

CONTRIBUIÇÕES DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO FRENTE À PANDEMIA NO SETOR TURÍSTICO DE MONTE VERDE/CAMANDUCAIA-MINAS GERAIS

MIRIAM MACHADO PIRES BARBOSA¹
ALINE MARIA DE TOLEDO CRESCENTE²
EMELY TEODORO³
SILVANA PEREIRA SANTOS SOARES DIAS⁴
ERICA FLÁVIO CARDOSO⁵

RESUMO

A interface Psicologia/Turismo vem sendo trabalhada, cada vez mais, pelos pesquisadores de ambas as áreas. Nessa perspectiva o presente estudo abordou o campo da psicologia do trabalho e das organizações no Distrito turístico de Monte Verde Camanducaia - MG. Delineando por objetivo geral estratégias de enfrentamento à Pandemia, sob a teoria da Psicodinâmica do trabalho de Christophe Dejours, ao explicar os efeitos do trabalho sobre os processos de subjetivação, as patologias sociopsíquicas e a saúde dos trabalhadores. A metodologia utilizada no presente estudo, foi a pesquisa exploratória, por meio do método chamado Grupo Focal foi possível coletar dados por meio do recurso tecnológico da sala virtual do google meet. Utilizou-se ademais o levantamento bibliográfico sobre a Psicologia do Trabalho e das Organizações com pesquisas em livros e artigos científicos, encontrados em buscas no Google Acadêmico. No entanto foi analisado de que forma os colaboradores e gestores encaram a adversidade do contexto atual, de um dos setores mais afetados pelo isolamento social e as novas formas de organização do trabalho, especificamente as defesas coletivas e a cooperação. Acredita-se que investir no colaborador como homem biopsicossocial é facilitar o papel dos vários grupos que compõem a instituição, a dinâmica da empresa, e sua inserção no contexto mais extenso da organização e da sociedade.

Palavras-chave: Psicologia Organizacional; Psicodinâmica do Trabalho; Turismo.

¹ Acadêmica do 7º Período do Curso de Psicologia da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Extrema (FAEX). E-mail: psicomiriammachado@gmail.com

² Acadêmica do 7º Período do Curso de Psicologia da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Extrema (FAEX).

³ Acadêmica do 7º Período do Curso de Psicologia da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Extrema (FAEX).

⁴ Acadêmica do 7º Período do Curso de Psicologia da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Extrema (FAEX).

⁵ Graduada em Psicologia pela Universidade São Francisco. Mestrado em Avaliação psicológica no trabalho pela Universidade São Francisco. Professora da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Extrema (FAEX). E-mail: erica.cardoso@faex.edu.br

CONTRIBUTIONS OF THE PSYCHODYNAMICS OF WORK AGAINST THE PANDEMIC IN THE TOURISM SECTOR OF MONTE VERDE/CAMANDUCAIA-MINAS GERAIS

ABSTRACT

The Psychology/Tourism interface has been increasingly worked on by researchers from both areas. From this perspective, this study addressed the field of work psychology and organizations in the tourist district of Monte Verde Camanducaia - MG. Outlining strategies for coping with the Pandemic as a general objective, under the Psychodynamics of Work theory of Christophe Dejours, when explaining the effects of work on the subjectivation processes, sociopsychic pathologies and workers' health. The methodology used in this study was exploratory research, through the method called Focus Group, it was possible to collect data through a virtual room on google meet. It was also used the bibliographic survey on the Psychology of Work and Organizations with research in books and scientific articles, found in Google Scholar searches. However, it was analyzed how employees and managers face the adversity of the current context, one of the sectors most affected by social isolation and new forms of work organization, specifically collective defenses and cooperation. It is believed that investing in the employee as a biopsychosocial man is to facilitate the role of the various groups that make up the institution, the company's dynamics, and their insertion in the broader context of the organization and society.

Keywords: *Organizational Psychology; Psychodynamics of Work; Tourism.*

1. INTRODUÇÃO

Pesquisadores nessas duas áreas estão estudando cada vez mais a interface psicologia / turismo. A psicologia busca compreender o comportamento do sujeito pós-moderno e sua necessidade de se livrar da rotina. O turismo, seja como campo de atividade profissional ou como campo do conhecimento, é interdisciplinar, principalmente por sua abrangência em suprir as demandas do sujeito e da sociedade.

Evangelista (2008. p.13) defendeu a visão de que não devemos entender o turismo como um fenômeno puramente econômico, pois, se o fizermos, teremos uma visão estreita dele. Seguindo o mesmo raciocínio, ele nos aconselha a não assumir uma postura puramente psicológica, pois o turismo deve ser entendido e pesquisado como uma atividade multidisciplinar complexa. É importante notar que a psicologia é uma disciplina e o turismo é interdisciplinar se adequa como uma ciência social aplicada.

Nesta perspectiva o presente estudo abordará o campo da psicologia do trabalho e das organizações no Distrito turístico de Monte Verde, Camanducaia- MG. Apresentando como objetivo geral as estratégias de enfrentamento perante a Pandemia, sob a teoria da Psicodinâmica do trabalho de Christophe Dejours, ao explicar os efeitos do trabalho sobre os processos de subjetivação, as patologias sociopsíquicas e a saúde dos trabalhadores.

Pretendeu-se analisar de que forma os colaboradores e gestores encararam a adversidade do contexto atual de um dos setores mais afetados pelo isolamento social e as novas formas de organização do trabalho, especificamente as defesas coletivas e a cooperação.

O trabalho da psicologia organizacional é manter, como também promover o bem-estar coletivo e a qualidade de vida no ambiente de trabalho, possibilitando ao ambiente turístico uma sensação maior de satisfação e motivação em todos os agentes envolvidos neste processo.

2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada no presente estudo foi a pesquisa exploratória, com a utilização de um questionário semiestruturado como instrumento de coleta de dados, por meio do método chamado Grupo Focal, utilizando uma sala virtual do google meet (serviço de comunicação por vídeo), direcionada a gestores e colaboradores do setor turístico do Distrito de Monte Verde - MG. Utilizou-se ademais o levantamento bibliográfico sobre a Psicologia do Trabalho e das Organizações com pesquisas em livros e artigos científicos, encontrados em buscas no Google Acadêmico, no período de agosto a novembro de dois mil e vinte.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Temos como ponto de partida histórico, o início do século XX, o cenário anglo-saxão e norte americano. A Revolução Industrial está consolidada, a escola clássica da administração (taylorismo) a ideologia administrativa começa a entrar em cena, obtendo aumento na produção através de técnicas de maior controle sobre o trabalho e da lógica da produção em massa (GOULART, 2009).

Neste mesmo contexto histórico a psicologia se organiza como ciência, sob uma reação dos funcionalistas e behavioristas, aos estruturalistas e mentalistas. Que reivindicavam a radicalização do projeto científico na área das ciências humanas. Ante a este contexto, a Psicologia do Trabalho assume a sua primeira fase, a se atrelar aos interesses das indústrias, instrumentalizando alguns pressupostos da administração (ANDRADE; PAGOTTO, 2010).

Com a consolidação da Revolução Industrial na qual a ideologia administrativa homem “máquina”, começou-se a desencadear o aumento da produção, origina-se então o Departamento Pessoal (DP) com o objetivo de um maior controle sobre o trabalho, no qual psicólogos recrutavam perfis de trabalhadores compatível com a obrigação de produzir em menor tempo possível. Estes eram vistos como números e

coisas que aumentavam o capital da indústria ao máximo. O foco não era o trabalhador, mas sim o que ele podia oferecer quanto à mão de obra (SCHIRATO, 2002).

Com o avanço tecnológico, deu-se por consequência a informatização, o que determinou um novo perfil de trabalhador, de simples operador passa a operar programas, no qual surge perguntas de “o que” e “como” fazer, possibilitando uma maior comunicação entre os trabalhadores. O capitalismo sedento, entra em colapso, foi preciso empreender técnicas e engendrar soluções para enfrentar os novos desafios do mundo do trabalho, especialistas do comportamento passam a buscar profissionais com perfis variados, pela primeira vez, viu-se o homem como um recurso que deveria ser valorizado pela empresa, originou-se o RH – Recursos Humanos (GOULART, 2009).

No entanto o comportamento organizacional passa por uma avaliação ampla, que leva em consideração o homem como biopsicossocial, ou seja, o homem em sua totalidade. Neste sentido, a psicologia no RH busca promover o alinhamento entre os interesses da empresa e busca suprir as necessidades dos profissionais que trabalham nela (ZANELLI; BASTOS, 2004).

A Psicologia do trabalho e das organizações ainda passa por períodos de construção e por muitas transformações, Schirato (2002) define o RH como uma área de descoberta inacabada. A gestão estratégica de Recursos Humanos tem como eixo norteador a ênfase nas pessoas, que ao se reproduzirem no trabalho previne o adoecimento mental e cooperam com o sucesso da organização.

O psicólogo do trabalho deve se preocupar com a saúde organizacional como um todo, ou seja, pensar nos aspectos de produtividades e da qualidade, considerando o trabalho como categoria central e propondo-se em entender os fenômenos psicológicos relacionados ao comportamento humano no trabalho, como à interação entre esse comportamento e a organização e a relação do homem com o trabalho. Nessa perspectiva, é importante que o profissional esclareça seu papel e sua importância para o bem-estar físico e mental do trabalhador, para a eficiência e o bom desempenho organizacional da empresa (ZANELLI; BASTOS, 2004).

Desta forma podemos definir as especialidades e as atribuições do psicólogo organizacional e do trabalho em três áreas: (1) conhecimento; tem o fazer humano enquanto objeto de estudo e os contextos do trabalho e das organizações como locais deste estudo. (2) destreza em pesquisas científicas conforme as demandas da atualidade ao oferecer contribuições para esta área. (3) o desenvolvimento profissional dos colaboradores para o crescimento da Organização (ANDRADE; PAGOTTO, 2010).

3.1 Saúde Mental e Trabalho

Em uma abordagem Psicanalista a Saúde Mental é a capacidade de Amar e Trabalhar, sendo estas as duas grandes áreas na vida de um indivíduo adulto. O amor pode ser traduzido nos afetos, nos amigos, na família; e o trabalho, na profissão, no consumo, na classe social. Ou seja, pelo amor reproduzimo-nos, pelo trabalho produzimos, um se retroalimenta do outro e ambos explicam a nossa existência (CODO, 2016).

A questão da psicologia do trabalho é entender como os homens amam e como trabalham; logo em seguida, propor modos saudáveis de viver em uma psicodinâmica de trabalho que o humaniza, mesmo que os sofrimentos não patológicos, mas por adaptação ao meio sejam visíveis, há uma busca por compreensão das estratégias que o mantém saudável, e as adversidades podem se tornar momentos para se reinventarem, serem criativos e beneficiar-se (BOUYER, 2010).

Em um parâmetro inverso a doença mental seria a incapacidade do indivíduo nessas duas áreas, o próprio amor e/ou o trabalho que se encontram doentes. Não necessariamente patogênico, mas quando todas as tentativas de defesa individuais ou coletivas, através da autorreprodução fracassam (CODO, 2016).

Em 1994 o psiquiatra psicanalista Christophe Dejours, passa a concentrar-se nas estratégias que permitem ao colaborador não adoecer, mesmo quando submetido a uma organização de trabalho potencialmente doente. O principal foco da Psicodinâmica do trabalho são as defesas que o sofrimento presente suscita nos

indivíduos, estes podem ser transformados em criatividade, como novas formas de modificar o destino do sofrimento, a qual favorece grande benefício a identidade do sujeito (DEJOURS, 1994).

De acordo com Dejours (1994):

As estratégias defensivas podem ser individuais ou coletivas, sendo que as estratégias individuais de defesa possuem importante papel na adaptação ao sofrimento, mas pouca influência no grupo. Já as coletivas, surgem quando vários trabalhadores com sofrimento único se unem e constroem uma estratégia comum, que nada mais é do que uma nova percepção da realidade, transformada e validada pela coletividade, sendo uma tentativa de adaptação à organização do trabalho (DEJOURS, 1994).

Assim, compreende-se que prazer e sofrimento são provenientes das dinâmicas internas, das situações e da organização do trabalho, das relações subjetivas e de poder, das condutas e das ações dos trabalhadores. Portanto tais estratégias podem proteger o colaborador do sofrimento, favorecendo a comunicação entre os colaboradores e a busca por melhorias de trabalho no ambiente organizacional.

3.2 Distrito Turístico de Monte Verde

Monte Verde é um distrito do município de Camanducaia no estado de Minas Gerais, com aproximadamente 5 mil habitantes. O distrito de Monte Verde e sua sede, a vila Monte Verde, estão situados aos pés da Serra da Mantiqueira e dentro dos limites da APA Fernão Dias, uma importante área de preservação dos ecossistemas da Mata Atlântica, a qual compõe a paisagem natural do distrito. Monte Verde é uma Estância Climática e um destino de turismo romântico de inverno, lazer e aventura há mais de 50 anos (SILVEIRA, 2017).

A atividade turística se concentra principalmente na vila Monte Verde, apesar da crescente oferta de meios de hospedagem e roteiros de Turismo Rural. A vila é a única área urbana do distrito, O clima Tropical de Altitude e a vegetação característica

da Floresta Altimontana e remanescentes do Bioma da Mata Atlântica na Serra da Mantiqueira, são seus principais atrativos turísticos (BACHI, 2018).

Monte Verde recebeu a intitulação do distrito como a Estância Climática pela Assembleia Legislativa de Minas Gerais, Lei nº 17.110 de 1º de novembro de 2007. Eleito pela Secretaria do Estado de Turismo de Minas Gerais um dos 11 Destinos Indutores para o Desenvolvimento Turístico Regional (BACHI; ELMIRO, 2017).

Em 2008, Monte Verde foi escolhido como o Melhor Destino de Inverno do Brasil, no ano seguinte, foi eleito o Melhor Destino Romântico do Brasil, ambos pela revista Guia Quatro Rodas. E ainda, Monte Verde foi uma das cinco cidades finalistas para o Prêmio VT 2012/2013: melhor destino de inverno do Brasil pela Revista Viagem e Turismo (SETUR/MG, 2021).

No primeiro trimestre de 2018, o turismo do distrito de Monte Verde recebeu mais um reconhecimento e ganhou destaque entre os destinos turísticos brasileiros. O Mapa do Turismo 2017 – 2019 (MAPATUR, 2021), um instrumento do Programa de Regionalização do Turismo, elaborado pelo Ministério do Turismo, classificou o município de Camanducaia como nível A de desenvolvimento turístico, com base em dois critérios, a renda média dos empregados na atividade turística e o número de equipamentos de hospedagem.

Conta com a Agência de Desenvolvimento de Monte Verde e Região (MOVE) a partir da antiga AHPMV (Associação dos Hotéis e Pousadas de Monte Verde). Criada em 2019, é uma entidade associativa, apartidária e sem fins lucrativos. Com objetivo de: buscar o desenvolvimento econômico sustentável, fortalecendo e dando voz ao empresariado, para potencializar a vocação turística local como: hotelaria, comércio, alimentação, preservação ambiental, social, industrial, esportivo, artístico, dando uma ênfase no turismo receptivo (SETUR/MG, 2020).

Atualmente com mais de 70 associados, a Move trabalha em quatro frentes: apoia e oferece auxílio estratégico a empresas, poder público e comunidade para o enfrentamento de desafios comuns; fomenta e divulga oportunidades de trabalhos e investimentos, promove novos negócios e parcerias; apoia e viabiliza eventos turísticos na região.

Com o surgimento da Pandemia, para evitar a disseminação do vírus, o isolamento social foi adotado em grande parte do país, não diferente ocorreu na cidade de Camanducaia, decretos com medidas restritivas em acordo com o estado e o poder judiciário foram estabelecidos. Monte Verde se deparou com suas atividades turísticas e econômicas em redução. Com o fechamento dos órgãos comerciais, os colaboradores foram dispensados e registrados no auxílio emergencial, fornecido pela federação.

4. Resultado e discussão das principais dificuldades encontradas no Distrito de Monte Verde durante a pandemia de COVID-19

Para a coleta de dados das principais dificuldades encontradas no setor turístico de Monte Verde, decorrente da Pandemia do COVID-19, foi realizada uma roda de conversa virtual com 6 participantes do Distrito de Monte Verde: 4 colaboradores e 2 gestores. Utilizou-se a aplicação de um método de pesquisa chamado Grupo Focal, que consiste num método de pesquisa que utiliza a entrevista em grupo e se baseia na interação social entre os participantes. A finalidade da utilização do método na presente pesquisa, era a análise dos assuntos relacionados ao ambiente de trabalho. As perguntas foram em forma de um roteiro semiestruturado elaborado pelos autores e direcionadas aos colaboradores e gestores.

Os participantes do grupo focal, apresentaram características comuns, as quais estão associadas à temática central do estudo. Pois todos trabalham e vivenciam o dia a dia em comércio, hotéis, pousadas ou restaurantes no Distrito de Monte Verde, Camanducaia-MG. Os participantes se interessaram pelo assunto, interagiram bem uns com os outros, explanaram os fatores importantes e relevantes, como os benefícios que um psicólogo do trabalho e das organizações poderia trazer para o setor turístico:

“Melhoria na comunicação entre “patrão” e “empregado.” Desenvolvimento de estratégias para o enfrentamento da crise referente a pandemia. Mencionaram as questões exaustivas de trabalho, falta de motivação e reconhecimento por parte dos

gestores, carga horária excessivas de trabalho, alguns sendo favoráveis e outros ao contrário, por terem direito a folgas e ao lazer com a família durante a semana. Rotatividade dos colaboradores por falta de capacitação e a negação aos treinamentos, como investimentos oferecidos ao colaborador por parte da empresa”.

Alguns gestores e colaboradores trouxeram a questão política e um certo desconforto, demonstrando insatisfação. Um dos colaboradores expressa sua tristeza em relatar: “Somos um país democrático e usou a palavra tirania de um governo que não deixou o povo trabalhar, citou o termo demagogia, porque no país há mais mortes por fome do que por Coronavírus”.

Por fim, todos os participantes reconheceram a importância de um profissional da área da psicologia, para melhorias no ambiente de trabalho.

4.2 Análise dos Resultados

O resultado do grupo focal permitiu o levantamento de opiniões diversas, mesmo aqueles participantes que levam em consideração a opinião dos outros formulando a sua própria, houve troca e compartilhamento de ideias e todos souberam lidar com as divergências.

No entanto, para o setor turístico, a importância de um Profissional da Psicologia das Organizações e do Trabalho (POT) consistiria na contribuição que este pode oferecer, por meio de suas competências e habilidades para o melhor desempenho dos colaboradores e da empresa em si. Em termos práticos, a competência está associada com a habilidade de pressupor, ou planejar uma ação em uma prática assertiva, frente a uma problemática do cotidiano.

O mercado atual, diante de inovações constantes, necessita de profissionais competentes e com flexibilidade às mudanças necessárias ante as diferentes realidades, a fim de possibilitar transformações criativas. Se faz necessário considerar a gestão de competências ao se referir as “práticas que consistem em definir as capacidades que um POT deve possuir para ocupar um posto de trabalho no setor turístico. O mercado atual exige um autogerenciamento da carreira, pois é preciso que

o profissional se mantenha atento às mudanças e tendências que afetam o mercado de trabalho (ZARIFIAN, 2001).

De acordo com Fornari (2006),

As competências é como a capacidade pessoal de articular autonomamente os saberes (saber-fazer, saber-ser e saber-conviver) inerentes a situações concretas de trabalho, ressalta as competências que o profissional do setor turístico precisa ter para participar no mercado de trabalho de maneira competitiva, como: ser criativo com capacidade de adaptar-se às mudanças; ser consciente de sua responsabilidade social e política; ser ético; ter iniciativa; saber trabalhar em equipe; possuir raciocínio lógico para analisar e diagnosticar situações; ser líder; saber tomar decisões com dinamismo; saber utilizar novas tecnologias e equipamentos; ter conhecimentos técnicos; ter domínio de idiomas (FORNARI, 2006, p.45).

Quadro 1: Quadro das principais Competências Comportamentais e Técnicas para um Psicólogo das Organizações e do Trabalho no Setor Turístico.

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS
<ul style="list-style-type: none"> ● Boa comunicação. (Especialmente nas profissões que trabalham com público, comunicar-se bem é essencial para que você entenda as demandas do cliente e possa auxiliá-lo sem confusão. E a boa comunicação sendo o elo entre patrão e empregado) ● Organização ● Motivação ● Capacitação - aplicação de testes - atribuições de cargos ● Treinamento - auxiliar na identificação de habilidades ● Diagnóstico organizacional - prevenir o adormecimento mental no trabalho
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Compreensão de outros idiomas ● Conhecimento das novas tecnologias ● Interesse por outras culturas ● Recrutamento e seleção ● Qualificação em turismo ● Qualificação em administração

Fonte: elaborado pelos autores.

Neste sentido, as principais competências do POT no setor Turístico de Monte Verde, é executar suas habilidades comportamentais e técnicas em função do bem-estar de todos os envolvidos neste processo.

4.3. Estratégias de enfrentamento à Pandemia segundo a Psicodinâmica do Trabalho.

Todos estão sofrendo com a situação pandêmica, o ineditismo pede respostas subjetivas e originais, mas também convoca experiências anteriores para o trabalho de simbolização do inesperado. Perdas, contrariedades e perseguições conhecidas são usadas para compensar nosso desconhecimento de epidemias e guerras.

Reações de desamparo e angústia tendem a parasitar o medo e suas medidas protetivas, como o ambiente de trabalho, por exemplo. O isolamento social gerou em muitos de nós uma motivação externa, que nos obriga a enfrentar uma espécie de letargia e falta de sentido o que em muitas pessoas acentuou-se no adoecimento mental (DUNKER, 2020).

Dejours (1994) ao adotar um ponto de vista onde o trabalho não é enlouquecedor, parte da concepção que o ambiente de trabalho pode ser favorável aos trabalhadores, no qual estes são capazes de se protegerem dos efeitos negativos e patológicos causados pelo meio à sua saúde mental. Assim, a psicodinâmica do trabalho propõe categorias, a qual responde as demandas entre prazer e sofrimento, saúde e doença e a relação organização do trabalho e colaborador (DEJOURS, 1994).

A organização do contexto de trabalho é caracterizada pela riqueza de funcionamento psíquico, do fazer do trabalhador com sua imaginação, criatividade e desejos inconscientes. Fleury e Macedo (2015) afirmam que a organização do trabalho possui três elementos: uma organização do trabalho devidamente definida, que consiste na divisão de tarefas entre os trabalhadores e o modo de operação prescrito a ser utilizado de acordo com a distribuição de responsabilidades, hierarquia, comandos. As condições de trabalho para tal finalidade e as relações de trabalho existentes com chefes imediatos e superiores (QUADRO 2).

Quadro 2: Categoria Organização do Trabalho e suas subcategorias.

<ul style="list-style-type: none"> • Organização do trabalho: divisão de tarefas entre os trabalhadores, repartição, cadência, enfim, o modo operatório prescrito e a divisão de pessoas: repartição das responsabilidades, hierarquia, comando, controle, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Condições de trabalho: referem-se ao ambiente físico (temperatura, barulho, pressão, vibração, irradiação, altitude, etc.), o ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos), as condições de higiene, de segurança e as características antropométricas do posto de trabalho.
<ul style="list-style-type: none"> • Relações de trabalho: referem-se às relações com as chefias imediatas e superiores, com os membros da equipe de trabalho e as relações externas (clientes, fornecedores e fiscais).

Fonte: adaptado de Bouyer (2010).

Dejours (1994) posiciona a psicodinâmica do trabalho, na perspectiva das mobilizações subjetivas do sujeito, no qual ele próprio, pode mudar a realização do seu trabalho, pois permite ao trabalhador sua própria ressignificação por meio do reconhecimento, do uso da inteligência prática e da cooperação, em um espaço público e coletivo de discussão, na qual existe confiança e solidariedade. Uma das características da mobilização subjetiva é a capacidade dos sujeitos de sentir, pensar, inventar e criar soluções para realizar o trabalho prazerosamente (QUADRO 3).

Quadro 3: Categoria mobilização subjetiva e suas subcategorias

<ul style="list-style-type: none"> • Vivências de prazer e sofrimento: o sofrimento pode ser criativo ou patogênico. No criativo, o indivíduo mobiliza-se na transformação do seu sofrimento em algo benéfico para ele mesmo. Para isto, deve encontrar certa liberdade na organização do trabalho que ofereça margem de negociação entre as imposições organizacionais e o desejo do trabalhador. O surgimento do sofrimento patogênico estaria relacionado à ausência de flexibilidade da organização do trabalho, a qual impede que o sujeito encontre vias de descarga pulsional nas suas atividades laborais, utilizando-se de estratégias defensivas para suportar o contexto de trabalho.
<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias defensivas e espaço de discussão coletiva: as estratégias de defesa têm como função adaptar o sujeito às pressões de trabalho com o objetivo de conjurar o sofrimento. Diferenciam-se dos mecanismos de defesa do ego por não serem interiorizados e persistirem a partir da presença de uma situação externa. O espaço público de fala significa a construção de um espaço de fala e escuta em que podem ser expressas opiniões contraditórias e/ou baseadas nas crenças, valores e posicionamento ideológico dos participantes do espaço.
<ul style="list-style-type: none"> • Inteligência prática: a inteligência prática, enquanto estratégia de enfrentamento coletiva auxilia o trabalhador a resistir ao que é prescrito, utilizando recursos próprios e sua capacidade inventiva, pressupondo a ideia de astúcia, mobilizando-se a partir do surgimento de situações imprevistas. A partir do enfrentamento destas situações, desenvolve um saber particular que ao tornar-se coletivo, transforma-se em ação de cooperação. Este recurso apresenta a finalidade de minimizar o sofrimento e transformá-lo em prazer.
<ul style="list-style-type: none"> • Cooperação: a cooperação como estratégia de mobilização coletiva, representa uma maneira de agir de um grupo de trabalhadores para ressignificar o sofrimento, fazer a gestão das contradições do contexto de trabalho e transformar em fonte de prazer a organização do trabalho, a qual seria possível a sua realização a través do espaço público de discussão e pela cooperação entre os sujeitos.

Fonte: adaptado de Bouyer (2010).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entre as contribuições da Psicologia Organizacional e do Trabalho para este setor, está a oferta de estratégias de enfrentamento capazes de prevenir o adoecimento mental, na qual possivelmente traria melhoras a economia do Distrito. Pode-se propor, como estratégia de organização do trabalho: medidas de segurança frente à Pandemia, maior flexibilização e comunicação entre gestores e colaboradores.

Como estratégia defensiva ao sofrimento vivenciado, é possível incentivar a cultura local e propor inovações aos atrativos naturais e históricos, como investir na valorização dos artistas locais, ao projetarem sua criatividade nos órgãos comerciais. Promover o uso da inteligência prática, com a utilização da tecnologia, no manejo de sistemas tecnológicos para reserva de hóspedes e ainda, salas *onlines* para reuniões empresariais.

Pode-se estimular o trabalho colaborativo, como um ambiente de confiança, e objetivos comuns, promover capacitações que contribuem para a inteligência social, que podem servir como referências para a resolução de problemas, constituindo a espinha dorsal da aprendizagem coletiva.

Desta forma, entende-se a psicologia do trabalho e das organizações, como a necessidade de compreender o comportamento laboral dos indivíduos, utilizando métodos para intervir tanto sobre o trabalho, tanto sobre a pessoa, com o propósito de melhorar e satisfazer as necessidades dos trabalhadores. Acredita-se que investir no colaborador como homem biopsicossocial, é facilitar o papel dos vários grupos que compõem a instituição, a dinâmica da empresa e a sua inserção no contexto mais extenso da organização e da sociedade.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; PAGOTTO, Cecília do Prado. O estado da arte da pesquisa brasileira em Psicologia do Trabalho e Organizacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 26, ed. 1, 16 out. 2020.

BACHI, Laura Maria Gilda Salles. **Paisagem e turismo: mapeamento e modelagem dos serviços ecossistêmicos culturais do distrito de Monte Verde, em Camanducaia/MG**. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais. Instituto de Geociências. 2018.

BACHI, Laura MG Salles; ELMIRO, Marcos Antonio Timbó. **Análise multitemporal dos estágios de desenvolvimento da atividade turística e das mudanças no uso e ocupação do solo do distrito de Monte Verde (MG)**. Revista Geografias, p. 72-88, 2017.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Política Nacional de Qualificação Profissional em Turismo**. Brasília, 2017.

BOUYER, Gilbert Cardoso. Contribuição da Psicodinâmica do Trabalho para o debate: “o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador”. **Rev. bras. Saúde ocup.**, São Paulo, 35 (122): 249-259, 2010.

CODO, W. **Por uma psicologia do trabalho**. 1.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

FORNARI, Ivanna Schenkel. **Educação superior em turismo: o profissional de turismo frente às competências exigidas pelo mercado de trabalho do setor hoteleiro em Natal**. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2006.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DUNKER, Christian Ingo Lenz. **A arte da quarentena para principiantes**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020.

EVANGELISTA, I. M. **Psicologia do Turismo**. Fortaleza: UAB/IFCE, 2008.

GOULART, Iris Barbosa. **Psicologia Do Trabalho E Gestão de Recursos: Estudos Contemporâneos**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

KITZINGER, J. **Focus groups with users and providers of health care**. In: POPE, C.; MAYS, N. (Org.). *Qualitative research in health care*. 2. ed. London: BMJ Books, 2000.

MAPATUR. **Mapa Nacional do Turismo**. Disponível em: www.mapa.turismo.gov.br. 2021. Acesso em: 15 de mai. 2021.

MENDES, Bruna C.; SANTOS, Renata da Silva. A EMPREGABILIDADE NO SETOR DE HOTELARIA: UMA ANÁLISE PRELIMINAR. **VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. São Paulo/SP, v. 1, ed. VI, 10 set. 2009.

MUCHINSKY, P. M., MONAHAN, C. J. *What is person-environment congruence? Supplementary versus complementary models of fit*. **Journal of Vocational Behavior**, 31, 268- 277. (1990).

PONTES, B. R. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**. 6. ed. São Paulo: Ltr, 2010.

ONZI, I; BOTOMÉ, S. P. Competências constituintes da formação psicológica de nível superior em turismo: A delimitação dos comportamentos profissionais a serem aprendidos pelos alunos. Santa Catarina. **II Seminário de pesquisa em turismo do Mercosul**, 2004.

SCHIRATO, Maria Aparecida Rhein. “NÃO SOIS MÁQUINAS! HOMENS É O QUE SOIS”: Cresce a importância do RH (Recursos Humanos) nas empresas, mas sua consolidação é um desafio para os profissionais da área. **Revista FAE Business**, n. 4, dez, 2002.

SETUR/MG. **Secretaria de Estado de Cultura e Turismo**. Disponível em: <https://www.secult.mg.gov.br/>. 2021. Acesso em: 15 de mai. 2021.

SILVEIRA, Jaime Pina da. **De Jaguary a Camanducaia: Janelas para o tempo**. São Paulo: Melhoramentos, 2017. 152 p.

ZANELLI, J. C. **O psicólogo nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

ZANELLI, J. C., & BASTOS, A. V. B. Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 466-491.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: Atlas, 2001.

WELLER, W. Grupos de discussão na pesquisa com adolescentes e jovens: aportes teórico-metodológicos e análise de uma experiência com o método. **Educ. Pesqui.** São Paulo, v. 32, n. 2, p. 241-260, 2006.