

SAÚDE E ADOECIMENTO NO MUNDO DO TRABALHO EM TURISMO

Kerley dos Santos Alves¹

RESUMO

Este artigo tem como objetivo compreender a percepção dos trabalhadores do Turismo sobre o sofrimento psíquico e sua relação com o processo de trabalho. A pesquisa segue a abordagem metodológica qualitativa, utilizando-se de dados primários coletados em três grupos focais com trabalhadores de categorias distintas: guias de turismo, agentes de viagem e trabalhadores dos meios de hospedagem. Os grupos possibilitaram captar as percepções dos trabalhadores, a respeito de suas vidas dentro e fora do trabalho. O setor do turismo, especificamente, além de remunerar precariamente seus trabalhadores, não lhes proporciona a qualidade desejável de vida, tanto dentro quanto fora do trabalho. Pelo contrário, as longas jornadas de trabalho, com acentuado desgaste físico e mental, têm impactos nocivos sobre sua saúde. Nos grupos focais, verificou-se certa resistência em falar abertamente sobre o tema saúde mental, pois a expressão estigmatiza e remete à perspectiva negativa: sintomas, episódios de violência, incapacidade, as quais perpetuam os estereótipos. Por isso, talvez, alguns participantes tenham preferido justificar seu mal-estar laboral pela via da auto-responsabilização. A busca da saúde mental dos profissionais do setor exigiria maior organização interna da categoria, uma vez que as atuais políticas de gestão das organizações atuam justamente para impedir o fortalecimento dos coletivos de trabalho.

Palavras-chave: Turismo. Trabalho. Saúde Mental. Sofrimento Psíquico. Trabalhadores.

1 Pós-doutora em Democracia, Cidadania e Direito pelo Centro de Estudos Sociais de Coimbra, Portugal. Doutora em Psicologia pela PUC Minas com estágio sanduíche pela Universitat Autònoma de Barcelona, Espanha. Professora da graduação em Turismo e do Mestrado em Sustentabilidade Socioeconômica Ambiental da Universidade Federal de Ouro Preto-MG. E-mail: kerleysantos@yahoo.com.br.

ABSTRACT

This paper aims at understanding the workers' perception in the industry related to the psychic suffering and their relationship with the working process. The research follows the qualitative methodological approach, using primary data collection, with three focus groups with workers of distinct categories: tourist guides, travel agents and media workers. These groups made it possible to capture the workers' perception, concerning their lives inside and outside work. The tourism sector, specifically, remunerates poorly their employees, as well as it does not provide the desired quality of life, both inside and outside work. On the contrary, the long working days, with sharp mental and physical wear and tear, bring impacts on their health care. In the focus groups, there was some resistance to openly talk about the issue related to mental health, since it stigmatizes and refers to the negative perspective: symptoms, episodes of violence and disability, which perpetuate stereotypes. So, maybe, some participants have preferred to justify their labor unrest through self-regulation. The pursuit of mental health professionals would require greater internal organization of the working class, since the current management policies of organizations prevent the strengthening of collective work.

Keywords: Tourism. Work. Mental Health. Distress. Workers.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o turismo despontou no Brasil como um dos principais empregadores do setor de serviços, oferecendo empregos formais, a despeito da crescente informalidade que nele ainda se observa e da incipiente qualificação da sua força de trabalho. Dados de 2007, sistematizados pelo Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (Dieese), mostram que, se por um lado o turismo, no Brasil, se amplia e se profissionaliza, gerando empregos e divisas para o país, por outro, gera riqueza e desenvolvimento de forma bastante desigual, frente à dura realidade dos trabalhadores do setor. No dizer de Nascimento e Soares (2006), a indústria do turismo é apresentada com grande euforia para a população, como “tábua de salvação de muitas economias locais e regionais, baseada num suposto plano consistente, mas o que se vê é ... um grande dilema ... subjacente aos próprios dilemas do atual quadro do capitalismo globalizado, do mundo do trabalho e da qualificação”, das novas “regras” de competitividade e produtividade, bem como, das próprias condições em que o turismo se desenvolveu e se desenvolve nos países ditos “periféricos”.

Não podemos nos negar a investigar tais questões e cedermos espaço à ideia do turismo como meio de dissolução de desigualdades e crescimento econômico sem problematizá-la.

Considerando as transformações mais amplas da esfera do trabalho, no cenário da reestruturação produtiva, de acordo com Antunes (2007, p. 14), “a nova morfologia do trabalho compreende desde o operariado industrial clássico, em via de retração, até os assalariados de serviços, com novos contingentes de homens e mulheres terceirizados, subcontratados, temporários que se ampliam”.

Em prol da dinamização da economia deprimida, destaca-se o turismo nos novos segmentos emergentes que ganham visibilidade econômica. Nesses termos, a implantação do Estado neoliberal implicou no desenvolvimento de políticas públicas de turismo, com a finalidade de amenizar as debilidades regionais, no âmbito dos equipamentos turísticos e de sua infraestrutura. Seus reflexos no desenvolvimento da atividade turística no Brasil são evidenciados desde as primeiras políticas para o setor, as quais sempre habitaram os discursos governamentais.

No que toca às condições de trabalho, neste setor do turismo e da hospitalidade, veremos que elas apresentam problemas diversos, como alta rotatividade, condições insalubres de trabalho, carga horária extensa e irregular, além de pouco ou nenhum investimento na qualidade de vida dos trabalhadores. Mais adiante mostraremos como estes experimentam ansiedade e um sentimento generalizado de insegurança, relativamente à sua situação laboral.

Esta comunicação tem como objetivo compreender a percepção dos trabalhadores do Turismo sobre o sofrimento psíquico e sua relação com o processo de trabalho. A pesquisa teve como arcabouço alguns dos métodos que têm orientação epistemológica relativamente comum, tais como: a Enquete Operária de Marx, as contribuições do Modelo Operário Italiano de luta pela saúde² e os pressupostos da Psicossociologia e da Ergologia, representada também pela Comunidade Ampliada de Pesquisa. A despeito disso, não se ignoram outras opções metodológicas e técnicas disponíveis, com algumas das quais há, inclusive, interfaces. Para tanto, foram realizadas: pesquisa bibliográfica, e de campo, essa última constou observação e grupos focais com profissionais atuantes no setor do turismo e da

2 Modelo Operário Italiano (MOI), cujo principal autor foi Ivar Oddone. Sua ênfase estava em redescobrir a experiência dos trabalhadores para a compreensão e mudança das nocividades do ambiente laboral. É uma psicologia que convoca os trabalhadores como agentes de transformação e dá centralidade à sua subjetividade no processo de avaliação dos riscos do trabalho.

hospitalidade. Trata-se, portanto, de uma análise pautada tanto nos enfoques teóricos, ergológico e psicossociológico quanto em achados empíricos extraídos das observações *in loco* efetivados junto aos trabalhadores das Áreas características do Turismo - ACTs. Assim, os estudos de campo foram realizados, entre outros procedimentos de coleta de dados, com três grupos focais com trabalhadores de categorias distintas: guias de turismo, agentes de viagem e trabalhadores dos meios de hospedagem. Esses grupos possibilitaram captar as percepções dos trabalhadores, a respeito de suas vidas dentro e fora do trabalho. Para Vieira et al. (2007), esses grupos abrem à escuta e ao diálogo, sendo instrumentos centrais na construção coletiva, pois permitem-nos colocar em evidência ou, pelo menos, aproximar-nos do trabalho real. Assim, foi possível levantar o ponto de vista de cada sujeito sobre seu próprio trabalho, através de uma discussão ativa, no interior desses grupos.

A ATIVIDADE TURÍSTICA: PRODUTORA DE SAÚDE OU DE ADOECIMENTO

Uma abordagem pouco enfatizada da atividade turística considera que ela não deve ser concebida como mera atividade econômica, mas inserida num processo de políticas sociais capazes de modificar, para melhor, as condições de trabalho no setor. Em outras palavras, ela deve contribuir para uma vida digna de seus profissionais, cotidianamente expostos, segundo Trigo (2003), a deslocamentos contínuos, à necessidade permanente de concentração, ao manejo de atrativos, de equipamentos e serviços que, intrinsecamente, são portadores de forte carga emocional. Para Martoni e Alves (2019), as condições laborativas no setor de serviços turísticos são definidas de acordo com certas condições que permitem a exploração da força de trabalho em termos relativos e/ou absolutos, gerando seu desgaste desde uma perspectiva biopsicossocial.

Numa sondagem preliminar, especificamente em busca de uma bibliografia crítica sobre o trabalho no turismo e hospitalidade, poucos textos foram encontrados. Ao comentar a desigualdade de papéis e lugares sociais, neste setor, Paiva (1995, p. 60) comenta que “a maior parte dos trabalhadores situa-se nos níveis operacionais, enquanto uma ínfima parcela está em níveis de direção, inclusive gerenciamento”.

Ao mesmo tempo, mesmo restando nos níveis hierárquicos inferiores, são esses operadores que, em grande parte da rotina dos serviços, se colocam à disposição do cliente/hóspede. Como principal elemento de contato com o usuário, são eles que, além de explicitar os serviços e o funcionamento da empresa, devem também “vender” suas políticas e sua filosofia.

Assim, ele deverá cuidar para que a qualidade do serviço se transforme em satisfação do hóspede, de modo a fazer crescer, em fidelização, a carteira de clientes do estabelecimento. (BOHDANOWICZ; ZIENTARA, 2009).

De acordo com dados do *Estudio de evaluaciones de riesgo en las empresas del sector del Turismo* (OMT, 1998), os problemas de organização do trabalho, neste setor, podem ocasionar acidentes e problemas de saúde para os trabalhadores, tais como ansiedade, estresse, depressão e agravamento de lesões já existentes. O estudo aponta ainda que o ritmo de trabalho, na hospitalidade produtiva é um fator organizacional que causa problemas de saúde e segurança. Segundo a sazonalidade, os ritmos de trabalho podem diminuir ou aumentar. Neste caso, os requisitos para a execução das tarefas, em ritmo acelerado, podem embaraçar as habilidades do trabalhador. Tais requisitos compõem um arcabouço de exigências, materializadas em normas, prescrições e um conjunto de procedimentos a que os trabalhadores devem obedecer.

É neste contexto que aparece o desgaste físico e psíquico, o sofrimento ou mesmo alguns sintomas de adoecimento que têm nexos claros com a organização e as condições de trabalho. Em suas atividades, o trabalhador engaja continuamente sua inteligência, seu corpo e seu psiquismo. Estas três instâncias são ameaçadas, também, no exercício das atividades do turismo e da hospitalidade. O gerar valor a mais para um terceiro, faz dele trabalho abstrato, em que o trabalhador não se afirma em seu trabalho. O processo não se efetiva para atender às necessidades sociais, de desenvolvimento humano, mas para a valorização de unidades de capital com foco na acumulação. Segundo Merlo et al. (2003, p. 122), os agravos à saúde física e psíquica do trabalhador emergem quando há um conflito entre sua história singular e personalizada e uma organização do trabalho despersonalizante: “Quanto mais rígida for a organização do trabalho, mais acentuada é sua divisão e menor o conteúdo significativo da tarefa, bem como as possibilidades de mudá-lo. Assim, o sofrimento psíquico aumenta correlativamente”.

Os trabalhadores têm, em geral, de executar procedimentos padronizados, nos quais se inclui a negação dos próprios sentimentos, sob a capa de estarem sempre de bom humor. Assim, não se vislumbra a possibilidade de uma adequação do ambiente de trabalho ao sujeito, este é que deve adaptar seu corpo e seus afetos ao cotidiano do trabalho. Ainda do ponto de vista da prescrição, eles não teriam espaço para a criação, para iniciativas, na execução de suas atividades. No entanto, sabemos que o trabalho prescrito jamais coincide com o trabalho real. E é até mesmo para melhor servir à organização que eles mobilizam saberes investidos ou saberes da experiência (SCHWARTZ; DURRIVE, 2007) na atividade. Logo,

a degradação da autonomia produtiva humana, submete o trabalhador às formas de enquadramento, o deslocamento do conceito valor de uso (pagamento) minimizado e valor de troca (suas capacidades), no qual temos o valor de uso sequestrado pelo capital bem como, as formas de organização coletiva combatidas por ele.

Observa-se ainda uma contradição entre os discursos de desenvolvimento do setor e o tratamento que as organizações dispensam a seus funcionários. Além de nem sempre lhes oferecer a adequada qualificação profissional e, posteriormente, restringir suas iniciativas e sua criatividade aos limites que interessam ao capital, elas o culpabilizam como pouco qualificado ou indisciplinado, na rotina de trabalho, o que é visto como empecilho ao desenvolvimento do negócio turístico. A este respeito, sobressai o discurso gerencial que enfatiza a ausência de qualificação e a dificuldade de disciplinarização dos trabalhadores às rotinas de trabalho como principal entrave para o desenvolvimento do setor. Assim, a atenção aos dados, “admitidos inclusive pela Organização Mundial do Turismo³, sobre as condições de trabalho, geralmente, é minimizada, pouco aprofundada e mesmo atenuada, frente ao discurso da culpabilização dos próprios trabalhadores por essa situação” (MIYASHIRO E MORETTO, 2009. p. 75). Tal alegação emerge de forma moralista a falta de iniciativa e espírito empreendedor ou mesmo a ausência de interesse dos trabalhadores em dar contrapartidas “ainda” maiores às empresas. Em suma, os trabalhadores continuam a ser tratados como sujeitos anônimos a serviço do capital, só mencionados quando o assunto é o aumento da produtividade e do lucro.

Nesse contexto, o estilo geralmente autoritário da gestão, acrescido à precarização do trabalho, é nocivo à integridade biopsíquica do operador do turismo. Isso pode não ser facilmente perceptível, pois decorre de aspectos relacionados à imposição de valores, o que provoca ansiedade e medo. Com efeito, o trabalhador é comumente constrangido, no modo de ser convocado ao comprometimento com os valores da organização, no exercício de suas atividades. Uma das consequências desse tratamento é a tentativa de fuga, da parte de alguns empregados, para a economia informal do setor.

3 A Organização Mundial de Turismo (OMT) é organização internacional líder no campo do turismo, tem como objetivos promover o turismo como motor de crescimento econômico, desenvolvimento inclusivo e sustentabilidade ambiental e oferece liderança e apoio ao setor no avanço do conhecimento e das políticas de turismo em todo o mundo. A OMT incentiva a implementação do Código Global de Ética para o Turismo, para maximizar a contribuição socioeconômica do turismo, minimizando seus possíveis impactos negativos, e está comprometida em promover o turismo como um instrumento para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), voltados para a redução da pobreza, e promover o desenvolvimento sustentável em todo o mundo. (1998-<https://www.e-unwto.org/>).

Antunes (2013) assevera “[...] se a informalidade não é sinônimo direto de condição de precariedade, sua vigência expressa, com grande frequência e intensidade, formas de trabalho desprovidas de direitos, as quais, portanto, apresentam similitude com a precarização”. Neste sentido, Nascimento e Soares (2006, p.14) assinalam:

[...] sobra aos trabalhadores locais, diante da pouca oportunidade de qualificação, do atual quadro do trabalho e das condições do emprego turístico nos núcleos receptivos, a entrada na economia informal, para nela empreender atividades e assim alcançar ganhos que não podem obter em organizações turísticas locais, porém, que pouco oferecem diante da racionalidade produtiva, da competitividade, da centralização do trabalho nos núcleos emissores e do consumo sazonal do turismo.

Para além de “empreendedores”, são sujeitos atrelados, submetidos, a outros capitais. Nas investigações relativas ao trabalho tomado em sua dupla via de produtor de saúde ou de adoecimento, levaram-nos à seguinte indagação: quais estratégias, saberes e práticas orientam os profissionais do turismo e da hospitalidade, em prol de sua saúde no trabalho? É o que buscaremos discutir, a seguir.

SABERES, PRÁTICAS E SAÚDE DE TRABALHADORES E TRABALHADORAS DO TURISMO

Como já foi dito, recorreremos à realização de grupos focais, em nossa investigação, a fim de que os sujeitos pudessem explicitar e partilhar suas vivências, no cotidiano de suas atividades, além de discutir suas percepções sobre os reflexos do exercício profissional em sua saúde. Os grupos tiveram duração máxima de duas horas, durante as quais foram discutidos minuciosamente todos os itens emergentes. O grupo focal foi conduzido por uma moderadora que seguiu um roteiro preestabelecido com base em instrumento validado. Esse roteiro foi preparado a partir dos objetivos do estudo, propondo a discussão do tema e mantendo o grupo focalizado pelo tempo julgado necessário pela moderadora. Com a permissão dos participantes, alguns grupos foram filmados e todos gravados, posteriormente foram transcritas as falas, permitindo a avaliação qualitativa dos dados obtidos no processo grupal. Buscamos aqui levantar alguns conteúdos das discussões, de maneira seletiva, para assinalar as questões que nos pareceram mais pertinentes, em termos de traduzir as principais construções dos grupos.

Começamos, então, pela própria denominação do profissional do setor. Considerando a abrangência e a complexidade da atividade turística, o profissional deste setor que recebe a designação de “turismólogo”. Trata-se, contudo, de uma designação desconhecida até mesmo pelos próprios grupos participantes dos grupos focais. Não é de se admirar, pois, que esse desconhecimento se estenda à população, de modo geral. Tal desconhecimento, no entanto, evidencia a ausência de valorização e do reconhecimento da profissão, conforme relata uma participante:

Não sabem a dimensão da atividade. Turismo é relacionado a viajar ou ser viajante. O profissional é um mero desconhecido. Nem mesmo o que significa turismólogo. Parece uma palavra vazia. Eu já perdi as contas de quantas vezes tive que justificar a profissão, o curso e a atuação, que, definitivamente, quem faz turismo não é turista. (Agente de viagem).

Neste sentido, entre as queixas levantadas nos grupos, a que mais se destacou foi a falta de regulamentação da profissão que, na visão dos participantes, possibilitaria maior reconhecimento profissional.

Eu também fico indignada. Até aqui - ter que explicar o que o turismólogo faz e pode fazer - não somos reconhecidos nem entre nós mesmos. É a conclusão triste que eu chego. A regulamentação legal é importante porque daria maior visibilidade e seríamos mais reconhecidos. Hoje, concorremos com várias áreas, o que não acho justo. (Recepcionista de hotel).

No entanto, para outros participantes, nem mesmo o reconhecimento da profissão e sua regulamentação, assim como o fato de o profissional ter concluído um curso superior, seriam suficientes para garantir a melhoria das condições de trabalho, o que revela um sentimento de descrédito, em relação a um futuro mais promissor para essa categoria profissional.

Nada garante que a regulamentação melhoraria nossas condições, é uma expectativa utópica. (Agente de viagem).

Uma questão subsequente diz respeito não apenas à formação específica na área, como a obtenção de um diploma, mas a uma espécie de “patrulhamento” prévio à contratação, da parte dos gestores, relativo mais a questões disciplinares que à competência do trabalhador. Isso envolve as referências que as empresas colhem a seu respeito, isto é, se é uma pessoa confiável, se respeita as normas e orientações, se está disposta a encarar a rotina de trabalho, inclusive ir trabalhar nos finais de semana e feriados. De acordo com o grupo, esse tipo de “obediência” seria o “diferencial” e interessaria mais aos gestores que a própria competência profissional, em si.

A empresa fica de olho, nem tanto na qualificação, mas se o funcionário está cumprindo o que foi determinado, se ele não falta desnecessariamente, se cumpre as metas, se gosta de cooperar e se mantém a postura profissional. Isso é mesmo o diferencial do funcionário, em caso de promoção ou em caso de ter que escolher quem fica com a vaga. Somos vigiados o tempo todo. (Recepcionista de hotel).

Quanto à capacitação, os participantes comentaram que foi necessária uma aprendizagem das atividades no local de trabalho, porém não através de treinamento oferecido pela empresa, e sim pela orientação de colegas. Isso causa insatisfação, porque eles gostariam de ter aprimoramento profissional contínuo para realizar suas funções, tal como são exigidas. Além disso, não há contrapartida em forma de benefícios e incentivos, no caso da qualificação. A questão do relacionamento pessoal também foi ressaltada pelo grupo. Nas diferentes áreas, foram acentuadas habilidades como sensibilidade, responsabilidade e compromisso. As palavras que mais apareceram, na fala dos participantes, acerca da relação turista-cliente foram: bom humor, simpatia, alegria, capacidade de transmitir segurança e confiança:

Os clientes observam isso, se é uma pessoa que tem boa vontade, disposta e alegre, isso já significa metade da venda. Quando é assim, dão preferência para a pessoa e não optam por uma compra virtual. Eu mesma tenho vários amigos que eram clientes e que indicam outras pessoas. (Agente de viagem).

Se o hóspede tem claro que você se esforçou e manteve a simpatia, tudo fica mais fácil. Também, lidar com turismo tem que ser alegre mesmo, o ambiente é muito bom. (Recepcionista de hotel).

Quanto as relações de gênero, as atividades profissionais desenvolvidas no campo do turismo trazem elementos reveladores da desigualdade de poder entre homens e mulheres e que exigem uma atenção crítica permanente para que tal desigualdade não seja tomada como uma ordem natural. No entanto, ao mesmo tempo, tais desigualdades são enfrentadas e busca-se construir, no cotidiano, formas mais equitativas para o estabelecimento das relações de trabalho. Os sujeitos, homens e mulheres, envolvidos no trabalho com o turismo não são meros reprodutores da ordem social estabelecida, mas sujeitos ativos capazes de transformar o contexto e se transformarem no contexto. Daí a importância de conhecer a ordem social estabelecida ou a forma de produção seja ela, material ou imaterial da vida social, seus antagonismos e contradições. Posto que, as transformações possíveis advêm do eu coletivo partir do agir humano e, sobretudo, a partir das condições materiais ou forma de sociabilidade diante da situação de precariedade e exigência de trabalho excessiva a que estão sujeitos muitos trabalhadores. No caso das mulheres, o trabalho permite que muitas descubram uma sociabilidade que lhes facilita o acesso a novos recursos, diminuindo sua dependência e transformando as relações de gênero nas quais estão inseridas.

O turismo representa um importante mercado de trabalho para as mulheres, cuja participação vem aumentando ao longo dos anos. Todavia, esse setor tem se comportado de modo similar ao mercado de trabalho como um todo, na medida em que, apresenta discriminações tanto horizontais como verticais entre os sexos. As mudanças provocadas pelas políticas neoliberais, pela globalização da economia e mesmo pelo desenvolvimento do setor de serviços têm agravado as já existentes desigualdades de gênero no mercado de trabalho.

Observa-se que, se de um lado houve um crescimento na inclusão das mulheres no mercado de trabalho em turismo, de outro, encontramos ainda a exclusão destas dos postos mais qualificados do setor, uma vez que esses são ocupados, em grande maioria, pelos homens ou seja, ainda estamos diante de um cenário no qual a reprodução de estereótipos e desigualdades de gênero está presente, via de regra, as mulheres têm ocupado posições subalternas e têm condições de trabalho desfavoráveis.

A hospitalidade e suas variantes foram apontadas como uma maneira de potencializar o acolhimento dos clientes. A empatia, a presteza, a compreensão das necessidades e expectativas dos clientes compõem essa habilidade, que implica o encontro entre profissional e cliente, capaz de estabelecer uma relação de vínculo.

Um dos participantes comenta os ganhos em estabelecer relações pautadas na reciprocidade, na ética e no respeito, tomados como os principais valores que norteiam a hospitalidade, porém, quando mediada pelo capital, está limitada por suas barreiras: o trabalho para valorizar valor troca, portanto, uma forma histórica de exploração laborativa:

Acho, assim, que no nosso trabalho não existe só uma forma de atender o cliente e fidelizar, né? Apesar que escutamos isso sempre da gerência, é até cansativo, eu sinto que algumas orientações são dadas para ludibriar a pessoa, isso não é certo. Penso que não é só ficar com cara boa, bajulando. Porque eu gosto de receber bem, porque é um visitante na cidade, esta forma vai trazer confiança na gente e também o bem-estar para a pessoa, né? (Agente de viagem).

Por outro lado, a discussão acerca dos tópicos “hospitalidade”, “postura profissional” e “gestão de sentimentos”, também assinalou aspectos que produzem sofrimento no trabalho, que se estende do ambiente de trabalho à vida privada. Esse tema levou também à constatação de que o trabalhador é um mesmo sujeito, com sua história pessoal e história laboral, dentro e fora do ambiente de trabalho. A esse respeito, Daniellou (2015) assinala que o sujeito encontrado no trabalho é o mesmo fora dele e cada um desses contextos de atividades é atravessado pelos constrangimentos e desafios do outro.

É bom sim fazer parte do turismo, profissionalmente, o que não é bom é [se] sentir explorado, eu vejo muito no turismo. Temos que atender bem, esquecer problemas em casa, dar o melhor pela empresa, estudar, e ninguém olha o nosso lado, nem gerente, nem prefeitura. Tem momentos que me dá vontade de ir embora e deixar tudo pra trás, então eu “conto até dez”, eu tento me controlar, tento pôr uma feição leve. Tem colega e colegas, alguns só pensam em si mesmos, em “puxar saco” pra mostrar serviço e se dar bem. Fazem fofoca, tornam o ambiente insuportável. Tem cliente que maltrata. É, acho que já falei muito. (Recepcionista de hotel).

Embora não seja questão central, no presente texto, vale assinalar que as discussões foram ocasião de liberação da palavra, reunindo seu efeito catártico com a produção de conhecimento a respeito da profissão e de seus problemas.

Não, é bom falar mesmo, quase não temos oportunidade, somos escravos do trabalho, dizem que nosso turno é 24 por 24. Eu concordo. No meu caso ainda levo trabalho para casa, os problemas dos clientes, se a viagem vai dar certo, se vai ter extravio de bagagem. Se acontecer alguma coisa, temos que ter firmeza na resposta, falo até na tonalidade da voz, que vamos resolver e ao mesmo tempo acalmar a pessoa que está lá apavorada. (Agente de viagem).

Uma das características da atividade do turismo e hospitalidade, que pode eventualmente ser fonte de sofrimento, uma profissão relacional posta em produção e reprodução do capital e, portanto, em valor se manifesta como empreendimento de relações humanas e sociais, vejamos uma das falas:

No caso de nós guias, a responsabilidade é total também porque se o percurso que escolhemos não for do agrado do turista, ele questiona e tem uns que até brigam, xingam mesmo. Muitas vezes, a culpa não é nossa. Um dia desses, um casal falou bem assim: “você acha que nós somos idiotas”. Eu na hora não entendi e perguntei por quê. Ele falou: “trouxe a gente em monumento fechado só pra gastar o tempo”. Eu me segurei pra não responder. Só que ele não entende que eu não sabia mesmo, eles fecharam o museu naquele dia e não avisaram nada. Temos sempre que estar um passo adiante, quase adivinhar pra não desagradar, segurar as emoções sempre é difícil. (Guia de turismo).

Ressalte-se ainda que lidamos, aqui, com uma categoria profissional que se desdobra em diferentes funções, formações e competências. No grupo focal, fica evidente como as discussões contribuem para a construção coletiva do conhecimento, na partilha de experiências e de percepções acerca do trabalho. Isso também significou, no plano grupal e político, ao menos em esboço, a emergência do coletivo de trabalho, conforme ilustram os depoimentos abaixo:

Ver os colegas também falando me faz lembrar o meu trabalho, estamos no mesmo barco. Na entrevista, muita coisa mudou, eu até esqueci de comentar com você. Aqui cada um vê o lado do outro. (Recepcionista de hotel).

Vejo que, apesar de serem cargos diferentes, nós temos muito em comum, somos do turismo, pensei que todo mundo ia falar do salário baixo e me surpreendeu que a maioria falou da dificuldade de relações, o que parece comum no nosso dia a dia, né? Ah, da falta de reconhecimento também. (Recepcionista de hotel).

Um quadro geral da situação retratada pelos participantes nos mostrou que eles experimentam um sentimento de impotência, frente às novas relações de trabalho; têm medo de ser demitidos e, por isso, curvam-se à exigência de cumprir metas impostas; devem ajustar seu perfil profissional às novas tecnologias de trabalho, para as quais não estão preparados, em especial os recepcionistas e os agentes de viagens; esse perfil requer o domínio de habilidades técnicas e sociais, bem como a adaptação a um ritmo de trabalho mais intenso, que leva ao esgotamento profissional, ao desgaste físico e mental.

Apesar desse cenário adoecedor, encontramos em Schwartz e Durrive (2007) uma tessitura conceitual entre ação e atividade.

A ação tem um início e um fim determinados, ela pode ser identificada (gesto, marca), atribuída a uma decisão, sujeita a uma razão (exemplo: uma instrução é uma lista de ações). A atividade é um impulso de vida, de saúde, sem limite predefinido, que sintetiza, cruza e liga tudo o que se representa separadamente (corpo/espírito; individual/coletivo; fazer / valores; privado / profissional; imposto / desejado; etc.) (SCHWARTZ; DURRIVE, 2007, p. 23).

É no sentido de um impulso de vida e de saúde, como dizem os autores acima, que encontramos eco no testemunho da suposta autonomia de um participante:

Ainda que a atividade seja repetitiva, quanto às tarefas, até mesmo os destinos comercializados, [para os quais] já sabemos o que devemos falar e mostrar, é na relação estabelecida entre o consultor de viagem e o cliente que assumimos nosso papel, com autonomia e clareza, sabendo que aquele cliente é único, aquele atendimento é único. A Internet não consegue transpor um atendimento de qualidade, que “cara a cara” expressamos nosso comprometimento e responsabilidade. (Recepcionista).

Os agentes de viagem e recepcionistas parecem dominar as técnicas e tecnologias, bem como seus entraves e suas falhas. Entretanto, ao se depararem com as variabilidades impostas pelas condições de trabalho, no atendimento direto ao cliente, eles são capazes de normalizar aquilo que estava prescrito, com base nos próprios valores da hospitalidade, de modo a “fazer com que o turista/cliente volte”. Nesse caso, as tecnologias funcionam mais como suporte ao trabalho.

Uma das principais características do coletivo de trabalho nesse setor, é aquela que o grupo, num dado momento, denominou de “disponibilidade integral para o trabalho”. Ora, esse princípio pressupõe, paradoxalmente e ao mesmo tempo, a indisponibilidade para a vida familiar e social. Visto que, as horas de trabalho invadem o tempo livre, seja direta, seja indiretamente. Nesse sentido, os participantes evidenciaram a constante tentativa de equilibrar vida pessoal e trabalho, sinalizando que esse esforço tem levado ao adoecimento:

Eu amo o que eu faço, mas comecei a sentir um cansaço maior que o habitual, ficar irritada com pouca coisa, falta de paciência com os colegas do trabalho e em casa, muita dor de cabeça, com desânimo para fazer as atividades rotineiras. (Camareira).

É, hoje eu pensei aqui: “do que adianta ficar o dia todo com sorriso no rosto, cumprindo minhas metas, sendo agradável com gente estranha, se chego em casa e “solto os cachorros”, não tenho paciência, estou esgotada e desento tudo em casa? (Recepcionista de hotel).

Isto de não ter fim de semana me deixa mal, fico na “corda bamba” tentando “agradar gregos e troianos”. É claro que não consigo. Já perdi muito, eles nem contam mais comigo. (Camareira de hotel).

Faz pouco tempo, descobri que estava com depressão. (Guia de turismo).

Apesar das diferentes áreas ou funções exercidas pelos participantes dos grupos, eles mencionaram questões comuns, inerentes aos serviços do turismo, questões essas vividas como fatores de pressão no trabalho e relacionadas à lógica do mercado empresarial. De modo geral, as discussões giraram em torno dos seguintes temas: o adoecimento no trabalho; o

conteúdo estressante das tarefas; a importância dada ao trabalho, na ótica do trabalhador (que não é a mesma da empresa); a liberdade ou não de colocar algo de si no trabalho e, assim, ser reconhecido naquilo que faz; as condições gerais de vida no trabalho, quase sempre desgastantes; as relações interpessoais e sociais conflitantes; o significado desvalorizante, socialmente atribuído à função desempenhada, entre outros. Os fragmentos de suas falas mostram a complexidade das atividades desenvolvidas e seus efeitos positivos ou negativos na saúde, bem como as possibilidades de permanecer nesse mercado de trabalho.

Outra coisa que me faz muito mal é a falta de autonomia, dá impressão de falta de confiança na gente, sendo que por várias vezes eu já demonstrei o quanto dedico ao meu trabalho, já fui trabalhar doente. Quantas vezes deixei meus compromissos para cobrir colega que tinha faltado ou que precisava de folga no fim de semana. Percebo que não há reconhecimento de ninguém, é somente exigência. Não permitem que sejamos nós mesmos, eu acho que o trabalho sairia melhor se isso fosse levado em consideração. (Recepcionista de hotel).

Quando você fala isso, eu me vejo, eu sinto, eu tenho a mesma coisa, só que, além disso, tenho ficado muito suada, nem eu mesmo entendo, quando percebo minha roupa está toda molhada. O desânimo está constante. (Recepcionista de hotel).

Ah, eu não faço isso não, já fiz muito nesses anos, eu já tive até depressão e fui buscar ajuda. Paguei psicólogo por minha conta porque não tinha nem plano de saúde, aí me dei conta que o trabalho é bom, mas tem coisas que precisamos ter limite, eu mesmo passei a me valorizar mais. Hoje faço minhas obrigações, chego no horário, mais do que isso não posso e não quero fazer. Penso mais em mim e na minha família. (Agente de viagem).

Acho que a correria me fez ter hábitos ruins e que prejudicam minha saúde, como fumar, por exemplo, eu aumentei meu vício. Lá em casa ninguém fuma, então no trabalho eu acho companhia, porque todos os meus colegas fumam e, quando a coisa aperta, o cigarro me ajuda a desestressar. (risos). (Governanta).

No meu caso, eu aumentei o uso de álcool e sei que a minha alimentação é ruim. Eu nunca tive coragem de falar com ninguém sobre isso, mas “descarrego” na bebida. Agora estou melhor, eu tive até que ser internada numa época aí, tenho medo de ter recaída, por isso estou evitando. (Camareira de hotel).

Acho que ninguém valoriza quem trabalha com serviços domésticos, nem em casa, nem no trabalho, não somos vistas. O que aparece é quando o trabalho não é bem feito, nesse caso, somos imediatamente chamadas. (Camareira de hotel).

Essencialmente, o trabalho desenvolvido no grupo, ao mesmo tempo constituído como um espaço de fala e de escuta, foi também um momento de reflexão e de produção de conhecimento partilhado entre os participantes. Por vezes, o relato das experiências repartia-se entre mesclar, de um lado, a crítica à organização e às condições de trabalho e, de outro lado, acentuar as atitudes pessoais de resistência à pressão dos gestores. No entanto, o adoecimento poderia também resultar de uma postura passiva e subserviente ao modelo de gestão, muitas vezes em função do medo de perder o emprego:

Olha, eu vou te falar, é estressante, mas eu já aprendi a lidar com a correria. Tem funcionário que não consegue, já vi casos aqui mesmo de depressão e também uso de álcool. Acho que vai da pessoa, que se preocupa demais. Eu não me importo se um está com cara boa ou se estão me olhando. Se o cliente está xingando, dou uma certa distância e isso me protege. Tem quem quer mostrar serviço, daí carrega o que não “dá conta” e depois reclama de problema na coluna e não sair para lancha. Deu minha hora, eu vou, não fico esperando, não. (Recepcionista de hotel).

Entretanto, a ênfase na organização do trabalho, de sua influência direta no processo de adoecimento, permitiu que as análises não se reduzissem às atitudes pessoais isoladas, como forma de proteção à própria saúde. Alguns participantes puderam mesmo tomar distância do imaginário de charme e do status que o trabalho no setor envolve:

Sabemos da influência que o trabalho tem na vida das pessoas, que pode ser estressante, mas turismo? Quem diria que eu teria esgotamento por

causa da jornada intensa que temos? A princípio, estar em um ambiente bom com pessoas alegres, exercitando idiomas, conhecendo novas culturas, trabalhando com roupa boa, maquiada, de salto, me pareceu ser “tudo de bom”. Eu escolhi esta área e com o tempo foi aparecendo o verdadeiro cenário em que atuamos. É verdade, é uma atuação cotidiana sem autonomia, sem respeito, sem valorização. Se contar, ninguém acredita. (Recepcionista de hotel).

Em síntese, pode-se afirmar que a falta de reconhecimento, no ambiente laboral, foi considerada, de modo unânime, como o principal fator de sofrimento e de prejuízos à saúde desses trabalhadores. A isso se juntaram queixas diversas, físicas e psíquicas, traduzidas como tristeza, cansaço, angústia, alterações gastrointestinais, distúrbios emocionais, entre outras.

Apesar de o grupo focal ter favorecido a reflexão sobre a experiência cotidiana, além de estimular a construção coletiva de conhecimento sobre o próprio trabalho, as discussões relativas ao resistir ou submeter-se ao modelo gerencial opressor, à busca ou não de autonomia, evidenciaram certa divergência entre os participantes, o que remete à fragmentação e à fragilidade do coletivo de trabalho, aponta o grau de alienação em relação à realidade concreta e como isso acaba por impor barreiras às ações de sujeitos mais conscientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo da premissa de que as novas formas de gestão determinam, sobretudo, a intensificação do trabalho e a precarização das condições laborais, os participantes, inicialmente, relutaram em estabelecer nexos entre o trabalho e a saúde mental, talvez pelo fato de a integridade física ser representada como condição de um bom desempenho da atividade e da permanência no emprego. No entanto, com o decorrer das discussões, as falas mostraram que a percepção do adoecimento mental era uma realidade incontestável, pelo menos para alguns participantes.

A resistência inicial à expressão “saúde mental” se deveu ainda ao estereótipo que ela representa. Por isso, talvez, alguns participantes tenham preferido justificar seu mal-estar laboral pela via da auto-responsabilização. Malhotra (2012) afirma que, numa situação em que o entrevistado necessite fornecer informações que requeiram cautela, ou que possam provocar embaraços, ele reluta em revelar certos dados. Talvez,

por isso, o mal-estar generalizado tenha sido definido como estresse, não como um problema de saúde mental, termo de difícil aceitação entre os participantes.

Num texto dedicado à questão da saúde mental no trabalho, Sato e Bernardo (2005) observam que muitos trabalhadores se sentem autorizados a buscar assistência médica, quando sofrem de um problema de ordem física, sendo mais raro que isso ocorra, no caso de uma queixa ligada à saúde mental. Contudo, no decorrer dos grupos de encontros, há mais abertura para se abordar ou nomear o mal-estar como da ordem da saúde mental.

Paradoxalmente, para a maioria dos sujeitos dos grupos focais, o que pesa no exercício da atividade é que ela se insere numa profissão relacional, que exige interatividade permanente com outros indivíduos, através de comunicações e trocas, exigindo que ele seja um ator capaz de simular bom humor, simpatia, além de uma suposta alegria que transmita confiança ao cliente. E é dentro desse “faz-de-conta” que ele tem de cumprir metas, sujeito à pressão da gestão e ajustando-se aos interesses da empresa. Nesse caso, ele tem que administrar seus sentimentos e emoções, negando seu mal-estar, para lidar com os clientes.

Apesar de as discussões nos grupos terem contribuído para um esboço de construção coletiva de conhecimento e, principalmente, para o fortalecimento do coletivo de trabalho, este não parece solidificado, no plano da organização política da categoria. A necessidade de permanecer no emprego, para muitos que internalizam o discurso “motivador” da gestão, ainda faz com que eles se culpabilizem por não atingirem as metas impostas pela gestão.

No caso daqueles que resolvem aventurar-se como autônomos, no exercício do guiamento informal, a aparente situação de liberdade traduz-se em uma vivência de incerteza e medo. Em síntese, os dados colhidos nos grupos mostram que o adoecimento mental, nas diversas categorias internas do ramo do turismo e da hospitalidade, está associado diretamente ao contexto de trabalho, esse, desfavorável aos trabalhadores e à sua capacidade de ação coletiva, que apresenta como alternativa ao trabalho a redução de direitos e a diminuição da proteção social.

Para concluir as considerações, julgamos que a busca da saúde mental dos profissionais do setor exigiria maior organização interna da categoria, uma vez que as atuais políticas de gestão das organizações atuam justamente para impedir o fortalecimento dos coletivos de trabalho. Só fortalecida, a categoria poderia lutar mais eficazmente por mudanças nas relações de trabalho, afirmando seu poder político interno, de modo a enfrentar a crescente precarização da profissão, prevenindo os riscos psicossociais e a perda dos direitos trabalhistas. Cientes de que a perspectiva

de intervir no ambiente de trabalho não será dada pela dinâmica capitalista, as questões de adoecimento advindas da exploração de uma classe por outra podem ser amenizadas com ações ao enfrentamento e organização política, mas não se esgotam nelas. Com o intuito de acompanhar os rumos dessa categoria profissional, novas pesquisas devem prosseguir, no sentido de avaliar seus projetos coletivos de promoção de bem-estar no trabalho, o que caminha junto com a garantia de sua organização política.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, R.. *Adeus ao trabalho?* - ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

ANTUNES, R. *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil II*. São Paulo: Boitempo, 2013, p.13.

BOHDANOWICZ, P.; ZIENTARA, P. “Hotel companies’ contribution to improving the quality of life of local communities and the well-being of their employees”. *Tourism and Hospitality Research*, v. 9, n. 2, 2009, p.147-158.

DANIELLOU, F. “L’ergologie, en dialogue parmi les ergo-disciplines”. In: DURRIVE, Louis. *L’expérience des normes, comprendre l’activité humaine avec la démarche ergologique*. Toulouse: Octarès, 2015, p.1-14.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 6ª. Edição. Porto Alegre: Bookmann, 2012.

MARTONI, R. M.; ALVES, K. S. “As condições da classe trabalhadora em atividades características do turismo: especificidades e tendências socioprodutivas”. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, v. 11, n. 1, p. 211- 223, jan./mar. 2019. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/viewFile/6020/pdf>. Acesso em: 19 dez. 2019.

MERLO, A. R. C. et al. “O Trabalho entre Prazer, Sofrimento e Adoecimento: a realidade dos portadores de lesões por esforços repetitivos”. *Psicologia & Sociedade*, v. 15, n. 1, p. 117-136, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v15n1/v15n1a07.pdf>. Acesso em: 01 ago.2015.

MIYASHIRO, R.; MORETTO, N. R. *Projeto Político-Pedagógico de Educação Integral – Turismo e Hospitalidade*. Florianópolis, 2009.

NASCIMENTO, A. F.; SOARES, L. A. S. “O dilema turístico”. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 06, n. 4, 2006. Disponível em: www.ivt-rj.net. Acesso em: 25 mar. 2014.

OMT – Organização Mundial do Turismo. *Introducción al Turismo*. Madrid: OMT, 1998.

PAIVA, M. G. M. V.. *Sociologia do Turismo*. Campinas: Papirus, 1995.

SATO, L.; BERNARDO, M. H. (2005). “Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem”. *Revista Ciência e Saúde Coletiva*, v. 10, n° 4, p. 869-878, 2005.

SCHWARTZ, Y; DURRIVE, L. (Orgs.). *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. Niterói: FF, 2007.

TRIGO, L. G. G. *Sociedade Pós-Industrial e o Profissional em Turismo*. Campinas: Papirus, 2003.

VIEIRA, C. E. C.; BARROS, V. A.; LIMA, F. P. A. “Uma abordagem da psicologia do trabalho, na presença do trabalho”. *Psicologia em Revista*, v. 13, n.1, p. 155-168, 2007.