar os problemas laborais em casa.
	Apoio	E8- Neste capítulo, estamos com um ligeiro défice. E-1 Os recursos são escassos e os programas de apoio psicológico são quase inexistentes. E6- 50% tóxico causado pelos próprios funcionários e 50 % favorável por algumas regalias como seguro de saúde familiar.	E4- Ambiente bastante hostil, muito exigente e muitas vezes sem tempo para descontrair, E3- Sinceramente, a minha opinião é que não! E7- Não fornece programas de apoio psicológico.
	Liderança	- A falta de consideração e o de respeito da parte do chefe. - Quando não temos uma equipa com um bom líder, somos sujeitos a enfrentar várias irregularidades e consequentemente uma baixa considerável em termos de produção, pra nós o mais importante não é trabalhar muito, mais sim, prestar um trabalho qualitativo, primando sempre no princípio da empatia. Razão pelo qual, o nosso slogan, é tratar o outro, do jeito que gostarias que fosses tratado.	- Acho que os líderes estão, mas na minha opinião, é pouca a preocupação para baixar os índices. - Os líderes estão conscientes, mais nunca fazem nada. - Os líderes estão cientes, porém as medidas são tomadas tardiamente. - Sobreposição de orientações e falta de hierarquia no seu cumprimento.
	Estresse	- Tenho tido stress e a pressão arterial alta. - Sinto desgaste físico e mental. - O volume de trabalho e o excesso de solicitações para resolver me deixa muito stressada. - Pressão ao solicitar expediente em cima do tempo. - Os nossos chefes imediatos influenciam negativamente na nossa relação com o trabalho.	- É inevitável nalgumas vezes, pois, existem variáveis aleatórias que tendem a frustrar o alcance das nossas actividades, tais como: acções deliberadas de funcionários subordinados, excesso de exigência dos clientes...
Comunicação	Relacionamento	- Não São comunicativos. - Entre funcionários é saudável, mas entre a direcção e os funcionários, não é saudável. - Afectam o desempenho da actividade laboral que já está sendo resolvida por outra pessoa, perco tempo desnecessário.	- Afectam de forma razoável, intervalos de esperança e cepticismo a mistura. - Não há comunicação, por esse motivo não ouvem as nossas reclamações.
	Valorização	- Não é bem o excesso de trabalho. Mas sim, a falta de valorização do profissional. - Não há valorização do profissional.	- A falta de valorização afecta o meu bem-estar de maneira a que as nossas opiniões não são tidas nem achadas.

Fonte: Elaboração pelo autor.

A análise categorial permitiu verificar para cada categoria os conteúdos, através da interpretação e a leitura da matriz que de certa forma, representam as cognições associadas aos aspectos ligados ao sofrimento Laboral de acordo aos entrevistados.

A primeira categoria “sofrimento”, encontramos três subcategorias inter-relacionadas: emoção, trabalho e vida pessoal. Nossas angústias, desespero ou tristezas são causados pelo ambiente de trabalho, devido à pressão e insatisfação profissional que são inconscientemente levadas para a esfera privada, ou seja, a vida pessoal, dentro da família, afetando nosso relacionamento com os outros.

A categoria “políticas” tem três subcategorias: Apoio, liderança e stresse. No entanto, os entrevistados relataram a falta de apoio por parte da instituição, principalmente no que se refere ao apoio psicológico, devido ao stresse que o trabalho lhes proporciona associado às políticas que favorecem mais a organização do que o próprio trabalhador. Muitas vezes os líderes ou chefes exercem muita pressão e frequentemente o sofrimento é causado por eles mesmos.

A terceira categoria, “*comunicação*”, engloba as subcategorias relacionamento e valorização. O relacionamento com as chefias e colegas de trabalho não é saudável, sendo repleto de problemas, conflitos e dificuldades nas interações interpessoais. Consequentemente, a falta de reconhecimento profissional tem causado danos significativos.

Análise Fenomenológica interpretativa

Para a interpretação dos acontecimentos recorreremos à análise fenomenológica interpretativa. Deste modo, nos propusemos a explorar as experiências pessoais dos entrevistados. Esta análise comportou 4 etapas: etapa da Fenomenologia Interpretativa; etapa Registo das ideias e pensamentos; etapa transformação das ideias em temas; elaboração da tabela de temas.

1º Etapa da Fenomenologia Interpretativa.

Tabela 2 – Análise a partir da entrevista.

Questões	Unidade de significado	Elementos
Políticas e práticas da empresa que impactam diretamente o seu nível de stress no trabalho?	E4- Desigualdades nos direitos e salários, não valorização dos quadros, factor nepotismo. E7- Baixo salário, e o horário excessivo de trabalho. E10- O mau relacionamento com os líderes e liderados. A comunicação exígua etc.	Desigualdades e desvalorização dos quadros devido ao nepotismo, má comunicação, excesso de trabalho e relacionamento ruim.
Cultura organizacional?	- Quando as normas são exageradas. - Falta de pressupostos de fiscalização e cultura de ouvir os pontos de vistas dos colaboradores sobre as tarefas que se lhes são orientadas.	Excesso de normas; Fiscalização; Cultura de ouvir ou empatia.
Como lidar com o stress e o sofrimento no ambiente de trabalho?	- Procuo ter calma e lidar com certas situações indesejadas para que as coisas não saiam do Controlo. - Procuo sempre fazer bem o meu trabalho independentemente da situação. - Ignorando. - Lido naturalmente. - Conversar com os colegas que estão na mesma situação e acima de tudo, focar-se no processo de trabalho para alcançar as metas. - Tento fazer de conta que está tudo bem, obedecendo tudo que o chefe diz. - Procuo sempre me acalmar para não cometer algo que possa beliscar a minha reputação.	Calma; Controlo; Trabalhar bem; Ignorância; Ser natural; Focar no processo; Cologas na mesma situação; Fazer de conta que esta tudo bem. Reputação.
Relacionamento com os colegas?	- As fofocas dos colegas me matam, têm sempre assunto, sabem sempre uma coisa da vida do outro e são sempre os mesmos. Ambiente tóxico, provocado por pessoas que estavam no comando e são incompetentes, não têm formação para o cargo que ocupa. - Os bajuladores são os piores, esses infernizam a minha vida.	Fofocas; Ambiente tóxico; Incompetentes; Bajuladores; Comprometimento;
Programas de apoio psicológico ou flexibilidade no trabalho?	- Não há políticas. - Sem nenhuma em destaque.	Não há apoio Psicológico.
O líder máximo?	- O problema mesmo está no chefe máximo, não tem modos de falar com os funcionários, ofende torta a direita. Vai pra quilo da tua mãe, seu cão, burro, idiota, incompetente. - Solicitar expediente em cima do tempo, ou seja, na hora da saída e não há horas extras.	Ofensas; Faltas de respeito; Desvalorização. Subcarga; Sem horas extras.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na segunda etapa transformamos os dados, os seja, dos elementos surgiram os subtemas.

2º Etapa Registo das ideias e pensamentos.

Tabela 3 – Registo das ideias.

Elementos	Subtema
Desigualdades e desvalorização dos quadros devido ao nepotismo, má comunicação, excesso de trabalho e relacionamento ruim.	Desigualdade; Nepotismo; Salário; Relacionamento; Desvalorização; Comunicação.
Falta de fiscalização, excesso de normas, ausência de cultura de ouvir ou empatia.	Empatia; Normas; Fiscalização.
Fazer de conta que esta tudo bem para manter a reputação.	Reputação; Calmo; Natural; Controlo; Ignorância;

Procuo me manter calmo, tendo o controlo dos actos. Trabalhar bem, ignorando os factores externos, ter uma atitude natural; Focar no processo e dialogar com colegas na mesma situação;	Processo; Colegas.
A falta de comprometimento gera fofocas tornando o ambiente tóxico, neste ambiente os incompetentes tornam-se bajuladores para manter o seu emprego.	Rivalidade; Fofoca; Tóxico; Bajulação; Comprometimento.
Não há apoio psicológico.	Apoio; Psicológico.
O chefe é o provocador deste mau ambiente, por ofender e faltar respeito aos seus funcionários, demonstrando desvalorização não se importando com as horas de trabalho extra, aumentando assim a subcarga dos funcionários.	Ofensas; Desrespeito; Desvalorização; Subcarga.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A transformação resultou em vários subtemas que são analisados na terceira etapa. Sendo que os textos foram processados no Nvivo 14, da qual obtivemos a emersão dos diversos temas agrupados semanticamente conforme similaridade conceitual.

3º Etapa transformação das ideias em temas.

Tabela 4 – Transformação em temas (a).

Declarações	Confirmação	Temas
A prática de favorecer parentes ou amigos, dando-lhes as melhores oportunidades em vez de avaliar os candidatos com base em suas qualificações e méritos. Torna o ambiente de trabalho injusto e prejudica a autoestima.	A desigualdade é um problema que afecta significativamente a dinâmica e a moral do trabalhador, sendo gerador de descontentamento, desmotivação e conflitos.	Desigualdade; Nepotismo.
O mau relacionamento impacta no clima e na produtividade organizacional. Criando um clima de tensão que afecta a comunicação e a colaboração.	Salário baixo afecta o bem-estar e a motivação dos funcionários, gerando insatisfação.	Salário; Relacionamento.
A fiscalização garante o cumprimento das normas e políticas dentro de uma empresa. Quando bem empregue ajuda a prevenir violações e protege a integridade da organização.	A má comunicação ou falta de comunicação causa mal-entendidos, falta de alinhamento, conflitos e queda da produtividade, criando também ilhas na empresa.	Fiscalização; Comunicação.
A desvalorização tem efeitos prejudiciais profundos que afectam o bem-estar do funcionário e contribui no absentismo laboral.	A falta de empatia cria um ambiente desmotivador e prejudicial, gerando desconfinça, estresse e insatisfação.	Desvalorização; Empatia.
O processo de trabalho é complexo e envolve determinadas etapas, responsabilidades e interações. É importante ter clareza sobre as atividades que fazem parte do processo, entender as expectativas e prazos.	São inúmeras consequências provocadas pelo incumprimento das normas tanto em termos jurídicos e quanto em relação à cultura organizacional. Isto resulta em perda da reputação, impacto negativo na moral e na ética da empresa.	Normas; Processo.
A rivalidade com os colegas de trabalho pode ser desafiadora e impactar negativamente o ambiente profissional.	Activo valioso que pode influenciar significativamente a progressão profissional e as oportunidades de carreira.	Reputação; Rivalidade.
A fofoca no ambiente de trabalho pode criar um clima desagradável e prejudicar a produtividade e o bem-estar dos funcionários.	É essencial cultivar um ambiente de trabalho colaborativo e respeitoso, buscando construir relações saudáveis com aqueles com quem interagimos diariamente.	Colegas; Fofoca.
A bajulação no ambiente de trabalho pode criar um clima de desconfiança e minar a colaboração genuína entre os colegas.	Ambientes de trabalho tóxicos podem ter um impacto significativo no bem-estar emocional e na produtividade dos funcionários.	Tóxico; Bajulação.
Ofensas no ambiente de trabalho podem causar danos significativos aos trabalhadores, tanto emocionais quanto psicológicos. Essas situações podem afetar negativamente a saúde mental, a autoestima e a motivação dos funcionários, além de criar um ambiente tóxico e prejudicar o desempenho profissional.	O comprometimento com o trabalho é essencial para alcançar resultados significativos e manter um ambiente profissional saudável. Isso envolve demonstrar dedicação, responsabilidade e ética no cumprimento das tarefas, além de buscar constantemente o aprimoramento pessoal e profissional.	Comprometimento; Ofensas.
O excesso de trabalho pode ser extremamente desgastante e impactar negativamente a qualidade de vida, a saúde mental e o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. É fundamental estabelecer limites saudáveis, comunicar às lideranças sobre a sobrecarga e, quando possível, negociar prazos e prioridades. Além disso, buscar estratégias de organização pessoal, como a gestão eficiente do tempo e a delegação de tarefas quando apropriado, pode ajudar a lidar com o excesso de demandas. Cuidar da saúde mental e	O desrespeito no ambiente de trabalho pode criar um ambiente prejudicial para a saúde emocional e o bem-estar dos colaboradores. É crucial que as empresas promovam uma cultura de respeito mútuo, onde todos os funcionários se sintam valorizados e tratados com dignidade. Medidas preventivas, como treinamentos sobre respeito e inclusão, políticas claras contra o desrespeito e canais	Desrespeito; Subcarga.

buscar equilíbrio entre trabalho e lazer é essencial para enfrentar desafios relacionados ao excesso de trabalho.

de denúncia seguros, podem ajudar a combater esse tipo de comportamento. Além disso, é importante que as lideranças estejam comprometidas em agir prontamente diante de casos de desrespeito, demonstrando que tais atitudes não serão toleradas.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Tabela 5 – Transformação em temas (b).

Declarações	Confirmação	Temas
A calma nos permite enxergar os problemas de forma mais clara, o que facilita a busca de soluções. Evitando reacções impulsivas que podem piorar a situação.	A falta de apoio no trabalho pode impactar significativamente o bem-estar e a motivação dos colaboradores.	Apoio; Calmo.
Ignorar certas coisas no trabalho pode ser uma estratégia útil em algumas situações, especialmente quando se trata de questões que não contribuem para o nosso crescimento profissional.	Ajuda a lidar com situações desafiadoras, isso envolve gerenciar as emoções, manter o foco nas tarefas e buscar soluções de forma racional, mesmo sob pressão.	Controlo; Ignorância.
O psicólogo pode contribuir para a promoção de um ambiente de trabalho mais saudável, ajudando a lidar com conflitos interpessoais e promovendo o bem-estar geral dos colaboradores. A disponibilidade desse tipo de suporte pode ser um importante recurso para garantir a saúde mental e o equilíbrio emocional no ambiente profissional.	Ajuda a manter um equilíbrio emocional, contribuir para a construção de reacções mais autênticas e positivas com colegas e superiores, ajudando a lidar com desgaste do trabalho evitando criar tensões adicionais.	Natural; Psicológico.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Etapa – 4 Elaboração da tabela de temas.

Tabela 6 - Tabela de Temas.

Temas			
Desvalorização	Comunicação	Relacionamento Tóxico	Calma
Desigualdade	Empatia	Bajulação	Natural
Rivalidade	Desrespeito	Fofoca	Controlo
Nepotismo	Subcarga	Ofensa	Ignorância
	Salário baixo		Apoio Psicológico

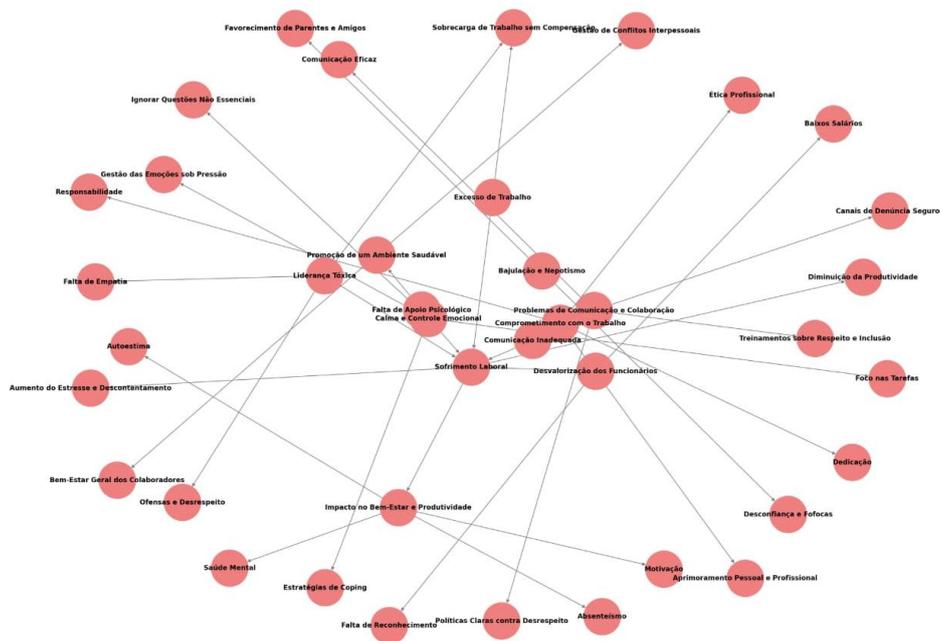
Fonte: Elaborado pelo autor.

O processo da AFI passou por procurar os significados no discurso dos entrevistados e agrupando os mesmo com os elementos, fazendo uma correlação do comentário de todos entrevistados. Por conseguinte houve a transformação dos dados, na qual emergiram os temas. De modo geral, os resultados da análise categorial e fenomenológica permitiram elaborar o mapa conceptual e a hipótese explicativa.

Mapa Conceptual

O diagrama que abaixo se apresenta, destaca a complexidade do sofrimento laboral e ilustra as causas, impactos e possíveis soluções relacionadas ao sofrimento laboral, conforme descrito nas entrevistas, ao mesmo tempo, facilita a compreensão das complexas interações entre os diversos fatores que contribuem para o sofrimento laboral, ajudando a identificar pontos de intervenção para melhorar o bem-estar e a produtividade dos trabalhadores.

Gráfico 3 - Mapa Conceptual



Fonte: Elaborado pelo autor.

Hipótese explicativa

A influência do trabalho sobre as emoções e a vida pessoal dos funcionários é multifacetada e varia de acordo com diferentes factores. A percepção de impacto emocional adverso está relacionada à falta de prazer nas tarefas, ao stress decorrente das demandas do trabalho e à ausência de suporte psicológico, o que contribui para o sentimento de esgotamento e para a interferência nas relações familiares. Por outro lado, a satisfação no trabalho está associada à capacidade de separar as esferas profissional e pessoal, ao apoio oferecido pela empresa e à percepção positiva em relação aos líderes. A dualidade na percepção do ambiente de trabalho indica que aspectos como a falta de suporte para lidar com as demandas do trabalho, a escassez de recursos e programas de apoio psicológico, juntamente com a falta de consideração e respeito por parte dos chefes, contribuem para a percepção negativa do ambiente laboral.

Contudo, a presença de uma liderança tóxica, associada à desvalorização dos funcionários, comunicação inadequada, excesso de trabalho e falta de apoio psicológico, cria um ambiente de trabalho tóxico que desencadeiam no sofrimento laboral. Medidas preventivas e corretivas, como treinamentos sobre respeito e inclusão, políticas claras contra desrespeito, canais de comunicação e de denúncia seguros e suporte psicológico, podem mitigar esses efeitos e promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Conclusão

A abordagem do sofrimento laboral é uma temática séria e de relevância social e em particular organizacional. O principal objectivo deste estudo foi compreender a natureza e os factores determinantes do sofrimento laboral em diferentes contextos organizacionais. Na tentativa de atingir este objectivo foi realizada uma pesquisa qualitativa através do método de amostragem teórica, com uma amostra constituída por 10 sujeitos, repartidos igualmente em dois gêneros, trabalhadores de empresas diferentes em Angola, dispondo de elementos de diferenciação como nível académico e experiências profissionais, destacando-se o ensino médio, licenciatura, mestrado

e doutoramento, quanto a experiências profissionais de 6 meses a 25 anos. Aferimos a percepção desses sujeitos sobre o sofrimento laboral.

Os resultados da análise de conteúdo feita pela análise categorial e a fenomenológica interpretativa, revelam um ambiente de trabalho problemático, caracterizado por liderança abusiva, práticas de nepotismo, desvalorização e comunicação ineficaz. A ausência de apoio psicológico e empatia agrava a situação, resultando em um clima de desmotivação e insatisfação generalizada. As consequências incluem baixa produtividade, aumento do absentismo e um impacto negativo na moral e na ética da empresa. A matriz conceptual construída através dessas análises em forma de diagrama, evidencia a complexidade do sofrimento no ambiente de trabalho, mostrando causas, impactos e soluções potenciais com base nas entrevistas realizadas. Ele facilita a compreensão das interações entre diversos factores que contribuem para o sofrimento laboral e auxilia na identificação de pontos de intervenção para melhorar o bem-estar e a produtividade dos trabalhadores.

A hipótese explicativa descreve a influência do trabalho sobre as emoções e a vida pessoal dos funcionários como complexa e dependentes de factores que impactam negativamente as emoções, associados à falta de prazer nas tarefas, ao estresse das demandas de trabalho e à ausência de suporte psicológico, levando ao esgotamento e a problemas nas relações familiares. Em contrapartida, a satisfação no trabalho é ligada à separação das esferas profissional e pessoal, ao apoio da empresa e à percepção positiva dos líderes. A falta de suporte, recursos e respeito, especialmente por parte de chefes, contribui para uma visão negativa do ambiente de trabalho. A liderança tóxica agrava o sofrimento laboral.

A teoria do stress ocupacional, relaciona-se com o ambiente tóxico descrito pelos entrevistados. De seguida, a teoria de Burnout relaciona-se com o excesso de trabalho, sendo evidente nos subtemas de desgaste, cansaço e no equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Revelando a sobrecarga cognitiva e emocional devido ao labor excessivo que pode levar ao esgotamento e à diminuição do bem-estar dos colaboradores. Em seguida, a teoria da alienação de Marx, se relaciona com a desigualdade e o nepotismo evidenciado nas entrevistas, se alinhando com os subtemas de injustiça e desmotivação, além de impactar negativamente a moral e a motivação dos funcionários. Marx argumenta que a alienação ocorre quando os trabalhadores se sentem desconectados do significado do trabalho e dos frutos de seu esforço, especialmente quando há favoritismo injusto e falta de reconhecimento.

A teoria da gestão de papel se relaciona com a comunicação e relacionamento, tendo ao mesmo tempo relação direta com os subtemas de problemas de comunicação, mal-entendidos e conflitos, evidenciando a importância de políticas claras e treinamentos para melhorar a interação e o ambiente organizacional. A mesma teoria explora como as expectativas conflitantes e mal definidas afectam a comunicação e os relacionamentos no trabalho. Por último, a teoria dos mecanismos de defesa de Freud (1980), revela que em ambientes tóxicos os trabalhadores desenvolvem mecanismos de defesa como a negação para lidar com um ambiente de trabalho tóxico.

Quanto à desigualdade e nepotismo, os funcionários usam a racionalização para justificar a desigualdade e o nepotismo. Em resposta ao excesso de trabalho, os trabalhadores podem recorrer à sublimação, canalizando seu estresse e frustração em projetos ou atividades não relacionadas ao trabalho para evitar o enfrentamento direto do problema. Contudo, o acesso ao apoio psicológico no ambiente de trabalho pode facilitar a utilização de mecanismos de defesa mais adaptativos, como a aceitação encorajando os indivíduos a enfrentar e aceitar suas emoções e circunstâncias no trabalho. De forma geral, esses mecanismos tendem a minimizar a gravidade do ambiente prejudicial para proteger seu próprio bem-estar emocional.

Em linhas gerais a conclusão desse estudo aponta para a complexidade das experiências

emocionais no ambiente de trabalho, destacando a influência dinâmica e fluida que o trabalho exerce sobre as emoções dos colaboradores. As percepções variadas em relação ao trabalho, incluindo aspectos positivos e negativos, evidenciam a importância de compreender a subjetividade das experiências laborais. Os relatos de stresse, de falta de apoio psicológico, de pressão das demandas laborais e falta de valorização profissional ressaltam os desafios enfrentados pelos colaboradores, afetando diretamente seu bem-estar, motivação e participação no ambiente de trabalho. Ficando claro que o sofrimento laboral é algo intrínseco ao labor sem renúncia possível, por se tratar de um conflito do trabalhador contra as exigências e processo de trabalho.

Em forma de sugestão, é crucial reconhecer a necessidade de promover um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo, valorizando o trabalho dos profissionais e oferecendo suporte emocional adequado. Essa valorização contribuirá não apenas para a satisfação dos colaboradores, mas também para a eficácia e o sucesso das organizações, fazendo jus aos preceitos do marketing holístico e suas dimensões. Contudo, a importância de ter uma equipa com um bom líder é ressaltada, apontando que a falta de um líder eficaz pode resultar em irregularidades e uma queda significativa na produção. Além disso, destaca-se a ênfase na qualidade do trabalho e no princípio da empatia como fundamentais para o desempenho da equipa. Medidas preventivas, como a promoção de uma cultura de respeito, melhoria na comunicação, apoio psicológico e estratégias eficazes de gestão do tempo, são essenciais para criar um ambiente de trabalho positivo.

Referências Bibliográficas

- Almeida, J. F. (Outubro de 2014). *Conflito entre os domínios laboral e familiar em tempos de stress económico: Impacto na saúde mental*. https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/5584/1/3912_7549.pdf 13-04-2022
- Almeida, W. C. (1996). *Defesas do Ego Leitura didática de seus mecanismos*. Ágora .
- American Psychological Association. . (n.d). Estresse gerencial: Um estudo sobre carga de trabalho e saúde mental. *American Psychological Association*.
- Andreas, S., & Faulkner, C. (1995). *PNL. Programação neurolinguística*. Campus.
- Barbosa, M. d., & Oliveira, L. M. (2002). *O Marketing Interno Como Estratégia de Gerenciamento Dos Recursos Humanos Em Hotéis: Um Estudo De Caso Na Região Metropolitana Do Recife*.
- Blaya, C., Kipper, L., Heldt, E., Isolan, L., Ceitlin, L. H., Bond, M., & Manfro, G. G. (26 de 04 de 2004). *Versão em português do Defense Style Questionnaire (DSQ-40) para avaliação dos mecanismos de defesa: um estudo preliminar*. <https://doi.org/10.1590/S1516-44462004000400010>
- Boogaard, K. (2019). *O que são mecanismos de defesa e como podem afetar o seu trabalho?*. Trello.
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (2009). *Marketing contemporâneo*. Cengage Learning.
- Bragança, M. C. (2010). *Os segredos da liderança na família, no trabalho e nos negócios. O sucesso da comunicação eficiente*. Edições de Angola, Lda.
- Campos, R. C. (2018). O conceito de Mecanismos de Defesa e a sua Avaliação: Alguns Contributos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*. <https://www.aidep.org/sites/default/files/2019-01/RIDEP50-Art12.pdf>
- Ceitel, M. (2008). *Gestão de Recursos Humanos para o século XXI*. Sílabo.
- Chabrol, C., & Radu, M. (2010). *Psicologia da Comunicação e Persuasão: teorias e aplicações*. Instituto Piaget.
- Chiavenato, I. (2004). *Gerenciando com as pessoas: Transformando o executivo em um*

excelente gestor de pessoas. Elsevier Editora Ltda.

Chiavenato, I. (2009). *Recursos humanos - o capital humano nas organizações*. Elsevier Editora Ltda.

Chico, C. d. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. Elearning, S.L.

Codo, W. (2006). *Por uma Psicologia do Trabalho*. Casa Psi Livraria.

Cunha, C. M. (2014). *O Marketing Interno como reforço da Identidade Corporativa*. Universidade de Minho.

Curvelho, J. J. (2012). *Comunicação interna e cultura organizacional*. Casa das Musas.

Dalpiaz, R. C. (2017). *Endomarketing um a um*. Clube de autores.

Dejours, C. (1987). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. Cortez e Oboré.

DSM-5. (2014). *Manual de diagnóstico e estatística das perturbações mentais*. Climepsi Editores.

Fachada, M. O. (2012). *Psicologia das Relações Interpessoais*. Sílabo.

Ferreira, J. M., Neves, J., & Caetano, A. (2011). *Manual de Psicossociologia das organizações*. Escolar.

Ferreira, M. P., Santos, J. C., Reis, N., & Marques, T. (2010). *Gestão Empresarial*. Lidel.

França, E. d., & Mota, A. H. (20 de Junho de 2021). *Negócios e desenvolvimento regional*. https://www.fvj.br/revista/wp-content/uploads/2021/07/1_RBNDR_20211.pdf

Franco, M., Mendes, L., & Almeida, A. (2001). *Marketing Interno: Uma Abordagem Teórica*. Universidade da Beira Interior.

Freire, M. R., Nascimento, A. M., & Roazzi, A. (2021). Análise Fenomenológica Interpretativa (AFI): Enlaces com a Psicologia Cognitiva. *Revista Amazônica*, 516-545.

Freixo, M. J. (2011). *Teorias e modelos de comunicação*. Instituto Piaget.

Freud, A. (2006). *O ego e os mecanismos de defesa*. Artmed.

Freud, S. (1980). *Inibições, sintomas e angústias*. Imago.

Garcia, E. S. (2016). *O Marketing Interno/Endomarketing Como Ferramenta Nas Organizações*. Centro Universitário Univates.

Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. Doubleday Anchor Books.

Gonçalves, C. A. (2012). *Cultura e Clima Organizacional: Contributos da motivação e das competências de gestão de líderes*. Pedago.

Harvard Business Review. (2020). *Estresse e liderança: Um relatório sobre os níveis de estresse entre os líderes no local de trabalho*. Harvard Business Publishing.

José, E. G. (2023). Influência dos mecanismos de defesa no marketing interno. *Recima21 Revista Científica Multidisciplinar*.

Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic books.

Kleinman, P. (2017). *Psicologia tudo o que precisa saber*. Jacaranda.

Knight, S. (2014). *A programação Neurolinguística e o sucesso nos negócios*. Ediouro.

Kotler, P. (2000). *Administração de Marketing*. Prentice Hall.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Administração de Marketing. A bíblia do Marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Kunsh, M. M. (2009). *Comunicação Organizacional: histórico, fundamentos e processos*. Saraiva.
- Lima, N. A., & Scatolin, H. G. (2020). Os mecanismos de defesas do trabalhador na visão da psicodinâmica do trabalho. *Revista científica multidisciplinar núcleo do conhecimento*, 153-170.
- Linharess, S. R. (2015). *Marketing Interno E A Sua Influência Na Motivação Dos Colaboradores*. Universidade de Aveiro.
- Lizote, S. A., Vargas, M. O., & Tannus, V. F. (2015). Marketing interno: um estudo com funcionários do Senac da cidade de Itajaí/SC. *Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. (2003). *Satisfação e saúde no trabalho - aspectos conceituais e metodológicos*. P@psic - Faculdade de saúde Pública da Universidade de São Paulo.
- Marujo, N. A. (2014). *A contribuição do Marketing Interno para o sucesso das empresas*. Escola Superior de Comunicação Social.
- Marx, K. (1844). *Manuscritos econômico-filosóficos*. Boitempo.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about Burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass.
- Medeiros, M. (2019). *Mecanismos de defesa da mente*. Clube de autores.
- Medeiros, S. N., Martins, S. R., & Mendes, A. M. (2017). Sofrimento e defesa: análise psicodinâmica do trabalho de monitoramento aéreo de trânsito. *Trivium - Estudos Interdisciplinares*, 9(1), 74-90. <https://dx.doi.org/10.18379/2176-4891.2017v1p.74>
- Mendes, A. M., Pereira, F. C., Cunha, M., Soares, J. V., Santos, R. R., Pimentel, I., & Melo, H. G. (2006). *Crises de Ameaças a oportunidades - Gestão estratégica de comunicação de crises*. Sílabo.
- Mrachna, L. d. (2017). *Programação Neurolinguística: Desenvolvimento e treinamento no mundo dos negócios*. Assis Editora.
- Nelson, B., & Economy, P. (2006). *A bíblia da gestão: os melhores e mais actuais recursos de gestão*. Gestãoplus.
- Nogueira, D. (2014). *Educação, sujeito e o trabalho*. Anne Sullivan University.
- OIT. (2021). *Relatório sobre stresse ocupacional*. <https://www.ilo.org/global/topics/health-safety-at-work/areas-of-interest/psychosocial-risk-factors/lang--pt/index.htm>
- OMS. (2019). *Relatório Mundial sobre a saúde mental: Uma evidência para accção*. https://www.who.int/mental_health/evidence/en/
- Peter, J. P., & Jr., J. H. (2017). *Introdução ao Marketing*. Saraiva.
- Pinto, A. d. (2001). *Psicologia Geral*. Universidade Aberta.
- Pinto, F. X. (2013). *O Marketing interno e o papel das lideranças intermédias na rede de retalho da banca portuguesa*. Universidade Portucalense.
- Rocha, L. d., & Cardoso, R. D. (2009). *Psicodinâmica do trabalho: uma reflexão sobre o sofrimento laboral e os mecanismos de defesa do trabalhador*. *Webartigos* - <https://www.webartigos.com/artigos/psicodinamica-do-trabalho/33973/>
- Rodrigues, F. A., Progianti, J. M., Prata, J. A., Oliveira, E. B., Souza, M. N., & Belém, L. d. (29 de Janeiro de 2021). *Revista Enfermagem Uerj*. <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2021.54601>

Rodrigues, P. F., Alvaro, A. L., & Rondina, R. (Novembro de 2006). Sofrimento no trabalho na visão de Dejours. *Revista Científica Eletônica de Psicologia*- 4(7) http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/lh21p1iEajxIWcK_2013-5-10-15-30-2.pdf

Santos, M. (2015). *O impacto do marketing interno nas empresas - o caso do grupo filinto mota*. IMPAM the marketing school.

Sennett, R. (1998). *The corrosion of character: the personal consequences of work in the new capitalism*. W.W. Norton & Company.

Sfez, L. (1991). *A comunicação*. Epistemologia e sociedade.

Silva, E. B. (2011). *Mecanismos de defesa do Ego*. Psicologia. PT O portal dos Psicólogos, 2-5.

Silva, S. F. (2005). *Marketing de Serviços. Fundamentos, análises e prática no setor de saúde*. Maceio.

Silva, S. M. (2013). *O endomarketing como fator de sucesso nas organizações*. Escola Superior de Comunicação - Mestrado em Publicidade e Marketing.

Simões, A. (2016). *Metodologia de Investigação científica a investigação qualitativa*. Mayamba.

Stemler, S. E. (2004). *Comarison of consensus, consistency, and measurement approaches to estimating interrater reliability. Practical Assessment, Research, and Evaluation*. <https://doi.org/10.7275/96jp-xz07>

Teixeira, S. (2013). *Gestão das organizações*. Escolar editora.

Veloso, H. (2021). *Os Meandros da Psicanálise*. Kilunji.

Weiten, W. (2010). *Introdução a Psicologia*. Cengage Learning.

Como citar: José, E. G. (2024). O Sofrimento laboral: Estudo sobre as condições de trabalho que afectam os trabalhadores. *Academicus Magazine*, 2(2), 96–113. DOI: <https://dx.doi.org/10.4314/academicus.v2i2.7>