



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA SOCIAL**

CLÁUDIA HELENA OLIVEIRA DE SOUTO

**A RELAÇÃO SOFRIMENTO/PRAZER DOS EMPRESÁRIOS DO SETOR
DE SEGUROS NO EXERCÍCIO DA SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL**

JOÃO PESSOA

2017

CLÁUDIA HELENA OLIVEIRA DE SOUTO

**A RELAÇÃO SOFRIMENTO/PRAZER DOS EMPRESÁRIOS DO SETOR
DE SEGUROS NO EXERCÍCIO DA SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL**

Dissertação apresentada por Cláudia Helena Oliveira de Souto ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da Universidade Federal da Paraíba, como requisito, para obtenção do título de Mestre em Psicologia

Orientador: Prof. Dr. Paulo César Zambroni de Souza

João Pessoa, março de 2017

S726e Souto, Cláudia Helena Oliveira de.
A relação sofrimento/prazer dos empresários do setor de
seguros no exercício da sua atividade profissional / Cláudia
Helena Oliveira de Souto. - João Pessoa, 2017.
119 f.: il. -

Orientador: Paulo César Zambroni de Souza.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/ CCHL

1. Psicologia social. 2. Psicodinâmica do trabalho.
3. Atividade empresarial. I. Título.

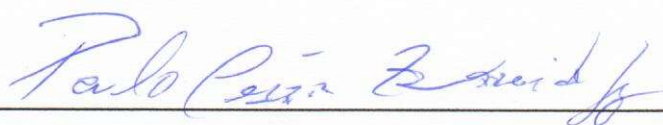
UFPB/BC

CDU: 316.6(043)

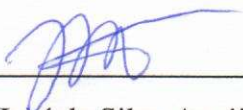
**A RELAÇÃO SOFRIMENTO/PRAZER DOS EMPRESÁRIOS DO SETOR
DE SEGUROS NO EXERCÍCIO DA SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL**

Cláudia Helena Oliveira de Souto

Banca Avaliadora:



Prof. Dr. Paulo César Zambroni de Souza (UFPB – orientador)



Prof. Dr. Anísio José da Silva Araújo (UFPB – membro interno)



Profª. Dra. Iany Cavalcanti da Silva Barros (IESP – membro externo)

João Pessoa, 23 de março de 2017

Dedicatória

*Ao meu pai João, um Corretor
de Seguros que sempre soube
honrar sua profissão.*

AGRADECIMENTOS

À Deus, pela vida e inspiração.

Ao meu esposo Paulo Henrique, e aos nossos filhos, Henrique e Ana Cristina. Agradeço o amor de vocês durante toda esta caminhada. Obrigada por suportarem minhas ausências, mesmo quando eu estava em casa, envolvida com este projeto.

Aos meus pais, João e Carmen, não só pela vida, mas também pelo amor incondicional que sempre tiveram por mim.

À Sylvia, minha irmã e amiga constante. Não mediu esforços em me ajudar durante toda esta caminhada. Não fosse a sua dedicação nos cuidados com o nosso pai, a elaboração deste trabalho teria sido muito mais difícil.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Paulo César Zambroni de Souza, por ter acreditado neste trabalho e por sua incrível humildade, na medida em que, de forma dedicada, aceitou compartilhar comigo a sua imensa bagagem intelectual. Suas orientações ultrapassaram o saber acadêmico, e revelavam-me um grande amigo que me fez acreditar que eu sempre poderia superar cada um dos obstáculos que foram surgindo no decorrer desta caminhada.

Aos professores Anísio José da Silva Araújo e Iany Cavalcanti da Silva Barros, por aceitarem o convite em compor a banca de defesa e pelo tempo disponibilizado na leitura deste material.

A todos os que fazem parte do grupo de pesquisa sobre o trabalho (GPST), na pessoa do Prof. Dr. Anísio José da Silva Araújo, um entusiasta pelas questões do trabalho, que a cada

reunião do nosso grupo mostrava-me o quanto vale à pena se dedicar ao estudo deste tema.
Muito obrigada!

Aos alunos da turma de Psicologia do Trabalho I do período 2015.1, na pessoa da aluna Aíla Muniz, onde realizei o meu estágio docência. Agradeço a cada um de vocês pelo apoio recebido, em especial, nos momentos mais difíceis.

À Professora Dra. Maria de Fátima Fernandes Martins Catão, que com suas aulas lá na Graduação de Administração, despertou em mim este amor pela Psicologia do Trabalho que sempre acompanhou a minha vida profissional e acadêmica. O nosso reencontro na Pós-Graduação de Gestão com Pessoas e Psicologia Organizacional foi de fundamental importância para que eu chegasse até aqui.

Ao Professor Dr. Francinaldo do Monte Pinto, pela disponibilidade que sempre teve de compartilhar comigo o seu saber acadêmico nos encontros que a vida nos proporcionou.

A todos os Professores do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da UFPB, pelos inúmeros ensinamentos.

Ao Dr. Paulo Roberto Dantas da Nóbrega, que além de ser meu Diretor na Unimed João Pessoa, é um grande amigo que não hesitou em me apoiar neste projeto.

Aos meus funcionários, tanto da Unimed João Pessoa Corretora de Seguros, quanto da JF Corretora de Seguros, os quais de uma forma ou de outra, me apoiaram na realização deste trabalho.

A todos os empresários Corretores de Seguros que aceitaram participar desta pesquisa. Agradeço pela confiança com que compartilharam comigo os dilemas da sua atividade profissional.

Ao Sindicato dos Corretores de Seguros do Estado da Paraíba (SINCOR/PB), na pessoa de Edvan Gomes, pelo apoio recebido durante a realização desta pesquisa.

À Escola Nacional de Seguros (FUNENSEG), na pessoa da Cristiana Noblat, por saber respeitar este tempo em que me afastei da docência, para poder me dedicar aos estudos deste Mestrado.

*“Contemo-nos em fazer refletir,
não busquemos convencer”.*

Christophe Dejours

Resumo

Este trabalho tem como objetivo geral compreender como se configura a relação sofrimento e prazer dos empresários corretores de seguros diante dos elementos que enfrentam em seu dia a dia de trabalho. Tal propósito se desdobra em objetivos específicos que pretendem compreender como esses empresários se organizam em sua atividade de trabalho para o enfrentamento de problemas inerentes à sua profissão, nos seguintes planos: de sua relação com o coletivo de profissão e os sistemas de defesa coletivamente erigidos; dos recursos que utilizam para manter-se no campo da normalidade e em que momento tais recursos se mostram insuficientes; das formas de reconhecimento ou a falta dele por parte de seus pares, subordinados, clientes e fornecedores; do nível de equilíbrio dinâmico que o participante consegue ter entre as atividades demandadas pela sua empresa e pela sua vida particular, incluindo aí, a família. Participaram deste estudo dez empresários do ramo de seguros da cidade de João Pessoa/PB, os quais atenderam os pré-requisitos de terem no mínimo cinco anos de experiência na atividade empresarial, serem responsáveis pela administração de suas empresas e serem Corretores Oficiais de Seguros, devidamente habilitados pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). O aporte teórico que embasou este estudo foi a Psicodinâmica do Trabalho. Quanto ao método, esta pesquisa se caracteriza por ser um estudo de campo, de natureza qualitativa, no qual foram aplicados os seguintes instrumentos: questionário sócio demográfico, questionário com os dados profissionais do entrevistado e uma entrevista semiestruturada. Para a análise dos dados, a perspectiva adotada foi a análise de conteúdo com recortes por temas. Constatou-se que apesar de trabalhar na solidão, o empresário, assim como seu funcionário, necessita de um coletivo para poder contar, mesmo que este seja formado pelos seus concorrentes; que a maioria deles tem doenças que foram causadas ou agravadas em virtude do seu trabalho e que todos já tiveram quadros de estresses decorrentes desta atividade. Verificou-se ainda que, na luta pela normalidade os empresários utilizam estratégias para sair do quadro de sofrimento; que o reconhecimento do seu trabalho é de fundamental importância para o desempenho da sua atividade, e que na relação empresa/família não existe a separação clássica entre dentro-do-trabalho e fora-do-trabalho, uma vez que, a empresa não só interfere na família, mas faz parte da mesma.

Palavras chave: trabalho do empresário; sofrimento/prazer; normalidade.

Abstract

This work aims at understanding the relation between suffering and pleasure of broker businessmen occur, considering the elements that they encounter in their daily work routine. This purpose is developed in specific objectives that focus on understanding how these entrepreneurs organize themselves in their work activity in order to face the problems related to their profession, in the following plans: their relation with the collective of profession and the systems of defence collectively established; the resources that they use to remain in the normal field and the moment that these resources reveal insufficiency; the forms of recognition or the lack of it, subordinates, clients and suppliers and the level of dynamic balance that the participant can achieve in relation to the activities demanded by the company and his private life, including the family. Ten insurance businessmen from the city of João Pessoa / PB participated in this study, who met the requirements of having at least five years of experience in business activity, being responsible for the administration of their companies and being Official Insurance Brokers, qualified by the Superintendence of Private Insurance (SUSEP). The theoretical framework that supported this study was the Psychodynamics of Work. Regarding the method, this research is characterized by being a field study, of a qualitative nature, comprising the following instruments: socio-demographic questionnaire, with the interviewee's professional data and a semi-structured interview. The analysis of the data was developed through the analysis of content snippet by themes. It was identified that despite working in solitude, the entrepreneur, as well as his employee, needs a collective environment to count on, even if it is a contestant; most of them have diseases that have been caused or aggravated by their work and that all of them have had stresses resulting from this activity. It was also verified that, in the struggle for normality, entrepreneurs use strategies to get out of suffering problems; the recognition of their work has fundamental importance for the performance of their activity and that in the company / family relationship there is no classic separation between work and non-work, since the company not only interferes in the family, but is part of it.

Key words: entrepreneur labor; suffering/pleasure; normality.

Lista de Siglas

CNSP	Conselho Nacional de Seguros Privados
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
DNSPC	Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização
FENACOR	Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros
FUNENSEG	Escola Nacional de Seguros
MPE	Micro e pequenas empresas
MGE	Médias e grandes empresas
SEBRAE	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SINCOR	Sindicato dos Corretores de Seguros
SNSP	Sistema Nacional de Seguros Privados
SUSEP	Superintendência de Seguros Privados

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Caracterização dos participantes quanto ao grau de escolaridade.....	55
---	----

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Caracterização dos participantes quanto ao tempo de atuação no ramo de seguros e tempo de atuação enquanto empresários deste ramo.....56

Gráfico 2 - Caracterização dos participantes quando a forma como iniciaram a sua atividade empresarial.....57

Gráfico 3 - Caracterização dos participantes quanto ao número de sócios.....57

Gráfico 4 - Caracterização dos participantes quanto ao número de funcionários, gerentes e coordenadores que dispõem em suas empresas.....58

Sumário

Introdução.....	17
------------------------	-----------

CAPÍTULO I

A Atividade Empresarial.....	21
-------------------------------------	-----------

1.1. Um novo olhar sobre esta atividade.....	21
--	----

1.2. As patologias da atividade empresarial.....	23
--	----

1.3. Na relação empresa/família, é possível um diálogo?	26
---	----

1.4. Qual o lugar da mulher na atividade empresarial?	28
---	----

CAPÍTULO II

Seguro e Corretor de Seguros.....	32
--	-----------

2.1. Uma breve história do seguro.....	32
--	----

2.2 O Corretor de Seguros.....	34
--------------------------------	----

2.3 O setor de seguros no Brasil.....	35
---------------------------------------	----

CAPÍTULO III

A Psicodinâmica do Trabalho e a Atividade Empresarial.....	37
---	-----------

3.1 A emergência da Psicodinâmica do Trabalho	38
---	----

3.2 As contribuições da Psicodinâmica do Trabalho.....	40
--	----

3.3 A centralidade do trabalho.....	42
-------------------------------------	----

3.4 A busca da saúde no trabalho do empresário.....	46
---	----

CAPÍTULO IV

Método.....	50
4.1 Tipo de pesquisa.....	50
4.2 Participantes.....	50
4.3 Aspectos éticos.....	50
4.4 Instrumentos para a coleta de dados.....	51
4.4.1 O questionário sócio demográfico.....	51
4.4.2 O questionário com os dados profissionais do entrevistado.....	51
4.4.3 A entrevista semiestruturada.....	51
4.5 Procedimentos.....	52
4.5.1 Procedimentos para a coleta de dados.....	52
4.5.2 Procedimentos para a análise dos dados.....	53

CAPÍTULO V

Discussão dos Resultados.....	55
5.1 Caracterização dos participantes.....	55
5.2. Existe um coletivo de trabalho nesta atividade empresarial?	59
5.3 A busca da saúde.....	64
5.3.1 Normalidade, prazer e sofrimento.....	64
5.3.2 A saúde frente à normalidade, o adoecimento e os desgastes.....	73

5.4. Como ocorre o reconhecimento nesta atividade?	84
5.5. Família e empresa: relação de interferência ou de pertencimento?	91
Considerações Finais.....	102
Referências.....	106
Apêndices.....	112
Apêndice A – Roteiro das entrevistas.....	113
Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	116
Anexos.....	117
Anexo I – Certidão de Aprovação do Comitê de Ética	118
Anexo II – Termo de Autorização do Sindicato dos Corretores de Seguros da Paraíba (SINCOR-PB)	119

INTRODUÇÃO

Quando falamos das doenças ou dos sofrimentos que são adquiridos na atividade laboral, há uma tendência em voltarmos a nossa atenção para o grupo dos trabalhadores, aqueles que vendem a sua força de trabalho e que, por diversas razões, se submetem aos ditames da empresa a qual estão inseridos.

No entanto, existe um outro grupo, que é o grupo dos micro e pequenos empresários, o qual faz parte deste mesmo mundo do trabalho e que apresenta diversas patologias relacionadas à sua atividade, mas que além de ser bastante esquecido pelos estudiosos do trabalho é por vezes acusado em provocar os inúmeros sofrimentos que acometem os trabalhadores.

Este fato evidencia-se, por exemplo, quando comparamos a extensa literatura que trata do sofrimento e das doenças que acometem os trabalhadores em virtude da sua atividade de trabalho e a pouca construção teórica que existe sobre o sofrimento ou o adoecimento do empresário.

No campo da Psicologia do Trabalho, por exemplo, ou até mesmo no campo da Administração de Empresas, não fala-se em tratar o sofrimento ou o adoecimento do empresário. É como se o sofrimento do empresário, as síndromes que o acometem, seus quadros de estresses, enfim, as doenças adquiridas e os sofrimentos ali presentes em virtude da sua atividade de trabalho, simplesmente não existissem. Ele é visto como um sujeito tão autoritário que o senso comum pensa que ele não adoece nem sofre.

Talvez seja por isto que as inúmeras publicações voltadas para o empresário não costumam tratar dele, elas têm o foco apenas nas suas empresas. São publicações sobre modelos gerenciais, formas de administração, indicadores econômicos para guiar os seus negócios ou dicas para a busca de um melhor desempenho empresarial.

Desvendar, portanto, o sofrimento e as doenças que acometem o grupo empresarial e fazer com que os empresários possam ressignificar a sua atividade de trabalho para ter mais qualidade de vida e mais saúde, é algo fundamental e urgente, uma vez que segundo Dejours (1991), o trabalho nunca é neutro em relação à saúde e favorece seja a doença seja a saúde, de modo que o trabalho deveria aparecer na própria definição de saúde.

De acordo com o Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa (2012), organizado pelo Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) em parceria com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), em 2011 existiam no Brasil, um total de 6.385.814 empresas, as quais respondiam pelos setores da Indústria, Comércio, Serviços e Construção Civil.

No setor de serviços, o qual será o foco deste estudo, existiam 2.173.639 empresas, das quais 2.148.274 são micro e pequenas empresas (MPE) e 25.365 são médias e grandes empresas (MGE). Deste total, o Nordeste responde com 243.602 empresas, e o estado da Paraíba, onde será realizado este trabalho, responde com 15.283 empresas.

No entanto, em virtude dos mais variados tipos de negócios que são desempenhados pelas empresas do setor de serviços, foi necessário fazermos um recorte da classe empresarial a ser estudada. Sendo assim, optou-se por realizar esta pesquisa junto aos empresários do ramo de seguros, os quais comandam micro e empresas de corretagem de seguros.

Em 2015 existiam na Paraíba, 138 empresas Corretoras de Seguros, sendo 87 delas instaladas na cidade de João Pessoa, onde foi realizado este estudo. Este grupo de empresários que na maioria dos casos é composta por Corretores Oficiais de Seguros, tem uma peculiaridade, além de terem todas as responsabilidades que envolve a

administração de suas empresas, muitas vezes vivem em um constante estado de alerta, uma vez que, a maioria deles, também se dispõe a atender o seu cliente 24 horas por dia durante os 07 dias da semana.

Desta forma, este estudo tem como objetivo geral compreender como se configura a relação sofrimento e prazer dos empresários corretores de seguros diante dos elementos que enfrentam em seu dia a dia de trabalho.

Entendemos que na busca desse objetivo geral, tal propósito se desdobra em objetivos específicos que pretendem compreender como esses empresários se organizam em sua atividade de trabalho para o enfrentamento de problemas inerentes à sua profissão, nos seguintes planos:

- De sua relação com o coletivo de trabalho (de profissão) e os sistemas de defesa coletivamente erigidos;
- Dos recursos que utilizavam para manter-se no campo da normalidade e em que momento tais recursos se mostram insuficientes;
- Das formas de reconhecimento ou a falta dele por parte de seus pares, subordinados, clientes e fornecedores; da relação sofrimento e prazer;
- Do nível de equilíbrio dinâmico que o participante consegue ter entre as atividades demandadas pela sua empresa e pela sua vida particular, incluindo aí, a família;

Ou seja, este estudo tem a intenção de proporcionar ao leitor um novo olhar para as relações entre sofrimento e prazer no mundo do trabalho, uma vez que será analisada não a vivência do trabalhador, mas do empregador. Para tanto, o mesmo será estruturado em cinco capítulos.

O *capítulo 1* irá discorrer sobre a *atividade empresarial*. Nele será realizada uma reflexão de como o empresário é visto pelos estudiosos do mundo do trabalho e do quanto ele é exigido em sua atividade laboral. Serão abordadas as patologias que o acometem e os possíveis conflitos que podem existir entre o tempo dedicado a sua atividade e a sua família. Neste capítulo também iremos realizar uma análise da relação sofrimento e prazer desta atividade.

A apresentação do aporte teórico que norteará esta discussão sobre o trabalho do empresário, será realizada no *capítulo 2*, o qual irá discorrer sobre a Psicodinâmica do Trabalho e as suas contribuições às novas questões do mundo laboral.

No *capítulo 3* será apresentado o nicho empresarial que foi objeto deste estudo. Para tanto será realizado um breve histórico sobre o seguro no Brasil e no mundo, a importância social e econômica desse produto em nosso país e as atividades desempenhadas pelos empresários Corretores de Seguros.

O método fará parte do *capítulo 4*, onde serão explicitados o tipo de pesquisa que foi realizada, os aspectos éticos, a seleção da amostra e o local onde ocorreu a coleta de dados. Já os resultados e a discussão serão abordados no *capítulo 5*, onde serão analisados todos os dados produzidos pela pesquisa à luz da psicodinâmica do trabalho.

Nas considerações finais a pesquisadora irá retomar algumas conclusões acerca do que foi estudado e analisar as limitações deste estudo para outros problemas que poderiam ser abordados pela mesma temática, com o intuito de suscitar possibilidade de novos estudos para o futuro.

CAPÍTULO I

A ATIVIDADE EMPRESARIAL

1.1 Um novo olhar sobre esta atividade

As empresas constituem uma das mais complexas e multifacetadas invenções do homem (Chiavenato, 1987); a vantagem competitiva está no âmago do desempenho de uma empresa em mercados competitivos (Porter, 1989); e as dolorosas revoluções que ocorreram em tantas empresas nos últimos anos refletem a incapacidade, por parte dos novos líderes do setor, de acompanhar o ritmo acelerado das mudanças (Prahalad, 2005).

Estas são apenas algumas citações de alguns dos maiores estudiosos sobre a administração de empresas do mundo contemporâneo, os quais dedicaram as suas vidas a escrever aos empresários sobre as melhores formas de administrarem e de posicionarem as suas empresas no mercado para que elas tivessem altos índices de lucratividade.

É o que se vê desde da revolução industrial até os dias atuais. As publicações direcionadas aos empresários não tratam dele. São publicações que apresentam modelos e soluções para as suas empresas, como se por trás de uma empresa saudável não fosse necessário a existência de um empresário saudável.

A exemplo do taylorismo, fordismo, e toyotismo, inúmeros modelos e formas de administração foram disponibilizadas aos empresários que se utilizavam de um ou de outro de acordo com a imposição do sistema capitalista de cada época, com o objetivo de fazerem com que as suas empresas prosperassem. Isto sem levar em consideração os modismos, como os sistemas de qualidade total, os 5S, ou as reengenharias. Nem a

escola das relações humanas que consolidou se como uma crença na relevância do saber social que poderia dar ordem ao caos e salvar a civilização industrial (Athayde, 1988), reserva um olhar de preocupação junto aos possíveis sofrimentos ou patologias que poderiam estar acometendo os empresários. O seu objetivo era sim, munir os dirigentes da empresa, fossem eles administradores ou não, de conhecimentos sobre o social para solucionar os conflitos no ambiente de trabalho para que a empresa pudesse atingir as suas metas de produção.

A ânsia de receitar fórmulas para se ter empresas altamente lucrativas, fez com que os estudiosos da administração esquecessem de olhar para o empresário enquanto ser humano, como se este nunca sofresse nem adoecesse em virtude da sua atividade de trabalho.

Se por um lado, os estudiosos da administração direcionam a sua atenção para a saúde financeira das empresas, os estudiosos da psicologia do trabalho, direcionam a sua atenção para o bem estar e a qualidade de vida dos funcionários, deixando de realizar na maioria dos casos um estudo mais aprofundado sobre as doenças, os dilemas ou os sofrimentos que poderiam estar acometendo os empresários em sua atividade laboral.

No entanto, é importante observar que em maior ou menor grau, o sofrimento da classe empresarial sempre existiu, seja nos acontecimentos ocorridos no século XIX, quando os operários só passaram a se organizar em associações para conquistar suas reivindicações quando perceberam que matar os patrões e destruir as máquinas eram ações pouco eficazes para resolver os seus problemas (Barros, Josephson, 2013, p. 506), seja na atualidade, quando os empresários estão sendo acometidos por diversas patologias decorrentes da sobrecarga de trabalho.

Desta forma, falar sobre estas patologias e da forma como os empresários conseguem normalizar ou não os sofrimentos ocasionados pela sua atividade, é algo atual e urgente, pelo menos no Brasil. Pois segundo uma pesquisa da *Global Entrepreneurship Monitor* (<http://glo.bo/1xQPeQZ>, 2015), trinta e quatro em cada cem brasileiros adultos (com idades entre 18 e 64 anos) possuem uma empresa ou estão envolvidos com a criação de um negócio próprio. Há dez anos eram 23%.

1.2 As patologias da atividade empresarial

As doenças que acometem os empresários que administram as suas empresas muitas vezes se confundem com as que acometem os executivos e gerentes, talvez pela própria similaridade de suas atividades. No entanto, não há um superior a quem ele deva responder, o que há é uma cobrança dele mesmo para com o seu próprio desempenho que baseia se no nível de lucratividade da sua empresa. Ele está, na verdade, administrando vários fatores em busca de objetivos idealizados por ele mesmo.

Com o propósito de auferir lucros cada vez maiores, os empresários se colocam no dever de prestar contas a todos os seus *stakeholders*, ou seja, a todas as pessoas que de uma forma ou de outra estão ligadas ou se interessam pela sua empresa, a exemplo dos acionistas, funcionários, clientes, fornecedores, governo, ou até mesmo a sociedade onde a empresa está inserida.

Tais stakeholders cobram do empresário um alto grau de desempenho a ponto dele ter que conseguir distribuir um número cada vez maior de dividendos aos acionistas, pagar salários compatíveis com o mercado aos funcionários e sempre que possível inserir diversos benefícios neste salários para poder reter bons colaboradores em sua empresa, atender da melhor forma possível os seus clientes e isto exige uma equipe bem treinada e uma empresa estruturada para fazê-lo, negociar com os

fornecedores para poder conseguir melhores preços que a concorrência e ganhar cada vez mais mercados, ter uma gestão tributária eficiente para não ser surpreendido com alguma dívida junto aos órgãos federais, estaduais ou municipais sobre algum tipo imposto que não estava recolhendo corretamente e preocupar-se em não prejudicar a sociedade onde a sua empresa está inserida com a emissão de poluentes, por exemplo, no caso das indústrias.

A hiperatividade que é gerada em virtude destas obrigações deixa o empresário vulnerável para o desenvolvimento de diversas patologias, dentre elas podemos citar as patologias da sobrecarga, como as síndromes de *burnout*; o *workaholism* e o *karochi*, e as patologias do assédio, consideradas patologias da solidão, como as síndromes depressivas, confusionais ou de perseguição. Sobre a solidão, Dejours (2011b, p. 26) observa que “todas as novas patologias relacionadas com o trabalho, hoje, são, antes, patologias da solidão”. Uma vez que todas as formas clássicas de solidariedade estão em processo de desestruturação. Segundo Heloani (2013), a nova organização do trabalho, exige uma nova subjetividade que se mostra de forma individualista e por isto uma característica muito forte desse modelo de organização do trabalho é a solidão, a qual pode ser mais presente no empresário e em especial naquele que utiliza o modelo de administração centralizada.

O empresário, em especial o que não tem sócios para compartilhar as decisões e os rumos da empresa, sente-se verdadeiramente só. Por mais que ele tenha funcionários de confiança no primeiro escalão para poder coordenar as suas deliberações, só ele terá o olhar de dono da empresa preocupado com as metas, faturamentos, fluxo de caixa, concorrência, etc., e na maioria das pequenas empresas é o próprio empresário que sozinho toma as decisões de admitir ou demitir um funcionário, comprar ou não, mais estoque, investir ou não em algum novo nicho de mercado. Ou seja, a sua atividade de

gestão é realizada na solidão, a qual provoca um mal-estar, parecido com o mal-estar do gerente, que Davel & Melo (2005, p. 47) trazem como sendo consequência da intensificação do trabalho, da destruição das redes sociais e da comunicação ambígua acentuada pelas reestruturações organizacionais.

Como então defender-se de todas estas patologias? Dos recursos que os profissionais utilizavam para manter-se no campo da normalidade, (Dejours, 2011c, p. 179) defende que a sublimação e a repressão das pulsões são dois tipos de estratégia de defesa que passa pela existência de um coletivo, com o qual possa se compartilhar o real do trabalho. Ao utilizar tais estratégias, o profissional procura não perder a sua saúde física ou mental. É importante observar que a saúde não seria um estado, mas um objetivo (...) visto que não há no organismo senão “variações” e nunca “constantes biológicas” (Dejours, Dessors & Desriaux, 1993, p. 99) e que a saúde mental não é, seguramente, a ausência de angústia, nem o conforto constante e uniforme. A saúde é a existência da esperança, das metas, dos objetivos que podem ser elaborados. É quando há o desejo. O que faz as pessoas viverem é o desejo e não só as satisfações. O verdadeiro perigo é quando o desejo não é mais possível. Surge então, o espectro da depressão, isto é a perda do tônus, da pressão, do elã (Dejours, Dessors & Desriaux, 1993, p. 101).

A sobrecarga de trabalho, as exigências crescentes desta atividade laboral, o medo do fracasso de suas empresas e a busca constante por melhores índices de lucratividade tem um impacto direto na saúde do empresário e revela-se em forma de patologias e de sofrimentos que precisam ser considerados. As novas formas de administração, de comunicação e de gestão do tempo de trabalho transformaram os empresários em servidores voluntários desta nova forma de trabalhar, porque mesmo sabendo que não há um chefe que cobre o seu desempenho, visto que este chefe é ele

mesmo, percebe-se que no contexto contemporâneo, as situações ordinárias de trabalho não podem ser descritas como justaposições de experiências e de inteligências singulares. Em regra, trabalha-se para alguém, para o outro, para um patrão, para um chefe, para um superior hierárquico, para seus subordinados, para seus colegas, para um cliente (Dejours, 2012b, p. 36), e no caso dos empresários, para todos os seus *stakeholders*.

É importante observar que toda esta exigência na vida do empresário, tem um alto preço a ser pago, o qual revela-se em forma de sofrimentos, de patologias e de ausências na vida familiar.

1.3 Na relação empresa/família, é possível um diálogo?

Em virtude do novo perfil do consumidor, cada dia mais exigente e ciente dos seus direitos, e da nova organização do trabalho, o empresário de hoje está sendo mais demandado em todas as áreas da sua empresa. Ele não deve ficar atento apenas ao setor financeiro, contábil, de marketing, jurídico ou de gestão com pessoas, ele deve administrar da melhor forma possível o setor de vendas e de atendimento ao cliente, uma vez que a satisfação do cliente é um dos pilares para o sucesso da sua empresa.

Estas atribuições somadas com as novas formas de comunicação do mundo contemporâneo, fizeram com que as distâncias não existissem mais, e o trabalho que era desenvolvido apenas dentro da empresa, passou a ser realizado em casa, na praia, no parque com os filhos, na feira ou no cinema, “há apenas uma velocidade eficiente: *mais rápido*; apenas um destino atrativo; *mais longe*; apenas um tamanho desejável; *maior*; apenas um objetivo quantitativo racional; *mais* (Momford, 1970 *apud* Enguita, 1989). Percebe-se, então, um empresário mais agitado, sem tempo para nada e com o nível de

estresse mais elevado, uma vez que, tudo é para ontem, tempo é dinheiro e por isso não deve se perder, de forma alguma, *o tempo*.

Seria possível então, um diálogo deste empresário com a sua família? Em que lugar ela estaria? Como ela é percebida por ele? Uma vez que são tantas as demandas, que por vezes, este tempo familiar nem costuma existir.

A hipótese desenvolvida por Castel (1998) *apud* Lancman (2011, p. 38-39) é a de que existe uma forte relação entre desemprego e fragilização das relações familiares relacionadas à perda de *status* social e à degradação da condição salarial. Esta vulnerabilidade é expressa em número de divórcios e na fragilização da relação com os filhos, uma vez que as transformações do trabalho mudam as estratégias familiares e a relação geracional entre pais e filhos. Ou seja, existe uma articulação muito forte na relação trabalho e família.

Considerando esta hipótese, percebe-se que no mundo empresarial esta relação pode ser um pouco mais intensa, na medida em que a pessoa física do empresário por vezes se confunde com a sua pessoa jurídica. Ele é a sua empresa. Significa dizer que, se a empresa está passando por qualquer dificuldade, é ele quem está passando por dificuldades e este fato irá refletir em toda a sua família, uma vez que a família é sempre requisitada para o trabalho.

Um dos grandes medos do empresário, por exemplo, é levar a sua empresa à falência, seria um atestado de incompetência, principalmente diante dos seus pares, além da perda do *status* social e da degradação financeira que isto poderia significar. Como em diversas ocasiões o empregado é responsabilizado individualmente por ter sido demitido, o empresário também o é quando a sua empresa não dá certo.

Se, portanto, todas estas pressões são sentidas pelos empresários do sexo masculino, como será então, quando este empresário for uma mulher, a qual, pelo menos em sua maioria, foi programada para as tarefas domésticas. Pois, se por um lado, as suas empresas precisam dar certo, por outro existe toda uma demanda por parte da sua família, a qual solicita a sua atenção. De acordo com Dejours (2011d, p. 164-165), o caráter paradoxal do trabalho é essa mediação das relações de dominação dos homens sobre as mulheres, mas que é também o instrumento decisivo da reapropriação, pelas mulheres, de seus direitos civis e cívicos. No entanto, sejam nas tarefas do lar ou na educação dos filhos, a carga maior sempre recai sobre a mulher, mesmo que ela trabalhe fora do lar e mesmo que ela seja uma empresária.

1.4 Qual o lugar da mulher na atividade empresarial?

Quando Hirata (2002) nos diz que trabalhadora não é o feminino de trabalhador, ela nos convida a analisar que o mundo do trabalho com as suas pressões, exigências, explorações e até mesmo realizações não é sentida da mesma forma por homens e mulheres, e que a mulher, em especial as mães de família, tem uma dupla tarefa, a de serem reconhecidas enquanto profissional capaz no mercado de trabalho formal e a de conseguir articular a sua vida profissional com todas as exigências da sua família, visto que ela aprendeu desde cedo que a casa e os filhos é coisa de mulher.

Ao analisarmos ao longo do tempo, as lutas da categoria trabalhadora por melhores condições de salário ou emprego, percebe-se que dentro desta, sempre existiu uma outra luta, que é a das mulheres para serem reconhecidas enquanto profissional e terem pelos menos os seus salários equiparados com os colegas de trabalho homens que desempenham as mesmas tarefas que elas. Fato que gera conflito entre os sexos, tanto em casa como na empresa.

Percebe-se então que a divisão sexual do trabalho é apenas um aspecto das relações sociais sexuadas (Hirata, 2002), ou seja, se a menina é criada em uma sociedade onde o masculino é o que domina na vida privada, não é estranho, é até natural que este comportamento seja reproduzido na vida pública, dentro da empresa, visto serem as empresas organizações abertas e, portanto, influenciadas pelo meio onde estão inseridas.

Não é de hoje que a mulher luta por um espaço no mundo do trabalho, que diga-se de passagem, já era dela. Basta deslocarmos o conceito de *trabalho* para *atividade*, como bem defende Hirata (2002) para encontrarmos aí os trabalhos não remunerados ou o trabalho doméstico, onde desde sempre a mulher esteve inserida. O problema é que tais trabalhos nunca foram valorizados, ao ponto de considerarmos uma dona de casa como uma pessoa inativa no mundo do trabalho formal, embora este modelo de mulheres cuidando da reprodução para que o homem ficasse o mais tempo possível cuidando da produção, tenha sido o modelo pregado pelo sistema capitalista.

Desta forma, as mulheres que quisessem trabalhar fora deste modelo, em especial as do século passado, teriam que vencer grandes desafios, que passavam pela autorização do marido e do próprio sistema, o qual criou para ela o seguinte círculo vicioso, não a formava enquanto profissional porque achava que ela era incapaz e não contratava para tarefas mais qualificadas porque ela não era formada para isto, restando a elas tarefas desqualificadas, repetitivas e sem interesse.

A luta pelo reconhecimento da mulher enquanto profissional capaz, no mercado de trabalho, e que atravessou este último século até chegar aos dias atuais é refletida no nosso mercado de trabalho especialmente quando analisamos o número mínimo de mulheres em cargos de chefia ou de comando. Diga-se de passagem que em uma sociedade machista, não é nada fácil para um homem receber ordens de uma mulher.

O que percebe-se é que, ainda hoje, não importa a profissão escolhida pela mulher, ela tem que estudar mais e se capacitar mais do que o homem para conseguir provar aos seus pares que é capaz de assumir um determinado cargo ou função em uma empresa.

Nesta luta em querer se realizar enquanto mulher, mãe, dona de casa e profissional, a mulher se desdobra. Existe um verdadeiro empenho e desgaste. É preciso então resistir ao real, nem que para isto seja preciso utilizar-se de estratégias de defesa, uma vez que, segundo Dejours (p. 479, 2009), as estratégias de defesa individuais ou coletivas têm em comum a produção de uma recusa da percepção daquilo que faz sofrer. Sendo assim, se a mulher consegue não perceber este sentimento de inferioridade diante do homem que lhe é imposto pela sociedade a todo instante, ela irá conseguir vencer as diversas barreiras que lhe são colocadas e irá conseguir atingir os seus objetivos, mesmo que estes objetivos sejam o fato de ocupar os cargos mais altos e, portanto, masculinos, dentro das grandes empresas.

Se por um lado, convencer os seus pares que uma mulher, mesmo sendo mulher como determinaria a divisão sexual do trabalho, merece aquele cargo de chefia dentro de uma empresa é desafiador, pensar então em instalar uma empresa e comandá-la, fazendo com que a mesma tenha sucesso perante os clientes, concorrentes ou fornecedores é algo extraordinariamente mais difícil.

Empreender, de uma forma geral, e administrar uma empresa é ter que gerir diversos fatores, como as finanças, as vendas, o pós-venda, as pessoas, a concorrência, etc. E ter que articular todas estas demandas com a vida privada não é algo simples, especialmente para a mulher, a qual já nasce herdeira de um histórico de lutas e de submissão diante do sexo oposto. Isso nos faz pensar que esta herança pode ser uma das explicações para o fato de não termos encontrado empresárias que pudessem participar

desta pesquisa, com exceção da pesquisadora e de sua sócia, uma vez que nenhuma das empresárias do setor atendiam aos pré-requisitos da pesquisa, que seria, ser Corretor Oficial de Seguros de Todos os Ramos, administrar a sua própria empresa, ter no mínimo cinco anos nesta atividade e ter no mínimo cinco funcionários.

Ao nos deparar com esta realidade, Hirata (2002) diz que a variabilidade nos movimentos de masculinização e de feminização coexiste com a reprodução sexual do trabalho, e que na verdade as fronteiras se deslocam, mas a divisão do trabalho se mantém.

Daí, como querer encontrar empresárias em um ramo de atividade eminentemente masculina, como é o ramo dos seguros? Como ser aceita pelos pares homens? Como atender um *sinistro*¹ de madrugada ou entrar em uma oficina e discutir de igual para igual com um mecânico homem sobre o concerto do carro de um cliente?

Mesmo no ramo de seguros, o qual já é um ramo bem específico dentro do setor de serviços, existe uma divisão sexual por tipo de seguros. Ou seja, existem seguros que são mais comercializados por mulheres e aqueles que são mais comercializados por homens. Ficando elas com a comercialização dos seguros para as famílias, como por exemplo, os seguros de vida ou a previdência privada, e eles, com os seguros patrimoniais, como os seguros de automóveis ou de empresas. Talvez por isto, encontram-se nos seguros de todos os ramos um número bem mais alto de homens do que de mulheres e consequentemente nas empresas corretoras de seguros de todos os ramos.

¹ Sinistro é a ocorrência do acontecimento previsto no contrato de seguro e que obriga a seguradora a indenizar (https://www.funenseg.org.br/dicionario_de_seguros.php em 22/02/2017)

CAPÍTULO II

SEGURO E CORRETOR DE SEGUROS

2.1. Uma breve história do seguro

A necessidade de proteção é algo inerente ao homem, por isso, desde sua origem, ele procurava viver em tribos ou grupos para minimizar os perigos. Ao passar a desenvolver as atividades comerciais, ele percebeu situações que podiam determinar a perda de seus bens ou até mesmo da sua vida. Tais situações eram os riscos aos quais ele ou os seus bens estavam expostos. Surgiu, então, a ideia de se criar algo que pudesse repor ou indenizar estas perdas: a ideia do seguro.

A história remonta os comerciantes da Babilônia no século XIII a.C., que preocupados com a possível perda de seus camelos na travessia do deserto, formaram um acordo em que definiram que quem perdesse um camelo por desaparecimento ou morte, recebia outro pago pelos demais criadores. Já os antigos romanos, preocupados em indenizar as famílias que perdiam seus parentes nas guerras, criaram as *Collegias*, que consistia em todos contribuírem antecipadamente com um fundo que assumia as despesas dos enterros dos participantes. Já, um documento de aproximadamente 4.500 AC. revelou que na época das importantes construções do Egito, os trabalhadores contribuíam, para formar um fundo destinado a cobrir os prejuízos causados por acontecimento danosos às vítimas (Freire, 1959, *apoud* Júnior, 2012).

O mais antigo documento que descreve a atividade de seguros próximo ao conceito que se utiliza até hoje de transferência de risco por um prêmio financeiro, é encontrado no Código de Hamurabi, na Babilônia, em 1800 a.C. Já o primeiro contrato de seguro foi firmado em 1347, em Gênova, na Itália. No entanto, o seguro só se estabeleceu nas bases como é conhecido atualmente, na Inglaterra durante a Revolução

Industrial, quando foram criadas as primeiras sociedades de seguros. A mais significativa foi a *Lloyd's*. De uma taberna e um jornal (dedicados aos marítimos), fundados em 1690, veio a surgir a mais tradicional companhia de seguros do mundo. Os avanços de Pascal na Estatística, nessa época, também foram fundamentais para a atividade seguradora decolar (Vittorio & Pacheco, 2000). A *Lloyd's* foi gradativamente cooptando a elite econômica e política da Inglaterra, e sua reputação de garantir o que segurava, foi testada, com sucesso, no terremoto de 1906 na Califórnia e no caso do Titanic que afundou em 1912 (Siqueira, 2008 apud Júnior, 2012).

No Brasil, a atividade de seguro teve início através do Decreto de 24 de fevereiro de 1808, que autorizou o estabelecimento da primeira Companhia de Seguros, nomeada Boa-Fé. Com a promulgação do Código Comercial no ano de 1850, ocorreu a regulamentação do contrato de seguro e com o Código Civil de 1916, ocorreram a regulação dos contratos de seguros terrestres e dos seguros de vida.

Através da Constituição de 1937 (Estado Novo), foi estabelecido o Princípio da Nacionalização do Seguro, e em 1943 foi criado o Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização (DNSPC), para aperfeiçoar a organização da administração pública do seguro, dado que, nessa época já funcionavam, no Brasil, 57 seguradoras nacionais e 24 estrangeiras. Com o objetivo de regular todas as operações de seguro e resseguros no Brasil, foi criado pelo governo Castello Branco em 21 de Novembro de 1966, o Sistema Nacional de Seguros Privados (SNSP), o qual na atualidade é constituído pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); Superintendência de Seguros Privados (SUSEP); resseguradoras; sociedades autorizadas a operar em seguros privados e corretores habilitados.

2.2 O Corretor de Seguros

A profissão de Corretor de Seguros foi regulamentada pela a Lei nº 4.594 de 29/12/1964. Esse profissional tem o objetivo de intermediar a comercialização de seguros entre os clientes e as diversas seguradoras existentes no Brasil. Em nosso país, o produto seguro só pode ser comercializado por um Corretor Oficial de Seguros (Pessoa Física ou Jurídica) devidamente habilitado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), e a única instituição no Brasil capaz de habilitar esse profissional é a Escola Nacional de Seguros (FUNENSEG), a qual foi fundada em 1971 por determinação do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP). Com a modernização do setor de seguros, esses profissionais passaram a se organizar através dos Sindicatos dos Corretores de Seguros Estaduais (SINCOR), afiliados à Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros (FENACOR). Em 2013, segundo dados da FENACOR, havia no país cerca de 46,07 mil corretores pessoas físicas e 24,36 mil pessoas jurídicas.

De acordo com o Sindicato dos Corretores de Seguros da Paraíba (SINCOR-PB), em 2015 existiam no estado da Paraíba 138 corretores pessoas jurídicas, sendo que 87 destas empresas estavam instaladas na cidade de João Pessoa.

A importância social dessa profissão reside no fato de que por serem profissionais liberais sem vínculos com seguradoras, eles têm a responsabilidade de defender os interesses dos clientes diante das mesmas. Além disso, é função do Corretor de Seguros oferecer aos seus clientes as melhores propostas para cada tipo de risco, e atender de forma precisa as suas necessidades. Daí a necessidade do Corretor de Seguros em comercializar produtos de várias seguradoras, as quais, muitas vezes, apresentam taxas diferenciadas para o mesmo tipo de seguro. Ao orientar o cliente neste

“mundo dos seguros”, que, isoladamente, parece ser um mundo muito distante da população de uma forma geral, a começar pelas nomenclaturas que são bem diferenciadas do vocabulário do dia a dia das pessoas, o Corretor de Seguros protege não só os clientes dos riscos, mas de contratos de seguros mal elaborados que não atenderiam os mesmos de forma adequada.

2.3 O setor de seguros no Brasil

É importante destacar que foi a partir da estabilização da moeda, ocorrida com o Plano Real de 1994, que ocorreu um grande salto na produção de seguros em nosso país, em especial para os seguros de vida e previdência privada.

O ramo de seguros no Brasil conta com 121 sociedades seguradoras, 12 seguradoras especializadas em saúde, 26 entidades abertas de previdência privada, 16 companhias de capitalização, 103 resseguradoras cadastradas, 46,07 mil corretores de seguros para pessoas físicas, 24,36 mil corretores de seguros para pessoas jurídicas e 33 corretoras de resseguro.

Em 2013 este setor empregou 45.705 trabalhadores e obteve uma receita de R\$ 294.187 bilhões. Em contrapartida, pagou em indenizações de sinistros R\$ 140,2 bilhões, assim divididos: R\$ 6,0 bilhões em indenizações de seguros de pessoas, R\$ 14,1 bilhões em títulos de capitalização, R\$ 28,5 bilhões em indenizações de seguros elementares e R\$ 91,6 bilhões em indenizações de seguros e planos de saúde (Tudo sobre Seguros, 2015).

A importância desse setor ultrapassa, em muito, a expressão numérica. A vida cotidiana, como a conhecemos, seria impossível sem os diversos tipos de seguros. É importante observarmos que o seguro só existe porque há o risco, ou seja, um acontecimento possível, mas futuro e incerto que independe da vontade das pessoas. Por esse motivo, o ser humano sente a necessidade de contratar os mais variados tipos de

seguros, para repor estas possíveis perdas, que vão desde a contratação de um seguro de automóvel a um seguro das mãos de um pianista.

Compreendemos melhor a importância social do seguro quando, por exemplo, nos deparamos com diversos casos de pessoas que usaram o seguro e foram beneficiadas pelo mesmo. Como no caso dos filhos menores de uma família, que só continuaram estudando em uma escola particular, porque o pai falecido havia contratado um seguro de vida e deixado o benefício para os mesmos, ou no caso do dono de uma empresa, que só não decretou falência e teve que demitir todos os seus funcionários na ocorrência de um incêndio que destruiu parte do seu maquinário, porque havia contratado um seguro empresarial para a sua fábrica.

CAPÍTULO III

A PSICODINÂMICA DO TRABALHO E A ATIVIDADE EMPRESARIAL

Nesta investigação, para a compreensão da dinâmica sofrimento e prazer da atividade de trabalho do empresário do setor de seguros, optou-se por considerar como aporte teórico a Psicodinâmica do Trabalho, a qual tem Christophe Dejours como seu fundador e principal representante.

Acredita-se que esta perspectiva irá permitir um novo olhar para velhas questões, as quais apesar de velhas, talvez ainda não tenham sido consideradas como um problema a ser investigado no mundo do trabalho, na medida em que este estudo terá o seu foco no empresário e não no funcionário.

Trazer à tona a vivência destes empresários à luz da Psicodinâmica do Trabalho tem um duplo objetivo. Primeiro, chamar a atenção dos teóricos do trabalho para os dilemas e desafios desta atividade, e segundo, trabalhar estas questões em uma perspectiva diferente, uma vez que o objetivo deste estudo não será necessariamente, a investigação das doenças que foram geradas em virtude desta atividade de trabalho, mas sim o que o empresário faz para manter-se no campo da normalidade (Dejours, 2011a; 2011b; 2011c; 2011d, 2011e; 2011f; 2011g, 2011h, 2011i, 2011j, 2011L), procurando desvendar como ele usa da sua inteligência para ressignificar o seu sofrimento em prazer (Dejours, 2010), e da sua engenhosidade, cooperação e mobilização subjetiva para resistir ao real (Dejours, 2010; Dejours & Molinier, 2011; Dejours, 2012a, Dejours 2012b), considerando a importância do coletivo de trabalho, do reconhecimento em sua atividade (Dejours, 2012b), e da existência da ressonância simbólica entre o teatro do trabalho e o teatro do sofrimento psíquico (Dejours, 2011g).

3.1 A emergência da Psicodinâmica do Trabalho

A Psicodinâmica do Trabalho surge como uma resposta às novas questões do mundo laboral. Ela tem suas raízes na Psicopatologia do Trabalho, disciplina inaugurada nos anos de 1950-1960 por autores, entre os quais se destacam L. Le Guillant, C. Veil, P. Sivadon, A. Fernandez-Zoila e J. Bégoïn (Dejours, 2011, p.60), a qual junto com a Ergonomia, formou a base inicial mais influente da tradição das clínicas do trabalho desenvolvidas na França.

Diferentemente da Psicodinâmica do Trabalho, a Psicopatologia do Trabalho concentrava a sua atenção nos modos como o trabalho capitalista contribuía para o adoecimento psíquico (Ramminger, Athayde & Brito, 2013), e influenciada pela força que o *fordismo* exercia nas empresas e pelo modelo oferecido pela *patologia profissional*, estudava o trabalho, em especial o trabalho industrial, como um mal socialmente engendrado, nocivo à saúde mental dos trabalhadores (Dejours, 2011, p.60), e a pesquisa clínica preocupava-se em identificar as síndromes e doenças mentais decorrente, exatamente, deste trabalho.

Com o passar dos anos, precisamente no final dos anos 1970, a segunda geração da Psicopatologia do Trabalho, especialmente a corrente AOCIP liderada por Dejours, descobriu que os trabalhadores não se revelavam passivos frente aos constrangimentos organizacionais, e que desenvolviam sistemas defensivos coletivos para se proteger destes constrangimentos e dos riscos de adoecerem (Ramminger, Athayde & Brito, 2013). Com esta descoberta, o foco da investigação deixa de ser a busca de detecção das doenças mentais ocasionadas pelo trabalho e passa a ser o sofrimento e as defesas contra o sofrimento no trabalho, ou ainda, a normalidade e não a doença mental (Dejours, 2004, p.47-104 *apoud* Ramminger et al, 2013 p. 3195).

O que ocorreu então, foi uma mudança no objeto da investigação. Enquanto a Psicopatologia questionava o motivo pelo qual o trabalhador enlouquece em consequência da sua atividade de trabalho, a Psicodinâmica questiona o modo como os trabalhadores, mesmo quanto sujeito às pressões do trabalho, conseguem evitar o adoecimento, encontrar a normalidade e até mesmo encontrar prazer em sua atividade laborativa.

Percebe-se que esta passagem da Psicopatologia para a Psicodinâmica do trabalho só foi possível graças a um duplo diálogo entre a Psicanálise e a Ergonomia da Atividade. A partir da diferença apontada pela Ergonomia da Atividade, entre trabalho prescrito e trabalho real, Dejours interessou-se pelos elementos organizativos e subjetivos que colaboram para a luta pela saúde (Ramminger, Athayde & Brito, 2013). Ao perceber que existia um hiato entre o trabalho prescrito e o trabalho real, conforme descoberto pela Ergonomia, Dejours também percebeu que o trabalhador mobilizava se, colocava algo de si para dar conta deste espaço, e descobriu que este espaço também poderia ser de criação, de engenhosidade e de transformação.

Convicto de que o trabalho não é apenas um lugar de sofrimento, mas que pode ser um lugar de prazer, e que ao transformar o trabalho, o trabalhador também transforma se, Dejours afirma: “a psicopatologia do trabalho é demasiadamente estreita para responder às novas questões, e somos obrigados a vislumbrar uma perspectiva mais ampla: a psicodinâmica do trabalho” (Dejours, 2011, p. 58). Ele cria assim, esta nova nomenclatura para designar as suas pesquisas.

Com a percepção de que o trabalho não está reduzido às relações sociais que o enquadram, ao assalariamento e tampouco às relações de poder, Dejours propõe então uma nova definição para o trabalho quando defende que “trabalho é a atividade manifestada por homens e mulheres para realizar o que ainda não está prescrito pela

organização do trabalho” (Dejours, 2011, p. 78). Por tanto, o objetivo da psicodinâmica do trabalho não é desvendar a realidade do trabalho humano em suas dimensões físicas e cognitivas, embora estas estejam presentes a partir da tradição recebida da Psicossomática, mas a vivência subjetiva (Rammingier, Athayde & Brito, 2013).

3.2 As contribuições da Psicodinâmica do Trabalho

Descobrir que a relação entre a organização do trabalho e o homem não é um bloco rígido, e que a mesma está em constante movimento, fez Dejours identificar que a estabilidade aparente desta relação está em um equilíbrio dinâmico e em contínuo deslocamento.

A partir de resultados de pesquisas na área de psicodinâmica e também de ergonomia, sobressaíram três dimensões sem as quais o trabalho não pode ser efetuado: a engenhosidade, a cooperação e a mobilização subjetiva. (Dejours & Molinier, 2011, p.151). Descobertas que transformaram o trabalho em um enigma a ser desvendado.

A **engenhosidade** no sentido ergonômico do termo, exige o funcionamento do corpo todo no exercício de uma inteligência que se desdobra para enfrentar o que ainda não está dado pela organização (prescrita) do trabalho (Dejours & Molinier, 2011, p.151). Neste momento o trabalhador é posto em confronto com o real, e todo o seu saber fazer, a sua astúcia, o seu *modus operandi*, serão requisitados para que o trabalho aconteça. É o agir do médico na hora da cirurgia, do engenheiro na hora de decidir sobre a melhor forma de concretar uma laje, do *chef* de cozinha no momento de preparar os pratos a serem servidos e até mesmo do empresário que utiliza se de toda a sua experiência para solucionar, por exemplo, um problema de perda de mercado diante da concorrência.

Já a **cooperação**, (Dejours & Molinier, 2011c, p.156) é uma dimensão que é tributária da vontade dos agentes. Ou seja, por mais que a empresa crie mecanismos para que ocorra a cooperação, ela só irá existir efetivamente se cada trabalhador quiser cooperar. No entanto, para que exista este querer é necessário que exista confiança e reconhecimento, tanto entre os trabalhadores e os seus chefes (verticalmente) como entre os trabalhadores e os seus pares (horizontalmente). Ao perceber a importância desta dimensão, Dejours (Dejours, 2012b, p.77) procura articular a Clínica da Cooperação à Teoria do Reconhecimento, se utilizando da Teoria do Agir Comunicativo de Harbermans. Com isto ele tenta descrever os elos intermediários da cooperação, trazendo à tona a importância do trabalho coletivo, que para ele é a reunião das inteligências singulares inscritas em uma dinâmica coletiva comum.

Levando esta dimensão para o mundo empresarial, percebe-se que mesmo concorrentes, os empresários têm a necessidade de formar um grupo que cooperam entre si em prol de melhoras para as suas empresas. A principal prova deste fato está na formação de sindicatos de categorias, sejam eles industriais, comerciais ou de serviço. Uma vez unidos, eles se organizam para reivindicar, por exemplo, uma carga tributária menor para a sua atividade empresarial.

Uma outra dimensão de fundamental importância é a **mobilização subjetiva, a qual** coloca em jogo processos de grande complexidade. É importante notar que, se as técnicas de mobilização das subjetividades singulares não faltam no mercado empresarial, as pesquisas permitem deduzir que nenhuma delas pode outorgar-se o sucesso da mobilização (Dejours 2011c, p.158). Porém, quando o estudo desta mobilização recai sobre o empresário, existem dois aspectos que devem ser considerados.

O primeiro diz respeito a mobilização do próprio empresário em relação a sua atividade, onde ele mobiliza-se para poder atingir os objetivos que ele mesmo se impõe e impõe a sua empresa. Neste caso, a mobilização subjetiva pode ser usada como uma estratégia de defesa do real, para transformar em prazer daquilo que faz sofrer, ou aquilo que não se quer aceitar.

O segundo aspecto é o fato dele ter que mobilizar o seu funcionário para que o mesmo consiga desenvolver o seu trabalho da melhor forma possível. Para tanto, é importante que o empresário, em especial o que gere a sua empresa, perceba que tão importante quando criar e valorizar espaços de mobilização, é não quebrar a dinâmica da contribuição espontânea, não colocar barreiras à contribuição de cada um, ou da equipe como um todo. Para tanto, é necessário que haja reconhecimento e confiança no trabalho do outro, afinal, “o trabalhador espera reconhecimento simbólico da sua contribuição, sem o qual tende a desmobilizar-se, com profundas consequências para a sua saúde mental” (Ramminger, Athayde & Brito, 2013, p. 3195), uma vez que, ser reconhecido é ter reconhecida também a sua identidade.

No caso dos empresários, este reconhecimento passa pela admiração dos pares e dos clientes diante do seu trabalho e da sua empresa. A necessidade deste reconhecimento, que pode ser muito mais simbólico do que material, faz com que o empresário mobilize-se a trabalhar cada vez mais e melhor, objetivando a realização profissional e pessoal, mesmo sabendo que está assumindo o risco de adquirir algum tipo de patologia em virtude da sobrecarga de trabalho.

3.3 A centralidade do trabalho

“É preciso reconhecer que a evolução do mundo do trabalho é bastante preocupante para os médicos, para os trabalhadores, para as pessoas comuns

apreensivas com as condições que serão deixadas a seus filhos em um mundo de trabalho desencantado” (Dejours, 2010, p.49). No entanto, o mesmo autor defende que há situações de contraste, ou seja, no mesmo momento em que devemos denunciar os desgastes psíquicos causados pelo trabalho contemporâneo, devemos dizer que ele também pode ser usado como instrumento terapêutico essencial para pessoas que sofrem de problemas psicopatológicos crônicos.

Como então explicar este contraste? Dejours (2010) defende o uso da tese da centralidade do trabalho, a qual desdobra-se em quatro domínios: o domínio individual, que considera o trabalho central para a formação da identidade e para a saúde mental; o domínio das relações entre homens e mulheres, uma vez que o trabalho permite superar as desigualdades nas relações de gênero; o domínio político, em virtude do papel central do trabalho na evolução política de uma sociedade, e o domínio da teoria do conhecimento, uma vez que trabalhar é a possibilidade de produzir novos conhecimentos.

Esta centralidade do trabalho revela-se na maioria dos sujeitos saudáveis, os quais esperam por uma oportunidade, graças ao trabalho, para construir sua identidade no campo social. Esta esperança é tão importante que se traduz, no plano ético, pela reivindicação de um direito à contribuição – contribuição para com as responsabilidades da polis, ou, de forma menos abrangente, contribuição para com a organização do trabalho (Dejours, 2012a, p. 110).

Esta importância concedida ao trabalho no conjunto da nossa vida é traduzida no costume corriqueiro que as pessoas têm de interrogar alguém sobre sua atividade de trabalho profissional. Não é só um modo de ganhar a própria vida, é um *status* social ao qual se associam, às vezes, uma roupa específica, um vocabulário particular (Dejours, Dessors & Desriau, 1993). É importante notar que cada grupo de trabalhadores, sejam

eles operários, médicos, policiais, psicólogos ou empresários, tem suas próprias peculiaridades, códigos e prescrições a serem seguidas, as quais orientam não só a maneira como a tarefa deve ser desempenhada, mas a forma como o profissional deve portar-se no exercício da sua atividade e no relacionamento com seus pares.

O trabalho é tão central na vida do humano, que desde criança somos questionados sobre o que queremos ser quando crescermos, como se antes disso não fôssemos efetivamente humanos. Quando adultos os questionamentos já são sobre o que somos, os quais remetem a nossa profissão, uma vez que a nossa vida se confunde com o trabalho que desempenhamos. Talvez isto explique o fato do grande sofrimento que há quando ocorre o desemprego, os afastamentos do trabalho em virtude de algum acidente/doença ou até mesmo no momento da aposentadoria por tempo de serviço. É como se nestes momentos o humano deixasse simplesmente de ser.

Por possuir esta centralidade na vida das pessoas, o mais importante então, é ter sempre um trabalho a realizar, mesmo que se deva sempre se perguntar: “qual trabalho?” (Dejours, Dessors & Desriaux, 1993 p. 102). Esta pressão social, em especial da sociedade capitalista, faz com que muitas pessoas vejam o trabalho como uma fatalidade e se submetam a atividades que muitas vezes não as satisfaçam.

É fundamental, portanto, que o ser humano encontre saídas, e uma delas é tentar descobrir as satisfações em sua atividade de trabalho, percebendo que os sofrimentos ou desilusões com o trabalho que se tem talvez nem esteja no fato de não se identificar com a tarefa, no trabalho em si, mas sim na forma com que se faz este trabalho, na forma como a pessoa ou a empresa organiza o seu trabalho.

Algumas saídas são apontadas pela psicodinâmica do reconhecimento, quando a mesma defende que a conquista da identidade no campo social, mediada pela atividade

de trabalho, passa pela dinâmica do reconhecimento que utiliza-se de dois julgamentos, de utilidade e de beleza, os quais, segundo Dejours (2012a, p. 111), são mensagens endereçadas pelos outros, no teatro das relações sociais do trabalho.

Trazendo esta discussão para o campo empresarial, é importante saber quem são estes outros que irão realizar estes julgamentos, uma vez que as pessoas que desempenham esta atividade de ser dono do seu próprio negócio também necessitam ser reconhecidas em sua atividade de trabalho.

Os empresários não estão livres das decepções ou dos sofrimentos decorrentes de seu trabalho. Querer que a sua empresa tenha sucesso e seja reconhecida e valorizada pelos seus clientes e até mesmo pelos seus pares - os concorrentes - passa de realização profissional para realização pessoal. Ele será identificado como o dono daquela empresa que oferece serviços ou produtos de qualidade e passa a ser respeitado na comunidade. É uma realização, ao mesmo tempo pública e privada que passa pela conquista da sua própria identidade. Diante desta unidade existente entre empresa e empresário conseguimos entender o motivo pelo qual muitos empresários entram em sofrimento e até mesmo adoecem quando percebem que a sua empresa está falindo, como no exemplo que Dejours (2012a, p.185) utilizou, quando cita uma empresária que entra em depressão quando percebe que a sua obra, ou seja, que a sua empresa estava perdida e que tinha que começar a demitir os seus funcionários.

É importante perceber que o vínculo que a maioria dos empresários tem com a sua empresa assemelha-se, por exemplo, com o vínculo que um pintor tem com a sua obra. Perceber que os produtos e serviços que a sua empresa oferece são bem aceitos no mercado ou que os seus funcionários sustentam as suas famílias com o salário pago por sua empresa é algo que traz muita satisfação ao empreendedor. No entanto, deve-se ter cautela ao querer pensar que só há prazer nesta atividade, a qual na verdade não deixa

de ser um enigma a ser investigado, uma vez que a força deste vínculo empresa/empresário também pode ser muito devastadora para a vida privada do empresário.

Talvez esta centralidade que a empresa tem na vida do empresário consiga explicar os sofrimentos e/ou os prazeres que ele tem ao desempenhar as suas atividades. Para investigar com mais propriedade esta questão, deve-se convidar novamente a Psicodinâmica do Trabalho para esta discussão.

3.4 A busca da saúde no trabalho do empresário

Quando se pensa em investigar as situações de normalidade no mundo do trabalho, tem-se a impressão de que o que será investigado será a ausência das doenças, dos sofrimentos ou dos desencantos diante do trabalho que se realiza. No entanto, é importante considerarmos que para a psicodinâmica do trabalho, a normalidade a ser investigada não é concebida como a simples ausência de doença, mas como o resultado, sempre precário, de estratégias defensivas elaboradas para resistir ao que, no trabalho, é destabilizador, ou mesmo deletério, para as funções psíquicas e para a saúde mental, tornando essa normalidade em si mesma enigmática (Dejours, 2011f, p. 225 e 226).

Descobrir quais são as estratégias de defesa utilizadas pelos empresários do setor de seguros para manter-se no campo da normalidade é ao mesmo tempo, revelar o seu sofrimento, considerando que este sofrimento não é apenas uma consequência última da relação com o real, é ainda proteção da subjetividade rumo ao mundo em busca de meios para agir no mundo, para transformar este sofrimento encontrando os meios de superação da resistência do real (Dejours, 2012b, p. 26).

Desta forma, para investigar as estratégias utilizadas pelos empresários para manter-se no campo da normalidade, seja conseguindo sair do estado de sofrimento ou

até mesmo nem entrar neste estado, precisamos primeiro, entender como ele concebe seu próprio trabalho, uma vez que diferentemente dos seus funcionários, ele não recebe ordens, ele ordena, e além disto prescreve as tarefas, delega as ações e cobra os resultados, mesmo porque ele tem a responsabilidade e o dever de fazer com que a sua empresa tenha lucro. Diante desta responsabilidade é natural então que os empresários sempre trabalhem na solidão, uma vez que eles não pertencem a categoria dos funcionários, a qual é formada por todos os profissionais que compõem a sua empresa, menos por ele.

Desta forma, como este empresário, que trabalha na solidão, conseguirá manter-se no campo da normalidade, “uma vez que, a conquista da identidade no campo social, mediada pela atividade de trabalho, passa pela dinâmica do reconhecimento, o qual implica no julgamento dos pares, que só é possível se houver um coletivo ou comunidade”? (Dejours, 2012b, p.109).

Talvez a primeira resposta a esta pergunta esteja no fato de que não é porque o empresário não trabalha em um coletivo dentro da sua empresa, que ele não pertença à um, haja vista a existência dos coletivos de profissão. No ramo de seguros, por exemplo, tem-se a Federação Nacional dos Corretores de Seguros (FENACOR) e o Sindicato dos Corretores de Seguros (SINCOR), nos quais o Corretor de Seguros tem a oportunidade de lutar em grupo pelos interesses de sua categoria e também de realizar a troca de experiências com seus pares. Tanto nos congressos realizados pelas entidades de classe, como nos encontros informais, sempre existe um espaço para o reconhecimento do trabalho do outro. É importante notar que este reconhecimento passa por um “julgamento de beleza”, que segundo Dejours (Dejours, 2011e, p. 309), é muito mais severo e preciso que o julgamento de utilidade porque é essencialmente proferido pelos pares, por aqueles que conhecem bem as regras do trabalho para poder julgar e de

sua conformidade em relação às normas em prática. Ao receber este tipo de reconhecimento o empresário sente que está realizando um trabalho de qualidade.

A segunda resposta pode estar no fato de que também exista cooperação neste coletivo de profissão. Cooperação que proporciona, por exemplo, a troca de experiências referente à gestão de pessoas em suas empresas ou a união dos mesmos para lutar contra um concorrente comum a todos, como é o caso da rede bancária em nosso país, a qual também comercializa seguros.

Já a terceira resposta à esta pergunta pode estar na ressonância simbólica, ou seja, o trabalho que o empresário realiza de administrar a sua empresa pode estar sendo uma saída favorável para a realização de si próprio, “uma oportunidade a mais para prosseguir com o seu questionamento interior e para delinear a sua história (Dejours, 2011g, p.400), visto que, “quando a ressonância simbólica existe entre teatro do trabalho e teatro do sofrimento psíquico, o sujeito enfrenta a situação concreta sem necessidade de deixar a sua história, seu passado e sua memória no vestiário” (Dejours, 2011g, p.400), muito pelo contrário, “ele irá investir a situação de trabalho da força do engajamento que implica a restauração pelo trabalho da curiosidade e de sua epistemofilia” (Dejours, 2011g, p.400). Sendo assim, em relação a produtividade e à qualidade do trabalho, a ressonância simbólica permite beneficiar o trabalho da força extraordinária que confere a mobilização dos processos psíquicos provenientes do inconsciente e que se utilizam como inteligência astuciosa (Dejours, 2011g, p.400), ou seja, a ressonância simbólica é de alguma maneira, uma reconciliação entre o inconsciente e os objetivos da produção (Dejours, 2011g, p.400). Quando isto acontece com o empresário, ele toma a sua empresa como a razão do seu viver, como algo sagrado e que deve ser repassada de geração em geração. Sua pessoa física se confunde com a sua pessoa jurídica e fica difícil para ele perceber que existe diferenças entre elas.

Retornando à pergunta realizada anteriormente, decerto que poderão existir outras respostas que possam ajudar a desvendar esta questão da normalidade dos empresários, uma vez que, não podemos deixar de considerar que mesmo diante de toda a evolução que ocorreu nas relações de trabalho, entre chefes e subordinados, ou entre os funcionários e seus pares, ainda existe uma dimensão do trabalho que remete ao esforço. Ou seja, não existe trabalho sem que a atividade se apoie sobre uma mobilização de energia, uma tensão em direção a um objetivo (Lhuillier, 2013). E é exatamente nesta mobilização que o ser humano, seja ele funcionário ou empresário, poderá encontrar o prazer ou o sofrimento em seu trabalho.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

É importante considerar que o método deverá estar sempre subordinado ao problema, verdadeira espinha dorsal do estudo (Laville e Dionne, 1999). Seguindo esta perspectiva, este capítulo irá tratar do método que norteou esta pesquisa, o qual, nada mais é do que o caminho encontrado pela pesquisadora para elucidar as questões propostas neste estudo.

4.1 Tipo de pesquisa

Optou-se neste estudo por uma pesquisa do tipo qualitativa, uma vez que a mesma se preocupa com um nível de realidade que não pode ser inteiramente quantificado, já que se aprofunda no mundo dos significados das ações e relações humanas, não perceptíveis em equações estatísticas (Minayo, 2004).

4.2 Participantes

Participaram desta pesquisa dez empresários do ramo de seguros da cidade de João Pessoa/PB, os quais foram entrevistados em seu local de trabalho no período de 01 a 29 de abril de 2016.

Tais empresários atenderam os pré-requisitos de terem no mínimo cinco anos de experiência na atividade empresarial, serem responsáveis pela administração de suas empresas e serem Corretores Oficiais de Seguros, devidamente habilitados pela SUSEP.

4.3 Aspectos éticos

Esta pesquisa levou em consideração os aspectos éticos pertinentes à investigação envolvendo seres humanos, conforme a resolução número 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde e está devidamente aprovada junto ao Comitê de Ética em

Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba, sob o protocolo de nº 0496/15. CAAE: 48701415.6.00005188 (ANEXO I).

4.4 Instrumentos para a coleta de dados

4.4.1 O questionário sócio demográfico

O questionário sócio demográfico permitiu que a pesquisadora tivesse acesso aos dados pessoais do entrevistado, como idade, sexo, estado civil e escolaridade. A quantidade de filhos e o fato do entrevistado dividir a sua moradia com uma outra pessoa ou com a sua própria família, também foram abordadas neste questionário, uma vez que um dos objetivos desta pesquisa seria descobrir qual o nível de equilíbrio que o entrevistado conseguiria ter entre as atividades demandadas pela sua empresa e pela sua vida particular, incluindo aí, a família.

4.4.2 O questionário com os dados profissionais do entrevistado

Neste questionário foram abordadas questões mais direcionadas a empresa do entrevistado, como o tempo de existência de sua empresa, o tempo que ele está na atividade empresarial, a forma como foi fundada a sua empresa, a quantidade de funcionários que tem e quantos deles desempenham cargo de gerência ou coordenação. Perguntas referentes a quantidade de sócios também foram elaboradas, uma vez que a pesquisadora pretendia descobrir com quem o entrevistado poderia contar para o desempenho da sua atividade laboral.

4.4.3 A entrevista semiestruturada

Mesmo ciente de que a entrevista semiestruturada pode provocar uma perda de uniformidade nas respostas dos entrevistados, em virtude da flexibilidade que proporciona ao pesquisador, o qual pode mudar a ordem das perguntas em função das

respostas obtidas ou acrescentar perguntas para fazer precisar uma resposta ou fazê-la aprofundar (Laville e Dionne, 1999), optamos pelo uso da mesma neste estudo.

Tal opção baseia-se no fato de que a entrevista semiestruturada possibilita um contato mais íntimo entre o entrevistador e o entrevistado, favorecendo assim a exploração em profundidade de seus saberes, bem como de suas representações, de suas crenças e valores etc. Em suma, tudo o que reconhecemos desde o início, como o objeto das investigações baseadas no testemunho (Laville e Dionne, 1999, p. 189). Além disto, é importante observar que, quando as pessoas falam sobre suas experiências de trabalho, descobrem relações que não imaginavam antes.

Somando-se esta visão com o interesse por uma análise mais aprofundada das revelações proferidas pelos entrevistados, a entrevista semiestruturada foi construída levando em consideração tanto o alicerce teórico quanto a relação deste com o dia a dia da atividade empresarial dos entrevistados. Seu roteiro conta com questões que versam sobre o coletivo de trabalho, a normalidade, o reconhecimento e a família.

4.5 Procedimentos

4.5.1 Procedimentos para a coleta de dados

O projeto de pesquisa foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Após a sua aprovação pelo referido comitê, a pesquisadora solicitou uma autorização junto ao Sindicato dos Corretores de Seguros do Estado da Paraíba (SINCOR-PB), para poder realizar o referido estudo com os empresários do ramo de seguros que possuíam o título de Corretor de Seguros. Obtida a referida autorização, a pesquisadora recebeu deste sindicato uma relação que constava o nome, o endereço e o telefone dos empresários.

Após a análise dos pré-requisitos necessários para participar desta pesquisa, que era ser empresário do ramo de seguros que tivesse no mínimo cinco anos de experiência na atividade empresarial, fosse responsável pela administração de sua empresa, tivesse no mínimo cinco funcionários e fosse Corretor Oficial de Seguros, devidamente habilitado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), a pesquisadora relacionou dez empresários que atendiam a estes pré-requisitos e entrou em contato com os mesmos por telefone, convidando-os a participar do estudo, os quais aceitaram realizar a entrevista em seu próprio ambiente de trabalho, ou seja, dentro das suas próprias empresas.

Este fato surpreendeu a pesquisadora, que por ser também Corretora Oficial de Seguros e empresária deste mesmo ramo, percebeu a confiança dos entrevistados no trabalho que estava sendo desenvolvido por ela. Pois, vale observar que, mesmo sendo concorrentes entre si, no mercado de trabalho, estes empresários abriram para a pesquisadora não só as portas de suas empresas, mas confiaram-lhe os dilemas da sua atividade de trabalho. Criou-se então uma relação de confiança entre ambos, e a postura de concorrentes desapareceu para dar lugar as falas de pessoas que, de certa forma, desejavam encontrar respostas para os conflitos que permeiam a sua atividade de trabalho.

4.5.2 Procedimentos para a análise dos dados

A operacionalização de um método para análise dos dados exige muito do pesquisador e influencia grandemente a qualidade de seu trabalho. Para a análise dos dados desta pesquisa, foi adotada a análise de conteúdo com recortes por temas (Laville e Dionne, 1999). A escolha por este tipo de análise, baseia-se no fato de que nela, o pesquisador efetua o recorte dos conteúdos em elementos que ele poderá em seguida ordenar dentro de categorias, dado que a finalidade é agrupar os elementos em função

de sua significação (Laville e Dionne, 1999). Para tanto, foram seguidas as seguintes etapas.

Em um primeiro momento, a pesquisadora realizou a transcrição das entrevistas para poder organizar os dados de uma forma que pudessem ser agrupados por categorias, procedimento que só se tornou menos árduo porque a entrevista semiestruturada já estava com o roteiro pré-estabelecido neste sentido.

Ciente de que as categorias analíticas poderiam seguir o modelo aberto, fechado ou misto (Laville e Dionne, 1999), a pesquisadora optou pelo modelo misto, uma vez que tal modelo permite que o pesquisador agrupe inicialmente o melhor possível das diversas unidades de conteúdo nas categorias previamente fixadas, mas que no decorrer da análise possa incluir outras categorias em virtude de novas descobertas e capturas de intenções nas falas dos entrevistados.

Em um segundo momento, e com o objetivo de oferecer um embasamento teórico a esta análise de conteúdo por categorias, a pesquisadora utilizou-se da estratégia do emparelhamento (Daviile e Dionne, 1999), ou seja, associou os dados recolhidos a um modelo teórico com a finalidade de compará-los, modelo este, que neste estudo refere-se à Psicodinâmica do Trabalho de Christophe Dejours.

Mesmo não utilizando-se da metodologia da Psicodinâmica do Trabalho, para realizar as análises referente a este estudo, a pesquisadora buscou associar esta teoria às falas dos entrevistados, e nesta busca de sentido e de confirmação teórica, emergiram quatro grandes categorias: o coletivo de trabalho na atividade empresarial; a busca da saúde; o reconhecimento e a relação entre família e empresa.

Tais categorias serão discutidas no capítulo seguinte e tem o propósito de buscar compreender que dinâmica é esta que ocorre na vida dos empresários.

CAPÍTULO V

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1 Caracterização dos participantes

Dentre os dez empresários que participaram da pesquisa, todos são do sexo masculino, com idade média de 48 anos. No que se refere ao estado civil, todos são casados e tem em média 02 filhos.

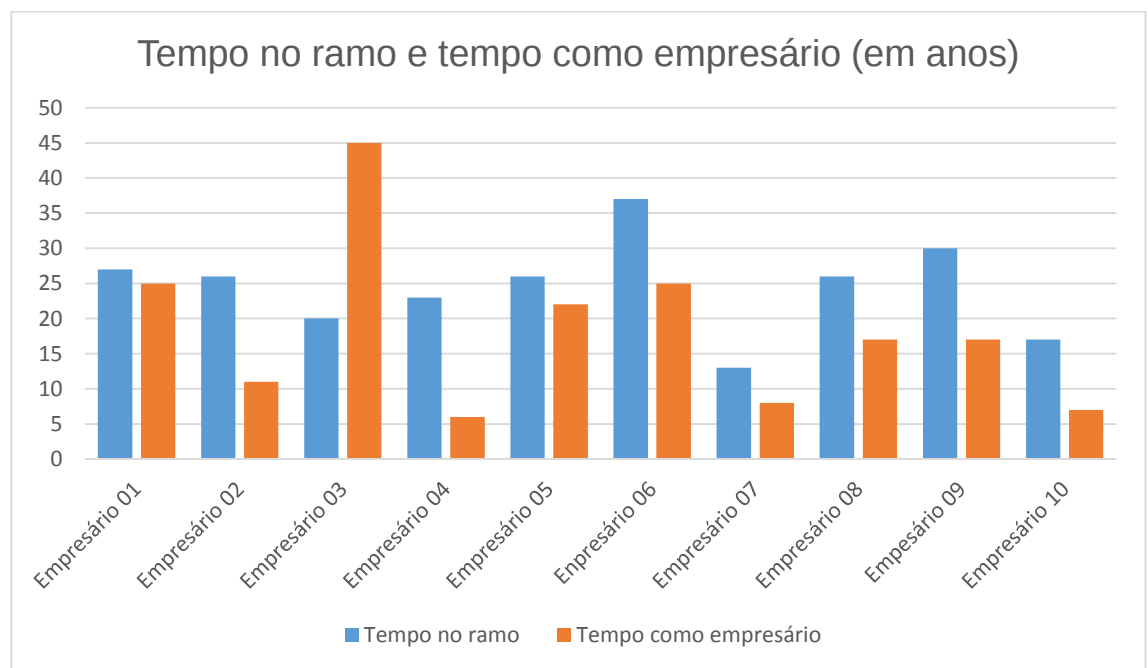
Quanto ao grau de escolaridade, quatro deles tem o segundo grau completo e seis tem o curso superior. Dos empresários que tem curso superior, três são graduados em Administração, dois em Direito e um em Educação Física, como demonstra a Tabela 1.

Tabela 1. Caracterização dos participantes quanto ao grau de escolaridade.

Grau de escolaridade	Frequência
Segundo grau completo	04
Graduado em Administração de Empresas	03
Graduado em Direito	02
Graduado em Educação Física	01
Total	10

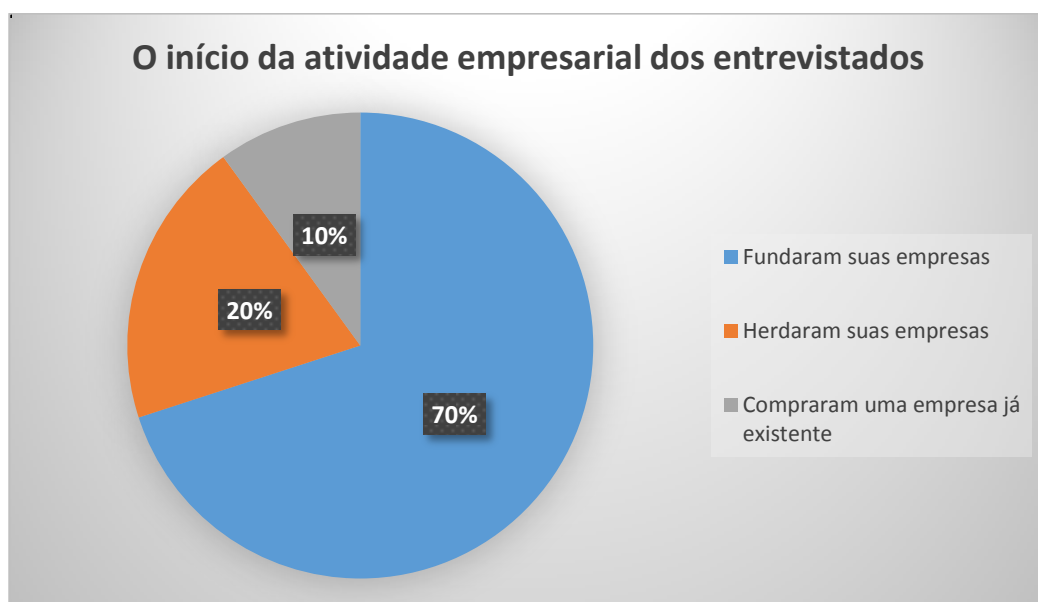
Dos dez empresários, nove deles já trabalhavam no ramo de seguros antes de abrirem as suas empresas, revelando que em 90% dos casos, o tempo de atuação na área é superior ao tempo de existência das suas empresas, conforme demonstra o gráfico 1.

Gráfico 1. Caracterização dos participantes quanto ao tempo de atuação no ramo de seguros e tempo de atuação enquanto empresários deste ramo.



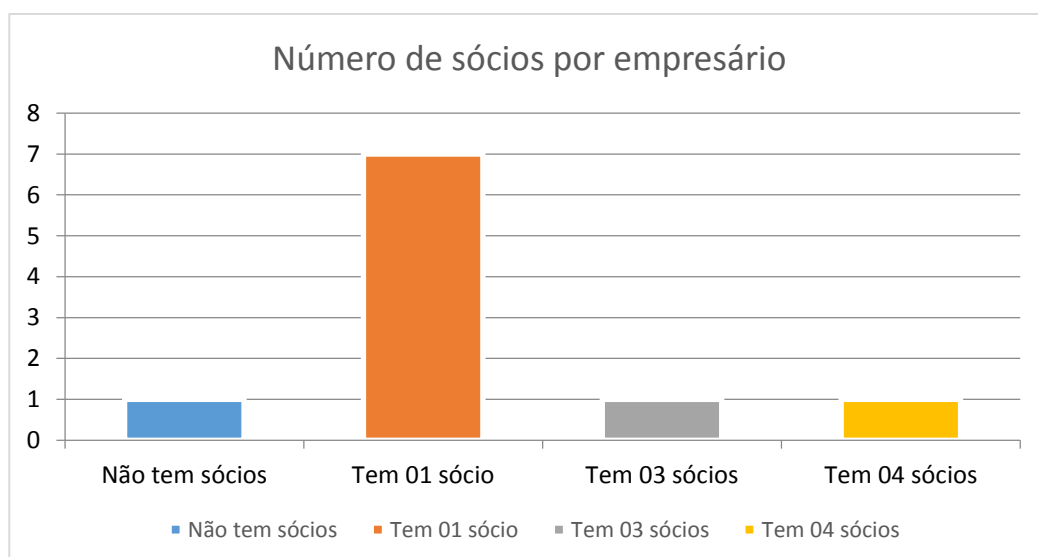
No que se refere ao início de sua atividade empresarial, 07 empresários fundaram as suas empresas, 02 herdaram de seus pais e apenas 01 comprou uma empresa que já existia no mercado, conforme demonstra o gráfico 2.

Gráfico 2. Caracterização dos participantes quando a forma como iniciaram a sua atividade empresarial.



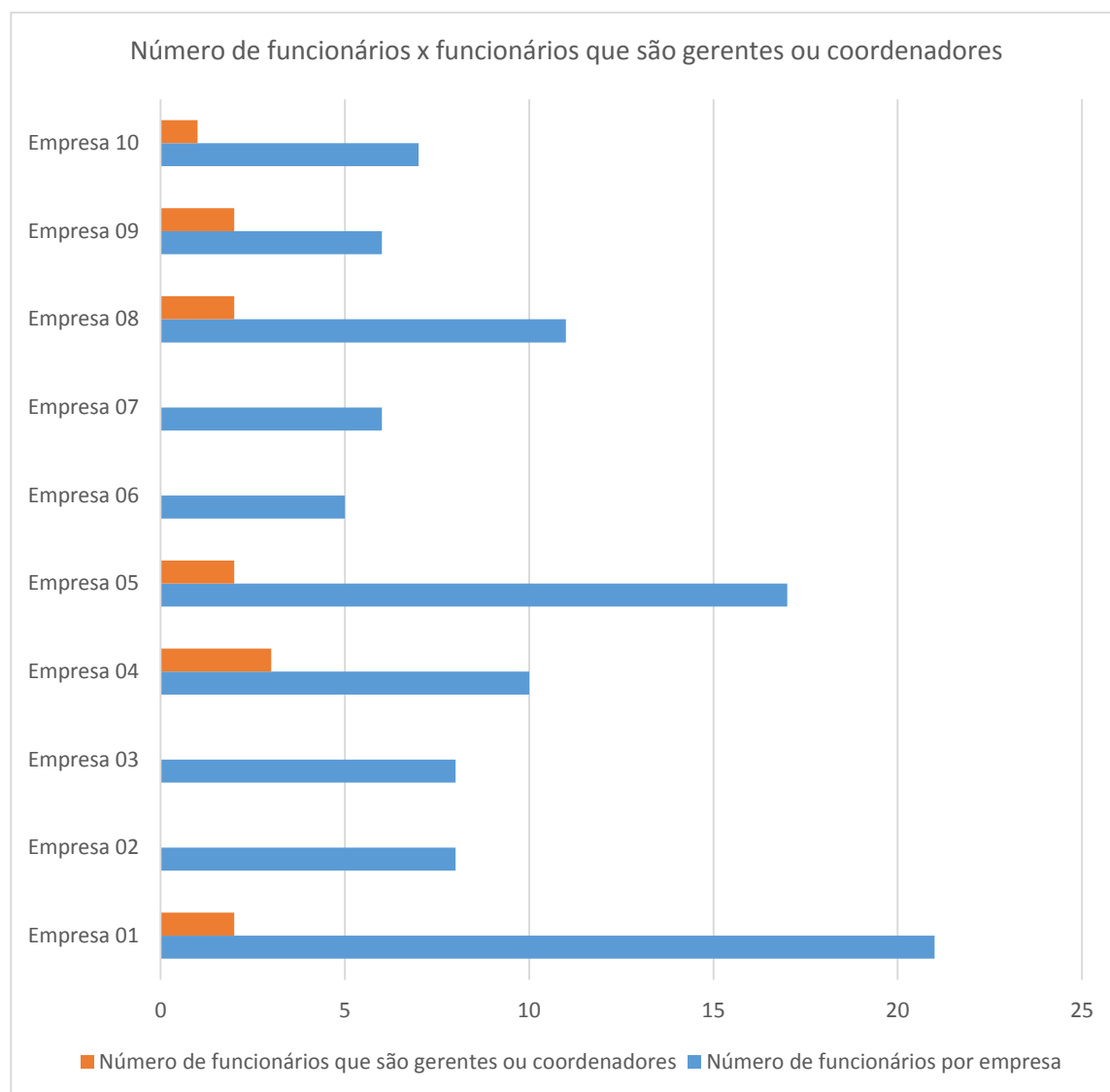
No que se refere ao número de sócios, apenas um empresário não tem sócios. Dos empresários que têm sócios, sete deles tem apenas um, enquanto que os outros dois empresários, tem três e quatro sócios respectivamente, como demonstra o Gráfico 3.

Gráfico 3. Caracterização dos participantes quanto ao número de sócios.



Dos empresários entrevistados, todos têm cinco ou mais funcionários, sendo que quatro deles não tem nenhum funcionário que desempenha cargo de gerência ou de coordenação, como demonstra o gráfico 3.

Gráfico 4. Caracterização dos participantes quanto ao número de funcionários, gerentes e coordenadores que dispõe em suas empresas.



Verificou-se na pesquisa que o número de funcionários que desempenham o cargo de gerência ou de coordenação depende mais da forma como o empresário

administra a sua empresa do que do número de funcionários que ele tem, uma vez que encontrou se o mesmo número de gerentes ou coordenadores tanto em uma empresa que tinha seis funcionários, quanto em uma que tinha vinte e um funcionários.

5.2. Existe um coletivo de trabalho nesta atividade empresarial?

Ao estudar os efeitos do capitalismo e em especial os efeitos do Fordismo na sociedade e na forma como as pessoas passaram a desenvolver o seu trabalho, Athayde (2012), relata que Ford parece ter percebido melhor do que Taylor que os novos métodos de organização do trabalho necessitavam de um novo tipo de sistema sócio econômico e político, assim como um novo tipo de subjetividade de trabalhadores. No entanto, é importante ressaltar que, para que o sistema capitalista pudesse realmente existir, formar trabalhadores não seria suficiente, seria necessário que ao mesmo tempo fosse formado o empresário, aquele que ao deter o capital, o parque fabril e consequentemente compra parte da força de trabalho dos seus funcionários, teria o objetivo de impulsionar a atividade econômica através de índices cada vez maiores de lucratividade em suas empresas.

O problema é que para atingir este objetivo e fazer com que as suas ordens fossem cumpridas, o empresário, pelo menos em sua maioria, acreditou que deveria assumir uma postura autoritária, postura esta, que deveria ser honrada e perpetuada, especialmente quando a direção da empresa fosse repassada de pai para filho. Caso não agisse assim, ele não seria respeitado nem pelos pares e nem pelos próprios funcionários. Seria considerado alguém sem capacidade para o desempenho do cargo.

Diante desta postura o senso comum passou a acreditar que o empresário não poderia sofrer nem ser refém dos efeitos do mesmo capitalismo que, muitas vezes, faz sofrer e torna refém o trabalhador.

Admitir, portanto, que os empresários tem um coletivo de trabalho, ou melhor dizendo, um coletivo de profissão, uma vez que eles são concorrentes entre si, e que existe sistemas de defesa coletivamente erigidos pelos mesmos, é admitir que nesta atividade existe sofrimento, visto que “do ponto de vista da psicopatologia do trabalho, os coletivos são construídos a partir de defesas contra o sofrimento, a ponto de desembocarem em sistemas específicos de defesa da ordem coletiva que não podem ser assimilados ao que é conhecido como um instrumento de defesa da ordem mental individual” (Dejours, 2011c, p. 179), desconstruindo assim, toda a crença de que apenas a classe trabalhadora necessita criar estratégias coletivas de defesa para poder superar todos os sofrimentos decorrentes da sua atividade de trabalho.

Ao entrarem no ciclo vicioso do capitalismo, os empresários criam as suas empresas e nortearam suas vidas a uma rotina de trabalho que muitas vezes não tem a finalidade de satisfazer o seu bem estar ou a sua saúde, mas sim o aumento cada vez maior do lucro das suas empresas. Desta forma, é quase que inevitável o surgimento de sofrimentos, em especial, aqueles decorrentes da solidão, peculiar ao cargo. É necessário, portanto, encontrar saídas, porque “quando se está só, abandonado pelos demais, é psicologicamente muito mais difícil suportar a injustiça do que quando se conta com a cumplicidade dos colegas (...), além disto, todas as novas patologias relacionadas com o trabalho, hoje, são, antes, patologias da solidão” (Dejours, 2011, p. 26).

Ao perceber que as estratégias coletivas de defesa construídas em uma comunidade de trabalho reúnem os esforços de todos para a proteção dos efeitos desestabilizadores, para cada um, do confronto com os riscos que são, em primeira abordagem, os mesmos para todos os membros do coletivo de trabalho (Dejours, 2012b), e que existem coletivos de defesa estruturados segundo modalidades e

concepções diferenciadas no interior de uma mesma empresa ou de um mesmo setor (Dejours, 2011h, p. 132), esta pesquisa vem revelar a real existência de um coletivo de defesa para superar os riscos inerentes a esta atividade. Fato que revela se na fala de um empresário ao ser questionado sobre a existência de algum coletivo em sua atividade profissional:

Olha (...) toda sexta feira eu almoço com quatro Corretores de Seguros e com três ou quatro Gestores de empresa... onde a gente discute é, é problemas, onde a gente comenta a estratégia do negócio, onde agente...esse relacionamento que existe entre, entre esse grupo é ... traz esse tipo de benefício, mesmo sabendo que entre nós existe concorrentes (...) tanto no lado das Seguradoras, quanto no lado das Corretoras de Seguros (E5).

Percebe-se então a importância da existência de um coletivo, seja ele de classe, de profissão, de luta, etc. A importância é tão grande, que mesmo sendo concorrentes entre si, estes empresários reúnem-se para se ajudarem. Além disto, é importante destacar que, neste caso específico o grupo de empresários se reúne com o grupo de representante das seguradoras. Ao fazerem isto, eles estão criando na verdade três grupos de coletivos, um apenas dos empresários, outro dos representantes das seguradoras e um terceiro formado por ambos os grupos, empresários e representantes das seguradoras.

Ao se encontrarem para dividirem as suas dificuldades e sofrimentos, este coletivo de profissão está tentando melhorar não só a gestão das suas empresas para que a mesma aumente o seu faturamento e a sua lucratividade, mas estão tentando também minimizar todas as pressões que sofrem por parte dos seus *stakeholders*, ou seja, de todos aqueles que de uma forma ou de outra tem interesse em sua empresa, a exemplo

dos, funcionários, governo, concorrentes e fornecedores, dentre os quais encontram-se as seguradoras que ao mesmo tempo que fornecem os seus produtos para serem comercializados por estes empresários, cobram dos mesmos um aumento cada vez maior nas vendas de seguros. Este fato evidencia-se na fala deste empresário:

Claro, claro. Hoje mesmo um Corretor Y ligou para mim, porque um Gerente de uma Seguradora tinha cobrado dele o que me cobrou também, de uma maneira é ... que o mercado tá muito competitivo e eles,... como o número de negócios diminuiu nessa determinada seguradora, ele veio perguntar à mim se eu estava passando pela mesma situação, eu disse que sim. Ou seja, esse de, de, de ideias, de convivência nós já temos aqui (E5).

Saber que pode contar com um colega de profissão em momentos de dificuldade é de fundamental importância para o empresário em sua atividade de trabalho:

Eu converso, eu troco ideia, eu tenho um Corretor aqui que é a Corretora X que que é muito amigo meu, terminamos Administração juntos, entendeu? Então, quando tenho uma certa dificuldade, o mercado tá assim. Independente, agente, eu ligo pra ele, ele liga pra mim. Quando tem dificuldade algo, de resolver algum problema, também ele me consulta e vice-versa, eu também consulto ele. É importante (E6).

Além deste coletivo de profissão percebido entre o grupo de empresários, e voltando um pouco o olhar para o que ocorre dentro de suas próprias empresas, pode-se perceber também a existência de dois outros coletivos. O primeiro deles é um coletivo de trabalho que forma-se entre o empresário e seu (s) sócio (s). Percebe-se que os empresários que têm sócios têm a possibilidade de poder compartilhar todos os problemas e as decisões a serem tomadas na empresa:

Para o enfrentamento do dia a dia de trabalho? Olhe, eu divido as responsabilidades com o meu sócio, né? (E7).

Já o segundo coletivo percebido, seria um coletivo que os empresários tentam criar com os seus funcionários. Seria na verdade uma necessidade que eles têm de trazer para perto de si a sua equipe de trabalho, de querer que seus funcionários se comprometam com a sua empresa, muitas vezes de uma forma incondicional. Esta necessidade revela-se na fala de 70% dos empresários quando os mesmos foram questionados sobre as pessoas que eles podem contar para o enfrentamento do dia a dia de trabalho:

Conto com meus colaboradores e com os funcionários (E8).

No entanto, percebe-se que esta tentativa em querer formar com os seus funcionários um coletivo de luta, muitas vezes transforma-se em uma tentativa frustrada, uma vez que a existência de um coletivo, seja ele de trabalho ou de luta requer confiança, a qual é um requisito indispensável para ousar dizer sua experiência do real (Dejours, 2011i, p. 263), além do mais, um trabalhador consciente de suas responsabilidades corre o risco de expor aos demais sua experiência e obtém frequentemente por resposta, no mundo desolado, o silêncio, ou até mesmo reprovação e censura (Dejours, 2011i, p. 264). Se o trabalhador, age assim, com reservas diante de seus pares, quanto mais diante do seu chefe? Pensar que o empresário tem o poder de admitir e demitir já cria entre eles uma relação de subserviência e não de lutar junto para suportar as dificuldades e os sofrimentos no ambiente de trabalho.

Cabe ressaltar que pode-se encontrar casos onde exista este coletivo de luta entre empresário e funcionário, no entanto, mesmo que exista na empresa uma gestão participativa, uma abertura para que os funcionários coloquem as suas questões, a maior

difficuldade para a criação deste coletivo encontra-se na hierarquia que os separa, a qual confere ao empresário o poder de comando e conseqüentemente de cobrança pelo trabalho realizado. Este fato evidencia-se na fala de um empresário ao relatar como gerencia a sua equipe:

Cada um deles tem suas áreas específicas. Eu fico fazendo a cobrança de cada um, dentro de cada área deles (E4).

É importante observar ainda que seria um equívoco pensar que esta dificuldade em se ter um coletivo de luta com seus funcionários não cause sofrimento no empresário. O sofrimento em saber que não pertence aquele grupo que gere faz com que o empresário procure saídas e respostas para os seus desafios exatamente no grupo ao qual pertence, ou seja, no seu coletivo de profissão, ou ainda em instituições que foram criadas para auxiliá-los, à exemplo dos sindicatos estaduais dos corretores de seguros, da federação nacional dos corretores de seguros e da escola nacional de seguros, como relata um dos empresários ao ser questionado sobre as pessoas que o ajudam no dia a dia de trabalho:

Conto com as seguradoras e com o pessoal que assim, que apoiam a parte de seguro que é a Escola, é a Federação, é o Sindicato. Essas são, são mais ou menos, o apoio que eu tenho. Não tenho assim, apoio pessoal, tenho apoio institucional (E8).

5.3 A busca da saúde

5.3.1 Normalidade, prazer e sofrimento

A análise dos processos de luta dos homens e mulheres para preservarem o seu precário e instável equilíbrio físico e mental – a normalidade – em detrimento dos constrangimentos patogênicos exercidos pela organização do trabalho (Dejours, 2012a) é uma tarefa desafiadora, na medida em que a normalidade não é concebida como a

simples ausência de doença, mas como o resultado sempre frágil, de estratégias defensivas elaboradas para resistir ao que, no trabalho, é desestabilizador, ou mesmo deletério, para as funções psíquicas e para a saúde mental, tornando esta normalidade em si mesmo enigmática (Dejours, 1993).

Na pesquisa em questão, estudar a normalidade é tentar desvendar o que estes empresários fazem para conseguir o equilíbrio físico e mental diante de todas as demandas exigidas pelo cargo que ocupam e verificar que em meio ao sofrimento trazidos pelo estresse, pela solidão da função, pelas doenças adquiridas em virtude da sua atividade de trabalho e por todas as vezes que têm que realizar a dolorosa experiência da resistência do real, quase sempre existe um espaço para o prazer trazidos pela realização de si através das conquistas realizadas pela sua empresa.

O que se verifica é uma dualidade de sentimentos, no qual os momentos de sofrimento se entrelaçam com os momentos de prazer e deste encontro vão surgindo espaços de realizações em meio a superação das dificuldades, como pode se observar na fala de alguns dos empresários, quando questionados sobre o que consideram mais difícil em seu trabalho:

O que eu considero mais difícil no meu trabalho (...) é difícil dizer, porque é uma gama de coisas, né? Por exemplo, eu acho mais difícil hoje a gestão de pessoas. É onde eu me desgasto mais. Quando eu falo gestão de pessoas são de colaboradores e de clientes (E1).

Ah, é um conjunto de tanta coisa, (...) os funcionários, são dezessete funcionários, onde cada um tem o seu mundo, tem a sua, sua cabeça, cada um pensa de uma maneira diferente (...) a concorrência (E5)

No entanto, quando questionados sobre o que lhes dá mais prazer em sua atividade de trabalho, eles respondem:

Resolver problemas. Isso me dá um prazer tremendo (E1).

Eu sou feliz com isso que eu faço (E4).

Além disto, existem outros empresários que relataram não sentir sofrimento diante dos problemas que surgem na empresa e tentaram até justificar a existência de tais problemas:

Eu, eu não entendo como um sofrimento não. Mas é algo que eu quis pra mim, que eu busquei. Porque se eu sentisse isso como um sofrimento, primeiro, o que eu iria fazer era mudar de ramo (E4).

Percebe-se uma dinâmica constante entre os momentos de prazer e de sofrimento, como se para um existir o outro também tivesse que aparecer, talvez pelo fato do sofrimento ser um ponto de partida que move o sujeito a buscar a solução para o que lhe aflige (Dejours, 2010), ou talvez porque ser dono de uma empresa seja tão prazeroso que o empresário é capaz de superar todas as dificuldades que surgem através do próprio trabalho que realiza. Fato que pode ser evidenciado na fala deste empresário quando foi questionado sobre o que faz para superar os sofrimentos da atividade:

Trabalhando, trabalhando, é... lendo, estudando, se atualizando junto com as seguradoras. É, tentando ver quais são os melhores critérios que se tem pra você driblar todos esses obstáculos (E5).

Ou seja, para superar o sofrimento provocado pelo trabalho, ele trabalha, e o prazer que eles não conseguem sentir fora do trabalho, muitas vezes porque não tem tempo para cuidar de si ou da sua saúde, eles compensam dentro do trabalho, fato que evidencia se nas seguintes falas:

É como eu lhe disse. Como eu não faço nenhuma atividade física, uma, uma dieta controlada, enfim, não me cuido é, é, é fisicamente, vamos dizer assim, é....esses momentos de prazer no trabalho terminam dando uma compensada, né? (E10).

As conquistas. Quando eu atinjo minhas metas eu, eu vejo que realmente vale à pena. Nós temos aqui, mensalmente nós temos metas individuais. Eu faço uma meta coletiva com a minha turma e a gente tenta focar no objetivo que a empresa vem, vem a adotar naquele mês. Isso, praticamente todos os meses a gente muda. E, sem meta, você não tem foco, você não tem, não tem aquela, a, a ansiedade de você querer se superar. Então, eu, eu acho que a gente tem que ter uma meta e essa meta quando é atingida é o que mais me conforta, o que me dar mais satisfação (E5).

É importante notar que o prazer no trabalho do empresário também passa pelo relacionamento que ele tem com o seu cliente, em especial para os empresários que trabalham oferecendo serviços, como é o caso dos Corretores de Seguros. O cliente tem o poder de tornar o trabalho deste empresário mais prazeroso ou mais sofrido. Este fato evidencia-se nas seguintes falas:

Eu gosto de fazer consultoria, eu gosto de analisar os riscos do cliente e explicar para ele cada cobertura que se encaixa naquele risco. Então isso pra mim é a parte prazerosa. Quando o cara diz: “Eu quero saber do preço”... aí ele me tira a graça do negócio, entendeu?” (E7).

O cliente. O cliente tá cada vez mais exigente. Mais difícil. (E10).

Quando o cliente precisa do seguro e fica satisfeito com o serviço que usou. Aí liga agradecendo. Isso me dar muito prazer (E2).

Saber que eu protegi alguém (E4).

No entanto, a responsabilidade de segurar o bem do outro, seja este bem um automóvel, uma empresa, uma aeronave, um grande evento ou até mesmo a vida de uma pessoa, causa no Corretor de Seguros uma certa tensão, uma vez que ele tem ciência de que se o seguro não for bem elaborado na hora da sua comercialização, ele terá problemas na hora da ocorrência do sinistro. Então é fundamental que o Corretor analise todas as coberturas necessárias para cada risco e oriente o seu cliente da melhor forma possível, agindo com prudência e perícia, uma vez que o cliente confiou a ele e a sua empresa a proteção dos seus bens. Esta responsabilidade é considerada por alguns empresários como a parte mais difícil da sua atividade, fato que evidencia-se na seguinte fala:

Responsabilidade. Responsabilidade de você. Você responsável pelo bem do, do, do outro, né? Responsabilidade é o mais difícil (E5).

Percebe-se também com este estudo que, na relação, quase sempre conflituosa, entre patrão e empregado, o discurso muda de lado, uma vez que o mais difícil para a maioria dos empresários é lidar com os seus funcionários. Pois, o fato do funcionário não corresponder às expectativas da empresa, mesmo sendo bem remunerado e

respeitado, causa sofrimento no empresário, o qual não entende como o seu funcionário não tem o mesmo amor e cuidado pela sua empresa, o que por vezes gera mágoa no empresário. Esta mágoa revela-se na seguinte fala:

Lidar com as pessoas. Com os funcionários, principalmente. Sabe, eu dou uma liberdade bem grande. Eles sabem que não tem é barreira para conversar comigo até de problema pessoal, mas muitas vezes, é, a gente sente dificuldade, porque talvez por essa liberdade que eu dou, é, não andam no ritmo que a gente espera, né? A gente espera um pouco mais. Mas às vezes é....faz parte.(E7).

Ao perceber que o funcionário não valoriza ou não se entrega à sua empresa da forma como ele gostaria, o empresário sofre, e procura a parti daí, encontrar saídas, como por exemplo, utilizar da sua paciência para lidar com o corpo funcional objetivando uma mudança de postura do mesmo. Ou seja, ele realiza um movimento que parte do real do mundo como resistência ao desejo para completar-se como inteligência e em poder de transformação do mundo. Neste movimento, portanto, a subjetividade transforma-se, amplia-se e revela-se a si mesma (Dejours, 2012,b), como ocorre com este empresário:

O mais difícil é exatamente conviver com as pessoas, tá certo, no dia a dia, porque é muito complicado, tá certo? Eu acho que é o mais difícil que eu tenho é justamente isso. Precisa ter muita paciência e saber lidar para poder conviver, porque se não, é um relacionamento bem complicado (E8).

A concorrência desleal também é considerada uma causa de sofrimento na fala destes profissionais, que por trabalharem com a prestação de um serviço que só será utilizado pelo cliente na ocorrência de um sinistro (uso do seguro), estes empresários relatam que sofrem com aqueles profissionais que não são sérios e utilizam-se deste fato para comercializarem um seguro com coberturas bem menores do que dizem está oferecendo. Isso fica claro na fala deste empresário:

A gente percebe que pessoas do ramo que deveriam prezar pelo, pelo bom atendimento e pela qualidade do serviço prestado, muitas vezes, ah, é, dolosamente mudam o perfil, alteram o perfil..., dizem que tão colocando uma cobertura e não colocam. Isso pra falar do mínimo, tem coisas piores. É...isso, são coisas que desestimulam um pouco, né? Mas, aí a gente vai, porque quem trabalha correto acaba se sobressaindo. (E7).

Por mais estranho que possa parecer, a queixa do trabalho repetitivo também apareceu na fala de um dos empresários. Não aquele trabalho das linhas de montagem, mas o trabalho que se repete por vários anos dentro de um escritório, como por exemplo, uma sequência de tarefas que devem ser delegadas aos funcionários, responsabilidades a serem cumpridas, visitas a serem realizadas junto aos clientes, atendimentos aos sinistros que devem ser feitos à qualquer hora do dia ou da noite, apólices que devem ser renovadas, e até mesmo as brigas constantes com a concorrência. Esta repetitividade pode ser observada na seguinte fala:

Olhe, eu hoje, com trinta anos já de seguro, eu acho que talvez a repetitividade da coisa, sabe? Porque, é aquela história, todo ano a mesma coisa, todo mês a mesma coisa. (E9).

A intensidade do sofrimento também foi levada em consideração. Este empresário traz o conviver com as pessoas, como sendo a maior dificuldade em seu dia a dia de trabalho. No entanto, revela que esta dificuldade só faz com que ele sofra se for muito intensa, se não for intensa, não faz sofrer:

Algumas vezes sim, porque aí vai depender justamente da, da intensidade que seja essa coisa, né? Porque tem aquela com menos intensidade ou com mais intensidade. Depende do grau de intensidade, aí você sofre, às vezes até internamente, né, pra poder você é, é digerir direitinho a coisa pra poder tomar alguma decisão (E8).

Após relatarem o que consideram mais difícil em seu trabalho, os empresários foram questionados se estas dificuldades faziam com que eles sofressem, e as respostas foram reveladoras:

Faz. Tira meu sono (E3).

Faz!!! Eu fico doente quando eu perco um cliente. Se for meu, mexe comigo. Um seguro novo nem tanto, porque não entrou em uma concorrência com você, eu perco, mas não tem aquilo. Agora o meu cliente que já está comigo aqui há dois, há três anos e eu perder, aí eu fico uma noitinha sem dormir, fico remoendo, por que, por que ele me deixou? (E6)

E quando questionados sobre o que fazem para superar este sofrimento, eles responderam:

Tentando, fora do ambiente de trabalho não pensar nisso. Me ocupar com outras atividades (E1).

Olha, como é que eu posso dizer.....bom, procuro trabalhar o psicológico de que eu tô fazendo, de que eu fiz o meu melhor, entendeu? (E3).

Eu procuro administrar isso, pra isso não entrar é....como uma problemática. Não é? Porque o que eu faço é aquilo que eu amo, eu gosto, entendeu? (E4).

Apesar de relatarem os sofrimentos e os prazeres da sua atividade laboral de forma separada, 70% dos empresários percebem que existe uma relação entre estes dois sentimentos, e ao serem questionados sobre esta relação, eles respondem:

Sim. Porque o que me faz sofrer já é exatamente o problema. E e o que me dá prazer é a solução do problema. Então tem tudo haver. (E1).

Bem deve existir porque tenho prazer quando consigo resolver o problema (E2).

Está interligada, com certeza. Isso faz parte do, do trabalho, né, da profissão do Corretor de Seguros, o sofrimento (...) tem aquele negócio engalhado, aquela tensão, aí depois que você resolve, chega parece assim (...) tirou um peso (E3).

Evidencia-se assim, um movimento constante por parte destes empresários para superar os sofrimentos com os momentos de prazer. Surge então, nesta busca da normalidade, um trabalho vivo, que é em essência, a resistência ao fracasso, a capacidade de demonstrar obstinação neste confronto com o real (Dejours, 2012,b), e que impulsiona estes empresários a continuarem acreditando nas suas empresas.

5.3.2 A saúde frente à normalidade, o adoecimento e os desgastes

Outro fator a ser considerado na busca pela normalidade são as doenças adquiridas e os desgastes existentes nesta atividade de trabalho, uma vez que, dos empresários que fizeram parte desta pesquisa, 90% perceberam que as doenças que têm foram causadas ou agravadas em virtude do seu trabalho e 100% admitiram que já tiveram quadros de estresses – estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo (Lipp, 2000) decorrentes de sua atividade de trabalho.

O que se pôde perceber no decorrer desta pesquisa, é que os fatores que causam os desgastes nos empresários estão mais ligados as combinações existentes entre os diferentes níveis de controle e de demanda que envolvem os aspectos específicos de seu processo de trabalho. Fato que evidencia se nas seguintes falas:

Eu estava no escritório, já eram oito horas da noite, aí me deu uma tontura, minha língua ficou dormente e entrou. Eu estava sozinho na hora, aí me segurei assim no birô, aí me sentei, tonto, e a língua dormente. Aí foi, foi clareando, clareando, melhorei. Aí, logo depois disso eu procurei um, um cardiologista pra fazer um check up e expliquei a situação à ele e ele disse que foi um pico de estresse, que a pressão deve ter subido muito e eu tive esse, esse pico de estresse e tal e que eu me cuidasse, né, fizesse atividade física. A partir daí eu comecei a tomar remédio de

pressão, até hoje (...) evito ficar até oito horas da noite trabalhando como eu ficava antes. Hoje o meu limite é sete horas da noite (E10).

Eu acho que, que talvez a minha hipertensão seja causada talvez pelo meu dia a dia do meu trabalho, mesmo porque hoje eu comando uma equipe aí de quase setenta pessoas e com ideias e cobranças diferentes e faz com que meu coração talvez trabalhe um pouco mais acelerado. Então, eu acho que uma doença que eu deva ter com relação ao meu trabalho tenha sido a hipertensão (E5).

Foi um quadro somatório de estresse e fadiga. Eu tive uma queda de pressão muito rápida (...)uma queda de pressão abrupta, por causa de estresse no trabalho e de contrariedade, e por tá entrando num ciclo vicioso de carga de trabalho excessiva, trabalhando onze, doze horas diariamente de segunda à sábado. Então chegou a um ponto que o estresse estava tamanho que eu estava trabalhando e tive um mal súbito. Fui bater no hospital. Então posterior a isso, o que foi que eu fiz? Primeiro vi que os problemas, eles passam, como a vida passa. Então comecei a focar em procurar válvulas de escape. Esporte, lazer, fazer o que eu gosto. Né?! O que me dar muita tranquilidade é mar, então estou indo muito ao mar (E1).

É importante observar que as doenças evoluem por avanços, por crises, e estas últimas não ocorrem por acaso na vida das pessoas, mas precisamente, quando alguma coisa de penoso ocorre na vida psíquica, na vida afetiva (Dejours, Dessors & Desriaux, 1993), e que por isto mesmo é preciso reagir. Ao relatarem que percebiam uma relação das doenças que tinham com a sua atividade de trabalho, estavam admitindo um certo fracasso na gestão da sua saúde em prol da gestão das empresas que construíram, uma

vez que só após vários anos na atividade é que eles se dão conta do quando deixaram de fazer por si para fazer pela sua empresa.

Este fato evidencia se na fala deste empresário, que ao revelar as mudanças de postura que teve que realizar dentro da sua empresa depois que viu se aprisionado em sua atividade de trabalho, lamenta pela saúde perdida:

Eu adquiri depois de trabalhar com seguro: É....hipertensão e obesidade, né? E eu peguei, puxei o freio de mão, passei um pouco dessas responsabilidades para os funcionários porque eu centralizava demais (...) tudo tinha que ser eu que resolvia. Então passei para eles, deixei que eles resolvessem, me passassem mais quando ficasse, tivessem alguma dificuldade e sempre orientando e vendo como tá sendo feito, né? E me libertei um pouquinho, tô tentando chegar um pouco mais tarde. Caminhando,....entendeu? Mudei a alimentação para ver se.....se me é....recupero um pouquinho do tempo que eu perdi com relação à saúde (E7).

Como imaginar que um empresário poderia adquirir uma doença laboral ou sentir se preso diante de tantas atribuições, as quais muitas vezes foram criadas por ele mesmo, à ponto deste entrevistado dizer que se libertou um pouco quando passou a delegar as tarefas entre os seus funcionários?

Questionados sobre o que fazem para manter o seu equilíbrio físico e mental diante dos desafios do seu ofício, 60% dos empresários responderam que procuram a normalidade utilizando se de estratégias aparentemente simples, realizadas fora do ambiente de trabalho e mais ligadas aos exercícios físicos, conforme relatos abaixo:

Diariamente, atividade física. E mental, quando fora do trabalho, procurar não pensar na empresa. Procurar ter outras atividades, é lazer com a família, é viagem.

Final de semana, procurar ver um filme, ler um livro. Procurar, quando fora do ambiente de trabalho, sair desse foco (E1).

Eu faço exercício físico para o físico e para o mental (E3).

É o esporte que me dar um equilíbrio (E3)

Sou adepto à exercício, eu, eu faço academia, eu gosto muito de pedalar. Isso me, me, me faz com que a minha mente sempre esteja equilibrada. É ,... então, não sou uma pessoa sedentária, me alimento muito bem, apesar de ter é, é, pressão elevada, eu tomo, tomo remédio. Mas, talvez por conta disso que eu tenho uma, uma atividade física bem frequente, o que me deixa mentalmente é, é, mais comprometido, vamos dizer assim, com o meu trabalho (E5).

Eu pratico religiosamente, pratico religiosamente natação (...) eu já faço natação há muitos anos. Isso aí é o que me dar a tranquilidade para o trabalho, digo à você, é o que me relaxa (E6).

Caminho assim, sempre que tenho tempo, caminho todo dia, no mínimo uma hora por dia. (...) no meu caso que eu caminho pela manhã, geralmente a gente quando vai trabalhar vai com aquela disposição, vai mais, mais como diz, mais tranquilo, mais solto (E8).

Primeiro você tem que ter uma atividade física. Eu faço atividade física três vezes por semana, às cinco horas da manhã até às sete. Hoje mesmo teve. Jogo bola toda

segunda, quarta e sexta. E outra, procurar ter um descanso final semana pra você tentar desopilar e esquecer um pouquinho os, os abacaxi do trabalho (E9).

Já 30% dos empresários procuram a normalidade tentando mudar seu comportamento dentro da empresa.

Ou porque perceberam que é lá onde se encontra a causa do seu sofrimento ou porque sentem que foi lá onde adquiriam as suas doenças. Por tanto, para se proteger das doenças, dos sofrimentos ou dos estresses, o trabalho deve ser alterado, como revelam as falas de alguns dos empresários:

Eu delego (E6).

Eu procuro sempre treinar o pessoal para eles não errarem, porque quando eles eram na venda aí eu vou ter problema lá na frente. Então eu faço isso para não ter aborrecimento (E2).

Eu explodo logo, eu não guardo não. Quem guarda adoece. Eu explodo e fica tudo resolvido. Aí não adoço (E2).

Isso é complicado (...) no dia a dia a gente tem que ter muita paciência. É ... eu procuro fazer o seguinte, eu é, desde quando eu comecei a trabalhar como Corretor de Seguros que eu cheguei a ter assim, diversas pessoas, colaboradores que a gente trabalhava, e eu comecei a ter algumas, algumas questões de, relacionamento, de pensamento individual, porque cada pessoa tem seu mundo, né? E eu comecei a, a eu mesmo me policiar mentalmente e psiquicamente falando. Porque assim, eu tinha que começar a ver a coisa como era, analisar friamente e nunca agir pela emoção, sempre agir com a razão. E depois que eu comecei a fazer isso, até é, é, pra mim mesmo, assim, internamente, pra mim foi bom, porque eu comecei a, a tomar

decisões que na realidade eu não ia tomar a decisão, lógico, que tinha que ser minha, mas, pautada naquilo que eu pensei, que eu analisei, para não fazer coisas que fosse prejudicar A ou B ou senão a prejudicar a mim mesmo (E8).

O distanciamento da emoção, o agir friamente como relata o entrevistado E8, faz com que ele sofra menos ao ter que tomar decisões difíceis, como por exemplo, ter que demitir um funcionário. É importante percebermos que nesta fala, entre a experiência do real e o encontro da solução, há um espaço intermediário de sofrimento, de tolerância ao sofrimento, de resistência ao sofrimento, o corpo a corpo com a resistência, sem os quais não surgirá nenhuma intuição de solução (Dejours, 2012a, p. 18 e 19) mesmo que esta intuição seja a decisão de agir friamente perante os seus funcionários.

Dentre os 60% dos empresários que procuraram a normalidade na atividade física e dos 30% que à procuraram na mudança de postura dentro da empresa, 30% deles procuraram também a ajuda de um médico, conforme percebe se nas seguintes falas:

Eu tenho feito, eu acho que eu fiz todo tipo de exame possível nesses, nesses últimos dias, é, e....tô fazendo reeducação alimentar, tô caminhando dia sim, dia não (E7).

Procurei médico, né! Às vezes estava dormindo assim, e acordava hiper assustado, (...) até um barulho, ouvia um barulho e acordava com uma tensão....você já foi dormir tenso, né? Aí, qualquer coisa que aconteça, até uma porta que bateu (...) eu acordava hiper assustado. E, outra coisa, você às vezes, quando tá muito preocupado, não dorme bem (...) por conta da responsabilidade, do respeito que você tem que ter com as outras pessoas. Porque quer queira, quer não a gente tem a questão da imagem, que é tudo que a gente tem (E4).

É importante observar que o Corretor de Seguros, em especial aqueles que trabalham mais com o seguro de automóvel, vivem em um constante estado de alerta, visto que nunca sabe quando o seu cliente irá se envolver em um acidente de trânsito, fato que irá demandar os seus serviços. Então ele assume uma postura de manter se disponível vinte e quatro horas por dia, durante os sete dias da semana, tendo muitas vezes que atender os clientes de madrugada ou nos finais de semana.

Ao serem questionados sobre o que fazem nos momentos em que os recursos que utilizam para manter se no campo da normalidade se mostram insuficientes, as respostas foram reveladoras:

Procurando entender que as coisas não são muitas vezes do jeito da gente. Não é? Às vezes a gente é jogado pra, pra cova dos leões e a gente tem que procurar se defender, de certa forma, né? Mas eu acho que a religião é muito importante (...) agora, procuro demais não procurar esquentar a minha cabeça. Eu...é assim.... tem o problema, ele existe.....se não tiver o problema é...é porque.....eu acho que você não tá fazendo nada. Porque quem tem uma empresa, tem um negócio, ele tem um problema. Todo dia tem um problema. Então a gente tá aqui para resolver problemas mesmo, pra apagar esse incêndio e administrar da melhor maneira possível (E4).

Bem, como eu lhe falei, como eu tenho isso muito bem resolvido, esse lado espiritual, eu.....então eu me sinto muito tranquilo para resolver as coisas. Muito embora, por outro lado à vezes a gente acaba não demonstrando tanto a, a pressão

com os problemas e você sabe que no ramo de seguros a gente tem. É...mas....é....eu consigo. Até agora Deus tem me dado esse escape, vamos dizer assim (E7).

Aí tem que sentar, esfriar a cabeça, parar um pouquinho e pensar, e tocar a bola pra frente. Não adianta esquentar a cabeça não. Nesse ramo, não (E9).

Nos momentos em que eu não estou na empresa, perto, para orientar e dizer como é o trabalho. Quando eu não consigo fazer isso, aí eu sei que vou me aborrecer, porque não estou aqui dentro, perto (E2).

Percebe-se desta forma, uma luta constante em busca da normalidade. No entanto nem todos eles conseguem encontrar o equilíbrio entre a sua vida pessoal e profissional. Este fato revelou-se mais fortemente em 10% dos empresários, quando questionados sobre como fazem para manter seu equilíbrio físico e mental:

É difícil viu. Porque não sobra tempo. Não faço atividade física, tô muito sedentário (...) por mais que a gente se estruture sempre, sempre, porque a gente vive de produção, a gente se organiza sobra tempo, a gente pega aquele tempo pra arranjar produção. Sempre o tempo é preenchido de produção, atrás de produção (E10).

Observa-se que a nova ordem econômica passou a ditar não só a atividade dos empregados, mas atingem, sobremaneira, o modo de gestão dos empresários, tornando-os, com muita frequência, reféns de sua própria empresa e da rotina que criam em torno de si mesmos (Dejours, 2015; Souto, et al, 2015). Como imaginar que o empresário, o qual tem o poder de fazer o seu horário de trabalho e que tem funcionários ao seu dispor

para realizar as tarefas da sua empresa, não tenha tempo para cuidar da sua saúde física e mental?

Para o empresário E10, a busca da normalidade solicita-lhe um esforço maior do que pode realizar, ele vê-se dentro de um ciclo vicioso e não encontra saídas. Para ele o confronto com o real do trabalho causa-lhe um sofrimento patogênico, uma vez que ele não consegue reorganizar as atividades de modo que ele possa ditá-las. Muito pelo contrário, a sua vida é ditada por elas. Nesta luta, o confronto com o real se torna intransponível e leva à repetição constante dos mesmos problemas, dos mesmos fracassos, tornando-se insuportável (Dejours, 2011j, p. 435), como pode se perceber em sua fala, quando questionado sobre o que fez para lidar com o seu problema de saúde:

Nada, infelizmente nada. Só um check up no cardiologista. É, é. Eu tenho que fazer né? Mas não faço.. Isso aí é complicado. Ele disse: Olhe, se você perder vinte quilos, você, você deixa de tomar remédio, a sua pressão vai voltar ao normal. É, que eu tenho, o negócio é perder peso, mas eu fico o dia todinho trabalhando, quando é à noite gera uma ansiedade, eu boto pra comer (E10).

Diante da impossibilidade do encontro da normalidade, o adoecimento da mente e do corpo parecem inevitáveis. Este fato evidenciou-se na fala de alguns empresários quando questionados se percebiam uma relação das doenças que tinham com a sua atividade de trabalho:

Com certeza. Porque a questão da obesidade é ansiedade, né? Falta de tempo, também, porque eu trabalho muito aí não tem tempo pra fazer atividade física, e a ansiedade gera é....distúrbio alimentar, aí com a obesidade vem os outros problemas, né? Uma pressão alta (E10).

A obesidade, ela se desencadeou, além da propensão natural do organismo, à uma vida sedentária, porque eu trabalhava muito e não fazia atividade física. Então tive um ganho de peso. É..... a falta de atividade física, porque por trabalhar demais, você não, não, tinha tempo de fazer atividade física. E somando que você quando tá estressado, tem pessoas que descarregam na comida. Tem gente que come pouco, tem gente que come muito. No meu caso, eu comia muito. Então foi, foi, foi uma coisa decorrente do dia a dia do trabalho (E1).

Passei por uma, um estrangulamento de vesícula. É..... fui submetido a duas cirurgias, uma gastroplastia pra redução de estômago e depois uma cirurgia plástica corretiva (E1).

Na análise etiológica das perturbações psicopatológicas vinculadas ao trabalho é difícil distinguir o que provém efetivamente dos constrangimentos da organização do trabalho, o que procede das idiossincrasias do sujeito e o que resulta dos conflitos do espaço privado e no caso de hiperatividade profissional, encontramos as mesmas dificuldades (Dejours, 2011L, p. 193), contudo podemos admitir que há hiperatividade quando o próprio sujeito afirma não conseguir, por seus próprios meios, diminuir a carga de trabalho que ele próprio julga excessiva (Dejours, 2011L, p. 194).

Observa-se que a hiperatividade que é gerada no empresário, toma-lhe o tempo para o cuidado de si e da sua saúde, tornando-o vulnerável para o desenvolvimento de diversas patologias, evidenciando-se dentre elas as patologias do corpo, como as doenças cardiovasculares, as hipertensões e a obesidade e as patologias da sobrecarga,

como o *workhaolism*, simplesmente porque ele não consegue se desligar do seu trabalho, da sua empresa.

O fato do empresário E10 ter consciência de que a doença que tem foi adquirida ou agravada em virtude de sua atividade laboral não é suficiente para fazê-lo mudar de postura diante do seu trabalho. Talvez isso aconteça porque o trabalho sempre seja uma provação para a subjetividade, da qual esta sai sempre ampliada, engrandecida ou, ao contrário, reduzida, mortificada (Dejours, 2012b, p.34), ou então, pelo fato da normalidade ser uma conquista difícil e nunca definitiva, uma vez que está sempre em reconstrução (Dejours, 1995), de outra forma, como compreender o fato deste empresário não conseguir realizar a mudança necessária para melhorar o seu próprio estado de saúde, mesmo que saibamos que a saúde perfeita não existe e que ela será sempre um ideal a ser perseguido (Dejours, 1995).

Segundo Dejours, Dessors & Desriaux, 1993, p. 99, a O.M.S. define saúde como, “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não consiste, somente, em uma ausência de doença ou enfermidade”. No entanto, considerando que intuitivamente, cada pessoa tem uma ideia do que é a saúde, sendo ela um conceito vulgar, no sentido que pertence a cada um (Canguilhem, 2002) ou mesmo do que significa este estado de completo bem estar, é difícil e provavelmente impossível de lhe dar uma definição, sendo assim, como conseguir atingir este estado?

Os estudos de morbidez demonstram que geralmente somos afetados por várias doenças, as quais podem ser mais ou menos estabilizadas através de reguladores internos ou por meios artificiais, como medicamentos ou alimentação balanceada (Dejours, 1995), no entanto, deve-se considerar que a saúde não pode ser definida referindo-se exclusivamente ao biológico, ela envolve algo de ordem psíquica e social e acontece também através das interações entre o corpo e o ambiente, (Dejours, 1995),

não apenas o ambiente físico mas também humano, fazendo com que a sua conquista seja um tanto desafiadora ou até mesmo, inalcançável, por isso uma busca incessante por ela (Dejours, 1995).

Quando os empresários relatam que praticam alguma atividade física, que delegam tarefas para diminuir a sua carga de trabalho ou que fazem uso de algum tipo de medicamento, percebe-se que o que eles querem na verdade é encontrar este estado de saúde. Verifica-se, no entanto, que o equilíbrio obtido é sempre precário e mesmo que seja satisfatório ou aceitável o que eles encontram, não é saúde, já que essa seria um estado ideal, inatingível (Dejours, 1995). Surge então a normalidade, a qual pode ser definida como um estado real, não ideal, onde a doença e o sofrimento são estabilizados. No entanto, ao contrário da saúde (sempre inalcançável), a normalidade não é isenta de sofrimento (Dejours, 1995).

Existem momentos onde você tem problema de gestão interna de pessoas (...) um atrito com um funcionário, funcionários que não estão exercendo a sua atividade corretamente, que você tenta orientar e muitas vezes a sua orientação não é aceita. Há aquele embate, né? E nesses momentos eu somatizo muito, e não deveria, mas eu acabo somatizando (E1).

Mesmo fazendo de tudo para não deixar que os problemas da empresa afetem a sua saúde, de alguma forma, ele acaba somatizando e assimilando estes momentos como algo normal em seu dia a dia de trabalho, visto que os problemas com os funcionários é algo recorrente na fala de 100% dos empresários.

5.4. Como ocorre se o reconhecimento nesta atividade?

Trabalhar não é apenas produzir, é viver junto (Dejours, 2012b, pág. 106), é quando homens e mulheres se engajam na dinâmica da construção e da evolução da organização

do trabalho (Dejours, 2012b, pág. 103), e se mobilizam para realizar esforços, sejam eles esforços da inteligência ou da engenhosidade; de elaboração para a geração de opiniões ou de integração nos debates de opiniões, que podem levar à uma cooperação efetiva na empresa, mesmo sabendo que esta cooperação só ocorre se cada um assim desejar (Dejours, 2012b, pág. 103).

Contudo, esta mobilização subjetiva – por espontânea que seja – não deixa de ser frágil (Dejours, 2012b, pág. 104), ela depende da dinâmica entre contribuição e retribuição, ou seja, em contrapartida da contribuição que ele leva à organização do trabalho, o sujeito espera uma retribuição (Dejours, 2012b, pág. 104), e a análise psicodinâmica sugere que esta retribuição seja de natureza simbólica, ou seja, trata-se do reconhecimento em suas duas dimensões: de constatação e de gratidão pela contribuição do sujeito à organização do trabalho (Dejours, 2012b, pág. 104).

No entanto, é importante observar que o reconhecimento passa pela construção rigorosa de julgamentos, sejam eles de utilidade ou de beleza, os quais ocorrem a partir do trabalho realizado e são proferidos por atores específicos, engajados diretamente na gestão coletiva da organização do trabalho (Dejours, 2012b, pág. 106). Verifica-se então, a necessidade de outro que julgue o trabalho realizado pelo sujeito, para que assim, ele possa ter o seu trabalho reconhecido e conseqüentemente possa ter um ganho no registro da sua identidade (Dejours, 2012b, pág. 106).

Sendo assim, um dos maiores desafios desta pesquisa é descobrir então, como dá-se o reconhecimento no trabalho desenvolvido pelo empresário, uma vez que ele não pertence ao coletivo de trabalho formado pelos seus próprios funcionários e não tem um superior hierárquico que o avalie. O que ocorre, pelo menos na maioria dos casos, é que a tarefa de avaliar ou de reconhecer o desempenho dos funcionários é dele, e não o contrário. Talvez, esta seja a maior dificuldade que o empresário encontre para ter o seu

trabalho reconhecido por alguém. Pois, via de regra, o empresário trabalha na solidão. Fato que evidencia-se com mais frequência nos empresários que não tem sócios, os quais têm que cuidar sozinhos da administração de suas empresas e não têm com quem compartilhar, pelo menos no ambiente de trabalho, seus fracassos ou suas vitórias.

No entanto, é importante observar que, apesar destas evidências, o empresário também precisa de uma retribuição simbólica, ou melhor dizendo, do reconhecimento do seu trabalho para continuar a mobilizar seus esforços em prol da sua empresa. Restamos saber, então: quem seria este outro que poderia julgar e reconhecer o trabalho do empresário?

Este estudo revelou a necessidade de ampliar o olhar e sair um pouco do ambiente interno da empresa para poder encontrar esta resposta tanto na família como nos *stakeholders*, ou seja, em todas as pessoas que têm interesse pela empresa do entrevistado, sejam elas clientes, fornecedores e até mesmo nos seus pares. Fato que revelou-se na fala deste empresário quando questionado se ele sentia se reconhecido pelo trabalho que realizava:

Eu me sinto reconhecido pelo mercado, eu me sinto reconhecido muitas vezes por alguns clientes. Pelo ambiente familiar. Os colegas corretores, os próprios concorrentes, os parceiros, os fornecedores, que são as seguradoras. Eu acho que nesse ponto eu consegui ao longo dos anos criar uma imagem positiva e criar uma reputação. Porque reputação você destrói em um minuto, mas você leva uma vida para criar. Então eu procuro sempre trabalhar muito transparente (E1).

Percebe-se no relato deste empresário a existência de dois tipos de julgamentos, o de utilidade, ou seja, aquele que é proferido pelos clientes, pelas seguradoras e até mesmo pela família, que ocorre quando o empresário realiza um trabalho que teve uma utilidade econômica, social ou técnica (Dejours, 1993, pág. 242), e o de beleza, o qual é proferido pelos pares, ou seja, pelos outros empresários do ramo de seguros, que no caso são seus concorrentes, e que por isto mesmo é muito mais severo e exigente, pois ocorre quando o sujeito é reconhecido como possuidor de todas as qualidades e *saber-fazer* daqueles que formam o coletivo de trabalho, a equipe, ou a comunidade à qual pertence (Dejours, 1993, pág. 243).

É importante observar que este reconhecimento de beleza é muito mais difícil de ocorrer entre os empresários porque eles são concorrentes entre si, e na briga por clientes e por uma fatia maior do mercado, não é interessante, pelo menos em termos teóricos, que um empresário elogie o trabalho do outro. Seria reconhecer para o próprio cliente, razão de ser da sua empresa, que o outro é tão bom ou melhor do que você. Fato que poderia fazer com que este cliente fosse para o concorrente. Mesmo assim, fatos como estes foram revelados em algumas falas quando questionados sobre quem reconhecia o seu trabalho:

Pelos outros colegas do mercado e pelos clientes que tenho (E2).

Pelo mercado (E5).

Eu noto que eles às vezes vêem como é que eu consigo conciliar, que não é fácil, tanta família trabalhando junto e em uma harmonia. Graças à Deus. (E6).

Pelos concorrentes também. Eu me sinto reconhecido a partir do momento que eu percebo que apesar do pouco tempo que eu tenho no ramo, a Corretora da gente está num nível legal em relação aos demais. Então, isso para mim cai como um reconhecimento quando os outros corretores colocam que a corretora da gente está indo bem. É um estímulo, né? (E7).

Para os empresários, este julgamento de beleza ou estética é de fundamental importância, uma vez que, ninguém melhor do que um concorrente para julgar se o trabalho do seu rival está conforme as normas da arte.

Neste caso, não é só reconhecer o *saber-fazer* que o sujeito tem em comum com os seus pares, mas, reconhecer o que faz essencialmente a diferença em relação aos outros, ou seja, a sua originalidade, levando assim a um reconhecimento da própria identidade do sujeito, mesmo que este julgamento seja direcionado sobre o trabalho e não sobre o sujeito, sobre o fazer e não sobre o ser (Dejours, 1993), como se verifica nesta fala:

Me sinto reconhecido pelos meus colegas de profissão. Eu sei que eles me reconhecem como Corretor de Seguros, não me reconhecem só como uma pessoa, e pelo menos para mim, eu me sinto envaidecido (...) e quando a gente é reconhecido, para mim, pelo menos é assim, psiquicamente melhora muito a minha vida (E8).

É importante observar que assim como o julgamento de beleza, o julgamento de utilidade também revela-se de fundamental importância para a atividade empresarial, em especial aquele que é proferido pelos fornecedores e pelos clientes, fato que evidencia-se nas seguintes falas:

Me sinto reconhecido pelas seguradoras, as quais já me premiaram, e essas premiações são frutos de um trabalho que você faz por excelência, que você faz por comprometimento, que você faz de maneira eficaz. (E5).

Aí, você se sente feliz, se sente é.... reconhecido quando esse cliente confia em você, não é? Quando ele precisa de um serviço e você vendeu aquele serviço e você consegue oferecer, executar. Eu acho que isso é um reconhecimento, né? Porque, quem vende seguro, vende uma proteção de dinheiro ou proteção familiar. Eu acho uma atividade hiper social, assim, de uma certa forma, de você levar proteção para as pessoas (E4).

O reconhecimento dos familiares e até mesmo dos funcionários também surge em algumas falas como algo gratificante para o empresário, visto que, é um sinal de que ele consegue conviver de uma forma um tanto harmônica com a sua equipe de trabalho e também consegue ter a admiração da sua família pelo trabalho que realiza.

Me sinto reconhecido pelo meu funcionário, pela minha família (E9).

Pelos meus funcionários (E8).

Pela minha família, né? (E10).

Quando questionados se consideravam importante o reconhecimento para o seu desempenho nesta atividade, o empresário responde:

Sim. Em qualquer atividade você ser reconhecido é positivo, né? Não adianta você às vezes procurar dar o seu máximo e muitas vezes esse seu máximo não está

sendo reconhecido. Quer dizer, ou você está trabalhando errado, ou então você não está conseguindo fazer com que o seu trabalho seja percebido pelo seu ambiente de trabalho (E1).

Sim. Considero. Porque é por causa desse reconhecimento que eu consigo seguir em frente (E2).

Eu acredito que sim. Eu acho que, quando você não é reconhecido, você fica meio que, as coisas negativas né? Meio apagado, e isso não é importante, não é interessante (E4).

Rapaz, muito! Pelo menos para mim, pessoalmente, eu, assim, eu me acho muito é, é assim envaidecido (E8).

É isso que me deixa muito mais feliz. Saber que, quando o cara bater no carro dele, a empresa dele pegou fogo, enfim, e eu sei que aquilo está protegido, eu tirei uma família de um caos, e isso...e isso me faz feliz. Saber que eu levo isso sabe, para as pessoas. Eu, eu sou muito feliz com o que eu faço (E4).

Observa-se que o reconhecimento não é uma reivindicação marginal, mas sim uma peça chave da psicodinâmica da cooperação (Dejours, 2012b), uma vez que, quando um empresário reconhece o trabalho do outro, isto serve como estímulo para que aquele que foi reconhecido continue a desempenhar a sua atividade da melhor forma possível e até mesmo passe a tomar medidas que melhore ainda mais a performance da sua empresa. Ele percebe que está sendo observado pelos demais, e este fato proporciona o surgimento de uma cultura do reconhecimento mútuo pautado pela ética profissional. Fato que só tem a engrandecer este grupo profissional.

Ainda assim, não se pode esquecer que a falta de reconhecimento é um dos temas recorrentes no universo do trabalho (Dejours, 2012b), e este estudo revela que na atividade empresarial esta realidade não é tão diferente da realidade do trabalhador. Quando o empresário realiza o seu trabalho, nem sempre o reconhecimento acontece, ou quando acontece não é bem da forma como ele gostaria que fosse. Fato que verificou se na seguinte fala:

Me sinto reconhecido pelos clientes. Uma boa parte de clientes sim, outras partes, não. Não tanto como eu gostaria (...) nem sempre, nem sempre (E3).

Observa-se desta forma, que tanto para o empregado quanto para o empregador, o reconhecimento, seja ele de utilidade ou de beleza, é algo fundamental para o desenvolvimento de uma atividade de trabalho. Primeiro porque ele pode gerar modalidades de cooperação, uma vez que o reconhecimento pelos outros, dá legitimidade do prazer no trabalho de um colega, proporciona um retorno deste em relação aos demais em termos de responsabilidade, frente ao coletivo e de reciprocidade frente aos demais (Dejours, 2012b), como pode se observar entre o grupo de empresários ao sentirem se reconhecidos pelos pares, e segundo, porque a retribuição simbólica concedida pelo reconhecimento procede da produção de sentido que ela confere ao vivenciado do trabalho (Dejours, 2012b).

5.5 Família e empresa: relação de interferência ou de pertencimento?

O senso comum quer que o trabalho ocupe materialmente um período importante da vida – oito horas diárias, no entanto esta avaliação grosseira não condiz com a realidade, uma vez que, a relação subjetiva com o trabalho leva seus tentáculos para além do espaço da fábrica ou do escritório, da oficina ou da empresa e coloniza profundamente o espaço fora do trabalho (Dejours, 1993 p. 120). Este fato evidenciou-se nas falas de

70% dos empresários, quando questionados se a sua empresa interferia na relação que tinham com suas famílias.

Interfere sim. Porque é difícil você sair daqui com um problema e chegar em casa sem ele. Sempre passa um bom tempo para você se desligar. E quando o problema ocorre na sexta feira é pior, porque você passa o final de semana todinho com ele, para esperar a segunda feira para poder resolver (E2).

Interfere, porque eu sou uma pessoa muito comprometida com o meu trabalho. Trabalho muito. E muitas vezes eu deixo minha família um pouco de lado. Não que seja em um segundo plano, minha família sempre vai está em primeiro plano. Mas, já cheguei atrasado em reuniões de escola por conta de visitas à clientes, porque nós que trabalhamos com vendas, tem momentos inesperados, horário um pouco ingrato, que termina você não sabendo conciliar um pouco isso (E5).

Sim. Por causa da falta de tempo. Ah! Pronto, agora de quatro horas da tarde tem uma apresentação da minha filha no colégio e eu não vou. Eu não posso. Infelizmente! (E10).

Já, os outros 30% dos empresários não consideraram que a empresa interferia na família, mas sim, que ela faz parte da mesma. Ou seja, é algo que já está inserido no ambiente familiar, como verifica se nas seguintes falas:

Eu não diria que interfere, eu diria que faz parte. O universo do trabalho, ele acaba de uma certa forma, por mais que você tente isolá-lo, fazendo parte do seu dia a dia familiar. Eu acho que é uma coisa natural (E1).

Minha esposa também tem empresa. E como ela também tem, ela sabe da necessidade que se tem de dar uma atenção à empresa, aí a gente não tem cobrança nesse lado, e minhas filhas também entendem isso. Entendem e inclusive participam das coisas, né! Quando vem da faculdade ficam um pouco na empresa e depois vão estudar. São bem tranquilas (E7).

Trabalham todos eles comigo, trabalha minha esposa, trabalha meu menino que trabalha aqui comigo e minha filha também, que é Corretora. Lógico que a gente comenta em casa tudinho, problema da empresa, tudinho, mas nada que, que abala a estrutura (E9).

É importante observar que fazer parte é muito mais do que interferir, é ter a empresa sempre na pauta das conversas da família e inserida nos momentos que deveriam ser apenas de convívio familiar. Este fato evidencia-se com mais frequência nas falas daqueles empresários que administram uma empresa familiar ou que herdaram suas empresas dos pais, os quais foram criados ouvindo dizer que não se deve medir esforços diante das atribuições demandadas pela mesma, uma vez que é a empresa que sustenta a família, conforme verifica-se neste relato:

Desde quando eu me entendo de gente, vamos dizer assim, meu pai é da área comercial, tem empresa e eu não sabia o que era ter férias, então eu sempre

achava que não. Estou trabalhando, é para mim, então eu tenho que trabalhar de dia, de noite, de madrugada, a hora que for (E7).

Verifica se por parte destes empresários, uma entrega total de si ao seu trabalho e a falta de limites sobre o tempo que devem se dedicar às suas empresas. Este desequilíbrio entre o tempo dedicado à empresa e à família passa a ser algo normal em suas vidas. Até mesmo quando eles se dão o direito de tirar férias, estas não passam de alguns dias:

De uns cinco anos para cá, quatro anos para cá eu tenho tirado férias mesmo. Mas isso não é férias de trinta dias porque eu não aguento, né? Não tem como. Mas aí, pelo menos uma semana, aí eu viajo com minha esposa, com os filhos também e a gente se desliga completamente. E aí foi que eu vi como é importante para recarregar a bateria, né? (E7).

Os laços que tem com a sua empresa são tão fortes, que mesmo durante estes dias de descanso, este empresário não esconde a preocupação constante com a mesma. Fato que revela se em sua fala quando diz que esta semana de férias é importante também para o lado profissional:

A gente também pensa que não tem importância no lado profissional, mas tem (E7).

O dilema de não conseguir separar os problemas que tem na empresa com a sua vida familiar, também é uma constante na vida do empresário. Muitos deles se culpam pelos momentos em que acabam descontando na família as frustrações que teve durante

o dia de trabalho, e alguns deles só se dão conta do fato, quando algum familiar chama a sua atenção, como pode se verificar na seguinte fala:

Você chega em casa daquele mesmo jeito assim (...), e você tem que parar, olhar e separar as coisas, e até mesmo conversar com a família. Com a família é até mais fácil do que aqui, eu acho. Até mesmo a sua esposa, o seu filho fala: “O que é isso pai ?” Ai você cai na real e fala: Desculpa, eu estou passando por isso, por isso, e aí você já tem o conforto da família porque ela já entende já (E3).

Verifica-se que a separação clássica entre dentro-do-trabalho e fora-do-trabalho não tem sentido em sociologia do trabalho, assim como em psicodinâmica do trabalho (Dejours, 1993). Esta separação é contraditada a partir do instante em que nos referimos à dinâmica dos processos psíquicos e sociais, uma vez que, o funcionamento psíquico não é divisível (Dejours, 1993).

Ou seja, o homem que está engajado em estratégias defensivas para lutar contra o sofrimento no trabalho, não abandona seu funcionamento psíquico no vestiário (Dejours, 1993). O empresário, não deixa na empresa a discussão que teve com um funcionário, a preocupação com a carga tributária, ou com o faturamento que tem que aumentar para poder pagar a folha de pessoal no final do mês. Ao contrário, leva suas contrariedades mentais consigo e necessita da cooperação de seu círculo de relações mais íntimas para manter suas defesas em estado de funcionamento para o momento do regresso ao trabalho (Dejours, 1993), fato que revela-se na seguinte fala:

Eu sempre procurei não levar os problemas da Corretora para casa nem trazer os problemas de casa para dentro da empresa. Mas só que você sabe

que isso é muito difícil, eu sinto que quando eu tenho um problema grande de dentro da empresa que eu chego em casa que não compartilho com a minha família eu me sinto assim, é, é até muitas vezes culpado e vice-versa. Quando eu chego em casa que estou um pouco assim calado, aí minha esposa pergunta logo: Está acontecendo alguma coisa? (E8).

Considerando que a identidade é construída através dos olhos dos outros e que nesta perspectiva o amor é a principal maneira de atribuir ao outro um reconhecimento que depois se integra a sua identidade (Dejours, 1995), ter o apoio da família é fundamental para que o empresário possa superar todas as dificuldades do seu dia a dia de trabalho. Percebe-se então, que toda a economia familiar é convocada para auxiliar seus membros a enfrentarem as contrariedades em situações de trabalho (Dejours, 1993).

Além disto, é criada dentro da própria família uma dinâmica de atribuições para que a empresa nunca pare. Ou seja, o que ocorre é uma imbricação entre produção e reprodução, entre trabalho profissional e trabalho doméstico, revelando a importância das relações familiares entre homens e mulheres na eficácia produtiva (Hirata, 2002). Este fato revela-se nas falas de 70% dos empresários quando questionados sobre a divisão das tarefas demandadas pela casa e pela família.

Divisão de tarefas? Não. Em casa é ela quem toma conta de tudo (E7).

Não tem divisão não. Eu dou o dinheiro, já sustento, e minha esposa faz tudo.

Eu não tenho nenhuma atividade da casa ou da família não (E2).

Minha esposa fica mais com a parte da casa e a parte dos filhos (E3).

Sempre ela vinha para a empresa uma parte do dia, ficava pela tarde para eu resolver minhas coisas externas e eu ficava pela manhã enquanto ela ficava em casa. E assim, em casa também, quase cem por cento das atividades é dela. Eu dou uma ajudazinha quando tenho tempo, mas hoje mesmo praticamente cem por cento das atividades de casa é com ela e quase cem por cento do que está acontecendo na empresa hoje é só comigo (E8).

Embora sabendo que suas esposas se encarregam praticamente sozinhas do trabalho doméstico e do cuidado com os filhos, as falas de alguns empresários levam a crer que elas não desempenham qualquer atividade de trabalho, como se “trabalho” fosse apenas aquele que é realizado fora do domicílio das pessoas, como pode se verificar nos seguintes relatos:

Na verdade, minha esposa não trabalha, nunca quis trabalhar. Ela é praticamente quem educou os meus filhos no início de vida, seja no estudo, seja na parte educacional mesmo. Porque, quando eu estava na minha empresa, ela estava em casa fazendo isto, que é um papel fundamental para o crescimento da família. Mas na minha empresa, ela é totalmente ausente. Não sou uma pessoa totalmente ausente da minha casa, mesmo porque eu vivo lá, convivo lá com os meus filhos. Mas, vamos dizer assim, que quem manda na minha empresa sou eu e quem manda na casa é ela. A divisão é essa (E5).

A parte da casa, eu não me preocupo com nada. Ela também nem trabalha nem nada, é só para resolver isso. Ela não trabalha. Ela nunca trabalhou, nunca trabalhou. É o suporte de casa (E6).

A reprodução deste modelo de divisão sexual do trabalho, em pleno século vinte um, tem um alto preço a ser pago, em especial pelos homens que ao desenvolvem suas atividades enquanto empresários, se afastam cada vez mais de suas famílias. Pois, ao mesmo tempo em que seus familiares devem respeitar e compreender as suas ausências para que a empresa sempre se mantenha competitiva e lucrativa no mercado, estes mesmos familiares não aceitam serem colocadas em um segundo plano, em especial os filhos e os cônjuges. Esta realidade evidenciou se nas falas 60% dos empresários quando foram questionados sobre como eles achavam que suas famílias o viam, se elas o apoiavam, ou se sentiam se colocadas em um segundo plano em virtude da empresa. Os relatos foram reveladores:

Eles cobram sim, quando mais novos os filhos cobravam. Minha filha em tenra idade disse uma vez: “Meu pai, o senhor está me levando no colégio, eu vou lhe pedir uma coisa, não atenda o celular enquanto estiver indo para o colégio”. O mais novo disse: “Pai, não trabalha de noite em casa, vem brincar comigo” (E1).

Em determinado momento da vida em que você está com um grande contrato para fechar, que você está com decisões a serem tomadas, as vezes há uma cobrança do cônjuge. A esposa diz: “ah você está muito focado na empresa, me dê um pouco de atenção (E1).

Olhe, eles apoiam porque é a única atividade que a gente tem. Mas, assim, muitas vezes eu percebo que eles têm um ciúme, é mais ou menos um ciúme. Eles dizem: “Muitas vezes ele dar muito mais atenção ao que diz respeito à empresa do que a gente” (E8).

Cobranças como estas revelam que o trabalho, ou no caso, a empresa, não pede licença para entrar no lar e na relação do empresário com seu cônjuge e filhos. Os fracassos ou os sucessos obtidos pela empresa afetam diretamente o ambiente familiar, e as crianças, de grande sensibilidade, por exemplo, demonstram uma reação imediata a tudo o que preocupa seus pais em relação ao trabalho, fato que pode desestabilizá-las (Dejours, 1994). Percebe-se, então uma grande vulnerabilidade da vida da família em relação a vida da empresa.

Além disto, deve se considerar que, se por um lado, o excesso de trabalho é nocivo para a relação que o empresário possa ter com o seu cônjuge e filhos, a falta dele pode ser desastrosa para a família, uma vez que, para o empresário, o não trabalho, significa a falência da sua empresa, fato que afetaria de uma só vez a sua identidade, o seu padrão financeiro e conseqüentemente o seu relacionamento com a sua família.

A hipótese desenvolvida por Castel (1998), é de que existe uma forte relação entre desemprego e fragilização das relações familiares relacionadas à perda do status social e à degradação da condição salarial e que esta vulnerabilidade é expressa em um aumento do número de divórcios e na fragilização da relação com os filhos, demonstrando assim que as transformações do trabalho mudam as estratégias familiares e a relação geracional entre pais e filhos. Talvez esta hipótese explique todo o empenho do empresário e da sua família em prol do sucesso da empresa, mesmo sabendo que podem estar pagando um preço muito alto por isto.

Os outros 40% dos empresários responderam que apesar das cobranças, percebiam que a família os entendiam e os apoiavam, conforme revelam estes relatos:

Eles me apoiam. Eles percebem a importância da empresa. Disso aqui (E2).

Eles entendem. Apesar de cobrar, entendem (E10).

Eles me apoiam. É tanto que trabalha todos eles comigo (E9).

Olha, diante, Graças à Deus, de algumas conquistas que eu tive aqui na minha empresa e que meus filhos obviamente ficam sabendo, eles são muitos orgulhosos do pai que tem, do profissional que sou e das conquistas que eu sempre obtive aqui na minha empresa (E5).

O equilíbrio entre a atenção demandada pela família e pela empresa, nem sempre possível, mas sempre almejado pelos empresários, evidenciou-se nesta pesquisa, de forma muito tímida, apenas em alguns momentos pontuais e distintos de suas vidas, como pode se verificar nestas falas:

Depois que eu tive, que a gente teve as filhas, os filhos, né, aí eu comecei a perceber que não, que eu tenho que direcionar um pouquinho da atenção para os filhos (E7).

Hoje em dia eu já equilibrei mais essa questão. Eu tenho funcionários hoje que conseguem me substituir e eu não tenho que sair assim do âmbito da minha família. Hoje eu estou mais calejado, numa posição que eu consiga conciliar,

para não deixar minha família tão desamparada em relação à horários e essas coisas aí (E5).

Eu me políciei de não ter um computador pessoal em casa. Eu me políciei que na hora em que eu estou com eles, eu evito...só quando é impossível não atender, mas eu evito atender celular (E1).

É importante notar que, entre a família e a empresa se entrelaçam dilemas e sentimentos, ora de cobrança ora de resignação, sempre pautados na dinâmica da vida empresarial com todos os seus sucessos e fracassos. Entender, portanto, esta dinâmica entre família e empresa e todos os laços que as unem é desafiador, na medida em que, tanto uma como a outra, estão em uma constante construção e exigem diuturnamente do empresário, o seu cuidado e o seu olhar atento. Saber que, mesmo não conseguindo atender os dois lados da forma como gostaria, mas que mesmo assim, tem a admiração da família, é muito gratificante para o empresário. Fato que verifica na fala deste empresário, ao se referir ao seu filho:

Eu sou um pilar, eu sou aquela pessoa que ele confia, que ele acredita, e isso me fez muito bem em saber. Então, eu acho que a gente trabalha não só para você ser uma, uma pessoa reconhecida no meio de negócios, e sim para você dar exemplo na sua casa. Para você mostrar que o caminho do trabalho, da honestidade, do esforço, traz benefícios na sua educação familiar e enfim, como um todo (E5).

Considerações Finais

Este estudo procurou não só colocar em pauta a perspectiva subjetiva da atividade empresarial à luz da Psicodinâmica do Trabalho, mas chamar para uma discussão os diversos aspectos que até então não eram considerados pela maioria dos estudos científicos sobre o trabalho, como a compreensão da relação sofrimento e prazer dos empresários diante dos elementos que enfrentam em seu dia a dia de trabalho.

Através desta pesquisa, identificou-se que os empresários norteiam as suas vidas e a vida de suas famílias em prol de suas empresas, e que eles, em geral, têm doenças que foram adquiridas ou agravadas pela sua atividade laboral.

Ao revelar estes fatos, este estudo procurou desvendar uma realidade latente, mas que de certa forma, ainda está coberta pelo manto de um sistema capitalista que ao categorizar e ao mesmo tempo separar os patrões dos funcionários, concebe o sofrimento e as doenças laborais apenas a estes últimos.

O fato destes empresários terem aceitado participar desta pesquisa e ao mesmo tempo consentirem que a mesma fosse realizada em seu próprio ambiente de trabalho, ou seja, dentro das suas próprias empresas, surpreendeu a pesquisadora, que por ser também Corretora Oficial de Seguros e empresária deste mesmo ramo, percebeu não só a confiança dos entrevistados no trabalho que estava sendo desenvolvido por ela, mas também a necessidade que estes profissionais tinham de falar sobre os seus sofrimentos e patologias. Criou-se então uma relação de confiança entre ambos, e a postura de concorrentes desapareceu para dar lugar às falas de pessoas que desejavam encontrar respostas para os conflitos que permeiam a sua atividade de trabalho.

A necessidade de externar os seus dilemas evidenciava-se a cada questionamento realizado pela pesquisadora, a ponto da duração das entrevistas

extrapolar, em muito, o tempo inicialmente previsto. Afinal, para estes empresários não é fácil comercializar e administrar um serviço que não depende apenas do desempenho de suas empresas, mas que depende do desempenho de outras empresas ligadas ao seu negócio, as quais devem trabalhar de forma sincronizada para atender o seu cliente da melhor forma possível. Ou seja, quando o cliente deste empresário for utilizar o seguro, quem irá liquidar e indenizar o sinistro será a seguradora, quem irá concertar o carro sinistrado será a oficina credenciada e quem irá rebocar o automóvel ou atender aos chamados emergenciais serão as empresas de assistência terceirizadas, isto só para citar um tipo de seguro, que é o seguro de automóveis, dentre tantos outros que ele comercializa.

Basta apenas que uma dessas empresas falhem, para que o Corretor de Seguros passe a ser visto pelo seu segurado como o único culpado por tê-lo colocado em tal situação, uma vez que o corretor é o profissional capacitado que deve orientar o cliente no momento da contratação do seguro. Esta realidade de cobranças, de ter que intermediar problemas que não foram criados por ele, mas sim por qualquer uma dessas empresas que prestam serviços aos seus clientes, não deixa de ser uma causa da hiperatividade que acomete tais empresários, algo patogênico invade suas vidas, fazendo com que eles vivam em um constante estado de alerta, mesmo na hora em que estão dormindo, conforme revelado nesta pesquisa.

Ao somar esta peculiaridade, inerente a atividade do Corretor de Seguros com todas as responsabilidades que um empresário deve ter diante de seus *stakeholders*, sejam eles concorrentes, funcionários, governo, mercado ou fornecedores, os quais dependem de uma administração que deve ser balizada pela ética e pelo controle financeiro da empresa, a falta de tempo para si e para a sua família passa a ser algo corriqueiro e até mesmo natural. Os empresários simplesmente não conseguem separar

o tempo do trabalho do tempo do lazer ou da família, à ponto de considerarem que o trabalho não só interfere em suas famílias, mas que faz parte das mesmas. Assim, eles adaptam a rotina da família à rotina da empresa, para que esta nunca pare, mesmo porque, em todos os casos estudados nesta pesquisa, a empresa é quem sustenta a família.

No entanto, esta necessidade de sempre colocar a empresa a frente da vida particular, não elimina o sentimento de fracasso vivenciado pelos empresários que deixaram de cuidar da sua saúde ou da sua família, para cuidar de suas empresas, e neste caso a impossibilidade do encontro com a normalidade, faz com que o adoecimento da mente e do corpo sejam inevitáveis.

Por outro lado, observou-se a existência de um coletivo de profissão que foi concebido não apenas como estratégia para superar o sofrimento, sentido pelos empresários, diante dos desafios do seu dia a dia de trabalho, mas também como um espaço de troca de experiências e de celebração pelas conquistas realizadas, mesmo sendo eles concorrentes entre si.

O reconhecimento, tanto de utilidade como de beleza, considerado de fundamental importância pela Psicodinâmica do Trabalho, também surgiu nesta discussão, e no caso dos empresários, este reconhecimento parte não só da família, mas também dos clientes, dos funcionários e dos seus pares, fato que contribui de forma significativa para que eles tenham um melhor desempenho em sua atividade laboral.

Já a questão de gênero não pôde ser aprofundada neste estudo em virtude da ausência de empresárias que atendessem aos pré-requisitos de participação na pesquisa. No entanto, o simples fato de não ter se a participação feminina neste trabalho revela,

por si só, que a divisão sexual do trabalho também se faz presente no mundo empresarial.

Na certeza de que alguns aspectos percebidos durante a realização deste trabalho não puderam ser abordados, como por exemplo, a questão de todos os dilemas que envolvem a sucessão de dirigentes em uma empresa familiar, espera-se que este estudo suscite o interesse na realização de outras investigações neste sentido, pois o assunto da sucessão é tão vital para o empresário, que no momento em que ele percebe que não irá conseguir formar herdeiros para assumir os negócios da família, ele é tomado por um sentimento de fracasso e por diversas incertezas, não só quanto ao futuro da sua empresa, mas quanto ao futuro da sua família e o seu próprio. Passa então a vivenciar um dilema diante de duas escolhas: vender a empresa que tanto lutou para construir, antes de perder os seus clientes para os concorrentes mais novos que estão entrando no mercado, ou viver na perspectiva de ter que trabalhar a vida inteira.

Por fim, espera-se que esta pesquisa tenha contribuído não só para o enriquecimento dos estudos sobre a psicologia do trabalho, mas também sobre o estudo do trabalho dos empresários, na medida em que ao trazer para a discussão um pouco do seu dia a dia, convida os estudiosos do trabalho a deitarem um novo olhar sobre esta atividade.

Referências

- Anuário do trabalho na micro e pequena empresa: 2012. 5.ed.Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Org.); Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (responsável pela elaboração da pesquisa, dos textos, tabelas, gráficos e mapas). Brasília, DF; DIEESE, 2012.
- Athayde, M. (1988). Processo produtivo, espaço educativo: um campo de lutas. Dissertação de Mestrado. UFPB.
- Athayde, M. (2012). Fordismo e psicologia do trabalho e organizacional. Psicologia do trabalho e organizacional, p. 1-14. Rio de Janeiro: UERJ.
- Barros & Josephson (2013). A invenção das massas: a psicologia entre o controle e a resistência in História da Psicologia: rumos e percursos (Orgs.) Jacó-Vilela; Ferreira; Portugal. – 3. ed., ver. E ampl. – Rio de Janeiro: Nau.
- Castel, R. (1998). As metamorfoses da questão social, uma crônica do salário. São Paulo: Vozes.
- Canguilhem, G. (2002). *O normal e o patológico*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Chiavenato, I. (1987). Administração de Empresas: Uma abordagem contingencial . 2 ed. São Paulo: McGraw-Hill, Ltda.
- Danièle, K & Hirata, H. (2007). Novas configurações da divisão sexual do trabalho. Cadernos de Pesquisa, v. 37, no. 132, p. 595-609.
- Davel & Lopes (2005) Gerência em ação: singularidades e dilemas do trabalho gerencial, Rio de Janeiro: FGV.
- Dejours, C. (1991). A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 4. ed. São Paulo: Cortez; Oboré.

- Dejours, C.; Dessors, D. & Desriaux. (1993). Por um trabalho, fator de equilíbrio. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, 33 (3), 98-104, mai./jun.
- Dejours, C. (1994). *Entre souffrance et réappropriation. Le sens du travail, Le Nouveau politis, La Revue*. Paris.
- Dejours, C. (1995). *Comment formuler une problématique de la santé em ergonomie et en médecine du travail? Le Travail Humain*, Vol. 58, no. 1, pp, 1-16. Presses Universitaires de France Stable. URL: <http://www.jstor.org/stable/40659890>. Accessed: 14-07-2016 00:57 UTC
- Dejours, C. (2009). A resistência. Entrevista realizada por Dominique Lhuillier, publicada na *Nouvelle Revue de Psychosociologie*, no. 7, pp. 225-234.
- Dejours, C. (2010). Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho? *Revista Cult*, ano 12, no. 139, 2010. Disponível em: <<http://revistacult.uol.com.br/home/2010/03/reencantar-o-trabalho/>>. Acesso em: 10 nov. 2013.
- Dejours, C. (2011a). Para uma clínica da mediação entre psicanálise e política: A psicodinâmica do trabalho. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 217-251). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011b). *Avant-propos* para a edição brasileira. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 23 – 30). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011c). Sofrimento e prazer no trabalho: A abordagem da psicopatologia do trabalho. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 167 - 183). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.

- Dejours, C. (2011d). O trabalho como enigma. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 151 - 166). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011e). Análise psicodinâmica das situações de trabalho e sociologia da linguagem. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 287 - 339). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011f). Para uma clínica da mediação entre psicanálise e política: A psicodinâmica do trabalho. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 217 - 251). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011g). Inteligência prática e sabedoria prática: Duas dimensões desconhecidas do trabalho real. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 381 - 407). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011h). A metodologia em psicodinâmica do trabalho. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 125 - 150). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011i). Alienação e clínica do trabalho. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 255 - 286). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011j). Entre o sofrimento e a reapropriação: O sentido do trabalho. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 433 - 448). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.

- Dejours, C. (2011L). Ativismo profissional: Masoquismo, compulsividade ou alteração. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 193 – 215). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2012a). Trabalho vivo, tomo I, sexualidade e trabalho. Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2012b). Trabalho vivo, tomo II, trabalho e emancipação. Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2015). *Le choix, Souffrir au travail n'est pas une fatalité*. Paris: Bayard
- Dicionário de Seguros (2017). https://www.funenseg.org.br/dicionario_de_seguros.php. Acesso em 22/02/2017.
- Enguita, F. (1989). A face oculta da escola: educação e trabalho no capitalismo. Tradução de Tomaz Tadeu da Silva. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Global Entrepreneurship Monitor (2015). <http://g1.globo.com/globo-news/contacorrente/noticia/2015/03/cresce-numero-de-empresendedores-no-brasil-revela-pesquisa.html>. Acesso em 03/03/2015.
- Heloani, R. (2013). A Organização do Trabalho e a Manipulação da Subjetividade. http://www.ihuonline.unisinos.br/index.php?option=com_content&view=article&id=4917&secao=416 . Acesso em: 19 de setembro de 2016.
- Hirata, H. (2002). Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Júnior, P. (2012). *Levantamento das necessidades de treinamento da superintendência de seguros privados: construção de instrumento*. 2012. Dissertação (Mestrado) – Fundação Gesgranrio, Rio de Janeiro.

- Lancman, S. (2011). O mundo do trabalho e a psicodinâmica do trabalho. In S. Lancman & L. I. Sznclwar (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 31 - 43). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Laville, C. & Dionne, J. (1999). A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Editora URMG.
- Lipp, N. Org. (2000). O Stress está dentro de você, 2. ed. — São Paulo : Contexto.
- Lhuillier, D. (2013). Trabalho (F.S.Amador, Trad.) *Psicologia & Sociedade*, 25(3), 483-492.
- Minayo, S. (2004). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes.
- SEBRAE (2015). Critérios de classificação de empresas: MEI, ME, EPP. <http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154>
- Prahalad, C. (2005). Competindo pelo futuro: estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar mercados de amanhã. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Porter, M. (1989). Vantagem competitiva: Criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus.
- Ramminger, T.; Athayde, M. & Brito, J. (2013). Ampliando o diálogo entre os trabalhadores e profissionais de pesquisa: alguns métodos de pesquisa-intervenção para o campo da Saúde do Trabalhador. *Ciênc. Saúde coletiva*, vol. 18 nº 11, Rio de Janeiro, Nov. 2013.
- Souto, O.; Catão, M; Pinto, M; Melo, V & Muniz, D. (2015). *Work and Health Management of the Manager: a study with entrepreneurs of the insurance industry*.

In: Internacional Symposium on Occupational Safety and Hygiene, Guimarães - Portugal.

Vittório, W; Pacheco. S. (2000). Seguro de transporte internacional. Rio de Janeiro:

Apostilha Funenseg.

APÊNDICES

Apêndice A – Roteiro de Entrevista

Roteiro de Entrevista

I. Questionário Sócio Demográfico

1. Qual a sua idade: _____
2. Sexo: M () F ()
3. Estado civil: ()Solteiro ()Casado (a) ou vive com companheiro (a) ()Viúvo (a) () Separado (a) ou divorciado (a)
4. Quantos filhos você tem? _____ Especifique idade e sexo: Idade Sexo _____ _____ _____ _____
5. Você mora com quem? _____
6. Qual a sua escolaridade? _____

II. Questionário com os dados profissionais do entrevistado

1. Há quanto tempo a sua empresa existe?
2. Há quanto tempo você está nesta atividade?
3. A sua empresa foi herdada, comprada ou iniciada por você?
4. Você tem sócios? _____ Caso sim, quantos? _____
5. Quantos funcionários você tem? _____
6. Quantos dos seus funcionários desempenham o cargo de gerência ou de coordenação? () Nenhum () 01 funcionário () 02 funcionários ou mais

III. Entrevista semi-estruturada

1. Na qualidade de empresário, você conta com quem para o enfrentamento do seu dia a dia de trabalho? Dentro do ramo de seguros, você conta especificamente com alguém?
2. O que você faz para manter o seu equilíbrio físico e mental diante dos desafios da sua profissão?
3. Em que momento estes recursos se mostram insuficientes?
4. Você sente se reconhecido? Por quem?
5. Você considera importante este reconhecimento para o seu desempenho nesta atividade?
6. O que você considera mais difícil em seu trabalho?
 - 6.1 Estas coisas te fazem sofrer?
 - 6.2 Como você faz para superar este sofrimento?
7. O que mais te dá prazer no seu trabalho?
8. Para você existe uma relação entre estes dois elementos?
9. Já foi acometido por algum quadro de estresse em sua atividade de trabalho? Caso sim, o que fez para voltar a normalidade?
10. Nestes anos em que você trabalha como Corretor de Seguros, você foi acometido por quais doenças?
11. Você percebe uma relação destas doenças com a sua atividade de trabalho?
12. Caso sim, conte-me o que você fez para lidar com este problema de saúde?
13. Você sente que a sua empresa interfere na sua relação com a sua família? Caso sim, de que forma?
14. Como é a divisão de tarefas com seu companheiro ou companheira no que diz respeito às atividades demandas pela casa e pela família?
15. Como você acha que a sua família te vê? Eles te apoiam na sua atividade ou eles sentem se colocados em segundo plano em virtude da sua empresa?
16. Você já pensou em desistir desta atividade? Caso sim, em que momento isto aconteceu?
17. O que te move a continuar nesta atividade?
18. Você consegue diferenciar você da sua empresa?

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, _____,
concordo em participar da pesquisa intitulada: “**A relação sofrimento/prazer dos empresários do ramo de seguros no exercício da sua atividade profissional**”, que está sendo desenvolvida por Cláudia Helena Oliveira de Souto, mestranda do Programa de Pós-graduação em Psicologia Social da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sob orientação do Prof. Dr. Paulo César Zambroni de Souza.

Estou ciente de que esta pesquisa tem como **objetivo geral** compreender como se configura a dinâmica psíquica dos empresários corretores de seguros – sua vivência subjetiva e se é possível formulação coletiva desse tipo de experiência – diante dos elementos que enfrentam em seu dia a dia de trabalho, e como **objetivos específicos**, compreender como esses empresários se organizam em sua atividade de trabalho para o enfrentamento de problemas inerentes a sua profissão.

Fui esclarecido de que a minha participação neste estudo ocorrerá de forma voluntária e que o mesmo não pretende trazer qualquer tipo de risco ou desconforto para mim. Sei ainda que será garantida a privacidade das informações por mim fornecidas, as quais serão mantidas em caráter confidencial. Meu nome também será mantido em completo sigilo, inclusive por ocasião da publicação dos resultados deste trabalho. Também fui informado de que a pesquisadora estará a minha disposição em qualquer etapa desta pesquisa através do telefone (83) 99106.1933 ou e-mail: claudiahsouto@gmail.com.

João Pessoa, _____ de _____ de 201__

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura da Pesquisadora

ANEXOS

Anexo I – Certidão de Aprovação do Comitê de Ética

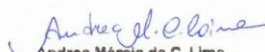


UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

CERTIDÃO

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou por unanimidade na 1ª Reunião realizada no dia 18/02/2016, o Projeto de pesquisa intitulado: **“A RELAÇÃO SOFRIMENTO/PRAZER DOS EMPRESÁRIOS DO SETOR DE SEGUROS NO EXERCÍCIO DA SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL”**, da pesquisadora Cláudia Helena Oliveira de Souto. Prot. nº 0496/15. CAAE: 48701415.6.0000.5188.

Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à apresentação do resumo do estudo proposto à apreciação do Comitê.


Andrea Márcia da C. Lima
Mat. SIAPE 1117510
Secretária do CEP-CCS-UFPB

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba
Campus I – Cidade Universitária - 1º Andar - CEP 58051-900 – João Pessoa – PB
☎ (83) 3216 7791 – E-mail: eticaccsufpb@hotmail.com

Anexo II – Termo de autorização do Sindicato dos Corretores de Seguros do Estado da Paraíba (SINCOR-PB).

1

SINCOR-PB

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

O Sindicato dos Corretores de Seguros do Estado da Paraíba (SINCOR-PB), vem por meio desta, autorizar a Sra. Cláudia Helena Oliveira de Souto, mestranda do Programa de Pós-graduação em Psicologia Social da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sob orientação do Prof. Dr. Paulo César Zambroni de Souza, a realizar junto aos seus sindicalizados (Corretores de Seguros de todos os ramos), uma pesquisa intitulada: “A relação sofrimento/prazer dos empresários do ramo de seguros no exercício da sua atividade profissional”.

Estamos cientes de que esta pesquisa tem como objetivo geral compreender como se configura a dinâmica psíquica dos empresários corretores de seguros – sua vivência subjetiva e se é possível formulação coletiva desse tipo de experiência – diante dos elementos que enfrentam em seu dia a dia de trabalho, e como objetivos específicos, compreender como esses empresários se organizam em sua atividade de trabalho para o enfrentamento de problemas inerentes a sua profissão.

Também fomos informados de que a pesquisadora estará à disposição deste sindicato em qualquer etapa desta pesquisa através do telefone (83) 99106.1933 ou e-mail: claudiahsouto@gmail.com.

João Pessoa, 03 de Novembro de 2015.


Edvan Gomes de Vasconcelos
Presidente

SINCOR-PB
Sindicato dos Corretores de Seguros da Paraíba

Edvan Gomes de Vasconcelos

Sindicato dos Corretores de Seguros, das Empresas Corretoras de Seguros, Resseguros, de vida, Capitalização, Previdência Privada, de Seguro de Pessoas, de Planos e de Seguro Saúde, Pessoas Físicas e Jurídicas no Estado da Paraíba
Rua Quintino Bocaiuva, 358 - Torre - Fone (83) 3221-1844 / 3241-5313 Fax: 3242-3621 – E-mail: sincorpb@fenacor.com.br; sincorpb@gmail.com
DPVAT 3241-5315 João Pessoa - PB - CEP 58040-320 CNPJ 24.098.600/0001-00