

TRAMAS PSICOSSOCIAIS: A PSICODINÂMICA DO TRABALHO EM POLOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE FORTALEZA

Roberta Dutra Andrade¹; Gisele Aparecida Chaves Antenor¹; Fabíola Gomes Farias³

¹Discente do Curso de Mestrado em Administração da Universidade Estadual do Ceará.
E-mail: robertadutra@hotmail.com

³Docente do Curso de Administração do Centro Universitário Católica de Quixadá.
E-mail: fabiolagomes@unicatolicaquixada.edu.br

RESUMO

O trabalho é um ato imprescindível para o indivíduo, inerente à sua sobrevivência e ao condicionamento social, sendo mais que um fator de produção, tornando-se o empenho do homem em obter a satisfação de suas necessidades e garantindo, assim, sua sobrevivência. Esta pesquisa possui como objetivo geral a compreensão das características da psicodinâmica do trabalho (PDT) no setor de turismo em Fortaleza (CE), com o intuito de tipificar o trabalho e identificar suas manifestações em diferentes contextos. Para obter tal escopo, caracterizou-se a ação do trabalho em três polos turísticos de maior movimento na cidade (Beira Mar, Mercado Central e Praia do Futuro) e identificou-se nestes as diversas manifestações da psicodinâmica do trabalho. A pesquisa é exploratória, descritiva e qualitativa, com instrumento semiestruturado, focando no entendimento dos fenômenos sociais e em um maior conhecimento sistematizado. Mediante análise das entrevistas, concluiu-se que, dentro do setor de turismo da cidade de Fortaleza, a psicodinâmica do trabalho mostrou-se semelhante em polos semelhantes: o polo da Beira Mar forma um grande conjunto com o polo do Mercado Central, ambos classificados como Feiras, e os dois, por sua vez, se contrapõem ao polo da Praia do Futuro, ainda que nos três campos empíricos as regras que regulam e controlam a convivência entre os entrevistados sejam baseadas na cultura local e sinalizem os limites da competição e cooperação.

Palavras-chave: Psicodinâmica. Caracterização do Trabalho. Turismo.

INTRODUÇÃO

O turismo é uma marca do século XX, uma indústria que movimenta bilhões de dólares e representa 10% do PIB mundial (OMT, 2015). Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), em 2015, mais de um bilhão de pessoas saíram de seus países para fazer turismo, o que representa uma progressão interanual de 4,4%. Deste total, 190 milhões de pessoas tem como destino as Américas.

Segundo levantamento realizado pelo Ministério do Turismo Brasileiro, na Sondagem do Consumidor - Intenção de Viagem, 79% dos brasileiros que desejam viajar escolhe o próprio Brasil como destino turístico (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016). O levantamento mostra ainda que esses viajantes desejam visitar, preferencialmente, as regiões Nordeste (41%), Sul (26,6%), Sudeste (20,3%), Centro-Oeste (6,6%) e Norte (5,5%).

A cidade de Fortaleza, por exemplo, foi a terceira a receber o maior volume de turistas durante a Copa do Mundo de 2014 e, em 2015, apresentou um crescimento de quase 20% no número de visitantes estrangeiros. Mais de 14% do produto interno bruto (PIB) do estado do Ceará é proveniente do turismo, sendo grande parte dele concentrado na cidade de Fortaleza, capital do estado. Em virtude do exposto, análises no setor de turismo trazem conhecimento e podem auxiliar de forma eficaz no desenvolvimento do turismo na região.

Os trabalhos acadêmicos do setor de turismo focam-se, em sua maioria, nas melhores práticas gerenciais, visando atender o cliente final, o que leva a uma escassez de estudos que se concentrem no aspecto psicodinâmico do trabalhador do setor, que destaquem a relação privilegiada homem-trabalho, nesse caso, a relação entre o trabalhador do turismo e o trabalho no turismo. Em virtude de tal lacuna, o objeto de pesquisa do presente estudo é a psicodinâmica do trabalho (PDT) no segmento do turismo e tem como norte o seguinte questionamento: Como se manifesta a psicodinâmica do trabalho em polos turísticos da cidade de Fortaleza? Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratório-descritiva de natureza qualitativa, com aplicação de entrevistas semiestruturadas em três polos de maior movimento da cidade de Fortaleza (CE), com finalidades distintas e traçadas de acordo com a questão norteadora: descrever a organização do trabalho nos empreendimentos do setor; perceber como essa organização, as condições e relações sociais de trabalho geram influência psicoafetiva no trabalhador, considerando que a PDT estuda os movimentos psicoafetivos resultantes dos conflitos intersubjetivos e intra-subjetivos que habitam o mundo do trabalho (ASSIS; MACEDO, 2008).

Sobre a Psicodinâmica do Trabalho, Bueno e Macêdo (2012) indicam que a visão Dejouriana trata da análise dos processos subjetivos entre os sujeitos e intrapessoal gerados pelas relações de trabalho, ou seja, não apenas durante o processo, mas sim os efeitos derivados. Ou, ainda, pela organização do trabalho estabelecida dentro do contexto. Essa área de estudo faz contraposição à teoria da administração e da economia clássica no que diz respeito às expectativas racionais e, principalmente, a reação aos incentivos organizacionais. De acordo com os autores, a busca pelo prazer e a aversão ao sofrimento são características intrínsecas ao indivíduo, sendo este um fundamento principal para análise da dinâmica utilitarista de autores posteriores à sua obra.

O corpo fundamental da psicodinâmica no trabalho são as condições psíquicas e individuais em relação à atividade exercida. Corresponde a dualidade entre prazer e sofrimento existente nas funções trabalhistas desempenhadas pelo indivíduo (DEJOURS, 1987; WISNER, 1994). Segundo os autores, a vida pregressa e as experiências pessoais obtidas são fatores de influência fundamentais para a necessidade de prazer e a tolerância ao sofrimento nas relações sociais de trabalho.

O objetivo principal deste estudo é compreender as características da PDT no setor de turismo em Fortaleza (CE), com intuito de tipificar o trabalho e identificar suas manifestações em diferentes contextos. Como objetivos específicos, espera-se (i) caracterizar o trabalho em polos turísticos de Fortaleza, bem como (ii) identificar manifestações da psicodinâmica do trabalho em tais polos.

METODOLOGIA

A presente pesquisa tem cunho qualitativo, possibilitando, assim, múltiplas construções da realidade, apropriando-se de um campo de práticas materiais e interpretativas que tornam este mundo visível aos demais. Os dados qualitativos são gerados *in vivo*, perto do ponto de origem, com a colocação de marcos pelo pesquisador, para delimitar um domínio temporal e espacial do mundo social investigado por ele, sempre considerando a inscrição dos fenômenos que investiga na totalidade da *práxis* social. Quanto aos objetivos, a pesquisa realizada pode ser considerada exploratório-descritiva (GIL, 2008; MOTTA-ROTH, 2003).

Como técnica de coleta de dados foram utilizadas entrevistas individuais, de natureza narrativa (parte I) e com perguntas de apoio semiestruturadas (parte II). Independentemente da forma pela qual seja executada, a entrevista costuma ser considerada por quem a utiliza como “um meio adequado para levar uma pessoa a dizer o que pensa, descrever o que viveu ou o que viu, ou aquilo de que foi testemunha” (POUPART *et al.*, 2008, p. 134). As 10 (dez) entrevistas foram aplicadas em três polos: Feira de artesanato da Beira Mar – BM, Mercado Central de

Fortaleza – MC e Praia do Futuro – PF, sendo entrevistados proprietários e sócios dos empreendimentos, bem como funcionários com e sem vínculo empregatício regulado pela CLT.

As entrevistas buscaram reconstruir a rotina de trabalho em polos turísticos e as vivências peculiares nos ambientes estudados. O intuito dessa estratégia de pesquisa com resgate de uma narrativa foi viabilizar o entendimento do processo como um todo e tentar compreender como se manifesta a psicodinâmica do trabalho nesses polos. A técnica utilizada para a categorização e análise das entrevistas foi a análise temática de conteúdo, a qual consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado (BARDIN, 2011). Foram realizados fichamentos em três etapas: i) fichamento individual de cada entrevista feito individualmente pelo entrevistador; ii) fichamento em blocos por polo turístico feito pelo entrevistador de cada polo; iii) fichamento coletivo dos três polos em conjunto feito por todos os pesquisadores.

A análise de avaliação utiliza como premissa a noção de que a linguagem representa aquele que a utiliza em sua totalidade, tratando a linguagem como um processo e buscando estudar o ponto de vista da escolha das palavras ou figuras de linguagem. Já a análise de expressão utiliza indicadores formais, não semânticos para atingir o objetivo da linguagem; ou seja, acredita que uma correspondência entre o locutor e seu discurso na prática formal da língua. Já a análise de co-ocorrência, como o próprio nome já diz, busca-se encontrar a presença de elementos simultâneos nos diversos discursos; também se faz presente na análise estrutural. Essa estrutura busca a realidade oculta nas falas e as “relações ilegíveis ou diluídas em uma ordem escondida” (BARDIN, 2011; DELLAGNELO, SILVA, 2005).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados foram categorizados a partir das dimensões teóricas da PDT, propostas no trabalho de Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994), onde estes estudaram a relação entre a organização do trabalho e o trabalhador. Depois de separadas, as Unidades de Sentido deram origem às Categorias; estas deram origem à Super Categorias e, por fim, estas originaram os seguintes Temas: Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações de Trabalho e Conteúdo do Trabalho.

CONDIÇÕES DE TRABALHO

No que diz respeito à estrutura, cada polo apresentou necessidades específicas e distintas. Os entrevistados da Beira Mar levantaram assuntos como inexistência de cobertura das barracas, banheiros, praça de alimentação e iluminação pública. No Mercado Central, as necessidades versam para a construção de mais banheiros e uma climatização do espaço, sendo este o principal ponto levantado. Na Praia do Futuro, as melhorias transitaram apenas em benfeitorias no ambiente e ampliação e construção de novos parques aquáticos, atração que aumenta a receita da barraca e, conseqüentemente, a renda dos entrevistados.

Já no que tange à organização, a unidade de sentido divulgação emergiu com mais ênfase nos polos da Mercado Central e da Praia do Futuro, conforme se verifica nas falas: “o Mercado também não é divulgado, deveria trabalhar com os guias” (MC-E9); “faria alguma divulgação da barraca, propaganda...” (PF-E5). Para fins de exemplificação, o Mercado Central abre aos domingos e este fato é desconhecido de grande parte da população e dos turistas. Já a segurança pública foi citada como pouca ou inexistente nos três polos.

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

As atividades e a divisão do trabalho foram semelhantes para a feira da Beira Mar e Mercado Central; em ambas, os entrevistados afirmaram desenvolver todas as atividades necessárias para o funcionamento do negócio, ao passo que nas barracas da Praia do Futuro, essa divisão é bem regulamentada e incorporada aos membros da equipe. Contrariamente, as falas dos entrevistados na Praia do Futuro relatam uma clara divisão de tarefas.

As categorias atendimento e local de trabalho reverberaram de forma semelhante nos três polos turísticos. Os entrevistados consideraram o bom atendimento como principal fator de diferenciação de seus trabalhos e uma grande vantagem o fato de trabalharem em local turístico por serem locais agradáveis, abertos e por não se adaptarem à rotina de escritórios: “...daqui a gente tira o sustento e une o útil ao agradável” (BM-E3).

O horário apresentou semelhança entre os entrevistados de cada polo, cerca de 8 horas de trabalho ininterruptos, variando somente o horário de funcionamento. Semelhante também se mostrou o encerramento do horário de serviço em função do movimento. Embora todos tenham direito formais e informais às férias, os proprietários de estabelecimento não costumam gozar desse benefício, em virtude da expectativa de venda. Os trabalhadores contratados formalmente através da CLT gozam desse direito, além de receberem hora extra, quando devido. Quanto à rotina de trabalho, constatou-se a exaustão nas falas dos entrevistados, principalmente em dois polos, na Beira Mar e no Mercado Central. Na Praia do Futuro, apesar de também ser exaustiva a carga horária, as folgas são institucionalizadas em virtude da obrigatoriedade exigida pela CLT.

RELAÇÕES DO TRABALHO

No que diz respeito aos clientes, é possível dividir as falas dos entrevistados em duas categorias: diversidade e relacionamento. Nos três polos, têm-se exemplos de clientes considerados educados, que acabaram tornando-se amigos dos entrevistados, criando vínculos afetivos. Já os clientes mal-educados interferem diretamente no bem-estar dos trabalhadores, ecoando na dimensão Conteúdo do Trabalho (tratada posteriormente): “tem muito cliente ignorante, mal-educado, tem muitos que querem comprar quase de graça (...) e acham ruim quando a gente diz que não pode” (BM-E3); “cliente que não trata a gente bem” (MC-E8).

Clientes brasileiros são a maioria nos três polos; são os clientes que movimentam o maior volume de transações. A figura do cliente estrangeiro é relacionada nas falas à dificuldade de compreensão do idioma e, por conseguinte, na qualidade do atendimento. Com relação aos colegas de trabalho há latente união entre os trabalhadores de cada polo. Já o “dono” é uma expressão que assume dois significados distintos: a posse do negócio em si – na Beira Mar, todos os entrevistados eram donos do negócio – e o acesso a este quando o entrevistado não era seu proprietário – na Praia do Futuro e em parte do Mercado Central.

Na categoria chefe, algumas particularidades afloraram: na Praia do Futuro, a figura de poder relaciona-se ao dono da barraca e o gerente aparece como uma figura temporária, de curta duração no cargo; no Mercado Central, não foi observada a presença de uma chefia formal. Formou-se, ainda, um bloco de significação entre os polos da Beira Mar e do Mercado Central no que tange ao significado de “família”. Em ambos, o termo assumiu o sentido de negócio e exemplo familiar, onde membros da família trabalham juntos e recebem o legado das gerações passadas. Em sentido oposto, no polo da Praia do Futuro, família foi associada ao ambiente familiar das barracas, onde estrangeiros e prostitutas não são bem recebidos.

CONTEÚDO DO TRABALHO

Como dificuldades, os entrevistados citaram o aumento de renda e a barreira do idioma. O aumento de renda foi o que mais ecoou nas assertivas: “eu não tenho outra renda, se desse pra ganhar mais um dinheirinho...” (PF-E7); “fabricar minhas coisas, eu queria fabricar, aumentar o lucro, porque se eu fabricar e vender, é melhor” (BM-E2).

Como facilidades houve unanimidade entre os entrevistados dos três polos, que citaram as categorias: gostar do trabalho, prazer em conhecer pessoas e ausência de pressão. Para o futuro, nenhum entrevistado do polo turístico da Praia do Futuro mostrou interesse em permanecer no trabalho; já os entrevistados da Beira Mar e parte do Mercado Central estavam dispostos a permanecer e/ou ampliar o negócio, em virtude de serem proprietários. No polo da Praia do Futuro, por exemplo, os entrevistados sequer conseguem visualizar um futuro para eles naquele local.

Por fim, o empreendedorismo e a qualificação foram unidades de sentido latentes apenas no polo do Mercado Central. Para os proprietários, empreender no futuro mostra-se imprescindível. Para os contratados via regime CLT, a qualificação mostra-se atrelada a uma mudança: “eu tô estudando, fazendo supletivo pra fazer concurso” (MC-E10); “no meu futuro eu vejo concurso” (MC-E8).

CONCLUSÕES

O objetivo geral dessa pesquisa, compreender as características da psicodinâmica do trabalho em polos turísticos da cidade de Fortaleza, foi alcançado a partir da revisão da literatura e do trabalho de campo. Utilizando um *corpus* empírico de diferentes empreendimentos, locais e sujeitos, foi possível compreender as características da psicodinâmica do trabalho em polos turísticos de Fortaleza, a partir do momento em que se conclui que os aspectos que sustentam as tramas psicossociais se manifestam de formas diferentes em função de diferentes contextos de trabalho.

A psicodinâmica do trabalho mostrou-se semelhante em polos semelhantes: o polo da Beira Mar forma um grande conjunto com o polo do Mercado Central e estes, por sua vez, se contrapõem ao polo da Praia do Futuro. Tal aglomeração encontra fundamento no estudo de Sato *et al.* (2001) que abordam práticas sociais em diferentes contextos de trabalho, cuja leitura das relações mostra que elas estabelecem configurações peculiares de acordo com a estrutura e os valores sociais, a história, a tradição e a cultura local.

Os dados apontam para uma aglomeração maior formada pelos polos Beira Mar e Mercado Central classificado como Feiras, cujas regras que regulam e controlam a convivência entre os entrevistados são baseadas na cultura local e sinalizam os limites da competição e cooperação, que em ambos os contextos não se mostraram mutuamente excludentes. O aglomerado da Praia do Futuro foi classificado como Empresa Capitalista, com relações de trabalho claras, geridas pela legislação da CLT e que ignora a competição entre os diferentes interesses dos operários, revelando os limites das tramas psicossociais.

Como limitação do trabalho, além do viés de interpretação, é possível citar também a pouca diversificação do espaço amostral que, embora heterogêneo em sua escolha, não garante a generalização dos fatos a partir das observações adquiridas em campo.

REFERÊNCIAS

ASSIS, D.; MACEDO, K. **Psicodinâmica do trabalho dos músicos de uma banda de blues.** *Psicologia & Sociedade*, v. 20, n. 1, p. 117-124, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v20n1/a13v20n1.pdf>> Acesso em: 08 de agosto de 2015.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BUENO, M.; MACÊDO, K. B. Viver e escrever no processo criativo do trabalho do escritor literário. In: V Congresso de Psicologia Organizacional e do trabalho, 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** V Congresso de Psicologia Organizacional e do trabalho. Rio de Janeiro, 2012, p.152.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho** – estudo de Psicopatologia do Trabalho. São Paulo: Oboré, 1987.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELLI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho – Contribuições da escola Dejouriana à análise de prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DELLAGNELO, E.H.L.; SILVA, R.C. Análise de conteúdo e sua aplicação em pesquisa na administração. **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**, v. 1, p. 97-118, 2005.

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

MINISTÉRIO DO TURISMO – Dados e Fatos & Estatística e Indicadores 2016. Disponível em <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/estat%C3%ADsticas-e-indicadores.html>> Acessado em 08 jul 2016.

MOTTA-ROTH, D. **Redação acadêmica: princípios básicos**. Santa Maria, RS: Universidade Federal de Santa Maria, Imprensa Universitária, 2003.

OMT - World Tourism Organization UNWTO Annual Report 2015. Disponível em <<http://www2.unwto.org/publication/unwto-annual-report-2015>> Acessado em 07 jul 2016.

POUPART, J.; DESLAURIERS, J.P.; GROULX, L.H.; PIRES, A.P. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Rio de Janeiro: Vozes, 2008. 127-153 p.

SATO, L.; ANDRADA, C. F.; ÉVORA, I. M. A.; NEVES, T. F. S.; OLIVEIRA, F. **As tramas psicossociais da cooperação e da competição em diferentes contextos de trabalho**. Arquivos brasileiros de psicologia; Rio de Janeiro, 2001, p.63-104.

WISNER, Alain. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. Fundacentro, 1994.