11

Respostas psicossomáticas no trabalho

Joselaine Cordeiro Pereira



Ivar van Bussel

www.sxc.hu

META

Apresentar as respostas psicossomáticas, relacionando-as à organização do trabalho, e os diferentes tipos de comportamentos defensivos que geram as doenças somáticas.

OBJETIVOS

Ao final desta aula, você deverá ser capaz de:

1. identificar o que são respostas psicossomáticas;
2. reconhecer os níveis de manifestação das somatizações;
3. relacionar organização do trabalho e causas de doenças somáticas;
4. identificar os principais comportamentos de defesa dos trabalhadores.

INTRODUÇÃO

Algumas empresas, a qualquer custo, buscam alcançar suas metas desconsiderando as múltiplas interações que ali se processam. Estabelecem uma organização hierárquica do trabalho, que fragmenta as tarefas por meio de uma rotina monótona e repetitiva, e não permitem, por conseguinte, um envolvimento do trabalhador no processo integral do trabalho que realiza.

Uma das conseqüências da hierarquização é o sofrimento gerado pela insatisfação no trabalho. A insatisfação se deve principalmente pelo fato de que, no processo produtivo, não se prevê a ação interativa, criativa e subjetiva própria do homem. Conforme vimos na aula anterior, isso diminui ou neutraliza as estratégias que o trabalhador encontra para diminuir a distância entre o que a empresa lhe impõe e o que ele de fato executa.

Por vezes, o trabalhador passa a ter comportamentos defensivos, que podem gerar respostas psicossomáticas ou somatizações para as insatisfações. As respostas psicossomáticas, também conhecidas como somatizações, referem-se à linguagem do corpo expressa, por exemplo, por meio de sintomas como ansiedade, insatisfação, indignação, sentimento de inutilidade, desvalorização de si próprio e cansaço no trabalho.

Nesta aula apresentaremos a relação entre organização e respostas psicossomáticas e também estudaremos os comportamentos defensivos que precedem essas respostas.

PENSANDO O CONCEITO

Para entendermos o que é somatização, vejamos a situação a seguir:

> *Outro fenômeno foi a exigência constante para que os empregados comprovassem sua competência profissional aliada à demonstração de maturidade – e tudo por meio de controle emocional e de alta flexibilidade de comportamento [ou seja, mudanças de comportamento positivas em qualquer situação de adaptação] em situações novas ou complexas. O indivíduo pressionado, então, confidencia para aqueles em quem mais confiava uma forte sensação de dor na "boca do estômago", embora socialmente não tivesse os mesmos sintomas apresentados durante a realização de tarefas profissionais. (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 9)*

No fragmento anterior, podemos perceber as manifestações de incapacidade do trabalhador em se adequar às exigências de mudança do comportamento. E isso é muito freqüente. Por vezes, ouvimos relatos de situações em que se diz "Fulano não *engole sapo*" ou em que são descritos sinais de comportamentos que demonstram que alguém não elaborou bem a ocorrência de conflitos.

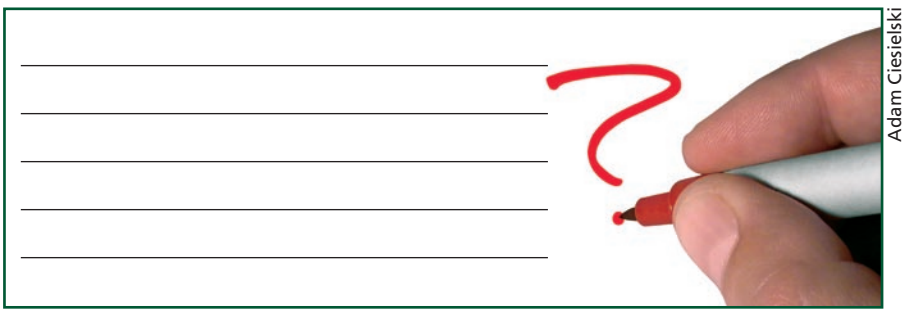
Pois bem, em todos os casos, o corpo está presente, emitindo uma determinada reação. No exemplo dado, a dor na "boca do estômago". Essa reação, a partir da Medicina Psicossomática, é considerada insatisfação integrada da mente-corpo-ambiente.

Tais reações podem, dentre outras, se manifestar por disfunções físicas, visíveis ou não, provocando sensação de dor ou também de mal-estar e até mesmo doença. A esse tipo de sensação chamamos **somatização**.

O pesquisador Dejours define somatização como sendo o "processo pelo qual um conflito que não consegue encontrar uma resolução mental desencadeia, no corpo, desordens endócrino-metabólicas, ponto de partida de uma doença somática" (1992, p. 127).

As somatizações são fenômenos oriundos das condições de vida dos indivíduos, ou seja, da qualidade de suas relações, bem como pelas características físicas do ambiente em que as interações ocorrem.

Então voltemos ao caso citado para uma reflexão. Naquele caso as condições de trabalho podem ser consideradas sadias? Destaque os elementos presentes no fragmento que justifique sua resposta.



Fonte: www.sxc.hu

No caso descrito podemos perceber o trabalhador na iminência da qual sabe que será testado, o que o faz sentir dor e desconforto. Isso não é uma condição sadia de trabalho. Com o tempo, a repetição dessa dor pode lhe causar doenças, por exemplo gástricas, que podem levá-lo ao afastamento temporário ou desencadear complicações que o afastem definitivamente do trabalho.

Podemos afirmar que a somatização é uma forma de o indivíduo comunicar seu sofrimento emocional. Ela pode ser motivada por inúmeros quadros **psicopatológicos**, bem como por situações desconfortáveis que causem sensações de insatisfação, incapacidade, tristeza e dor.

Psicopatológico
Refere-se à condição mental doentia, ou seja, à manifestação de comportamentos e experiências que podem indicar um estado mental ou psicológico anormal.



ATENÇÃO...

Somatização é o mesmo que respostas psicossomáticas. No uso recente, em diversas áreas, o termo somatização possui maior uso entre os pesquisadores da área.

ATIVIDADE 1

Atende ao Objetivo 1

Considerando o caso descrito, assinale com V as alternativas verdadeiras e com F as alternativas falsas.



Mirko Delcaldo

www.sxc.hu

Seus olhos embotados de cimento e lágrima
Sentou pra descansar como se fosse sábado
Comeu feijão com arroz como se fosse um príncipe
Bebeu e soluçou como se fosse um náufrago
Dançou e gargalhou como se ouvisse música

(Fragmento da música Construção, de Chico Buarque de Hollanda, 1971.)

( ) As somatizações podem ser consideradas respostas emitidas pela mente e pelo corpo como forma de expressar as insatisfações causadas pelo trabalho.

( ) As pressões, rotinas cansativas e a carga de trabalho não têm importância na qualidade das relações entre os trabalhadores e, por isso, devem ser desconsideradas quando o assunto são as doenças somáticas.

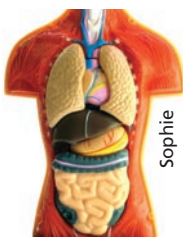
( ) Lágrimas, necessidade de descanso, euforia ou tristeza demasiada podem ser sinais de tensões psíquicas e pressões causadas pela organização do trabalho.

NÍVEIS DE MANIFESTAÇÃO DA SOMATIZAÇÃO

As somatizações podem ocorrer em três níveis diferentes. Vejamos a seguir quais são:


Daniel Wildman
www.sxc.hu

• **Psíquico**: como se fosse uma estratégia de sobrevivência, neste nível, como mecanismo de defesa, ocorre um distúrbio neurovegetativo, ou seja, uma disfunção psicológica. São aqueles casos em que dizemos: "fulano teve um ataque porque estava estressado". Não há uma causa orgânica para a sensação de dispnéia, sudorese, tremores e palpitações, bem como alterações na função gástrica ou intestinal.


Sophie
www.sxc.hu

• **Físico**: alguns indivíduos podem expressar suas insatisfações a partir de disfunções de alguns órgãos, causando mal-estar, dor e desconforto. É o caso das dores abdominais, das diarréias, das cefaléias, dentre outras.


Ilker
www.sxc.hu

• **Social:** de forma bastante individualizada, geralmente neste nível, o trabalhador passa por um processo de desestabilização, mesmo em grupamentos sociais menores – como o departamento ou o setor de trabalho. É uma espécie de individualização que leva ao isolamento, suprindo as relações pessoais com os demais trabalhadores.

ATIVIDADE 2

Atende ao Objetivo 2

Considere os casos apresentados e relacione-os com os níveis de somatização:

I – Muitas vezes, após os treinamentos de reciclagem da empresa, ouvia-se pelos corredores diferentes queixas que envolviam relatos de queimação no estômago, palpitações, além de dores de cabeça.

( ) psíquico ( ) físico ( ) social

II – "Ele deixa de mostrar o trabalho dele para os demais, ou de mostrar interesse. Por mais que faça um bom trabalho, ele fica limitado, não recebe muito bem as instruções, porque não pergunta e também não coloca as dúvidas." Fonte: Glaucia Santos, consultora de RH, publicada no TIEDUC. http://tieduc.blogspot.com/2008/05/isolamento-e-pouco-papo-no-trabalho.html <acessada em dez de 2008>

( ) psíquico ( ) físico ( ) social

III - Esqueceu-se das tarefas, não se lembrava para quem deveria entregar o relatório, se esquecia do que escreveu ou falou. Tem total desestímulo para ir ao trabalho e, por não conseguir armazenar os dados em sua memória, está com dificuldade no planejamento e na organização de suas tarefas, reclamando que, por vezes, sente-se sonolento.

( ) psíquico ( ) físico ( ) social

A RESPOSTA PSICOSSOMÁTICA RELACIONADA À ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O termo psicossomático surge na Medicina em 1918, focando as doenças somáticas a partir das causas mentais. Como vimos na Aula 10, atualmente o termo possui outra conotação, cujo estudo considera o indivíduo como ser histórico constituído por três camadas: corpo, mente e social.

Nessa abordagem, o indivíduo é visto como um todo, ou seja, uma visão integral. Dessa forma, o processo de adoecimento não é apenas

uma situação casual, mas sim uma resposta aos conflitos que surgem nas suas relações sociais.

Assim, o aparecimento de úlceras gástricas, asma, hipertensão, dentre outras, bem como tendência a acidentes corporais, doenças infecciosas, depressão, angústia, fadiga, apatia, etc. são vistos como respostas às tensões psíquicas ou a esgotamentos provocados pelo ambiente de trabalho.

A organização do trabalho pode apresentar-se como uma importante causa de aparecimento de algumas doenças no trabalhador, principalmente quando a empresa não o considera um elemento fundamental no processo de produção, causando-lhe padecimento e, por conseqüência, doença.

Você pode estar se perguntando como isso ocorre. Lembremos do ser biopsicossocial. A falta de equilíbrio biopsicossocial do trabalhador gera a neutralização de seus mecanismos estratégicos, utilizados na adequação ao sistema de trabalho que muito lhe exige. Ou seja, o trabalhador não consegue elaborar novas alternativas para se adequar às exigências das tarefas e isso lhe causa insatisfações que podem ser expressas através da somatização.

Sem a empresa conhecer as necessidades, habilidades e limitações de seus funcionários, as exigências podem ser maiores que as reais possibilidades de execução, gerando-lhes incertezas, sentimento de incapacidade e sobrecarga. Como forma de expressar todos esses conflitos, o corpo e a mente começam a expressar a insatisfação e o sofrimento por meio de doenças somáticas.

Em alguns casos, as doenças somáticas podem acontecer mais facilmente quando há indivíduos propensos. Por exemplo, aqueles que possuem estrutura mental frágil, com dificuldade para se defender, apresentando, por isso, incapacidade de superar conflitos.

Temos dito que a organização do trabalho é um fator decisivo nas causas de respostas somáticas. Isso ocorre quando ela desconsidera as especificidades de cada trabalhador no processo produtivo. Mas como isso funciona?

Alguns elementos da organização do trabalho podem ser considerados limitadores ou até mesmo impeditivos da expressão criativa própria de cada ser humano. Tendo sua natureza humana tolhida por

algum mecanismo de regulação, o trabalhador se vê reprimido em suas ações espontâneas, tendendo a fragilizar-se e inviabilizar estratégias de defesa no exercício laboral.

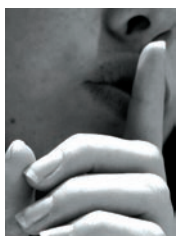
Vejamos algumas características da organização do trabalho que contribuem para a desorganização dos sistemas espontâneos de defesa do trabalhador e que podem desencadear doenças somáticas:


Sanja Gjenero
www.sxc.hu

• hierarquização de postos de trabalho;


Sanja Gjenero
www.sxc.hu

• lideranças autoritárias;


Bethany Carlson
www.sxc.hu

• falta de espaço para expressão das perspectivas e até mesmo angústias dos trabalhadores;


Fernando Mengoni
www.sxc.hu

• mecanismos de aumento de produção como: premiação por produtividade, **PRODUÇÃO MÍNIMA**, hora extra, **LINHA DE MONTAGEM**;


http://qw88nb88.files.wordpress.com/2008/03/annex-chaplin-charlie-modern-times_04.jpg

• tarefas monótonas, repetitivas e que pouco ou nada exigem de criatividade e reflexão pelo trabalhador;

PRODUÇÃO MÍNIMA
Meta de produção necessária, previamente estabelecida pela empresa, por trabalhador em um determinado tempo.

LINHA DE MONTAGEM
Refere-se ao processo de produção em série no qual o produto se desloca pelos diferentes postos de trabalho ao longo de sua fabricação.



• desconhecimento, por parte da empresa, das reais necessidades dos trabalhadores;



Przemyslaw Szczepanski
www.sxc.hu

• foco apenas nas metas de produção;



Steve Woods
www.sxc.hu

• determinação de arranjos e propostas que não incluem a participação do trabalhador no sistema de trabalho.

ATIVIDADE 3

Atende ao Objetivo 3

Considere a sentença abaixo e responda ao que se pede.

"O homem está a cada minuto pleno de possibilidades não realizadas."

(VYGOTSKY apud CLOT, 2006).

a. Quando o homem tem suas capacidades tolhidas pelo trabalho, ele pode desencadear algum tipo de comportamento? Explique quais e por quê?

b. A organização do trabalho pode contribuir para o desenvolvimento da capacidade criativa do homem? Justifique.

c. De que maneira a organização do trabalho pode impedir ou minimizar a capacidade humana?

COMPORTAMENTO DEFENSIVO

A somatização é a resposta individual ao sofrimento no trabalho. Mas será que todas as pessoas emitem as mesmas respostas mediante situações de conflito? Como já vimos nesta disciplina, cada ser humano é único e, portanto, cada um responderá de forma diferente às situações de conflito.

Cada pessoa pode responder de diferentes formas, isso vai depender das prioridades de suas necessidades, dos fatores ambientais e situacionais e de sua estrutura mental para lidar com conflitos.

De qualquer forma, quando o sofrimento é grande e o conflito já está instalado, alguns trabalhadores emitem comportamentos defensivos, ora tendo em vista a harmonização do ambiente, ora para autopreservação.

Vejamos no quadro a seguir os possíveis comportamentos defensivos.

Comportamento defensivo	Descrição
Absenteísmo 	Uma vez que não se pode abandonar o emprego – pois ele representa meio de sobrevivência – uma alternativa passa ser as ausências por motivo de doença, legitimadas e, em certa medida, amparadas legalmente, muito embora não haja ocorrência de doenças. O trabalhador apresenta-se como doente para justificar suas ausências ou atrasos, mas na verdade ele está fugindo de ambientes insatisfatórios e desagradáveis.
Presenteísmo 	É a ausência não-física ao trabalho expressa pela despreocupação com a tarefa, com os colegas, ou seja, é a ausência mental. O trabalhador está presente, cumprindo horários e rotinas de trabalho, mas sem se preocupar com os membros do grupo, com as novidades ou alterações que o cercam; é o famoso sujeito de "corpo presente". O presenteísmo é o principal responsável pela baixa produtividade atualmente nas empresas e pelos casos de isolamento social do trabalhador.
Agressão 	É a reação violenta dirigida a um objeto ou pessoa, podendo ser verbal ou física.
Racionalização 	É a explicação e/ou justificativa das causas de um possível erro ou fracasso objetivando que ele seja entendido e legitimado perante os demais membros do grupo.

Regressão 	É ação infantil em certas ocasiões como forma de superar as frustrações.

Importante apontarmos que o fracasso no funcionamento mental do trabalhador não gera, inicialmente, a doença somática, mas sim o comportamento defensivo, reprimindo a espontaneidade. É justamente a falta de ações espontâneas e a continuidade do comportamento defensivo que conduzem às doenças somáticas.

ATENÇÃO...

O fracasso/frustração gera um comportamento defensivo por parte do trabalhador. O excesso de fracassos/frustrações leva à repetição dos comportamentos defensivos e é essa repetição que gera a doença psicossomática.

ATIVIDADE 4

Atende ao Objetivo 4

Relacione a primeira coluna com a segunda.

1 - Absenteísmo	( )	Após assumir o novo cargo, passou a ser uma pessoa mais sisuda e emburrada, desaprovando qualquer comentário ou conversa que não fosse relativa ao trabalho.

2 - Presenteísmo	( )	Após ter sido chamado a atenção, apresentou-se ao coordenador de produção e afirmou que a responsabilidade era do colega de trabalho que teria faltado naquela manhã.
3 - Agressão	( )	Após sair do setor de saúde da empresa, apresentou o atestado médico com os três dias de afastamento concedidos devido às consecutivas dores lombares.
4 - Racionalização	( )	Subitamente passou pela mesa do chefe de setor e desferiu-lhe socos e pontapés, gritando e acusando-o de autoritário.
5 - Regressão	( )	A falta de concentração e a baixa produtividade faziam com que a cada dia ficasse mais desmotivado e desinteressado pelo seu setor e pelas ações ali desenvolvidas.

MULTIMÍDIA



Como enlouquecer seu chefe. (1999)

http://www.adorocinema.com/filmes/como-enlouquecer-seu-chefe/como-enlouquecer-seu-chefe.htm

Eles não usam Black-tie. (1981)

http://epipoca.uol.com.br/filmes_detalhes.php?idf=10665

Tempos Modernos. (1936)

http://www.historianet.com.br/conteudo/default.aspx?codigo=181

The Lost Weekend. (1945)

http://videodetective.pricegrabber.com/search_getprod.php/masterid=101277701/

Assista aos filmes sugeridos, buscando entender a organização do trabalho e as estratégias dos trabalhadores para desenvolver a tarefa determinada pela empresa. Longe de se sentirem parte do processo de produção, mesmo com diferentes estratégias construídas, os trabalhadores demonstram suas insatisfações. Eles mostram o outro lado do sistema de trabalho: a alienação, a opressão, o mal-estar, por vezes expressos por atitudes impulsivas ou até mesmo doenças.

CONCLUSÃO

O ex-ministro, Adib Janete, disse: "O que mata não é o trabalho, é a raiva". Essa fala nos ajuda a fechar esta aula no sentido de compreendermos a importância de se conhecer as respostas psicossomáticas.

Enquanto Técnico em Segurança do Trabalho, a atuação que você terá, direta ou indiretamente, com os trabalhadores, o coloca numa perspectiva privilegiada, porém complexa, de entender os processos psicossociais que se processam na organização.

Nesse sentido, a compreensão do que vem a ser *resposta psicossomática*, a relação direta com a *organização hierárquica do trabalho* e as diferentes formas de *comportamento defensivo* podem lhe oferecer instrumental diferenciado para promover não só a prevenção de acidentes, mas sobretudo a saúde e a qualidade das relações dos trabalhadores.

RESUMINDO...

Nesta aula, estudamos:

- Respostas psicossomáticas ou doenças somáticas no trabalho são expressões das pressões sofridas no ambiente devido à organização do trabalho.
- As somatizações ocorrem devido à impossibilidade de criação de estratégias para superar os constrangimentos causados pela organização do trabalho.
- A propensão às ocorrências de somatizações se deve justamente ao fato de haver desconsideração das particularidades dos trabalhadores, não incluindo suas demandas e/ou limitações no processo produtivo.
- A organização hierárquica e fragmentada do trabalho, que não abre espaço para as subjetividades do trabalhador na tarefa de trabalho, gera constrangimento e insatisfações na equipe.
- As somatizações podem ocorrer em três níveis: psíquico, físico e social.
- Antes do aparecimento, propriamente dito, das doenças somáticas ocorrem comportamentos defensivos expressos por: absenteísmos, presenteísmo, agressão, racionalismo e regressão.

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÓXIMA AULA

Procuraremos, na próxima aula, apresentar algumas doenças somáticas como as diferentes formas de expressão do trabalhador acerca do constrangimento, sofrimento e insatisfação que o trabalho lhe causa. Até lá!

RESPOSTAS DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE 1

(V)

(F) Na verdade, todos esses e outros elementos relativos às condições de vida e às relações fora e dentro do trabalho são imprescindíveis quando há diagnóstico de doenças somáticas, mesmo porque alguns ou um conjunto deles podem apresentar-se como causa.

(V)

ATIVIDADE 2

I – (X) físico

II – (X) social

III – (X) psíquico

ATIVIDADE 3

a. Sim, sendo um ser pleno de criatividade e processos adaptativos para seu desenvolvimento cognitivo, o homem, como já vimos nas aulas anteriores, é um ser social e possui diferentes necessidades. Assim sendo, situações como, por exemplo, a rotina de trabalho monótona e repetitiva em quase nada ou em nada poderão exigir reflexão sobre sua ação, tolhendo seu desenvolvimento cognitivo, profissional e até mesmo social. Essas limitações podem gerar sofrimento e a expressão desse sofrimento pode vir por mudanças de comportamento como forma de se defender do que o constrange.

b. Sim. Pode contribuir desde que o envolva no processo de organização de trabalho, pois toda organização é composta por pessoas e elas são o elemento mais importante no sistema de trabalho. Isso é possível tanto considerando suas perspectivas, necessidades e limitações, quanto incentivando a exposição dos mesmos.

Tendo possibilidade de expor suas angústias, por exemplo, o trabalhador pode oferecer à empresa elementos para que ela repense sua organização do trabalho, seus mecanismos de prevenção de acidentes e a promoção da saúde e da qualidade de vida de seus funcionários.

Por outro lado, se o trabalhador pode expor suas idéias, impressões e até mesmo contribuir para processos de organização do trabalho, programas de prevenção, por exemplo, ele passa a se sentir parte do processo produtivo e da própria organização.

Suas necessidades de estima, de relacionamento e até mesmo de segurança e realização pessoal podem, nesse processo, ser satisfeitas.

c. Dentre vários motivos, consideramos o processo de organização do trabalho um dos grandes fatores responsáveis pelas insatisfações dos trabalhadores. A hierarquia das relações, o foco em metas de produção que visam apenas ao lucro, a rigidez com o tempo e com o espaço de ação do trabalhador, dentre outros, o impedem de crescer em suas várias capacidades. Basta lembrarmos, por exemplo, da falta de tempo para a família, para atividades de lazer, a baixa qualidade das refeições, a falta ou pouca reflexão das ações executadas. Tais limitações podem levá-lo a desencadear respostas psicossomáticas, levando-o ao processo de adoecimento inclusive.

ATIVIDADE 4

(5) Após assumir o novo cargo, passou a ser uma pessoa mais sisuda e emburrada, desaprovando qualquer comentário ou conversa que não fosse relativa ao trabalho.

(4) Após ter sido chamado à atenção, apresentou-se ao coordenador de produção e afirmou que a responsabilidade era do colega de trabalho que teria faltado naquela manhã.

(1) Após sair do setor de saúde da empresa, apresentou o atestado médico com os três dias de afastamento concedidos devido às consecutivas dores lombares.

(3) Subitamente passou pela mesa do chefe de setor e desferiu-lhe socos e pontapés, gritando e acusando-o de autoritário.

(2) A falta de concentração e a baixa produtividade faziam com que a cada dia ficasse mais desmotivado e desinteressado pelo seu setor e pelas ações ali desenvolvidas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho:* estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução: Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. ampl. São Paulo: Cortez Oboré, 1992.

GUÉRIN. F. et. al. *Comprendre le travail pour le transformer:* La pratique de l'argonomie. São Paulo: Edgar Blúcher, 2001.

LIMONGE-FRANÇA. A. C. *Psicologia do trabalho:* psicossomáticas, valores e práticas organizacionais. São Paulo: Saraiva, 2008.

MOTA, M. C. Z. *Psicologia Aplicada em Segurança do Trabalho:* destaque nos aspectos comportamentais e trabalho em equipe da nova NR-10. São Paulo: LTr, 2007.

OLIVEIRA, S. L. *Sociologia das organizações:* uma análise do homem da empresa no ambiente competitivo. [S.l.]: Cenagej Learning, 2002.

SANTOS, G. *Isolamento e pouco papo no trabalho?*: veja de que forma isso prejudica a carreira. São Paulo: TIEDUC, 2008. Disponível em: *<http://tieduc.blogspot.com/2008/05/isolamento-e-pouco-papo-no-trabalho.html> Acesso em: dez. de 2008*.

WISNER, A. A que homem o trabalho deve ser adaptado? In: ____,*Por dentro do trabalho:* ergonomia, método e técnica. São Paulo: Cortez, 1987.

YVES, C. *A Função Psicológica do Trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.